



# Beraten und verkauft

## **Bankinsider packen aus: Systematisch haben sie Kunden Risikoanlagen verkauft und dabei häufig die Gefahren verschleiert**

Sicherheit ist Sven Mählings Beruf. Er arbeitet als Polizeihauptmeister in Berlin. Wenn es gefährlich wird, ist der 40-Jährige zur Stelle, um andere zu schützen. Seine Beraterin von der Commerzbank sprach auch gern von Sicherheit. Sie habe eine tolle Anlage mit „Sicherheitspuffer“, erzählte sie Mähling im Mai vorigen Jahres: ein Commerzbank-Zertifikat, bei dem bis zu 9,5 Prozent Zinsen jährlich möglich seien. Verlieren könne Mähling nichts, soll sie betont haben. Im schlechtesten Fall erhalte er sein Kapital zurück.

Im Januar brachen dann die Aktien von Commerzbank und Deutscher Bank ein, auf die das Zertifikat zielte. Von Schutz ist keine Rede mehr. Mählings 24990 Euro stehen auf dem Spiel. Geld, das er für die Ablöse eines Immobilienkredits benötigt. Die Commerzbank versichert, „Mählings persönliche Situation nicht zu verkennen“, sie sieht aber „keinerlei Fehlverhalten unseres Hauses“.

Die HypoVereinsbank in München beurteilt ihre Arbeit ebenfalls als korrekt. Ein Mitarbeiter hatte dem 80-jährigen Münchner Rolf Stegner\* einen Geschlossenen Immobilienfonds der Bank empfohlen. Eine Kapitalanlage für Top-Verdiener, die ihr Einkommen beim Finanzamt drücken wollen — nur selten geeignet also für einen Senioren. Zur Unterschrift kam der Banker eilfertig ins Seniorenheim. 268000 Euro — ein Großteil von Stegners Vermögen — flossen in den Fonds. Die Bank kassierte dicke Provisionen. Stegner blieb auf knapp 100000 Euro Verlust sitzen, als der Fonds wegen Misserfolgs abgewickelt wurde. Seinen Berater hielt das nicht von einer neuen Empfehlung ab: Einen Private-Equity-Fonds mit angeblichen Renditen von über 40 Prozent im Jahr bot er an. Stegner hätte 102 Jahre alt werden müssen, um überhaupt das Laufzeitende des Fonds zu erleben. Sicher ist an dieser Empfehlung nur eines: Die Bank hätte hervorragend verdient.

Alltag im deutschen Bankberater-Geschäft oder bedauerliche Einzelfälle? Gern berichten prominente Banker zurzeit von der Gier der Anleger, schieben ihnen die Schuld an Verlusten zu. Hilmar Kopper, Ex-Deutsche-Bank-Chef, meint: „Die Kunden haben die Gier, sechs Prozent oder mehr Zinsen zu bekommen.“ Heinrich Haasis, Chef des deutschen Sparkassen- und Giroverbands, beurteilt das ähnlich: „Zuerst waren die Investmentbanker gierig, dann die Kunden.“

Deutschland also einig Zockerland? Gegenüber FOCUS haben Bankinsider anderes erzählt (s. unten). Sie berichten von dem sich stetig steigenden Verkaufsdruck in den Bankfilialen. Von immer höheren Erträgen, die Berater in immer kürzerer Zeit verdienen müssten. Von Excel-Tabellen, die auflisten, welche Produkte Berater in welcher Zeit zu verkaufen hätten. Jedes Jahr würden sich die Vorgaben erhöhen — oft um bis zu zehn Prozent. Ein Insider der Dresdner Bank: „Es wurde nie weniger, immer nur mehr.“

Ein Trend, oft zu Lasten der Anleger. Uwe Foullong, Bundesvorstand der Gewerkschaft Ver.di, sagt: „In vielen Filialen geht es zu wie bei einer Drückerkolonne.“ Verkauft werden muss, was Provisionen bringt, ob es zum Kunden passt oder nicht. So finden sich in den Depots der verschiedensten Alters- und Einkommensgruppen Zertifikate der bankrottgegangenen US-Investmentbank Lehman Brothers: bei Studenten wie bei Top-Managern, bei Senioren und Auszubildenden, bei Sparkassen- wie Deutsche-Bank-Kunden.

Mit solch riskanten Anlagen verdienen Banken gut. Für Geschlossene Fonds kassiert ein Bankhaus bis zu 15 Prozent, für Zertifikate bis zu sieben Prozent, Aktienfonds bringen beim Kauf fünf Prozent plus etwa 1,2 Prozent jährlich. Ein Commerzbanker sagt: „Ein Wechsel von Fonds zu Fonds lohnt sich für die Bank, deshalb schichten wir regelmäßig um.“

Die Argumente für einen Wechsel haben die Banker schnell zur Hand: Der eine Fonds sei zu groß und unbeweglich, der nächste zu klein; dann soll der Anleger mehr auf Sicherheit setzen, Monate später besser Chancen nutzen. Es geht hin und her wie bei einem Pingpongspiel, nur dass der Ball nicht selten immer kleiner wird. Bei jedem Umschichten verdient die Bank.

Kreativ entwerfen die Finanzinstitute Zielvorgaben für ihre Mitarbeiter. Bei der Postbank tritt jeder Berater zum monatlichen Fünfkampf an, wie die Banker intern witzeln: Mindestens einen Bausparvertrag, ein Anlageprodukt wie z.B. ein Zertifikat, ein Vorsorgeprodukt, eine Finanzierung und ein Postbank-Girokonto soll jeder verkaufen. „Hinzu kommen Vorgaben, welches Volumen wir heranschaffen sollen“, berichtet ein Postbank-Beschäftigter.

