



Studie

Fondsberatung in Banken

im Auftrag der Arbeiterkammer Tirol

August 2014 – Oktober 2014

Projektdurchführung:

Verein für Konsumenteninformation
Mariahilfer Straße 81
1060 Wien

Autor:

Gabi Kreindl
Klaus Schreiner

Projektzeitraum:

August 2014 bis Oktober 2014

Diese Studie wurde im Auftrag und mit Förderung der Arbeiterkammer Tirol durchgeführt.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Zusammenfassung der Ergebnisse	1
2. Einleitung.....	4
3. Verbrauchersituation	5
4. Ziel der Studie.....	8
5. Grundsatzinformationen zu Investment- bzw. Immobilienfonds.....	9
5.1 Was ist ein Investment- oder Immobilienfonds und wer steht dahinter?.....	9
5.2 Welche Vorteile hat der Kauf von Fonds gegenüber Einzelinvestitionen?	9
5.3 Arten von Investmentfonds.....	9
5.4 Immobilienfonds, Schifffonds und Co	10
5.5 Geschlossene versus offene Fonds	11
6. Praktische Erhebung.....	12
6.1 Ausgangssituation	12
6.2 Anbietersauswahl.....	13
6.3 Vorgangsweise.....	13
7. Kriterien.....	14
7.1 Überblick über die Testkriterien.....	14
7.1.1 Bedarfserhebung.....	15
7.1.2 Produktberatung	16
7.1.3 Portfolioberatung.....	17
8. Ergebnisse	19
8.1.1 Das Beratungsgespräch	21
8.1.2 Veranlagungs- bzw. Produktempfehlungen.....	29
9. Ergebnisse zu den einzelnen Banken kurz gefasst.....	42
10. Verbraucherempfehlungen & Checkliste	45
10.1 Verbraucherempfehlungen kurz gefasst.....	45
10.2 Checkliste.....	46

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Diagramm 1: War für Sie beim Betreten der Filiale ersichtlich wohin Sie sich mit Ihrem Beratungsanliegen wenden müssen?	19
Diagramm 2: Haben Sie sofort einen Beratungstermin bekommen? Wenn ja, wie lange mussten Sie auf Ihr Beratungsgespräch warten?	19
Diagramm 3: Wo wurde das Beratungsgespräch durchgeführt?	20
Diagramm 4: Wie haben Sie diesen Bereich wahrgenommen?.....	20
Diagramm 5: Welche Informationen hat der Berater zu Ihrer Person abgefragt?	21
Diagramm 6: Welche Informationen hat der Berater zu Ihren finanziellen Verhältnissen abgefragt?	23
Diagramm 7: Welche der unten stehenden Begriffe wurden im Zuge der Produkterklärung zu Fonds erklärt?.....	26
Diagramm 8: Ist der Berater auf Fragen Ihrerseits ausreichend eingegangen?	27
Diagramm 9: Wurde die Veranlagung in mehrere Produkte vom Berater empfohlen? Wenn ja, in wie viele Produkte sollte der Veranlagungsbetrag investiert werden?	28
Diagramm 10: Welche Veranlagungsprodukte wurden Ihnen vom Berater offeriert?	29
Diagramm 11: In welcher Reihenfolge wurden die angebotenen Produkte beworben?	30
Diagramm 12: Wurde von Seiten des Beraters auf einen schnellen Vertragsabschluss gedrängt?	40
Diagramm 13: Wie beurteilen Sie die Beratung insgesamt?	41
Diagramm 14: Wie lange hat Ihr Beratungsgespräch gedauert?.....	41
Tabelle 1: Überblick über die Testkriterien.....	14
Tabelle 2: Mischfonds-Angebot der BTV im Vergleich.....	34
Tabelle 3: Mischfonds-Angebot der Hypo Tirol Bank AG im Vergleich.....	35
Tabelle 4: Immobilienfonds-Angebot der Tiroler Sparkasse im Vergleich.....	36
Tabelle 5: Mischfonds-Angebot der Tiroler Sparkasse im Vergleich	37
Tabelle 6: Rentenfonds-Angebot der Volksbank Innsbruck im Vergleich.....	39

1. Zusammenfassung der Ergebnisse

Beratung zum Fondskauf ist gut bis durchschnittlich

Die Erhebung zeigt, dass die Beratung zum Fondskauf in den ausgewählten Tiroler Banken gut bis durchschnittlich erfolgt. Die Beratungsleistungen variieren allerdings stark von Filiale zu Filiale sowie in den einzelnen Bereichen. Auffällig ist, dass junge Berufseinsteiger in Tirol besser beraten wurden als unsere 40-50 jährigen Tester.

Insgesamt konnte die Tiroler Sparkasse bei beiden Kundengruppen mit guter Beratungsleistung überzeugen. Die Raiffeisenlandesbank Tirol hatte hingegen beiden Kundengruppen nur durchschnittlich beraten. BTV, UniCredit Bank Austria, Volksbank und Hypo Tirol Bank AG konnten nur bei der jungen Kundengruppe mit guter Beratungsleistung punkten, bei den 40-50 Jährigen waren die Beratungen nur durchschnittlich. Bei der BAWAG P.S.K. zeigt sich ein umgekehrtes Bild. Die ältere Kundengruppe wurde gut beraten, die Jungen lediglich durchschnittlich.

Mangelhafte Bedarfserhebung/Bedarfsanalyse

Die Bedarfserhebung als Grundlage für eine gute Beratung stellt einen erheblichen Mangel dar. Zwar hängt diese, wie die detaillierten Testergebnisse zeigen, stark vom Berater ab, trotzdem ist hier bei allen Banken Nachholbedarf gefordert. Wenn der Berater wichtige Informationen nicht erfragt, kann dies zu einer fehlerhaften Beratung und im Falle eines Abschlusses/Kaufes eines nicht adäquaten Produkts zu erheblichen Zusatzkosten bis hin zu Liquiditätsproblemen für den Kunden führen.

Am besten bewertet wurden hier die BAWAG P.S.K. und die UniCredit Bank Austria, am schlechtesten die BTV und die Hypo Tirol.

Trotz klarem Kundenwunsch soll der Bedarf vom Berater überprüft werden

Obwohl das Eingehen auf den Kundenwunsch ein wesentlicher Aspekt eines Beratungsgesprächs ist, sollte es nicht ausschließlich die Produktempfehlung beeinflussen. Immerhin sitzt der Kunde einem Experten gegenüber, der oftmals besser über Möglichkeiten und Notwendigkeiten Bescheid weiß als der Kunde selbst. Bei unserem Test hat sich gezeigt, dass die Empfehlung von notwendigen Produkten für die spezielle Verbrauchersituation von Beratern oft nicht wahrgenommen wird. So

wurde der Gruppe der Berufseinsteiger viel zu selten ein Sparbuch für den Aufbau des notwendigen Notgroschens angeboten.

BAWAG P.S.K. und Tiroler Sparkasse haben sogar keinem unserer Testpersonen (Berufseinsteiger) ein Sparbuch als Notgroschenprodukt angeboten. Nur die Hypo Tirol hat bei allen Berufseinsteigern diese Notwendigkeit erkannt. Dafür wurde nur 50% der Berufseinsteiger von der Hypo Tirol ein Fonds angeboten und somit der Veranlagungswunsch ignoriert.

Beurteilung der Produktberatung

Insgesamt wurde die Produktberatung bei der Tiroler Sparkasse am besten bewertet, am schlechtesten in den Filialen der Volksbank Innsbruck und BAWAG P.S.K. Unabhängig vom Szenario schnitten bei der Produktberatung alle Banken mit gut oder sehr gut (Tiroler Sparkasse) ab.

Mangelhafte Produktunterlagen

Bei der Erklärung zu Fonds schnitten die Berater im Durchschnitt gut bis sehr gut ab. Leider erweisen sich die von Banken ausgegebenen schriftlichen Produktinformationen in den meisten Fällen als reine Werbeprospekte. Detaillierte Informationen zu den Fondsprodukten (Rendite, Kosten,...) wurden in den seltensten Fällen ausgehändigt.

Breite Variation an Produktvorschlägen

Obwohl der Kundenwunsch nach einer Fondsveranlagung klar definiert wurde, boten die Berater oft eine breite Palette anderer Produkte an. Hauptsächlich vertreten waren der klassische Bausparvertrag, Lebensversicherungen in verschiedenen Varianten und Einzelinvestitionen in Wertpapiere.

Unseren Testern wurden bei 4 Beratungen (11,1%) ausschließlich andere Produkte, von zwei Dritteln (66,7%) der Berater neben Fonds auch andere Produkte offeriert.

Terminvereinbarung sinnvoll aber nicht zwingend notwendig

In mehr als der Hälfte der Fälle bekamen unsere Testpersonen auch ohne vorherige Vereinbarung einen Beratungstermin. Eine Terminvereinbarung ist aber dennoch anzuraten, um unnötige Wegzeiten bzw. Wartezeiten zu verhindern und dem Berater die Möglichkeit zu geben sich auf das Gespräch vorzubereiten.

Dauer der Beratungsgespräche

Die durchschnittliche Dauer der Beratungsgespräche liegt zwischen 30 und 60 Minuten. Beratungszeiten von über einer Stunde wurden von den Testpersonen als zeitlich und inhaltlich überfordernd beurteilt.

Erfolg für den Verbraucher hängt auch von guter Vorbereitung ab

Wer weiß, was er oder sie will und zumindest grobe Sachkenntnis hat, kann gezielter Fragen stellen und mehr Informationen für sich aus der Beratung herausholen.

2. Einleitung

Im derzeitigen Zinsumfeld suchen viele Sparer nach attraktiveren Renditen, um zumindest keinen realen Kaufkraftverlust hinnehmen zu müssen. Bei Sparzinsen um die 0,125% für täglich fällige Spareinlagen und einer Inflationsrate von zuletzt 1,6% (Stand: Oktober 2014) ist ein Inflationsausgleich mit den beliebten Sparprodukten nicht realisierbar. Höhere Renditen sind bei Wertpapierveranlagungen möglich, allerdings sind diese mit einem höheren Risiko eines Kapitalverlustes verbunden. Sichere Staatsanleihen (Österreich, Deutschland,...) bieten ebenfalls nur sehr geringe Renditen, während Anleihen von vermeintlich gut geführten Unternehmen in der Vergangenheit gezeigt haben, dass diese für den Anleger ein unerwartet hohes Verlustrisiko bergen. Beispiele dafür sind der Konkurs der Alpine Bau AG sowie der Schuldenschnitt der verstaatlichten Hypo Alpe Adria. Offene Investmentfonds bzw. Immobilienfonds bieten durch ihre gesetzlich vorgeschriebene Streuung mehr Sicherheit als die Investition in einzelne Wertpapiere und sind daher unter diesem Aspekt für den Verbraucher eine Option als Geldanlageform.

