

Aus Finanzdienstleistern wurden Vertriebsdienstleister.
Rückblick und Ausblick nach 25 Jahren Tätigkeit in einer Volksbank.

Von der Beraterbank zur Vertriebsbank

Das Berufsbild des Anlage- und Vermögensberaters bei Banken und Sparkassen hat sich in den letzten Jahren erheblich gewandelt. Standen in der Vergangenheit die Themen Beratung und Betreuung noch im Vordergrund, so rückt der Verkauf immer mehr in den Fokus. Die Berufsbezeichnung Berater spiegelt sich nicht mehr darin wieder, die Bezeichnung Verkäufer ist zutreffender. Angesichts von Zielvorgaben und Planzahlen der Vorstände bzw. Vorgesetzten, haben die Berater wenig Möglichkeit sich diesem Kreislauf zu entziehen.

Die Wertentwicklung bzw. Performance eines Depots ist nicht das entscheidende Kriterium für Anlageberater. Depotschlagsquote, Abschluss- und Bestandsprovisionen, sowie Cross-Selling-Quote sind Begriffe mit denen sich der Berater heute beschäftigen muss. Ein monatliches, teilweise sogar wöchentliches Controlling, lässt die Berater wissen welches Ziel sie erreicht haben oder erreicht haben sollten. Den jährlichen Steigerungsraten bei den Rahmenzielen stehen keine adäquaten Veränderungen des Gehaltes inklusive Bonuszahlungen gegenüber. Bei diesen Rahmenbedingungen werden von etlichen Bankberatern Alternativen gesucht. Die Honorarberatung ist eine solche Alternative. Die Finanzkrise hat das Thema Honorarberatung bei Beratern und Verbrauchern ebenfalls forciert. Der große Ansturm auf die Verbraucherzentralen während dieser Zeit spiegelt diese Entwicklung.

Die auf dem ersten Blick „kostenlose“ Beratung bei Finanzdienstleistungen muss deshalb relativiert werden. Immer häufiger steht nicht die Problemlösung für den Kunden im Vordergrund. Vorrangig ist vielmehr der provisionsträchtige Verkauf von Produkten. Begriffe wie unabhängige Gesamtbedarfsanalyse oder individuelle Beratung sind irreführend. Neutralität und Unabhängigkeit können bei diesen Rahmenbedingungen einfach nicht mehr glaubwürdig dargestellt werden. Die Finanzdienstleister haben sich mittlerweile zum Vertriebsdienstleister entwickelt.

■ Informationsblätter allein ändern nichts

Eine objektive, neutrale und transparente Finanzberatung lässt sich am besten in der Honorarberatung darstellen. Hier stehen die Interessen und Wünsche des Kunden im Vordergrund. In den Kundengesprächen ist oftmals zu merken, dass komplizierte Produkte gar nicht gewünscht werden. Im Zuge der Finanzkrise ist die Risikobereitschaft bei den Privatanlegern zudem gesunken.

Das die Honorarberatung nicht zum Nulltarif angeboten werden kann ist einigen Verbrauchern noch fremd. Sie sind es noch gewöhnt, von ihrem Berater ohne Entgelt beraten zu werden.

Die gesetzliche Vorgabe, Provisionen offen zu legen, wird nicht oft oder korrekt praktiziert. Der Verbraucher wüsste dann, wie teuer tatsächlich eine kostenlose Beratung bei einem Finanzdienstleistungsinstitut ist.

Von der Politik wird auch der Begriff des notorisch provisionsgierigen Falschberaters ins Spiel gebracht. Dieses Image hat sich die Branche mittlerweile selber zuzuschreiben und ist auch nicht gewillt dieses zu ändern, denn die Honorarberatung genießt nur bei ganz wenigen Instituten Priorität. Es wird auch nur sehr selten darüber nachgedacht, dieses Geschäftsfeld neben der Provisionsberatung einzuführen.

Das Thema Boni spielt nach wie vor eine größere Rolle. Mittlerweile kostet die Falschberatung nach Aussage des Verbrau-

cherministeriums dem deutschen Bundesbürger geschätzte 20 bis 30 MRD Euro. Auch die Einführung von Informationsblättern, auch Beipackzettel genannt, wird die Situation nicht verbessern.

Es ist zu befürchten, dass neben der staatlich eingeführten Protokollpflicht des Anlagengesprächs dieses den Verbraucherschutz schwächen wird. Für den Verbraucher wird es in Zukunft schwieriger, dem Finanzdienstleistungsinstitut zu beweisen, dass er falsch beraten wurde. Die zum Teil verklau-sulierten Aussagen in den Protokollen und Informationsblättern sind für die Verbraucher nicht verständlich. Eine Unterschrift besagt noch nicht, dass es auch verstanden wurde.