Die Citibank schreibt vor, welche Provisionssummen jeder Banker im Quartal erreichen muss. Der „Morning-Huddle“ soll motivieren, morgens klopfen sich die Banker auf die Schulter und spornen sich zum Verkaufen an. „Selbst bei den Sparkassen ist die Welt nicht mehr heil“, kritisiert eine Bankerin. Im Jahr muss sie 20 Bausparverträge, 20 Lebensversicherungen sowie 50 Kreditkarten verkaufen und 100000 Euro Anlageprovision einnehmen. „Bin ich im Rückstand“, so die Bankerin, „ist das Kundeninteresse egal.“

Ein ausgeklügeltes System aus Anreiz und Druck lässt die Berater den Zielvorgaben hinterherhecheln. Täglich erstellen Filialleiter und Teamchefs Ratings: wie die Filiale im bundesweiten Vergleich arbeitet, wo die Berater haus-intern stehen. Wer viel erwirtschaftet, wird gelobt, bekommt mal ein Essen im Sterne-Restaurant oder darf sich einen Luxuskurztrip gönnen. „Lange freuen kann sich aber keiner“, sagt ein Insider. „Schon wenige Stunden später wird man wie ein Schuljunge niedergemacht, weil man in einem anderen Bereich zu schlecht verkauft hat.“

Weniger erfolgreiche Berater, die „Low-Performer“, müssen sich in teilweise täglich anberaumten Einzelgesprächen mit dem Teamleiter oder dem Filialchef rechtfertigen. Gewerkschafter Foullong weiß: „Da wird mit Versetzung und auch mit Kündigung gedroht.“

Von den Provisionen bekommen nur wenige Berater wie die Postbanker einen direkten Anteil: Vom Ausgabeaufschlag eines Fonds erhalten sie 52 Prozent. Die anderen Banken zahlen bis zu vier Monatsgehälter im Jahr mehr aus, wenn es gut läuft. Offenbar reicht der Anreiz als Instrument aber nicht mehr aus, der Druck soll steigen. In den aktuell laufenden Tarifverhandlungen wollen die Privatbanken, zu denen die Deutsche Bank und Commerzbank gehören, festschreiben, dass sie Mitarbeitern, die unter Ziel liegen, einen Teil ihres Festgehalts streichen können. Die Genossenschaftsbanken planen, Gehälter von Low-Performern um bis zu 14 Prozent zu reduzieren.

Noch vor zehn Jahren war an so etwas nicht zu denken. Die Investmentbanker holten die dicken Gewinne, bei den Bankberatern ging es eher gemütlich zu. Nach dem Börsencrash 2000 entdeckten die Banken die Privatkunden wieder und lockten sie mit niedrigen Darlehens- und hohen Guthabenzinsen. Ein Trend, der die Einnahmen der Banken aus dem klassischen Kreditgeschäft drückte. Daher brauchen sie mehr Provisionen aus dem Vermittlungsgeschäft. Die Berater sollen „pinseln, pinseln, pinseln“, wie ein Sparkassen-Chef gern vorbetet. Die Deutsche Bank hat angekündigt, 2500 neue Berater einzustellen. Dafür wird sie 1100 Arbeitsplätze in der Abwicklung streichen. Nur Berater bringen Geld. Entspannter geht es noch bei manch kleiner Privatbank zu. Die Berater scannen die Depots nach kriselnden Emittenten. So hat die Berenberg Bank schon im Juli ihre Kunden angerufen und von Lehman-Papieren abgeraten.

Viele Banker stehen vor der Wahl: entweder Zielvorgaben erfüllen oder im Sinne des Kunden handeln. Reuevoll berichtet eine Sparkassen-Beraterin: „Ich habe sogar Freunde und Nachbarn angesprochen, um meine Verkaufszahlen zusammenzubekommen.“ Ein Berater der Dresdner Bank entschied sich anders: „Ich habe meinen Kunden auch konservative Anlagen empfohlen — meinem Vorgesetzten habe ich dann erzählt, der Anleger wollte das.“

Für den Nicht-Fachmann wird der Anruf eines Beraters, der Besuch in der Filiale zu einem Risiko. Wenn auch viele Berater weiter versuchen, möglichst seriös zu arbeiten, überschreiten andere jede Grenze. Gezielt suchen sie nach vertrauensseligen Kunden. Fündig werden sie oft bei älteren Menschen. „AD“-Kunden heißen sie bei Bankern: Alte und Doofe.

Ziel dieses Zynismus wurde Manfred Zechlin. Der Malermeister hat seine Ersparnisse im Alter zur Commerzbank gebracht. „Die erschien mir seriös“, sagt er. Ihm wurde ein Wertpapierexperte zugewiesen, erzählt er. Der Commerzbanker habe so gut wie alles in hochriskante Aktien investiert, ihm zu einem Wertpapierkredit geraten, um auf Pump zu spekulieren. „Ich war so gutgläubig“, sagt Zechlin, „ich machte alles mit.“

Am Ende war seine Münzsammlung von der Bank verscherbelt, sein Geld verloren, und die Commerzbank verklagte ihn auf Rückzahlung des Kredits. Einen Fehler ihrerseits sieht die Bank nicht, sie schreibt: „Wir dürfen darauf hinweisen, dass das Anlageziel der Altersvorsorge bei einem Mandanten, der fast 60 Jahre alt war, wohl eher zu vernachlässigen sein dürfte.“ Und fügt hinzu: Der Malermeister habe seine Wertpapierdispositionen im Wesentlichen getroffen, „ohne auf die ihm angebotene Beratungsleistung zurückzugreifen“. Wie ein heute 70-Jähriger ohne große Aktienerfahrung auf Werte wie Yellowbubble.com oder Xoom.com gestoßen sein soll, die nur versierte Finanzprofis kennen, erklärt das nicht.

Auf der Jagd nach Provisionen wird oft getrickt. Ein Banker räumte vor Gericht freimütig ein: „Mir war bekannt, dass kein Filmfonds erfolgreich war. Das habe ich dem Kunden natürlich nicht gesagt.“ Will der Anleger nicht unterschreiben, setzen gewiefte Berater Psychotricks ein. So bekamen HypoVereinsbanker in einem Verkaufsseminar beigebracht: Zögert der Kunde, sollte der Berater seinen Stift fallen lassen — sobald der Kunde ihn aufhebt und in der Hand hat, steigen die Chancen, dass er unterschreibt.