Dennoch zeigt eine aktuelle Studie des IMAS-Instituts im Auftrag der Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG, dass sich nur 25% der Österreicher Gedanken über alternative Veranlagungsmöglichkeiten machen. Bei diesem Viertel liegen Anlageformen wie Wertpapiere, Aktien, Fonds, Anleihen und Immobilien mit jeweils 26% unter den alternativen Veranlagungsmöglichkeiten. Weit abgeschlagen liegen Gold- und Edelmetalle und Bausparen mit 9 bzw. 8 Prozent. Lebensversicherungen sind mit 4%, die Pensionsvorsorge mit 2% das Schlusslicht der Alternativen zum Sparbuch.

Insgesamt ist das Sparbuch mit 78% das am häufigsten genutzte Anlageprodukt. Als Hauptmotiv der Sparer wird mit 87% die Bildung eines Notgroschens genannt. Auf den Plätzen zwei und drei liegen mit 65% der Bausparvertrag und mit 40% die Lebensversicherung.

Bei den Gründen für das Sparen liegt die Altersvorsorge bzw. Pflegevorsorge hinter dem Notgroschen mit 45% nur auf Platz 2. Fast genauso wichtig empfinden die Österreicher das Ansparen für Renovierungen von Haus oder Wohnung mit 43% bzw. das Ansparen für Anschaffungen wie Haus, Wohnung oder Auto mit 40%.

Diese Ergebnisse zeigen, wie wichtig eine qualitativ hochwertige Beratung in Bezug auf langfristige Veranlagung für den Verbraucher ist. Die Banken spielen dabei natürlich eine besonders wichtige Rolle, da sie für den Österreicher, die Österreicherin, die erste Anlaufstelle in Veranlagungsfragen darstellen.

3. Verbrauchersituation

Wer ein Beratungsgespräch in Anspruch nimmt, sollte sich vorab über seine Anlageziele Klarheit verschaffen. Die Inhalte des Beratungsgesprächs sollten kritisch hinterfragt werden. Darüber hinaus ist es wichtig zu wissen, welche Fragen der Berater stellen sollte bzw. man dem Berater stellen sollte und welche Fragen Sie als Kunde nicht beantworten müssen.

Für Verbraucher mit einem Veranlagungswunsch stellen sich folgende Fragen:

Wo kann ich mich beraten lassen?

Prinzipiell kann man sich nicht nur bei seiner Hausbank sondern natürlich auch bei jedem anderen Bankinstitut beraten lassen. Immerhin ist man potenzieller Kunde und sollte auch so behandelt werden. Man muss allerdings davon ausgehen, dass Banken hauptsächlich eigene Produkte oder Produkte von Tochtergesellschaften anbieten. Beispielsweise die UniCredit Bank Austria eine Lebensversicherung der Ergo Versicherung oder Fonds von Pioneer Investments. Aus einem breiteren Spektrum sollten unabhängige Vermögensberater anbieten. Trotzdem ist man nicht davor geschützt, dass hier vor allem Produkte mit hohen Provisionssätzen angeboten werden. Wer sich vorher informiert, kann bei der jeweiligen Beratung die richtigen Fragen stellen und somit auch die passenden Produkte erwarten.

Welche Informationen zu meiner Person sind für das Beratungsgespräch wichtig?

Welche Informationen für das Beratungsgespräch wichtig sind, hängt vorrangig davon ab, über welchen Inhalt beraten wird. Während der Beruf für ein Veranlagungsgespräch eher unwesentlich erscheint, wird er im Finanzierungsgespräch über eine mögliche Kreditaufnahme eine wesentliche Rolle einnehmen, da damit die Zahlungssicherheit zusammenhängt. Bei der erstmaligen Beratung sind natürlich auch weniger Angaben zur Person erforderlich als bei einem konkreten Vertragsabschluss.

Welche Informationen zu meiner finanziellen Situation sind für das Beratungsgespräch wichtig?

Die eigenen finanziellen Verhältnisse sind etwas sehr privates, deshalb wird in der Regel nicht gerne darüber gesprochen. Die Qualität der Beratung hängt allerdings stark davon ab, wieviel man davon preisgibt. Hier gilt die Regel, je mehr desto besser. Denn, je mehr Informationen der Berater zur finanziellen Situation hat, desto eher kann er sich ein objektives Bild davon machen und sinnvolle Strategien bzw. Finanzprodukte empfehlen. Wer eine qualitativ hochwertige Beratung wünscht, sollte dem Berater keine wesentlichen Informationen vorenthalten.

Welche Fragen sollte ich mir selbst bzw. der Berater über die Veranlagung/den Veranlagungsbetrag stellen?

Bevor man ein Beratungsgespräch aufsucht ist es gut sich vorher schon Gedanken über die Art der Veranlagung zu machen. Natürlich hängt die selbstständige Auseinandersetzung stark davon ab, wie sehr man mit der Materie vertraut ist oder sich vertraut machen möchte. Folgende wesentlichen Punkte, die man jedenfalls beantworten können sollte, helfen dabei, sich und dem Berater ein klareres Bild über die konkreten Wünsche zu vermitteln.

- **Veranlagungsziel:** hier kann der zukünftige Verwendungszweck (z.B. Autokauf, Wohnungskauf, Weltreise, Studium der Kinder, Pensionsvorsorge, Hausbau) helfen, die Art der Veranlagung einzuschränken. Hier können auch Erwartungen genannt werden, die Sie an die Veranlagung haben (beispielsweise Kapitalgarantie, Kaufkraftherhalt, Kapitalzuwachs)
- **Veranlagungsdauer:** hilft dabei, die Finanzprodukte nach Fristigkeit auszusortieren (bei sehr kurzer Laufzeit fallen beispielsweise Aktieninvestitionen weg)
- **Risikobereitschaft:** die Risikobereitschaft ist definitiv ein Aspekt der nicht leicht zu beantworten ist. Im Anlegerprofil gibt es dafür meist 5-6 Kategorien. Sie müssen vor einem Beratungsgespräch nicht genau wissen welche Risikokategorie für Sie passt, weil diese auch nicht immer gleich definiert ist. Eine grobe Überlegung, ob Sie keinerlei Risiko wünschen oder Wertschwankungen nervlich und finanziell aushalten können, sollten Sie allerdings anstellen. Lassen Sie sich vom Berater die unterschiedlichen

Risikokategorien erklären und nehmen Sie sich Zeit eine für Sie passende auszuwählen.

Die Risikoneigung sowohl zeitlich als auch inhaltlich erst nach der Produktauswahl anzupassen wäre falsch.

Gesetzlich vorgeschrieben: Anlegerprofil¹

Finanzdienstleister sind gesetzlich dazu verpflichtet, von ihren Kunden ein Anlegerprofil zu erstellen. Darin werden die Anlageziele, die Risikobereitschaft, bisherige Erfahrungen und Kenntnisse mit Wertpapierveranlagungen sowie die finanziellen Verhältnisse erfragt. Dadurch will der Gesetzgeber sicherstellen, dass die Anlageberatung im Sinne der Bedürfnisse des Kunden erfolgt. Das funktioniert allerdings nur, wenn das Profil oder ein eventuelles Beratungsprotokoll korrekt ausgefüllt wird. Allzu oft wird das Ankreuzen und Ausfüllen in der Praxis aber noch dem Berater überlassen oder vom Berater selbst vorgenommen, der es vielleicht als reine Formsache abtut oder über manche Fragestellungen zu leichtfertig hinweggeht. Immer wieder schätzen Anleger ihre Kenntnisse auch zu hoch ein oder wollen sich vor dem Berater nicht mit Unkenntnis blamieren. Das kann dazu führen, dass Produkte offeriert werden, die nicht verstanden werden oder deren Risiken für den jeweiligen Anleger nicht einschätzbar sind. So kann es, zum Beispiel beim Online-Trading, passieren, dass man hochriskante Papiere erwischt, und die Trading-Bank ist nicht verpflichtet, vorzuwarnen, weil man einen Expertenstatus angegeben hat. Es ist daher wichtig, dass man wahrheitsgemäße, eher defensive Angaben zu seinen bisherigen Wertpapiererfahrungen macht.

¹ Das Anlegerprofil folgt den Wohlverhaltensregeln des Wertpapieraufsichtsgesetzes 2007 (WAG), im Speziellen dem 6.Abschnitt §40ff

4. Ziel der Studie

Ziel der Studie ist es, die Beratungssituation in Banken hinsichtlich einer Kapitalveranlagung zu analysieren. Im Speziellen soll dabei auf den Wunsch einer Veranlagung in Fonds (Investment- bzw. Immobilienfonds) eingegangen werden. Für Verbraucher relevant sind dabei einerseits wie gut der Berater die Beratung an die individuelle Situation des Verbrauchers anpasst, indem er die relevanten Daten für den persönlichen Bedarf des Beratungssuchenden erfragt. Dieser Punkt wird in der Studie als Bedarfserhebung abgehandelt. Als nächster Aspekt steht die Qualität der Beratung hinsichtlich der Erklärung von Finanzfragen durch den Berater sowie die Unterstützung durch schriftliche Unterlagen im Fokus. Unter dem Begriff Produktberatung soll erfasst werden, wie gut der Verbraucher über Produkte informiert wird, ob für den Verbraucher wesentliche Punkte wie Kosten, Nebenkosten und Risiko angesprochen bzw. erklärt werden. Ein weiterer Aspekt ist die Beratung hinsichtlich der Kapitalverwendung. Dieser schließt sowohl die Frage nach einer Aufteilung des Kapitals auf mehrere Produkte als auch die Überprüfung der Auswahl der angebotenen Produkte ein. In der Studie wird dieser Ansatz unter „Portfolioberatung“ behandelt.