Es ist begrüßenswert, dass die Bundesregierung dem Verbraucherschutz einen hohen Stellenwert einräumt. In diesem Zusammenhang soll auch die Honorarberatung gefördert werden. In anderen europäischen Ländern, aber auch in den USA, hat die Honorarberatung schon einen weitaus höheren Stellenwert als in Deutschland. Hier fristet sie noch ein gewisses Schattendasein. In Großbritannien wird die Provisionsberatung in absehbarer Zeit ganz abgeschafft. In Skandinavien wird die Honorarberatung als Regelfall eingeführt. Bezeichneterweise sind in Deutschland doppelt so viele Finanzvermittler angestellt oder unterwegs als im europäischen Ausland. Prozentual gesehen, sind jedoch in Deutschland die Verluste bei Finanzprodukten am höchsten.

■ Viele Ungereimtheiten des Gesetzgebers

Bisher ist der Begriff Honorarberatung bzw. Honorarberater nicht gesetzlich definiert oder geschützt. Es wäre für den Verbraucher und für die Honorarberater von Vorteil, diesen gesetzlich zu verankern.

Ebenfalls wäre von Vorteil, wenn die Finanzbranche einem Ministerium unterstellt ist. Für alle Berater müssten einheitliche aber auch verschärfte Rahmenbedingungen geschaffen werden. Es ist wenig verständlich, dass es z.B. für die Vermittlung von Beteiligungen Sondervereinbarungen gibt. Dies gilt übrigens auch für den sogenannten „Graumarkt“, wo besonders viele Verluste von Privatanlegern erlitten werden. Zudem ist der Markt der Beteiligungen für Vermittler der lukrativste; hier werden Provisionen und Kick Backs von bis zu 15% erzielt. Dem gegenüber steht die Vermittlung von Bankanleihen sowie Pfandbriefen unter strengeren Kontrollmechanismen als der Beteiligungsbereich, dabei sind die Ausfallrisiken bei Beteiligungen zum Teil jedoch erheblich größer.

Auch die Versicherungsbranche genießt aufgrund ihrer Lobby eine Sonderstellung. Wenn aber über 50% der Lebensversicherungen nicht die vereinbarte Laufzeit erreichen, kann man nicht unbedingt von einer bedarfsgerechten Anlageform sprechen. Die Generierung von Provisionen für den Berater wird in den überwiegenden Fällen der Grund für den Abschluss einer Lebensversicherung gewesen sein und nicht die kundenorientierte Beratung.

Ein einheitlicher Paragraph, und nicht drei verschiedene, würde in der Finanzvermittlung mehr Übersichtlichkeit bringen. Die Fachkompetenz des Beraters bleibt außer Frage, sollte aber von staatlichen Instituten überprüft und überwacht werden. Entsprechende gesetzliche Änderungen sind in der Vorbereitung.

Die Finanzbranche müsste in Zukunft wieder verstärkt in die Aus- und Weiterbildung investieren. Darunter sollte aber nicht die Verkaufsförderung oder das Controlling verstanden werden. Im diesem Bereich investiert die Finanzbranche mittlerweile größere Beträge als in die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter. Eine gewisse Überreglementierung macht aber auch wenig Sinn bzw. würde nicht den Verbraucherschutz unterstützen. Die Einführung der Beratungsprotokolle sowie die Einführung der Beipackzettel werden nicht den gewünschten Effekt haben, den sich das Verbraucherministerium wünscht. Die zeitintensive Protokollpflicht wird die Finanzplanung und die Honorarberatung für den Verbraucher letztendlich verteuern. Eine Art Kauf- oder Miet-

vertrag auf einem einheitlichen Vordruck wäre als Alternative nachdenkenswert. In diesem Zuge sollte auch über das Provisionsabgabeverbot gesprochen werden. Dieses Gesetz aus den 30er Jahren ist nicht mehr zeitgemäß und wird von vielen Beratern missachtet. Eine Einladung zum Essen oder zu einem Event kann man auch als verdeckte Weitergabe von Provisionen betrachten. Was das Thema Beraterhaftung betrifft, so haben die Gesetzesänderungen hier die Beweislast jetzt eindeutig beim Verbraucher angesiedelt. Es liegt in der Hand der Politik, das Thema Finanzvermittlung vereinfacht zu reglementieren.