Lange haben Anleger bei diesem Spiel tatenlos zugeschaut und sich gewundert, wenn sie mit ihrer Anlage Verluste einfuhren. Ein Banker sagt: „Ihrem Berater schieben die wenigsten Kunden Schuld zu. Die Leute verlassen eher ihre Frau als ihre Bank.“ Ein Fehler, findet Dietmar Kälberer, Partner der Berliner Kanzlei Kälberer & Tittel: „Viele Banker sind keine Vertrauenspersonen, sie sind Verkäufer.“

Entsprechend kritisch sollten Kunden ihnen begegnen — oft haben sie das in der Vergangenheit versäumt. Manch einer hat allzu leichtfertig den Verheißungen der Banker geglaubt. Dabei bieten Verbraucherzentralen für wenig Geld eine objektive Finanzberatung an. Verbraucherschützer Arno Gottschalk warnt: „Bei Renditen ab zehn Prozent sollte der Kunde sofort misstrauisch werden.“ Und er solle sich von angeblichen Sicherheitskonzepten nicht blenden lassen. Oft funktionieren sie nicht, oder sie sind zu teuer (siehe links).

In der Finanzkrise wachen nun viele auf. Anleger-Anwälte haben zu tun wie selten zuvor. In der Münchner Kanzlei Mattil & Kollegen rufen besorgte Kunden der isländischen Krisenbank Kaupthing und Anleger mit wertlosen Lehman-Zertifikaten an. Die Verbraucherzentralen kommen mit ihren Rechtsberatungen kaum nach. Hilfesuchende müssen mittlerweile Wochen auf einen Termin warten. Ihnen möchte nun die Bundesregierung zur Seite springen. Sie will ein Maßnahmenpaket erarbeiten, das geprellten Anlegern helfen soll. „Endlich reagiert die Politik“, freut sich Anwalt Kälberer. „Das Ungleichgewicht zwischen Anleger und Bank war kaum zu ertragen.“

Denn derzeit dominieren Vorschriften die Gesetzbücher, die die Finanzhäuser bevorzugen: Die Beweislast für eine Falschberatung liegt bei den Anlegern. Das prozesswichtige Anlageprofil des Kunden erstellt der Berater und behält es auch — so kann die Bank leicht beweisen, dass sie alles richtig gemacht hat. Besonders schwer für die Anleger zu verdauen: die kurzen Verjährungsfristen. Gegen einen Verkaufsprospekt mit falschen Versprechen können Anleger schon nach einem Jahr nichts mehr unternehmen, eine Fehlberatung bei Wertpapieren verjährt drei Jahre nach dem Kauf. Selbst die bankenfreundliche Schweiz ist kulanter: Dort verjähren Ansprüche nicht vor fünf Jahren ab Kenntnis des Schadens, in Frankreich sogar häufig erst nach 30 Jahren. Katja Fohrer, Anwältin der Münchner Kanzlei Mattil, sagt: „Bei uns hat ein Anleger oft schon sein Recht verloren, bevor er den Schaden mitbekommen hat.“

Gewandt nutzen das manche Banken zu ihrem Vorteil — wie aktuell die SEB. Sie hat Zertifikate überraschend gekündigt. Auszahlen will sie zurzeit nichts, da „Marktstörungen“ vorlägen. Die Kunden kommen nicht an ihr Geld. Die SEB vertröstet auf Ende November. Was sie verschweigt: Im Dezember verjähren Prospekthaftungsansprüche, ein Jahr ist um. Zahlt die Bank dann nur Minimalbeträge, können sich die Kunden kaum wehren.

Mancher Richter macht es geprellten Bankkunden zusätzlich schwer. Anwältin Fohrer ärgert sich: „Was man in Anlegerprozessen erlebt, verschlägt einem glatt die Sprache.“ So schmettete der 19. Senat des Münchner Oberlandesgerichts die Berufung eines getäuschten Filmfonds-Anlegers ab, obwohl dem Bundesgerichtshof (BGH) längst ein ähnlicher Fall vorlag. Schachmatt des Geprellten — er konnte von dem BGH-Urteil nicht mehr profitieren. Ein Frankfurter Richter ätzte in einem Urteil: Die Bundesbürger hätten die Grenzen „der Geschäftsunfähigkeit“ erreicht, wenn es um das Steuernsparen gehe. Dass Banken sie oft gerade dazu animieren, fand der Jurist völlig nebensächlich. Der BGH nicht: Er entschied, dass der Verkaufsprospekt die Risiken des Medienfonds Vif3 vertuscht habe.

So urteilten in den vergangenen Monaten immer mehr Gerichte gegen Banken. Insbesondere der BGH. Berater müssen nun öfter die versteckten Provisionen einer Anlage offenbaren und Risiken in Verkaufsprospekten deutlicher hervorheben. Und das ist erst der Anfang.

Die ersten Lehman-Klagen liegen bei Gericht. Anleger-Anwälte hoffen mit den geplanten Vorschriften der Bundesregierung auf eine Wende. Sie scheint nötig. Eine Stichprobe von

FOCUS ergab: Selbst in der Finanzkrise verkaufen Banker besonders provisionsträchtige Anlagen wie ein Berater der Norisbank: Er empfahl eine Stufenzinsanleihe (s. unten). Und auch Polizist Mähling bekommt weiter Post von der Commerzbank: Sie hätten ein interessantes Zertifikat für ihn, seine Beraterin helfe ihm weiter. Mähling sagt: „Das habe ich aufgehoben, wenn ich das einem Richter zeige, der lacht sich schlapp.“

*Fußnote: \*Name von der Redaktion geändert*

## **AUF ZERTIFIKAT REINGEFALLEN**

**Alles sicher, alles kein Problem, soll die Commerzbank-Beraterin beim Verkauf versichert haben.**

Sicherheit war alles, was Polizeihauptmeister Sven Mähling in Sachen Geldanlage interessierte. Er und seine Frau brauchten das Geld im nächsten Frühjahr wieder, um einen großen Teil ihres Immobilienkredits abzulösen.