Weiters zeigt die Studie auf, wie die Terminvereinbarung zu einem Beratungsgespräch erfolgt, wo solche Gespräche durchgeführt werden und wie lange diese im Durchschnitt dauern.

Ein besonderes Augenmerk liegt auch darin, Verbraucherempfehlungen für Beratungsgespräche zu erarbeiten. Dabei soll erläutert werden, wie sich Verbraucher auf Beratungsgespräche vorbereiten können, um die richtigen Fragen stellen zu können und damit die Beratungsqualität für die persönliche Beratungssituation zu verbessern.

5. Grundsatzinformationen zu Investment- bzw. Immobilienfonds

5.1 Was ist ein Investment- oder Immobilienfonds und wer steht dahinter?

Investmentfonds werden von Fondsgesellschaften herausgegeben und bieten Anlegern die Möglichkeit in verschiedenste Finanzinstrumente und Märkte zu investieren. Die Begriffe Investmentfondsgesellschaft, Fondsgesellschaft oder auch Kapitalanlagegesellschaft (KAG) werden synonym für das Unternehmen, welches Investmentfonds begibt, verwendet. Fondsgesellschaften sind im Prinzip nichts anderes als Kapitalsammelstellen, die das vom Anleger eingezahlte Geld verwalten. Der Anleger investiert sein Geld jedoch nicht in die Fondsgesellschaft selbst, sondern in einen von ihr emittierten Investmentfonds. Investmentfonds stellen im Prinzip ein Portfolio dar, das von einem professionellen Fondsmanagement nach gesetzlichen Richtlinien verwaltet wird.

5.2 Welche Vorteile hat der Kauf von Fonds gegenüber Einzelinvestitionen?

Durch eine gesetzlich vorgegebene breite Diversifizierung des Fondsvermögens in verschiedenste Anlageklassen bzw. unterschiedliche Branchen und Unternehmen kann das Risiko eines Totalausfalls stark reduziert werden. Die Kursperformance hängt von vielen Einzelpositionen ab, wodurch einzelne Fehlinvestitionen nicht so stark ins Gewicht fallen. Einzelne Outperformer werden damit allerdings ebenfalls nivelliert. Die breite Risikostreuung ist im österreichischen Investmentfondsgesetz verankert und besagt, dass Wertpapiere oder Geldmarktinstrumente desselben Emittenten maximal 10% des Fondsvermögens ausmachen dürfen.

5.3 Arten von Investmentfonds

- **Rentenfonds** – sie investieren in fest oder variabel verzinsliche Wertpapiere wie Pfandbriefe, Floater, Staats- oder Unternehmensanleihen) und werfen regelmäßige Erträge in Form von Zinszahlungen ab
- **gemischte Fonds** - investieren je nach Marktsituation teils in Anleihen, teils in Aktien, um so das Risiko bei etwas höherer Rendite niedrig zu halten.
- **Geldmarktfonds** ähneln Rentenfonds, allerdings meist mit kurzer Laufzeit der Fondsanlagen bis zu einem Jahr. Die Rendite hängt stark vom allgemeinen

Zinsniveau ab; das bedeutet derzeit: wenig mehr als ein Sparbuch, dafür auch sehr geringe Verlustwahrscheinlichkeit.

- **Garantiefonds** sehen eine Kapitalgarantie vor, zum Beispiel Rückzahlung des investierten Kapitals abzüglich Spesen, oder eine Mindestrendite. Das Auffangnetz muss allerdings vom Fondsanbieter durch kostspielige Absicherungsinstrumente finanziert werden, was zwangsläufig auf die Rendite drückt.
- **Dachfonds** streuen das Risiko noch breiter, indem sie in verschiedene andere Fonds investieren. Das senkt das Risiko eines schlechten Fondsmanagements, erhöht aber die Kosten für Abschluss und laufende Verwaltung. Die hohen Kosten wirken sich negativ auf die zu erwartende Rendite aus.
- **Aktiefonds** investieren ihr Kapital in Aktien unterschiedlichster Herkunft. Das Risiko hängt vom Schwerpunkt des Fonds ab (Länder, Regionen, Branchen, große/kleine Unternehmen, ...). Das bedeutet höhere Renditen, allerdings auch ein höheres Verlustrisiko.

5.4 Immobilienfonds, Schifffonds und Co

Immobilienfonds legen das Geld der Anleger, anders als bei den zuvor genannten Fondstypen nicht in Wertpapieren an sondern investieren direkt in Grundstücke, Büro- und Geschäftsimmobilien usw.. Anleger profitieren von einer Wertsteigerung des Immobilienfonds entweder durch Gewinne aus Immobilienveräußerungen und/oder durch Mieteinnahmen. Nicht zu verwechseln sind Immobilienfonds mit Immobilienaktien, welche von einem Unternehmen begeben werden, das ebenfalls in Immobilien investiert. Hier hat der Anleger jedoch ein erhöhtes Ausfallrisiko, da er in ein einziges Unternehmen investiert. Die Risikostreuung durch die Investition in verschiedene Projekte ist nicht, wie beim Immobilienfonds, gesetzlich geregelt und hängt stark vom Unternehmen selbst ab. Die gesetzlich geregelte Risikostreuung bei Immobilienfonds sieht vor, dass ein Fonds aus mindestens 10 verschiedenen Vermögenswerten bestehen muss.

Wie auch Immobilienfonds investieren Schifffonds und Co nicht in Wertpapiere sondern direkt in Investitionsobjekte (Containerschiffe). Eine breite Diversifizierung wie bei den Fondstypen welche in Wertpapiere investieren ist daher nicht möglich. Außerdem sollte man darauf achten, ob es sich bei den Fonds um offene oder geschlossene Fonds handelt.

5.5 Geschlossene versus offene Fonds

Offene Fonds unterscheiden sich grundlegend von geschlossenen Fonds. Während man bei offenen Investmentfonds Fondsanteile erwirbt, wird man beim geschlossenen Fonds durch eine Investition zum Gesellschafter und damit Mitunternehmer. Bei geschlossenen Fonds ist eine Veräußerung innerhalb der ersten 5 bis 15 Jahre meist vertraglich ausgeschlossen. Weiters ist ein Verkauf der Anteile auch nach dieser Vertragslaufzeit schwierig, da geschlossene Fonds nicht über die Börse gehandelt werden und keine Rückkaufverpflichtung der Fondsgesellschaft besteht. Im Gegensatz dazu können offene Fonds täglich an der Börse verkauft werden bzw. müssen von der KAG zum Rückgabepreis zurückgekauft werden. Seit 22. Juli 2013 unterliegen geschlossene Fonds der Kontrolle der FMA und der Vertrieb in Österreich an Kleinanleger ist verboten.

6. Praktische Erhebung

6.1 Ausgangssituation

Für den Praxistest wurden zwei unterschiedliche Testszenarien ausgearbeitet. Dabei unterschieden sich die Szenarien wie folgt.

Szenario 1: Erbschaft

Eine 40-50 jährige Person, die eine Erbschaft/Abfertigung in Höhe von € 30.000,- erhalten hat, ist auf der Suche nach einer geeigneten Veranlagung. Sie hat keine bestehenden Verbindlichkeiten (Kredit, Leasing) bei Banken oder anderen Instituten und bereits einen Notgroschen aufgebaut. Ihre Risikoneigung ist eher risikoavers, d.h. sie möchte kein größeres Risiko eingehen, Kapitalverlust ist zu vermeiden, realer Kaufkraftersatz ist das wichtigste Kriterium. Der Anlagehorizont sind ca. 10 bis 20 Jahre. Die Veranlagung soll als Pensionsvorsorge dienen. Die Person hat keine nennenswerten Erfahrungen mit Wertpapieren, ist aber bereit in welche zu investieren, die sie versteht.

Szenario 2: Berufseinsteiger

Es handelt sich um eine 25-30 jährige Person, welche erst seit einiger Zeit einen Vollzeitjob ausübt (Berufseinsteiger). Das Monatsnettoeinkommen liegt bei rund € 1700,-, das frei verfügbare Einkommen bei 300 bis 500 Euro. Dieses sollte allerdings nicht zur Gänze veranlagt werden. Ein Notgroschen wurde aufgrund der kurzen Berufsausübung noch nicht aufgebaut. Diese Tatsache sollte vom Berater aufgegriffen werden und ein passendes Produkt (Sparbuch) angeboten werden. Die Person ist risikoneutral, d.h. sie kann sich vorstellen ein höheres Risiko für mehr Ertrag einzugehen, scheut allerdings die Möglichkeit eines totalen Kapitalverlustes. Sie hat keine Erfahrungen mit Wertpapieren, hat allerdings schon über Fonds in Zeitungen gelesen. Der Anlagehorizont beträgt 10 – 30 Jahre. Auch die Vorsorge für die Pension wird bei der Veranlagung angedacht.

6.2 Anbieterauswahl

Die Bankenauswahl in Tirol erfolgte aufgrund der Anzahl an betreuten Kunden und nach Absprache mit der AK Tirol. In folgenden 7 Banken wurden im Raum Innsbruck Erhebungen durchgeführt:

- BAWAG P.S.K.
- BTV
- Hypo Tirol Bank AG
- Raiffeisenlandesbank Tirol
- Tiroler Sparkasse
- UniCredit Bank Austria
- Volksbank Tirol Innsbruck Schwaz

6.3 Vorgangsweise

Die Testpersonen wurden vor der Erhebung für das jeweilige Szenario eingeschult. Die Erheberinnen und Erheber suchten jeweils eine Filiale jeder Bankengruppe auf und ließen sich dort mit dem Wunsch einer Fondsveranlagung beraten. Die Auswahl der Filialen im Raum Innsbruck erfolgte nach dem Zufallsprinzip wobei keine Filiale doppelt besucht wurde. In insgesamt 35 Erhebungen wurden somit jeweils 5 verschiedene Filialen der 7 Banken besucht und eine Beratung durchgeführt. Von den Testpersonen wurde ein Fragebogen ausgefüllt, welcher die Beratungssituation widerspiegeln soll.

Im Anschluss an die Erhebung wurden die ausgefüllten Fragebögen und die in den Beratungsgesprächen erhaltenen physischen Unterlagen ausgewertet. Dabei wurden die einzelnen Beratungen anhand von zuvor definierten Kriterien bewertet und zu einem Gesamtergebnis pro Bank zusammengefasst.