Auch die Gewerkschaften haben sich mittlerweile mit diesem Thema beschäftigt. Nicht die prozentuale Gehaltserhöhung stand bei den diesjährigen Tarifverhandlungen auf der Agenda, sondern das Thema Arbeits- und Gesundheitsschutz der Bank- und Versicherungsmitarbeiter wurde verhandelt. Der mittlerweile hohe Krankenstand der Berater und der vielen Berufsaussteiger hat die Gewerkschaften dazu veranlasst, hier ein Schwerpunktthema zu setzen. Bleibt zu hoffen, dass sich das Schriftstück nicht als „Papiertiger“ erweist.

Bei den Verbrauchern scheint das Thema Honorarberatung mittlerweile angekommen zu sein. Als vor ca. 10 Jahren der „Verbund deutscher Honorarberater“ (VDH) gegründet wurde, war den meisten Bundesbürgern nicht bekannt, dass es Finanzberatung gegen Honorar gibt. Die stark steigende Zahl der angeschlossenen Vermittler, z.B. des VDH, betreutes Volumen und Anfragen von Verbrauchern zeigen, dass die Honorarberatung in Deutschland angenommen wird und Zukunft hat. Den Verbrauchern wurde anhand der Finanzkrise deutlich, dass die kostenlose Beratung bei den Finanzvertrieben im Endeffekt teurer ist als eine Honorarberatung. Neutrale Studien zeigen, dass immer mehr Verbraucher bereit sind, für unabhängige, produktneutrale und transparente Finanzberatung ein Salär zu zahlen. Hier findet ein Umdenkungsprozess statt.

■ Das Motto meiner Bank war: verkaufen, verkaufen, verkaufen

Für mich stand bisher in meinem Berufsleben die ganzheitliche Betreuung und Beratung meiner zugeordneten Kunden im Vordergrund. Dieses konnte ich fast 25 Jahre bei der örtlichen Volksbank leben. Nach einer Überprüfung der Bank von einer Unternehmensberatungsgesellschaft hat sich die Beraterbank zu einer Vertriebsbank gewandelt. Nicht die Beratung der Kun-

den stand mehr im Vordergrund, sondern der Verkauf von vertriebsstarken Produkten. Zuständigkeiten wurden delegiert oder gestrichen. Es gab nur noch ein Motto: verkaufen, verkaufen, verkaufen Regelmäßige Beraterbesprechungen wurden in Verkaufsveranstaltungen umgewandelt. Es wurden Produkte vorgestellt, die anschließend an den Mann oder Frau gebracht werden mussten. Monatliche Controllinglisten erinnerten einen daran, wie viel man verkauft hatte.

Wurde ein gewisser Prozentsatz nicht erreicht, wurde man zum Reporting auf die „Anklagebank“ gesetzt. Kundenwünsche oder Marktbewegungen spielten eine untergeordnete Rolle und wurden als Rechtfertigung nicht akzeptiert. Der Hausmeinung habe man Folge zu leisten, schließlich würden das vorgegebene Ziel andere Mitarbeiter auch erreichen. Die zum Teil krankmachenden Arbeitsbedingungen veranlassten mich zum Schritt in die Selbständigkeit. Über die SRQ FinanzPartner AG lernte ich die Honorarberatung kennen. Sie wurde von meinen Kunden größtenteils akzeptiert und auch favorisiert. Diese unabhängige, produktneutrale und transparente Art der Finanzberatung entspricht meiner Philosophie und Vorstellung der Kundenbetreuung am ehesten. Seit April 2010 habe ich mich dem VDH angeschlossen und bin mit dem Schritt in die Selbständigkeit sehr zufrieden. Ich bin an keiner Hausmeinung mehr gebunden und kann meine Mandanten offen und ehrlich beraten ohne dass ein Produkt an den Mann oder Frau gebracht werden muss.

Der Verkauf steht nicht mehr im Vordergrund, sondern die individuelle ganzheitliche Beratung der Mandanten. Den Mandanten bei der Finanzberatung zu unterstützen, ihm aufklären und Alternativen aufzuzeigen stehen jetzt im Focus der Gespräche. Mein Schwerpunkt liegt in der Depotbetreuung, Geldanlage- und Wertpapierberatung, Altersvorsorgeberatung und Baufinanzierungsberatung. Gut beraten statt teuer zu verkaufen ist zu meinem Leitspruch geworden.

Die Honorarberatung wird in Zukunft eine weitaus größere Bedeutung in der Finanzberatung einnehmen als heutzutage. Sie wird sich neben der herkömmlichen Beratung auf Provisionsbasis etablieren.



■ Autor
Gerhard Cramer
Honorarberater VDH

■ Kontakt
Tel.: 04956/3427
gerhard@cramer-honorarberatung.de
www.cramer-honorarberatung.de