Eine Beraterin der Commerzbank riet ihm zu einem Zertifikat der Commerzbank. Das Papier habe einen Sicherheitspuffer. Er könne zudem jederzeit an sein Geld, wenn er es brauche. Jetzt bangt Mähling, ob er von seiner Investition überhaupt etwas zurückbekommt. Er hat Klage gegen die Bank eingereicht.

**Auf dem Spiel stehen: 24990 Euro**

## **Wie gehen Deutschlands Top-Banker mit ihren Privatkunden um?**



» Wir werden das Privatkundengeschäft weiter ausbauen und den Gewinn dieses Segments erhöhen «

Josef Ackermann, Vorstandsvorsitzender der Deutschen Bank



» Wir hätten nicht zulassen dürfen, dass Finanzprodukte so kompliziert werden, dass der

Kunde sie nicht mehr versteht «

Klaus-Peter Müller, Aufsichtsratschef der Commerzbank



» Wenn Kleinanlegern Lehman-Zertifikate verkauft worden sind und sonst nichts, wird sich die Sparkasse kümmern «

Heinrich Haasis, Präsident des Sparkassen- und Giroverbands

## **ERSTE LEHMAN-KLAGE**



### **Die Sparkasse empfahl: Depot umschichten und neues Produkt kaufen**

- Ein neuer Kundenberater der Frankfurter Sparkasse riet Anton Kerber\* zu einem Lehman-Zertifikat. Sein Kapital sei sicher.
- Schon vor der Lehman-Pleite wollte Kerber das Geschäft wegen Falschberatung rückabwickeln. Die Bank weigerte sich, Kerber verlor sein Geld.

**Verlust: -34000 Euro**

## **RISKANTES INVESTMENT IM ALTER**

### **Wie die HypoVereinsbank an einem 80-Jährigen verdienen will.**

- 40 Jahre war Rolf Stegner treuer HypoVereinsbank-Kunde. Im Altersheim riet ihm sein Banker zu einem Geschlossenen Immobilienfonds. Die riskante Anlage floppte.
- Im selben Jahr versuchte der Berater, ihm auch noch einen spekulativen Private-Equity-Fonds anzudrehen — ohne Erfolg.

**Verlust: -100000 Euro**

# Branchenkennner berichten über ihre Jagd nach Provisionen

## SPARKASSE



### DURCHLEUCHTEN UND UMSCHICHTEN

“ Selbst bei den als solide geltenden Sparkassen herrsche mittlerweile ein starker Verkaufsdruck, so ein Insider.

Die Sparkassen-Berater unterziehen ihre Kunden einem Finanzcheck. Ziel dieser Aktion ist es, Finanzprodukte zu verkaufen. Der Anleger soll zu dem Termin seine Unterlagen mitbringen. Aber schon vorher steht häufig fest, was beim Check herauskommt: Der Kunde hat bisher alles falsch gemacht. Ihm wird ein Umschichten seines Depots empfohlen.

Viele Sparkassen-Berater schwatzen unbedarften Kunden mittlerweile hochriskante Wertpapiere und Anlagen auf. Die Mitarbeiter sind ausgerüstet mit einem Waschzettel, auf dem steht, wie sie auf mögliche Einwände des Kunden am besten reagieren. So sollen immer nur geschlossene Fragen gestellt werden, die der Kunde mit Ja beantwortet. Diese „Ja-Schiene“ schafft eine gute Stimmung und mündet meist in einen Vertragsabschluss.“

### KOMMENTAR DER BANK

Die Vorwürfe können wir nicht nachvollziehen. Mit dem Sparkassen-Finanzkonzept haben die Sparkassen ein Beratungsinstrument in der Hand, das für Kunden aller Lebensphasen und Altersgruppen die passende Empfehlung ermittelt, abgestimmt auf die finanziellen Möglichkeiten und Ziele des jeweiligen Kunden. Unsere 130000 Berater werden regelmäßig geschult.

## DRESDNER BANK



### KEINE BÖRSENSTRATEGIE MEHR

“ Die Bank sah drei Tage vor der Lehman-Pleite keinen Handlungsbedarf. Keine Zeit für verlässliche Beratung?

Durch den täglichen Verkaufsdruck entwickelt der Berater kein Timing und keine Strategie mehr für die Anlagen seiner Kunden. Man vertreibt, was auf dem Plan steht. Festverzinsliche Papiere sind meist tabu — Aktien, Zertifikate und Fonds müssen verkauft werden. Sie bringen der Bank mehr. Deshalb sind jetzt aber auch viel zu viele Aktien in den Depots.

Alle paar Tage bekamen wir neue Fonds oder Zertifikate. Denn ein neues Produkt ist ein gutes Produkt. Das gilt aber nur für die Bank. Für den Kunden ist ein neu aufgelegter Fonds oder ein Zertifikat zunächst teurer als eine laufende Anlage. Die Anfangskosten müssen erst einmal hereingeholt werden. Dass die Bank an vielen Zertifikaten sofort am Verkaufstag drei

Prozent verdient, wird Kunden regelmäßig verschwiegen.“

#### KOMMENTAR DER BANK

Die Beratung der Dresdner Bank fußt auf einer systematischen individuellen Bedarfsanalyse. Produktempfehlungen richten sich nach der individuellen Situation, dem Risikoprofil und Anlagebedürfnis des Einzelnen. Wir nutzen den engen Kontakt zum Kunden, um regelmäßig die Anlagestrukturen auf Grund der Marktentwicklung zu überprüfen. Um mehr Zeit für Kunden zu haben, werden Berater zunehmend von administrativen Arbeiten entlastet.

#### POSTBANK



#### BELIEBTE PROVISIONSBRINGER

„Verkaufen wir nichts, verdienen wir nichts“, erklärt ein Berater die Motivation vieler Kollegen bei der Postbank.