7. Kriterien

7.1 Überblick über die Testkriterien

Um die einzelnen Beratungsgespräche zu bewerten wurden Kriterien ausgearbeitet, die zur Beurteilung der Beratungsqualität als wichtig erachtet wurden. Die Bewertung der Beratungen erfolgt aufgrund der übergeordneten Kategorien Bedarfserhebung, Produktberatung, Portfolioberatung. Jede dieser Kategorien wurde mit einem Drittel gewichtet, da diese auch zu gleichen Teilen zur Qualität der Beratung beitragen. Die nachfolgende Tabelle sowie die schriftlichen Erläuterungen sollen einen kurzen Überblick über die Bewertungskriterien geben, anschließend sind Kriterien und Gewichtung näher erläutert.

Bei der Bedarfserhebung wurde bewertet, welche Informationen der Berater zu den finanziellen Verhältnissen der Kunden erfragt hat. Die einzelnen Informationen werden nach der Relevanz zur Beurteilung der finanziellen Situation des Kunden durch den Berater gewichtet. Fragen zu finanziellen Verpflichtungen oder die Bildung eines Notgroschens werden beispielsweise höher gewichtet als die Frage nach dem Veranlagungsbetrag oder vorhandenen Immobilienwerten. Ein Verzicht der Frage zur Risikoneigung wirkt sich auf die gesamte Bedarfserhebung mit einer Abwertung aus.

Die Produktberatung erfasst, welche Informationen dem Verbraucher mitgeteilt wurden und wie gut er diese nachvollziehen konnte. Dabei wurden die Erklärungen des Beraters zu Fonds, welche die wesentlichen Aspekte wie Rendite, Kosten, Risiken beinhalten sollten, die Beantwortung der Fragen des Beratungssuchenden sowie die Qualität der unterstützenden schriftlichen Unterlagen zu gleichen Teilen gewichtet.

Unter Portfolioberatung wurde die abschließende Empfehlung des Beraters zur Aufteilung des vorhandenen Kapitalbetrags sowie die konkrete Produktempfehlung beurteilt. Die Ergebnisse fließen zu 50% in die Bewertung der Portfolioberatung ein.

Tabelle 1: Überblick über die Testkriterien

Bedarfserhebung	33%
Frage zu den finanziellen Verhältnissen	100%
Wurde Ihre Risikoneigung erfragt?	Abwertung -20% bei "Nein"
Produktberatung:	33%
Qualität der Produktunterlagen	33%
Ist der Berater auf Fragen Ihrerseits ausreichend eingegangen?	33%
Produkterklärung Fonds	33%
Portfolioberatung	33%
Wurde die Veranlagung in mehrere Produkte vom Berater empfohlen? Wenn ja, in wieviele Produkte sollte der Veranlagungsbetrag investiert werden?	25%
Hat der Berater sich über bestehende Veranlagungsprodukte informiert?	25%
Produktbewertung	50%

7.1.1 Bedarfserhebung

Die Bedarfserhebung als übergeordnete Kategorie wurde mit einem Drittel der Gesamtpunkte gewichtet. Eine qualitativ hochwertige Bedarfserhebung ist Voraussetzung für ein adäquates Produktangebot.

- **Finanzielle Verhältnisse**

Bei der Bedarfserhebung wird überprüft, welche Informationen der Berater von der Testperson erfragt, um sich ein Bild von deren finanzieller Situation zu machen. Folgende Informationen wurden von uns mit jeweils 25% gewichtet:

- Notgroschen
- Finanzielle Verpflichtungen (Kredite, Unterhalt, Leasing, andere fixe Ausgaben)
- Frei verfügbares Einkommen

Diese Informationen sind essentiell, da es ohne sie zu einer groben Fehlberatung kommen kann. Die Liquidität des Kunden könnte überstrapaziert werden. Aufgrund eines möglicherweise fehlenden Notgroschens kann es zu ungünstigen vorzeitigen Auflösungen von abgeschlossenen Produkten kommen.

Mit 10% wurde die Informationseinholung über Vermögenswerte gewichtet. Hier besteht zwar kein unmittelbares Liquiditätsrisiko, dennoch kann der Berater aufgrund fehlender Information falsche Streuungsstrategien hinsichtlich Produkten, Laufzeiten, bzw. Risikoklasse vorschlagen.

Mit 5% wurden folgende Informationen gewichtet:

- Einmaliger, aktueller Veranlagungsbetrag: dient dem Berater als Richtwert für die Höhe der Veranlagung, der Berater sollte sich allerdings aufgrund oben genannter Informationen über die Richtigkeit bzw. Plausibilität dieser Information vergewissern.
- Immobilienwerte: dienen der Frage, welchen Zweck die Veranlagung erfüllen soll, weiters hilft sie, die Frage nach den finanziellen Verpflichtungen zu konkretisieren.
- Zukünftige Ausgabenbelastung: bei regelmäßigen Veranlagungen (bspw. monatliche Veranlagung) sollte auch berücksichtigt werden, ob in der Zukunft Ausgabenbelastungen hinzukommen oder abgebaut werden. Beispielsweise durch den Abschluss eines Leasingvertrags für einen PKW oder aber auch

durch den Wegfall von Mietzahlungen durch den Umzug in eine Eigentumswohnung.

- **Abfrage Risikoneigung**

Ein weiterer Faktor bei der Bedarfserhebung stellt die Risikoneigung dar. Die Information zur Risikoneigung des Kunden ist essentiell um eine darauf abgestimmte Beratung sowie darauf abgestimmte Produkte anbieten zu können. Eine Nicht-Erfragung der Risikoneigung wertet die Bedarfserhebung um 20% ab.

7.1.2 Produktberatung

Die Produktberatung wurde ebenfalls mit einem Drittel der Gesamtpunkte gewichtet. Die wesentlichen Aspekte wie Rendite, Kosten, Risiken, sollen vom Berater angesprochen und erklärt werden. Auf Fragen des Beratungssuchenden soll eingegangen werden und mithilfe schriftlicher Unterlagen sollen die wesentlichen Produktmerkmale nachzulesen sein.

Die Bewertung der Produktberatung setzt sich zu jeweils gleichen Teilen aus der Qualität der ausgehändigten Unterlagen, der Bereitschaft auf Fragen des Kunden einzugehen sowie aus der speziellen Produkterklärung zu Fonds zusammen.

- **Qualität der Unterlagen**

Die Qualität der ausgehändigten Unterlagen wurde aufgrund der detaillierten Durchsicht der physischen Unterlagen der Testpersonen bestimmt. Dabei war es wesentlich, dass Produktinformationen zu den offerierten Fonds vorhanden sind, die für den Kunden wesentliche Informationen enthalten. Dazu zählen wir folgende Punkte:

- um welche Produktklasse handelt es sich
- worin investiert der Fonds (Portfoliostruktur)
- grafische und zahlenmäßige Angaben über die Performance der letzten Jahre
- Kosten für den Verbraucher (Ausgabeaufschlag, laufende Kosten, TER)
- Hinweise zur Risikoklasse

Für das Szenario des Berufseinsteigers sind außerdem Informationen zu Sparkonditionen erforderlich, da im Optimalfall ein täglich fälliges Sparbuch zur Abdeckung des Notgroschens empfohlen werden sollte.

Hat der Berater zusätzlich zu detaillierten Produktinformationen durch nützliche handschriftliche Aufzeichnungen besonderes Bemühen gezeigt, können 100% erreicht werden. Sind keine handschriftlichen Aufzeichnungen vorhanden oder vorhandene Aufzeichnungen nicht brauchbar, werden 80% vergeben.

- **Beantwortung von Fragen**

Ein weiterer wesentlicher Aspekt des Beratungsgesprächs ist die Bereitschaft, auf Fragen des Kunden einzugehen. Diese Frage wurde von unseren Testpersonen via Fragebogen beantwortet und folgendermaßen bewertet.

- Ausreichend auf Fragen eingegangen: maximale Punkte 100%
- Nur teilweise: 50% der Punkte
- Nicht ausreichend: 0% keine Punkte

- **Produkterklärung zu Fonds**

Zuletzt wurde noch die spezielle Produkterklärung zu Fonds bewertet. Folgende Unterkategorien wurden zu gleichen Teilen bewertet:

- Veranlagungsschwerpunkt (Worin wird investiert?)
- Veranlagungsziel (Werterhalt, Kapitalaufbau,...)
- Veranlagungszeitraum
- Risiko-Rendite Profil
- spezielle Produktrisiken (z.B. Währungsrisiko, Schließungsrisiko, Emittentenrisiko)
- Prognosen zur Wertentwicklung
- Kündigungs/Verkaufsmöglichkeiten
- Kosten des Veranlagungsproduktes (Ausgabeaufschlag, Kauf-/Verkaufsspesen, laufende Kosten)
- Nebenkosten (Depot- und Kontoführungsgebühren)

Hier wurde von den Testpersonen im Fragebogen erfragt, ob diese Themen ausreichend oder gar nicht erklärt wurden. Eine ausreichende Erklärung wird mit 100%, andernfalls mit 0% gewertet.

7.1.3 Portfolioberatung

Die Portfolioberatung wurde ebenfalls mit einem Drittel der Gesamtpunkte bewertet und stellt damit das abschließende Bewertungskriterium dar. Unter Portfolioberatung

verstehen wir die abschließende Empfehlung des Beraters zur Aufteilung des vorhandenen Kapitalbetrags sowie die konkrete Produktempfehlung.

Die Portfolioberatung setzt sich aus den Kategorien Diversifikation und Produktbewertung zu gleichen Teilen zusammen.

- **Diversifikation**

In der Kategorie Diversifikation war für uns die Frage nach der empfohlenen Aufteilung des Veranlagungsbetrags sowie die Frage nach bestehenden Produkten relevant.

Für die Empfehlung der Aufteilung des Veranlagungsbetrags in 2-3 Produkte wurden 100% vergeben. Die Empfehlung, alles in nur 1 Produkt zu investieren, sowie in mehr als 3 Produkte zu investieren wurden von uns aufgrund der gestellten Szenarien mit 0% bewertet. Eine Investition in nur 1 Produkt erhöht das Klumpenrisiko, eine Investition in mehr als 3 Produkte ist für den genannten Veranlagungsbetrag nicht sinnvoll und erhöht die Spesen des Kunden.

