

## **Bessere Berater gesucht**

**Die Finanzkrise hat das Vertrauen der Kunden in die Banken geschwächt. Die Branche benötigt neue Konzepte. Aber auch die Verbraucher müssen sich ändern**

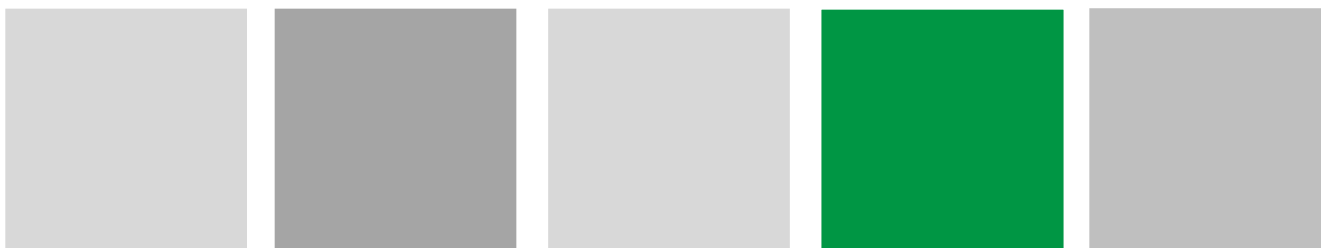
**THORSTEN SEIBEL**

Sie hat einen Brief an Bundeskanzlerin Angela Merkel geschrieben. Einen Protestbrief. Irgendetwas muss man ja unternehmen, klagt die Internetnutzerin mit dem Synonym "flauschebacke" auf der Seite "www.lehman-zertifikateschaden.org". Auf Empfehlung ihrer Citibank-Beraterin habe sie noch im April 10 000 Euro für Zertifikate von Lehman Brothers ausgegeben. Die sind inzwischen weg. Jetzt gehört Angela Merkel zur ihren letzten Hoffnungen: "Liebe Frau Merkel, ich bitte Sie von uns allen Geschädigten, unternehmen Sie etwas auch mal für uns, denn die Banken lassen uns im Stich, die Berater sind nicht mehr auffindbar."

Ob im Internet oder in den zahlreichen Talkshow, kaum ein Ort, an dem dieser Tage nicht die Verkaufspraktiken der Banken angeprangert werden. Falsche Beratung, unverständliche Produkte, versteckte Kosten, so die pauschalen Anschuldigungen. Statt zum Wohl des Kunden werde nur zum eigenen Wohl gehandelt. Die Vorwürfe sind nicht neu, doch die Finanzkrise könnte nun für einen tief greifenden Wandel in der Bankberatung sorgen.

Für Guido Merz von der Unternehmensberatung Oliver Wyman besteht kein Zweifel: "Es wird einen grundsätzlich neuen Ansatz in der Beratung geben müssen." Der Realisierungsprozess habe bei seinen Kunden, den Banken, schon eingesetzt, weiß er aus vielen Gesprächen. "Die rein provisionsgetriebene Beratung kann nicht mehr erfolgreich sein." Dafür werde wohl auch der Gesetzgeber sorgen. Mehr Transparenz und neue Haftungsregeln sind die Stichworte.

Gerade mit Blick auf die Bundestagswahlen im kommenden Jahr ist in der Tat nicht



recht vorstellbar, dass die Politik das Thema Konsumentenschutz links liegen lassen wird. Verbraucherschutzminister Horst Seehofer hat in dieser Woche bereits angekündigt, dass er die Bürger besser vor Falschberatung schützen will. Eine Beweislastumkehr bei Schadenersatzklagen werde geprüft. Künftig soll der Kunde nicht mehr nachweisen müssen, dass er schlecht beraten wurde. Die Bank müsste belegen, dass das Gespräch fehlerlos verlief. Anlegeranwälte und Verbraucherschützer jubeln bereits. Von einer "längst überfälligen" Gesetzesänderung spricht Arno Gottschalk von der Verbraucherzentrale Bremen.

Noch ist die Sache weit von einem Gesetzgebungsverfahren entfernt. Doch klar ist: Ein solcher Schritt hätte weitreichende Folgen. Dann müssten die Banken sehr viel sorgfältiger agieren - zu ihrer eigenen Sicherheit. Detaillierte Protokolle des Verkaufsgesprächs wären notwendig. Das kostet Zeit und damit Geld. Die Verkaufsprovisionen, die den Banken von den Herstellern der Fonds und Versicherungen zufließen, werden den Mehraufwand kaum ausgleichen.

Ein neues Konzept ist nötig. "Die Banken müssen die Beratung als Dienstleistung begreifen", sagt Kai Pfersich, selbstständiger Unternehmensberater (siehe Kasten). Er hat selbst viele Jahre im Bankvertrieb gearbeitet. Seine Forderung: Nicht der Produktverkauf, sondern die Beratung gehört in den Mittelpunkt. Werde dies klar kommuniziert, sei der Kunde auch bereit, für diesen Service zu zahlen.

Die Angebote gibt es bereits. Rund 1500 Finanzberater arbeiten in Deutschland auf Honorarbasis. "Eine Depotüberprüfung kostet 75 bis 150 Euro", sagt Dieter Rauch vom Verbund deutscher Honorarberater. Auch Betreuungspauschalen von jährlich rund 1000 Euro seien möglich. Die Gebühr hänge letztlich von der Depotgröße des Kunden ab. Die Provisionen von Produktanbietern geben die Berater im Gegenzug an ihre Kunden weiter. Bislang ist jedoch das Problem, dass der Bankkunde in Deutschland zwar eine faire und verlässliche Beratung wünscht, aber nicht bereit ist, dafür extra zu zahlen. "Leider ist die Geiz-ist-Geil-Mentalität auch hier weit verbreitet", sagt Rauch.

Ob sich neben den Banken auch die Kunden ändern, ist denn auch die große Unbekannte in den Überlegungen der Vertriebsprofis. Schon werden Vergleiche mit dem Bioboom bei Lebensmitteln gezogen. Auch hier hat es Jahrzehnte und viel Aufklärungsarbeit gekostet, bis die Verbraucher bereit waren, für gesunde Ernährung auch etwas mehr Geld auszugeben.