„Das Verkaufsraster, das die Postbank den Beratern vorgibt, entspricht oft nicht dem Kundenbedarf. Der Berater verkauft das Produkt, das ihm bei seinen Vorgaben noch fehlt. Ansonsten entscheidet die Provision. Beliebt sind Bausparverträge und Fondsanlagen. Hier gehen 52 Prozent des Ausgabeaufschlags als Provision direkt an den Verkäufer.

Sehr interessiert ist die Postbank am Verkauf von Girokonten, insbesondere als Gehaltskonto. Damit erhält sie Aufschluss über die finanzielle Situation des Kunden. Die Kontrollen sind intensiv: Jeder Mitarbeiter muss einen Wochenbericht verfassen, der seinem Vorgesetzten spätestens samstags, zwölf Uhr, vorliegen muss. Darin muss genau stehen, wie viel Volumen und Stück im einzelnen Geschäftsfeld verkauft worden sind.“

#### KOMMENTAR DER BANK

Die Ausführungen können wir nicht bestätigen. Der Bedarf des Kunden steht bei der Beratung im Mittelpunkt. Im Beratungsgespräch werden unsere Mitarbeiter von einem Programm unterstützt, das ihnen hilft, den Bedarf des Kunden systematisch zu erfassen. Auf dieser Grundlage findet dann eine individuelle Beratung statt, die sich am Bedarf des Kunden orientiert.



## ALLE ERSPARNISSE VERZOCKT

### Die Commerzbank stellte einen Wertpapierberater zur Verfügung.

- Opern und Museen sind Manfred Zechlins große Leidenschaft. Er kann sich beides nicht mehr leisten. Ein Wertpapierexperte der Commerzbank steckte Zechlins Ersparnis in hochriskante Aktien.

- Als er alles verloren hatte, verklagte ihn die Bank auf Rückzahlung eines Wertpapierkredits.

**Verlust: -280000 Euro**

## Bankinsider berichten — „Kundeninteressen sind nebensächlich“

COMMERZBANK



HINUNDHER – TASCHEN LEER

“ Je öfter ein Vermögen von einem Fonds zum anderen geschoben wird, desto mehr verdient die Bank.

Fonds umzuschichten ist eine gängige Praxis. Im Mai 2006 etwa kam die Anweisung für eine große Verkaufsaktion. Wir sollten den gut laufenden Fidelity European Growth abstoßen und möglichst in hauseigene Fonds umschichten wie den Fondak Europa.

Das Argument für die Kunden: Der Fidelity-Fonds sei zu groß und zu träge, ein kleiner und wendiger Fonds sei lukrativer. Das Argument lässt sich bald wieder umdrehen. Dann heißt es, der kleine Fonds soll verkauft werden.

Die Anweisung für den Fidelity-Verkauf ging mündlich raus. Bei der Commerzbank durfte das nicht fixiert werden — wegen des TÜV-Siegels, das uns als unabhängig ausweist. Bei der Aktion flossen riesige Summen ab. Der Bank bringt ein neuer Kauf fünf Prozent.“

### KOMMENTAR DER BANK

Um Kundenbedürfnissen gerecht zu werden, ist eine Steuerung der Vertriebsaktivitäten notwendig. Dazu gehören in großen Unternehmen auch Zielvereinbarungen. Führungskräfte und Mitarbeiter vereinbaren gemeinsam individuelle Ziele, die regelmäßig überprüft werden. Wertpapierempfehlungen werden auf Basis individueller Anlageziele des Kunden und einer umfassenden Analyse des Marktumfelds getroffen.

## CITIBANK DEUTSCHLAND



### ZERTIFIKATE ANPREISEN

“ Der Ertrag der Bank sei wichtiger als Kundenbedürfnisse, erzählt ein Bankinsider.

Da wir uns auf die Erträge für die Bank konzentrieren müssen, machen die Berater den Kunden vor allem die Produkte schmackhaft, in denen hohe Provisionen stecken — wie Aktienfonds und Zertifikate. Zwar muss von jedem Kunden ein Anlegerprofil erstellt werden. Die Berater verstehen es aber, die in Geldangelegenheiten oft wenig erfahrenen Kunden so einzuwickeln, dass sie möglichst in der höchsten Risikoklasse landen.

Was dem Schutz des Kunden dienen soll, dient somit dem Schutz der Bank: Sie hat schwarz auf weiß, dass der Kunde sich auch mit hochspekulativen Anlageprodukten einverstanden erklärt hat. Kundenbedürfnisse spielen in diesem System eine untergeordnete Rolle. Wichtig ist allein der Ertrag für die Bank.“

### KOMMENTAR DER BANK

Bei der Citibank haben 70 Prozent aller Anlagekunden die Strategien „Ausgewogen“ oder „Konservativ“ in ihrem Risikoprofil hinterlegt. Die Anlagestrategie erfolgt auf Basis der Kundenangaben. Wir klären alle Kunden über die bestehenden Risiken bei Wertpapieren vor Ordererteilung auf. Jeder Kunde erhält beim Kauf alle Informationen über die Chancen und Risiken. Alles andere ist eine Falschaussage.

### Bankberater vor Gericht



**Sie verwickeln sich in Widersprüche, haben Gedächtnislücken und offenbaren, wie fehlerhaft sie ihre Kunden beraten haben. Gerichtsprotokolle und Urteile belegen, wie schlecht viele Banken ihre Kunden informieren.**

Mit den Filmfonds VIP 3 und 4 können Anleger ihr gesamtes Geld verlieren. Fachleute nennen das „Totalverlust“.