Hat sich der Berater über bestehende Produkte informiert, wurde er mit 100% belohnt. Andernfalls wäre er das Risiko einer Doppelveranlagung (bspw. in einen zweiten Bausparvertrag) eingegangen und wurde mit 0% bewertet.

- **Produktbewertung**

Die Produktbewertung setzt sich aus zwei Kriterien zusammen. Für den Berufseinsteiger ist die Empfehlung eines Sparbuchs (optimal: täglich fällig) zum Aufbau eines Notgroschens essentiell. Weiters soll natürlich auf den Wunsch des Kunden eingegangen werden und ein Fondsprodukt angeboten werden. Wurde beides erfüllt, wird die Produktbewertung mit 100% beurteilt, bei nur einer von beiden Empfehlungen (Sparbuch, Fonds) wurden 50% vergeben. Kam keines der Produkte vor 0%.

Für Szenario 1 wurde lediglich auf den Wunsch der Fondsveranlagung eingegangen, da hier der Notgroschen bereits vorhanden war. Wurde ein Fonds vom Berater angeboten, wurde die Produktbewertung mit 100% beurteilt.

8. Ergebnisse

Auskunft und Terminvereinbarung

Bei der überwiegenden Mehrheit der Erhebungen (83,3%) wandte sich die Testperson für das gewünschte Beratungsgespräch an den Bankschalter, um weitere Auskunft über einen möglichen Beratungstermin bzw. ein Beratungsgespräch zu bekommen. Bei den restlichen Erhebungen war der Beratungsbereich aufgrund der räumlichen Aufteilung für den Tester, die Testerin klar ersichtlich. In fast der Hälfte aller Erhebungen (47,2%) bekamen die Tester innerhalb von 10 Minuten einen Beratungstermin. Bei 38,9% wurde ein späterer Termin am selben Tag (11,1%) oder ein Beratungstermin an einem anderen Tag (27,8%) vereinbart.

Diagramm 1: War für Sie beim Betreten der Filiale ersichtlich wohin Sie sich mit Ihrem Beratungsanliegen wenden müssen?

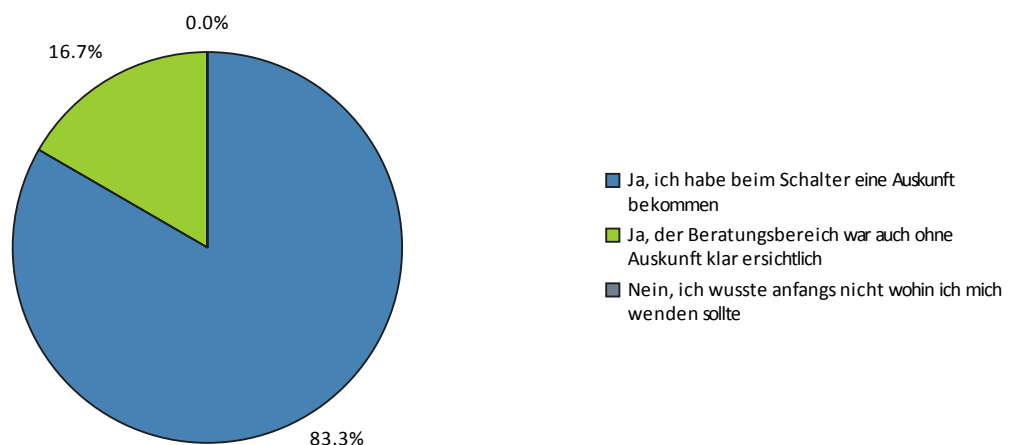
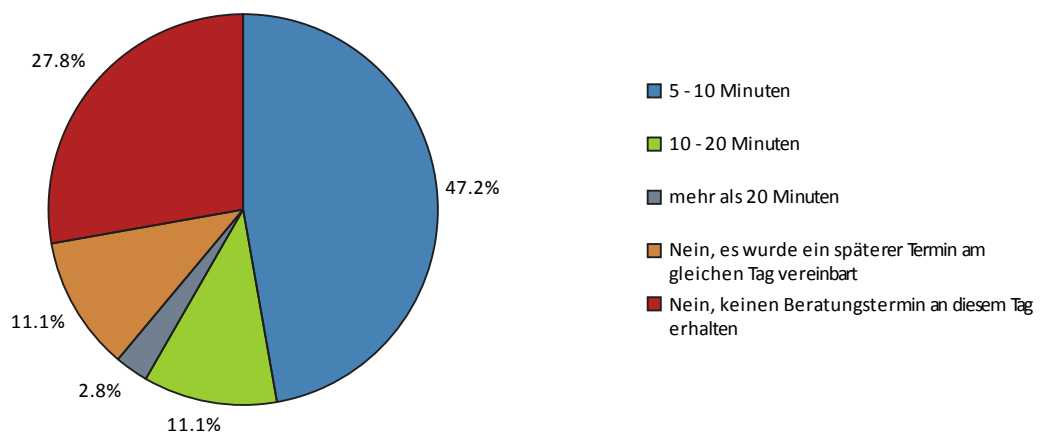


Diagramm 2: Haben Sie sofort einen Beratungstermin bekommen? Wenn ja, wie lange mussten Sie auf Ihr Beratungsgespräch warten?



Durchführungsort der Beratung

29 von 36 Beratungsgespräche wurden in geschlossenen Beratungskojen durchgeführt. Das bewerteten unsere Tester durchaus positiv, weil so die ausreichende Privatsphäre gewahrt bleibt. Bei 28 von 36 Beratungsgesprächen wurde die Privatsphäre eindeutig als ausreichend angesehen. Vier der Beratungsgespräche wurden in einem separierten Bereich durchgeführt, in dem allerdings mehrere Angestellte tätig waren. Unter der Nennung „Sonstiges“ fanden sich Beispiele für Beratungen im Hauptraum bzw. direkt in der Postzentrale (BAWAG), die mit besonderer Lärmbelastung, unzureichender Privatsphäre und unangenehmen Ambiente verbunden wurden. Sieben Testpersonen konnten sich nicht eindeutig festlegen, ob ihre Privatsphäre ausreichend geschützt wurde, wobei vier eher dazu tendierten und drei eher dagegen. Das Ambiente in der Bankfiliale wurde bei 64 % aller Gespräche als angenehm empfunden.

Diagramm 3: Wo wurde das Beratungsgespräch durchgeführt?

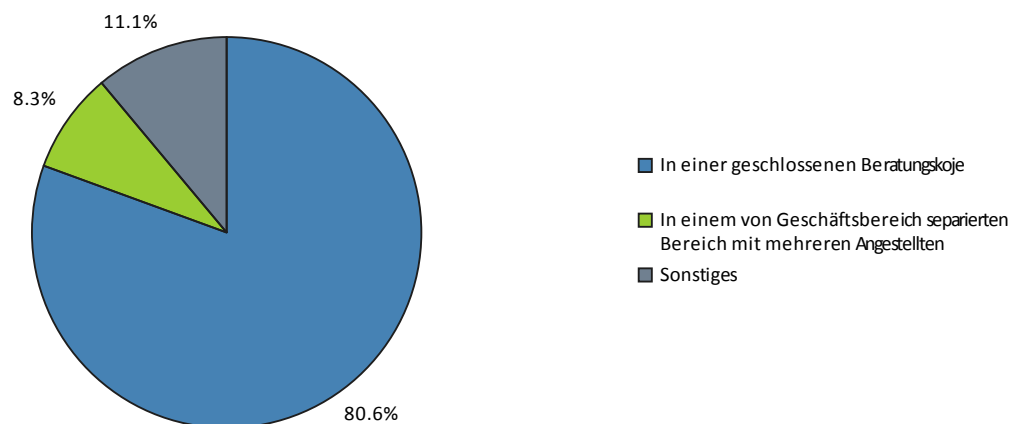
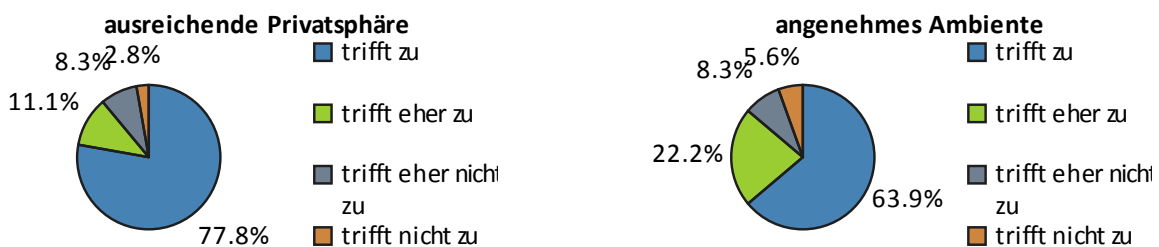


Diagramm 4: Wie haben Sie diesen Bereich wahrgenommen?

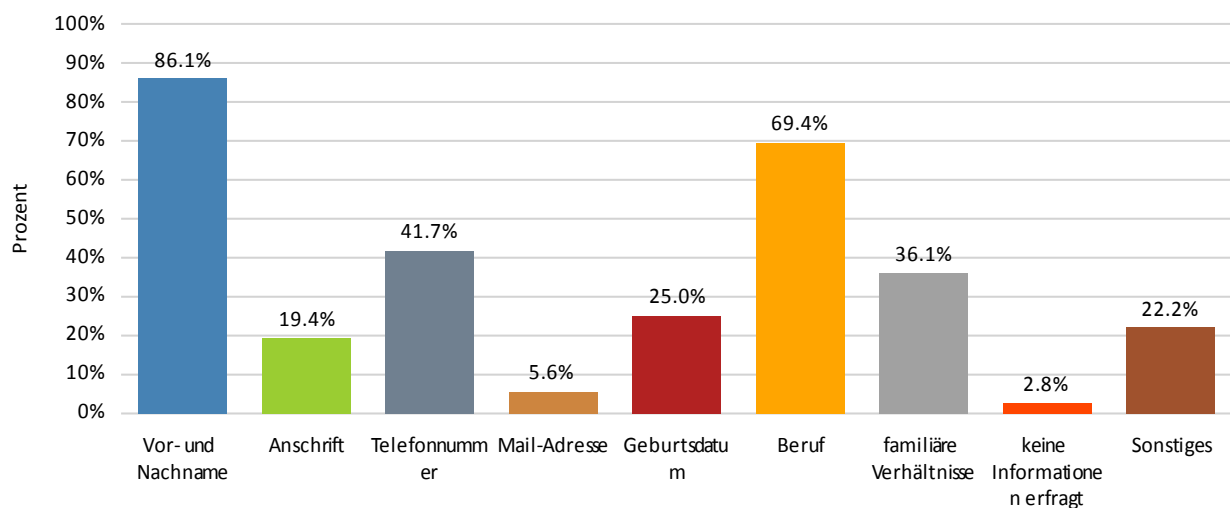


8.1.1 Das Beratungsgespräch

Bekanntgabe von personenbezogenen Daten

Am häufigsten wurde vom Berater neben Vor- und Nachname (86,1%) der Beruf (69,4%) unserer Testpersonen erfragt. Auch gerne erfragt wurden Telefonnummer (41,7%) und familiäre Verhältnisse (36,1%). Auch hier steht wohl eher die Datensammlung als der Nutzen für das Beratungsgespräch im Vordergrund. Einige Berater ließen sich gleich einen Ausweis geben, um eine Kopie davon zu machen und die wesentlichsten Personaldaten (Vor- und Nachname, Geburtsdatum) zu erhalten.

Diagramm 5: Welche Informationen hat der Berater zu Ihrer Person abgefragt?



Irrelevante Fragen des Beraters

Unserer Tester gaben an, dass in 25% der Beratungen der Berater von Ihnen Informationen erfragte, die für das Veranlagungsgespräch irrelevant seien. Dabei wurden Informationen wie der aktuelle Wohnort, Personaldaten des Partners, Familienstand oder Fragen zum Mitspracherecht des Partners in Geldangelegenheiten genannt.

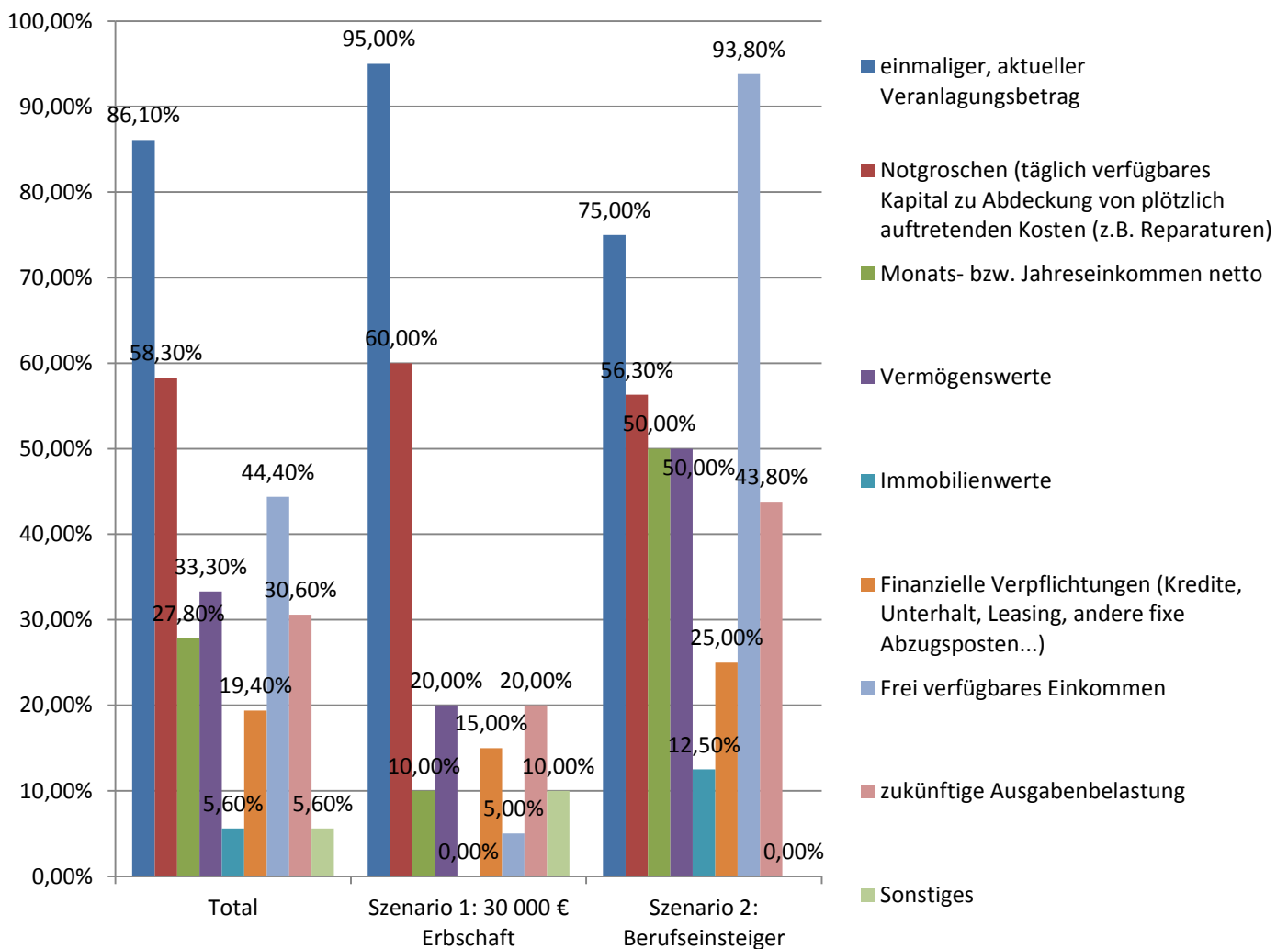
Beurteilung der Bedarfserhebung

Die Bedarfserhebung wurde recht unterschiedlich durchgeführt. Während beispielsweise in der Tiroler Sparkasse in einem Fall alle wesentlichen Kriterien abgefragt wurden, wurde in zwei Filialen die Bedarfserhebung nur ganz oberflächlich durchgeführt. Sehr ähnlich ist das Ergebnis bei den anderen getesteten Banken: Am besten bewertet wurden hier die BAWAG P.S.K. und die UniCredit Bank Austria, am schlechtesten die BTV und die Hypo Tirol. Allgemein kann man sagen, dass die Banken bei der Bedarfserhebung, konkret bei der Einholung der wesentlichen Informationen zu den finanziellen Verhältnissen, Defizite aufweisen. Im Szenario der Erbschaft verließen sich die Berater zu sehr auf die Angabe des zu veranlagenden Erbschaftsbetrags in Höhe von € 30.000,- ohne sich über andere wesentliche Informationen wie finanzielle Verpflichtungen, sonstige Vermögenswerte, etc. zu informieren.

Was der Berater über finanzielle Verhältnisse erfragt

Bei der Frage nach den finanziellen Verhältnissen wollten 86,1% der Berater den einmaligen Veranlagungsbetrag wissen. Zusätzlich erfragten etwas mehr als die Hälfte der Berater (58,3%) das Vorhandensein eines Notgroschens. Damit ist ein Betrag von 2 bis 3 Monatsgehältern gemeint, der täglich verfügbar ist und zur Abdeckung plötzlich auftretender Kosten dient. 44,4% interessierten sich auch für das frei verfügbare Einkommen unserer Tester. Jeder dritte Berater informierte sich über bestehende Vermögenswerte sowie zukünftige Ausgabenbelastungen (30,6 %). Lediglich jeder vierte Berater (27,8%) erkundigte sich auch über das Monats- bzw. Jahreseinkommen netto. Lediglich 7 Berater erkundigten sich über finanzielle Verpflichtungen wie laufende Kredite, Unterhaltszahlungen, Leasingverträge oder andere fixe Ausgabenpositionen. Dies stellt unserer Meinung nach ein großes Versäumnis dar, da sich der Berater erst unter Berücksichtigung von vorhandenen Abzugsposten ein klares Bild über den tatsächlichen Veranlagungsbetrag machen kann und damit auch die Veranlagung bezüglich ihrer optimalen Veranlagungsdauer gewährleistet werden kann. Nur 2 Berater erachteten die Frage nach vorhandenen Immobilienwerten als notwendig.

Diagramm 6: Welche Informationen hat der Berater zu Ihren finanziellen Verhältnissen abgefragt?



Vergleicht man die beiden Szenarien miteinander, fällt auf, dass die Berater bei der Bedarfserhebung je nach Szenario unterschiedliche Schwerpunkte setzten. So wurde das Monats- bzw. Jahreseinkommen netto beim Szenario Erbschaft nur in 10% der Beratungen erfragt, während sich bei den Berufseinsteigern jeder zweite Berater dafür interessierte. Höchst interessant ist auch die Frage nach dem frei verfügbaren Einkommen. Bei den 40-50 Jährigen legte nur ein Berater Wert auf eine Auskunft, während bei den Berufseinsteigern rund 94% aller Berater nachfragten. Auch Vermögenswerte und die zukünftige Ausgabenbelastung fanden die Berater bei den Berufseinsteigern weit relevanter als bei den 40-50 Jährigen.

Risikoneigung wird erfragt

Die Risikoneigung wurde lediglich in 2 von 36 Beratungen nicht erfragt. Das entspricht einer Quote von 94,4%.

Das Anlegerprofil wird meist erst in späteren Beratungen ausgefüllt²

Ein Anlegerprofil wurde nur in 5 Fällen ausgefüllt, dabei allerdings vom Berater und nicht vom Tester selbst. zweimal davon in einer BAWAG P.S.K. Filiale, und jeweils einmal in einer Filiale der Bank Austria, Volksbank sowie der Tiroler Sparkasse. Trotzdem hatte man ausreichend Zeit, um es sich genau durchzulesen. Eine Kopie dieses Anlegerprofils wurde nur in 3 Fällen ausgehändigt. In den restlichen 31 Testberatungen wurde kein Anlegerprofil ausgefüllt. BTV, Hypo Tirol und Raiffeisenlandesbank Tirol hielten sich mit dem Ausfüllen des Anlegerprofils gänzlich zurück. Berater verwiesen öfters darauf, dass das Anlegerprofil erst beim zweiten Gespräch, wenn man sich auf ein Produkt geeinigt hat, ausgefüllt werde. Diese Vorgangsweise scheint uns nicht geeignet, da das Ausfüllen des Anlegerprofils bei der Erstberatung den Vorteil hat, dass die Erfassung der wesentlichen Daten für eine qualitativ hochwertige Beratung gewährleistet wird. Durch Aushändigung einer Kopie hat der Kunde dann ausreichend Zeit, um sich über die getätigten Angaben nochmals Gedanken zu machen und diese gegebenenfalls bei der Folgeberatung zu korrigieren.