Vor Gericht erklärten Banker, warum sie ihren Kunden dieses Hochrisiko-Produkt trotzdem verkauft haben:

„Ich habe es so verstanden, dass die Rückzahlung an den Anleger durch eine Garantie der Bank abgedeckt ist.“

Protokoll des Landgerichts München, 28 O 9291/07

„Ich habe die Anlage ohne Risiko für den Kunden gesehen.“

Protokoll des Landgerichts München, 22 O 21025/07

„Ich habe bei den Gesprächen unter anderem eine Liquiditätsberechnung verwandt. Daraus ergab sich, dass der Anleger seine Anlage zurückerhält.“

Protokoll des Landgerichts München, 22 O 10053/07

„Ich gehe davon aus, dass ich nicht auf ein Totalverlustrisiko hingewiesen habe.“

Protokoll des Landgerichts München, 28 O 13095/07

„Über den Verlust der Einlage habe ich sicher nicht gesprochen.“

Protokoll des Landgerichts Berlin, 4 O 228/07

„Ich habe nicht gesagt, dass er sein ganzes Geld verlieren kann.“

Protokoll des Landgerichts München, 22 O 12777/08

„Die immer wieder festzustellende unzureichende Risikoaufklärung durch die Mitarbeiter der Commerzbank scheint ein systembedingter Fehler zu sein.“

Landgericht München, 28 O 11023/07

„Mir war natürlich bekannt, dass kein Filmfonds erfolgreich war. Das habe ich aber natürlich gegenüber dem Kunden nicht gesagt. In dieser Situation war ich ja als Verkäufer tätig.“

Protokoll des Landgerichts Frankfurt/Main, 2/27 O 521/05

„Hinsichtlich des Erwerbs von T-Online-Aktien liegt eine Falschberatung darin, dass dem Kläger gesagt worden ist, dass bei Neuemissionen die Kurse nur steigen. Das ist unrichtig.“

Landgericht Berlin, Az. 10 O 53/04

Der Bankberater hat ... „zum zentralen Punkt des verbleibenden Restrisikos der Kapitalanlage widersprüchliche, gänzlich miteinander unvereinbare Angaben gemacht“.

Oberlandesgericht München, 5 U 4018/07

Es zeigt sich, dass das von der Bank zum Verkauf verwendete Werbematerial

„das tatsächliche Anlegerrisiko verharmlosend und beschönigend darstellt und weitgehend sogar verschweigt“.

Oberlandesgericht München, 17 U 4828/07

## **RISIKO HERUNTERGESPIELT**

### **Banker verstrickte sich vor Gericht in Widersprüche.**

- Ein Commerzbank-Berater spielte die Risiken des Medienfonds VIP 4 herunter. Simone Stottmeister prozessierte wegen Falschberatung.

- Ihre Chancen vor dem Oberlandesgericht München standen gut. Die Commerzbank bot einen Vergleich an: Sie übernehme Stottmeisters Verluste, wenn diese schweige. Das kam für Stottmeister nicht in Frage. Sie gewann.

**Verlust: -55000 Euro**

## **Kostentreiber Fonds: Gebühren, Gebühren, Gebühren**



### **Fonds sind teurer, als Anleger vermuten. Wo sich Kosten verbergen, wie die Finanzunternehmen verdienen**

- Einnahme verbessert Der Fonds Invest Responsibility der Deutsche-Bank-Tochter DWS steckt das Geld der Anleger in Unternehmen mit „Ökogewissen“ — Nachhaltigkeit nennen das Experten. Bei Kauf des Fonds zahlen Anleger fünf Prozent Ausgabeaufschlag, hinzu kommt die jährliche Verwaltungsgebühr von 1,5 Prozent. Soweit die offenen Gebühren. Auf Seite 135 des Verkaufsprospekts findet sich mehr: die „Outperformance-Fee“. Bedeutet: Liegt der Fonds mit seinen Ergebnissen über einem festgelegten Index, bekommt das Unternehmen 25 Prozent dieses Erfolgs. Im vergangenen Jahr zeigte sich, dass die DWS den ursprünglich zu Grunde gelegten Index nicht schlagen konnte — also keine Outperformance-Fee. Die DWS beschaffte sich nachhaltigere Gebühren, indem der Fonds am 1.1.2008 zum trägeren MSCI-World-Index wechselte. Der ist leichter zu übertreffen, die Gebühr schneller zu verdienen.

- Kreative Namensgebung Beim Immobiliendachfonds Real Estate Anteilsklasse I/P von Manager Jens Erhard finden sich neben der bekannten Outperformance-Fee eine 0,1-prozentige „Anlageberatervergütung“ und eine 0,13-prozentige „Depotbank- und Zentralverwaltungsdienstleistungsvergütung“ — eine Gebühr mit 42 Buchstaben. Einen so langen Namen hat sich wohl bisher noch keine Fondsgesellschaft ausgedacht.

## **GESCHEITERTE ZINSWETTE**

### **Bank verschleierte die Risiken eines Produkts.**

Die Deutsche Bank empfahl dem südhessischen Unternehmer Gernot Köhler offenbar eine angebliche Zinsoptimierung (Swap). Tatsächlich verkaufte sie ihm ein riskantes Termingeschäft, das bei einer Laufzeit von fünf Jahren zu halbjährlichen Verlusten von 80000 Euro führte.

Köhler prozessierte vor dem Landgericht Frankfurt/Main und gewann zu 100 Prozent. Das Finanzunternehmen ist in Berufung gegangen.

**Verlust: -240000 Euro**

## **Die 10000-Euro-Frage: Was empfehlen Banker in der Krise?**

**Weiter so, nichts gelernt? FOCUS testete bei vier Instituten, was Bankberater ihren Kunden heute anbieten, die 10000 Euro sicher anlegen wollen. Anlegerschützer Arno Gottschalk von der Verbraucherzentrale Bremen bewertet die Empfehlungen.**

Stadtsparkasse München



Als „konservative, sicherheitsbetonte“ Anlage schlägt die Beraterin ein Festgeld über sechs Monate mit 4,5 Prozent Zinsen vor. Depots mit Aktien und Wertpapieren solle man jetzt nicht auflösen — sondern „durchhalten“.

Die Bewertung:

Sehr kurzfristige Anlage mit eher magerem Zins. Das Risiko fallender Zinsen trägt der Kunde. Die Santander Bank bietet für ein Jahr 5,35 Prozent. Halteparolen für Depotwerte sind ohne Detailanalyse unsinnig. Anlagehorizont der Kunden muss erfragt werden. Bei Aktien sollten es zehn bis 15 Jahre sein.