² Das Anlegerprofil folgt den Wohlverhaltensregeln des Wertpapieraufsichtsgesetzes 2007 (WAG), im Speziellen dem 6.Abschnitt §40ff

Beurteilung der Produktberatung

Insgesamt wurde die Produktberatung bei der Tiroler Sparkasse am besten bewertet, am schlechtesten in den Filialen der Volksbank Innsbruck und BAWAG P.S.K. Unabhängig vom Szenario schnitten alle Banken mit gut oder sehr gut (Tiroler Sparkasse) ab.

Unterlagen als Kundeninformation

Nahezu alle Berater händigten den Testpersonen Produktbroschüren aus (88,9%). 47,2% der Berater stellten unverbindliche Angebote für den Kunden zusammen. Handschriftliche Aufzeichnungen wurden von einem Drittel der Berater ausgehändigt. Allerdings lässt diese Information keine Rückschlüsse auf die Qualität der Unterlagen zu.

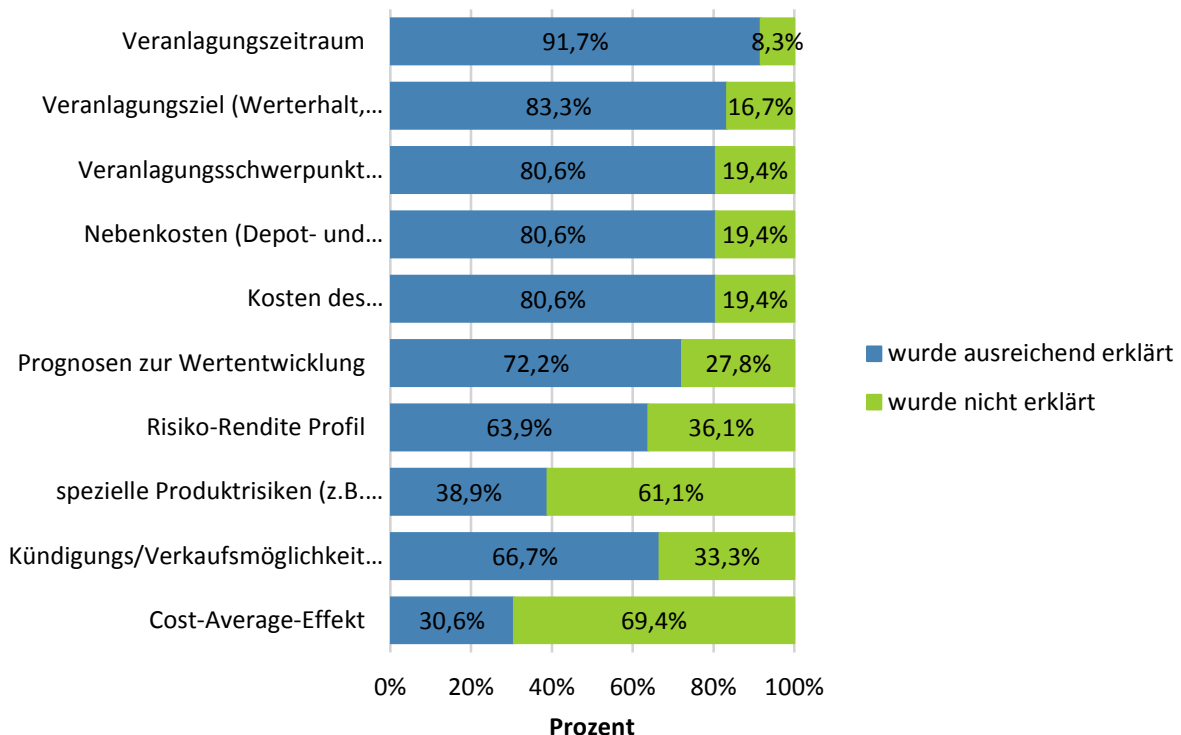
Nach gründlicher Durchsicht aller Unterlagen zeigte sich, dass die Qualität der Unterlagen einen weiteren Schwachpunkt in der Beratung darstellt. Detaillierte schriftliche Unterlagen dienen dem Kunden während dem Beratungsgespräch dazu, der Beratung zu folgen. Nach dem Beratungsgespräch können die Unterlagen - sofern sie qualitativ hochwertig sind und keine reinen Werbeprospekte – helfen, sich eigenständig mit den Produktempfehlungen auseinander zu setzen. Da unsere beratenen Testpersonen den ausdrücklichen Wunsch einer Fondsveranlagung äußerten, waren detaillierte Unterlagen zu Fondsprodukten ein starkes Beurteilungskriterium.

BAWAG P.S.K, Raiffeisenlandesbank Tirol sowie Bank Austria konnten bei der Qualität der Unterlagen wenig überzeugen. Bei diesen Banken reichte die Beurteilung nur für ein „weniger zufriedenstellend“. Die BAWAG P.S.K. lieferte in 60% (3 von 5) der Fälle ausschließlich Werbefolder und keine brauchbaren Produktunterlagen. Gleiches gilt auch für die Raiffeisenlandesbank Tirol. Die Unterlagen der Bank Austria konnten zumindest in 40% der Beratungen als brauchbar eingestuft werden. Volksbank Innsbruck, BTV und Hypo Tirol Bank lieferten ein durchschnittliches Ergebnis ab. Die Tiroler Sparkasse hob sich positiv ab, indem sie in 3 von 5 Beratungen (60%) sehr gute und in 2 Beratungen durchschnittliche Produktunterlagen für die Testpersonen bereitstellte.

Produktklärung Fonds

Die überwiegende Mehrheit der Tester empfanden Veranlagungsschwerpunkt, Veranlagungsziel, Veranlagungszeitraum, Prognosen zur Wertentwicklung, Kündigungs- und Verkaufsmöglichkeiten, Kosten des Veranlagungsproduktes sowie Nebenkosten als vom Berater ausreichend erklärt. Nicht erklärt wurden zu 61,1 % spezielle Produktrisiken sowie zu jeweils rund einem Drittel das Risiko-Rendite Profil sowie Kündigungs- und Verkaufsmöglichkeiten. Der Cost-Average Effekt, der von Beratern in der Vergangenheit oft als Verkaufsargument bei regelmäßigen Veranlagungen angesprochen wurde, kam bei lediglich 30,6% der Gespräche zur Sprache.

Diagramm 7: Welche der unten stehenden Begriffe wurden im Zuge der Produktklärung zu Fonds erklärt?

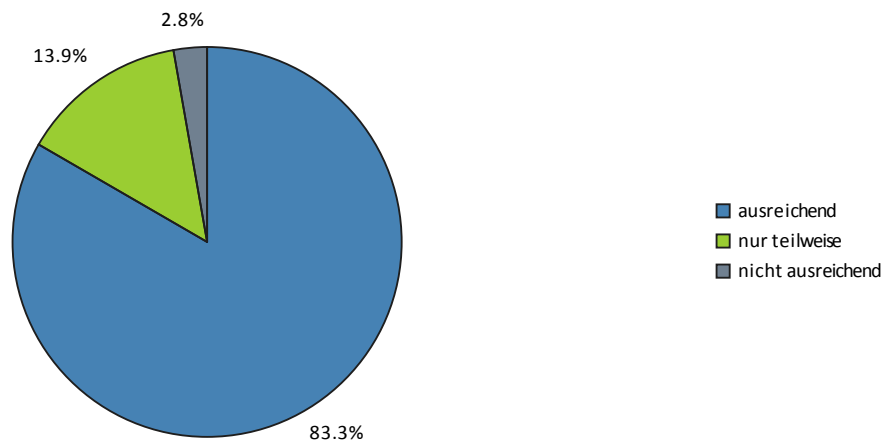


Bei der Produktklärung zu Fonds waren die Hypo Tirol beim Szenario Berufseinsteiger, die Bank Austria sowie die Volksbank Innsbruck beim Szenario Erbschaft nur durchschnittlich. Diese Banken konnten jedoch beim jeweils anderen Szenario mit sehr guten Ergebnissen punkten. Insgesamt schnitten Raiffeisenlandesbank Tirol und Tiroler Sparkasse bei der Produktklärung sehr gut, die restlichen Banken mit gut ab.

Beantwortung der Fragen sehr zufriedenstellend

83,3% der Berater gingen laut Aussagen der Tester ausreichend auf Fragen ein. Bei 13,9% der Gespräche empfanden die Tester die Beantwortung ihrer Fragen nur teilweise, bei 2,8% der Gespräche nicht ausreichend.

Diagramm 8: Ist der Berater auf Fragen Ihrerseits ausreichend eingegangen?

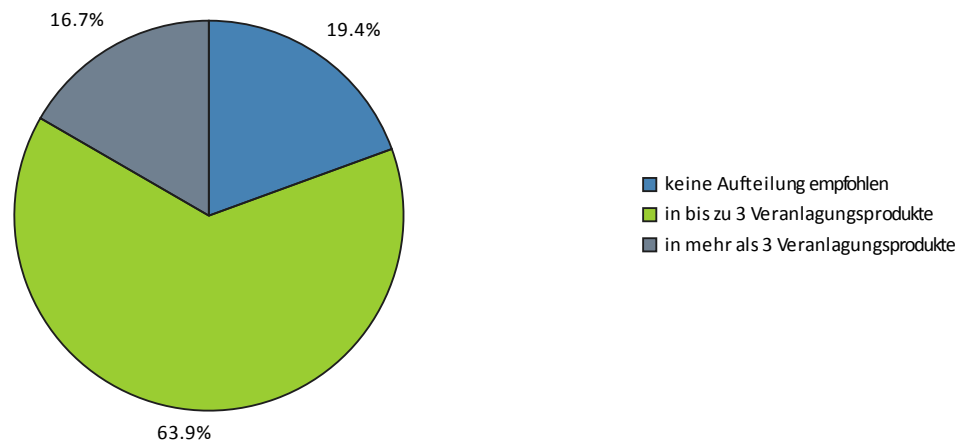


Beurteilung der Portfolioberatung

Aufteilung wird empfohlen

23 Berater (63,9%) empfahlen die Aufteilung des Veranlagungsbetrages in bis zu 3 Veranlagungsprodukte. 6 Berater (16,7%) empfahlen sogar die Veranlagung in mehr als 3 Produkte, was bei gegebenem Veranlagungsbetrag wenig zielführend erscheint und auf eine provisionsgelenkte Beratung hindeutet. Noch erstaunlicher war, dass bei 7 von 36 Beratungsgesprächen (19,4%) keine Aufteilung empfohlen wurde. Gerade bei der Wertpapierveranlagung ist die Streuung ein wesentlicher Aspekt um das Risiko eines Kapitalverlustes zu minimieren.