Hausbank München (VR-Gruppe)



„Ideale Einstiegschancen“ sieht der Berater bei einem Garantiefonds von Union Investment. Zwar müsse man dafür Zeit mitbringen. Dann sei aber sichergestellt, dass man mindestens die eingezahlte Summe wiederbekomme, abzüglich Gebühren.

Die Bewertung:

Bloß nicht! Wer länger anlegt (ab 15 Jahre), braucht jetzt bei niedrigen oder sinkenden Kursen keine Garantie — diese frisst zu viel Rendite. Ebenso ärgerlich sind Ausgabeaufschlag und Gebühren und das Raten zum haus-eigenen Produkt ...

SEB Bank (aus Schweden)



Jetzt sei eine „günstige Gelegenheit zum Einstieg“ in einen Fonds, meint der Mann am Schalter. Er rät zum SEB-eigenen Optimix Ertrag mit 3,5 Prozent Ausgabeaufschlag. Dieser enthält ein Drittel Aktien, sei aber als Dachfonds von der Abgeltungsteuer befreit.

Die Bewertung:

Daran verdient garantiert die SEB! Ein Drittel Aktienanteil ist für sicherheitsorientierte Anleger ein beträchtliches Risiko. Auch hier fehlt die Klärung des Anlagezeitraums sowie der Rat, die 10000 Euro besser aufzuteilen.

Norisbank (Deutsche Bank)



Als „besonderes Zuckerl“ für Kunden in Filialen wird eine sechsjährige Stufenzinsanleihe mit einseitigem Kündigungsrecht der Emittentin (Deutsche Bank London) nach zwei Jahren angepriesen. Sie wirft nach Gebühren bei zwei Jahren Laufzeit 4,47 Prozent ab, bei sechs Jahren 4,85 Prozent.

Die Bewertung:

Die Anleihe unterliegt nicht dem Sicherungsversprechen der Bundesregierung, auch der Hinweis auf ein mögliches Pleitenrisiko der Emittentin fehlt völlig. Die Risiken werden auf den Anleger verschoben. Unglaublich. Finger weg!

## „Provisionen erhält der Kunde“

**Ex-Consors-Chef Karl Matthäus Schmidt hat die Beraterbank Quirin gegründet — hat sein neues Finanzkonzept eine Chance?**



FOCUS: Herr Schmidt, Sie haben bereits Ihre zweite Bank gegründet. Hatten Sie von der Branche nicht die Nase voll, nachdem Sie Ihren Online-Broker Consors wegen der in die Krise geratenen Bank Ihres Vaters verkaufen mussten?

Schmidt: Was das Bankgeschäft angeht, bin ich ein Überzeugungstäter. Mit Consors glaube ich, einen Beitrag zur Demokratisierung des Aktienhandels geleistet zu haben. In letzter Zeit fragten mich viele Menschen, welche Bank in ihnen empfehlen könnte. Ich hatte keine vernünftige Antwort. So entstand die Idee einer neuen Bank.

FOCUS: Was unterscheidet Ihre Quirin Bank von anderen Geldhäusern?

Schmidt: Gerade angesichts der Finanzmarktkrise verlieren Kunden das Vertrauen in Banken. Sie befürchten, dass ihnen Produkte empfohlen werden, die vor allem der Bank zugutekommen. Wir wollen unseren Kunden das Misstrauen nehmen, wir verdienen nicht an Provisionen oder versteckten Kick-backs. Die bekommen die Kunden ausnahmslos zurückerstattet. Wir beraten, unabhängig von hauseigenen Produkten, und verlangen dafür ein festes monatliches Honorar von 75 Euro.

FOCUS: Wenn Ihre Banker ein festes Honorar bekommen, tun sie dann nur das Nötigste für ihre Kunden?

Schmidt: Nein, gerade in der Vermögensverwaltung lohnt es sich für unsere Berater, wenn sie erfolgreich sind — so wie dieses Jahr: Bislang haben wir vier Prozent Rendite erwirtschaftet. Neben dem Monatshonorar sind wir zu 20 Prozent am Gewinn des Anlegers beteiligt. Aber eben nur, wenn wirklich ein Gewinn da ist. Andernfalls ist die Vermögensverwaltung kostenlos.

FOCUS: Ihre Berater kommen größtenteils von Großbanken. Sammeln sich bei Ihnen die Gescheiterten?

Schmidt: Im Gegenteil. Viele der besten und talentiertesten Berater sind frustriert vom Verkaufsdruck bei den Großbanken. Sie können Kunden häufig nicht mehr vernünftig beraten. Das wollen viele nicht mehr mittragen und sehen die Quirin Bank als Alternative.

FOCUS: Große Banken kriseln zurzeit. Wie sicher ist Ihre Quirin Bank?

Schmidt: Unsere Bank ist eine sichere Adresse. Wir sind inhabergeführt. Der Vorstand hat sein eigenes Vermögen in das Unternehmen investiert. Wir gehören dem Einlagensicherungsfonds an. Guthaben sind bis zu 10,7 Millionen Euro pro Kunden abgesichert.

---

## Anlagen mit Haken

### Die Bank gewinnt immer

**Viele Anlageprodukte halten nicht, was die Berater versprechen. Häufig sind die Kosten so hoch oder das Chancen-Risiko-Verhältnis so ungünstig, dass Sparer unterdurchschnittlich abschneiden. Für viele der Blender gibt es aber Alternativen:**

ANLEIHEN: RISKANTE ZINSWETTEN

Viele festverzinsliche Wertpapiere sind so kompliziert, dass selbst erfahrene Investoren nicht

erkennen, wann sie die versprochenen überdurchschnittlichen Erträge erzielen. Beispiel: Eine endlos laufende „Hybrid-anleihe“ der Deutschen Bank lohnt sich, wenn der Unterschied zwischen zwei- und zehnjährigen Zinssätzen („Swap“) hoch ist. Da diese Spanne aber gerade zusammengeschnitten ist, stürzte das Papier von 100 auf 43 Prozent. Entwickeln sich die Marktzinsen allerdings für die Deutsche Bank ungünstig, darf sie einseitig kündigen.

Alternative/Gegenstrategie:

Zinspapiere sollen das Depot absichern und kalkulierbar machen. Daher gilt hier: keine Experimente! Lieber solide Pfandbriefe kaufen wie das Papier der Norddeutschen Landesbank — es läuft bis zum 15.3.2013 und bringt eine Rendite von 4,50 Prozent bei der Rating-Bestnote AAA, ISIN DE000NLB0SL6.

#### FONDS: GEBÜHRENSCHINDEREI

Investmentfonds sind oft so teuer, dass sie die Gewinnchancen der Anleger von vorneherein minimieren. Beispiel: Der DJE Dividende & Substanz P des Fondsverwalters Jens Ehrhardt kostet fünf Prozent Kaufgebühr, jedes Jahr 1,32 Prozent Managementgebühr, Depotbankgebühren von 0,10 Prozent, eine Beratervergütung von 0,30 Prozent plus eine Erfolgsbeteiligung von zehn Prozent, wenn er den MSCI-World-Index schlägt.

Alternative/Gegenstrategie:

Käufer sollten sich im Internet unter [www.onvista.de](http://www.onvista.de) oder [www.fondsweb.de](http://www.fondsweb.de) über die Kosten informieren und Angebote von Direktbanken einholen. Sie verzichten häufig auf die Kauf-, aber auch auf die Depotgebühren. Die kostengünstigen Börsenfonds (ETFs, siehe „Zertifikate“) können ebenfalls eine geeignete, günstigere Anlage sein.

#### HANDELSSPANNEN: PROFIT OHNE RISIKO

Allein die Differenzen zwischen An- und Verkaufskursen spülen Banken risikoloses Geld in die Kasse („Geld-Brief-Spannen“). Kunden hingegen müssen diesen Betrag erst an der Börse verdienen, bevor netto etwas übrig bleibt. Beispiel: Für ein konservatives Goldzertifikat verlangt die Dresdner Bank von Käufern 8,52 Euro, zahlte Verkäufern aber nur 8,37 Euro. Bei spekulativen Goldzertifikaten betrug die Spanne bis zu sieben Prozent.

Alternative/Gegenstrategie:

Gerade beim derzeit so begehrten Gold raten Experten zu einer deutlich günstigeren Variante: Bei der Xetra-Gold-Anleihe der Deutschen Börse AG (ISIN DE000A0S9GB0) beträgt der Verkaufspreis 20,03 Euro, der Kaufpreis 20,00 Euro — die Spanne also magere 0,15 Prozent (Stand: 15.10.).

#### HEDGE-FONDS: ENTZAUBERTE ALLESKÖNNER

Banken preisen Hedge-Fonds als Gewinner in jeder Börsenphase an. Viele der Finanzpools bringen aber nur Renditen auf dem Niveau von Zinspapieren — und das bei weit höheren Risiken. Beispiel: Das Comas-25-Hedge-Fonds-Zertifikat der Commerzbank warf von 2003 bis Anfang 2008 kaum mehr ab als deutsche Staatsanleihen. Jetzt stürzte das Papier von 1300 auf 1080 Euro.



Alternative/Gegenstrategie:

Sparer stecken das Geld, das sicher und jederzeit verfügbar sein soll, in Tagesgeld oder sichere Anleihen. Höhere Renditen liefern langfristig Qualitätsaktien wie Bayer, Siemens oder SAP.

#### KOMBIPRODUKTE: SCHWACHES DOPPEL

Banken versuchen immer wieder, Kunden mit überdurchschnittlichen Zinsen zu ködern. Im Gegenzug müssen diese für einen Teil des Geldes Fonds erwerben — oft Ladenhüter, bei denen Kaufgebühren anfallen. Beispiel: Die DAB Bank zahlt für Festgeld 5,5 Prozent, allerdings nur für 20 Prozent der Gesamtsumme und nur bis zum 31.3.2009. Der große Rest fließt in Fonds, die Anleger auch bei schlechten Ergebnissen dauerhaft halten müssen, da sie sonst ab dem 1.1.2009 auf neue Anlagen Abgeltungsteuer zahlen müssten.

Alternative/Gegenstrategie:

Anleger sollten sich entscheiden: für eine Zinsanlage, einen Aktienfonds oder ein Immobilienprodukt — kombinierte Angebote taugen oft nichts. Kriterium für einen ordentlichen Fonds ist, ob er langfristig gut lief, und nicht, ob er kurzfristig höhere Zinsen beim Festgeld ermöglicht.

#### ZERTIFIKATE: BILLIGES GELD – FÜR DIE BANK

Zertifikate sind ungedeckte Anleihen einer Bank, bei der meist keine Zinsen fließen, sondern nur Erträge entstehen, wenn sich der jeweilige Basiswert entwickelt wie erhofft. Geht die Bank unter, verfallen auch die Zertifikate. Beispiel: Papiere der insolventen US-Investmentbank Lehman Brothers sind derzeit vom Handel ausgesetzt und werden wahrscheinlich wertlos — auch die „Garantie“-Zertifikate.

Alternative/Gegenstrategie:

Zertifikate eignen sich vorwiegend für Investoren, die mit einem Papier spezielle Anlageideen umsetzen wollen — etwa zehn asiatische Infrastruktur- oder Solaraktien. Für Standardinvestments wie den Dax- oder Dow-Jones-Index eignen sich Börsenfonds (Exchange Traded Funds, ETFs) besser. Sie sind ebenfalls kostengünstig und transparent, bieten aber zwei gewichtige Vorteile: Beim Erwerb vor dem 1.1.2009 bleiben sie von der Abgeltungsteuer verschont, und sie stellen ein Sondervermögen dar, das im Fall einer Bankenpleite geschützt ist.

(Quelle: FOCUS 43/2008 vom 20. Oktober 2008)