Diagramm 9: Wurde die Veranlagung in mehrere Produkte vom Berater empfohlen? Wenn ja, in wie viele Produkte sollte der Veranlagungsbetrag investiert werden?



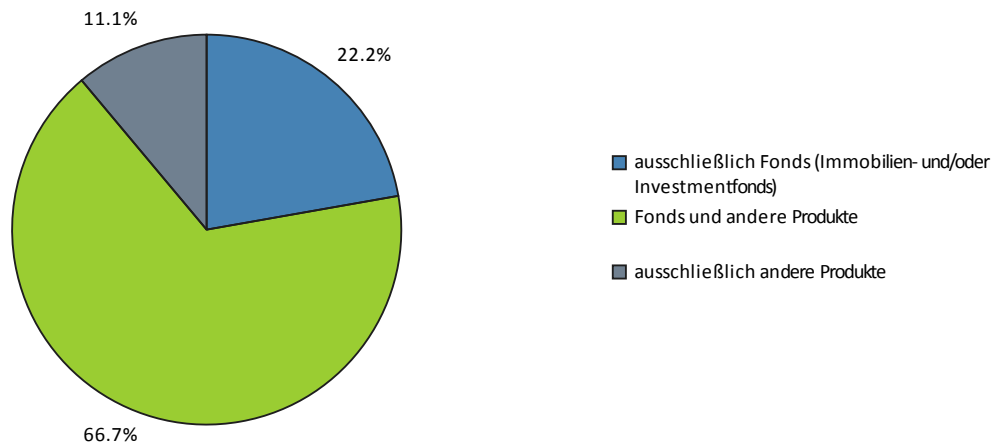
In unserem Test wirkt sich dieses Ergebnis wie folgt auf die Subkategorie Diversifikation aus. Raiffeisenlandesbank Tirol, Hypo Tirol sowie Bank Austria zeigten Schwächen in der Produktstreuung. Die Berater empfahlen entweder keine Aufteilung des Veranlagungsbetrags oder wollten das Geld der Testpersonen gleich in mehr als 3 Produkte investieren.

Positiv ist festzuhalten, dass 88,9% der Berater sich nach bestehenden Veranlagungsprodukten informiert haben, um eine gute Streuung zu gewährleisten.

8.1.2 Veranlagungs- bzw. Produktempfehlungen

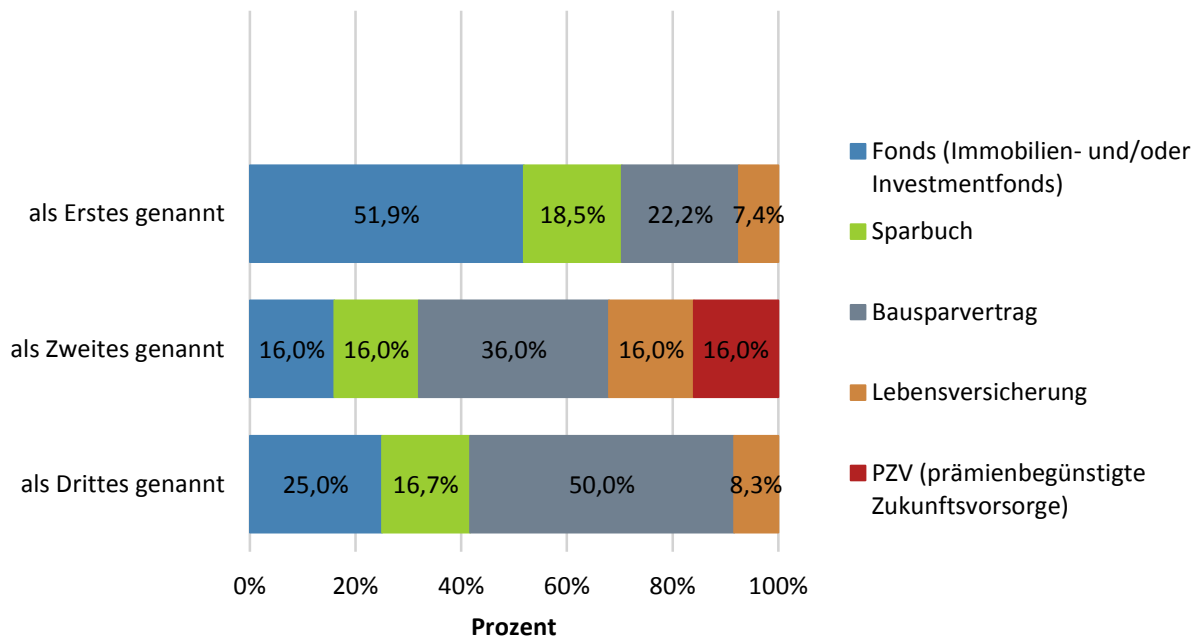
Trotz des ausdrücklichen Wunsches unserer Tester nach einer Fondsveranlagung wurden bei 4 Beratungen (11,1%) ausschließlich andere Produkte, von zwei Dritteln (66,7%) der Berater neben Fonds auch andere Produkte offeriert.

Diagramm 10: Welche Veranlagungsprodukte wurden Ihnen vom Berater offeriert?



Dabei wurden zu 51,9% Fonds, zu 18,5% Sparbücher, zu 22,2% der klassische Bausparvertrag und zu 7,4% eine Lebensversicherung als erstes Veranlagungsprodukt vorgestellt. Als Alternative (als zweites genannt) wurde zu 36% der klassische Bausparvertrag und zu jeweils 16% Fonds, das Sparbuch, Lebensversicherungen sowie die prämienbegünstigte Zukunftsvorsorge genannt. Als drittes Produkt wurde mit relativer Mehrheit der Bausparvertrag (50%) genannt. Zu 25% wurden als drittes Produkt Fonds, zu 16,7% ein Sparbuch und zu 8,3% eine Lebensversicherung angeboten.

Diagramm 11: In welcher Reihenfolge wurden die angebotenen Produkte beworben?



Testkriterium Produktbewertung (Wie gut passt das Produkt zu Szenario und Kundenwunsch)

Bei der Produktbewertung haben wir analysiert, ob der Berater auf den Kundenwunsch einer Fondsveranlagung eingegangen ist und ob er ein passendes Produkt für den Aufbau eines Notgroschens (Berufseinsteiger) angeboten hat. Hier patzten nahezu alle Banken. BAWAG P.S.K. und Tiroler Sparkasse haben sogar keinem unserer Testpersonen (Berufseinsteiger) ein Sparbuch als Notgroschenprodukt angeboten. Nur die Hypo Tirol hat bei allen Berufseinsteigern diese Notwendigkeit erkannt. Dafür wurde nur 50% der Berufseinsteiger von der Hypo Tirol ein Fonds angeboten und somit der Veranlagungswunsch ignoriert. Insgesamt wurde der Wunsch nach einer Fondsveranlagung von der Volksbank sowie der Tiroler Sparkasse am besten erfüllt. Sie gingen bei allen Testpersonen auf diesen Wunsch ein. Am wenigsten (nur in 60% der Fälle) wurde von der BTV und der Raiffeisenlandesbank Tirol auf den Kundenwunsch eingegangen.

Insgesamt erzielten aber alle Banken ein durchschnittliches bis sehr gutes Ergebnis.

Gesamtbewertung Portfolioberatung:

Die „Portfolioberatung“ (Diversifikation, Produktbewertung) wurde am besten bei der Volksbank Innsbruck bewertet, am schlechtesten bei der Raiffeisenlandesbank Tirol.

Große Palette an Produkten, starke Häufungen

Das Produktangebot war sehr vielfältig, von allen Arten von Fonds (Aktienfonds, Mischfonds, Anleihefonds, Geldmarktfonds, Immofonds, Mündelfonds) bis zu Zertifikaten war in der Angebotspalette alles vertreten.

Gesamt gesehen wurde neben Fonds am häufigsten ein klassischer Bausparvertrag angeboten, gefolgt von Lebensversicherungen und Sparbüchern.

Markante Häufung nach Banken:

- Bawag P.S.K:
 - Lebensversicherungen in drei von 5 Fällen in Tirol angeboten
 - Bausparvertrag in 4 von 5 Fällen in Tirol angeboten
- BTV:
 - Bausparvertrag in 4 von 5 Fällen in Tirol angeboten
- Alle anderen Banken:
 - Bausparvertrag in 3 von 5 Fällen in Tirol angeboten

Welche Vor und Nachteile haben die häufig angebotenen Produkte?

Bausparen

Der klassische Bausparvertrag ist neben dem ausdrücklichen Kundenwunsch das am häufigsten angebotene Produkt. Bausparen gibt es in zwei Varianten. Die gängigste Variante sind Angebote mit variabler Verzinsung. Die Verzinsung liegt derzeit zwischen rund 0,5% und max 4,25% Verzinsung und ist an einen Referenzzinssatz (meist Euribor) gebunden. Bei der zweiten Variante wird ein fixer Zinssatz von rund 1,15% für die gesamte Laufzeit angeboten. Die staatliche Prämie beträgt derzeit lediglich 1,5% bzw. maximal 18 Euro pro Jahr. Eine Besparung von mehr als € 100 pro Monat ist somit in Hinblick auf die staatliche Prämie nicht sinnvoll. Abzugsposten sind noch die Kapitalertragssteuer sowie Kontoführungsgebühren.

Im derzeitigen Niedrigzinsumfeld schafft keine der beiden Varianten einen Inflationsausgleich und ist daher als Veranlagungsprodukt nicht wirklich geeignet. Der Bausparvertrag eignet sich auch nicht als Produkt für das Ansparen eines Notgroschens, wie es von vielen Bankberatern vorgeschlagen wurde. Durch seine lange Bindungsfrist von 6 Jahren ist eine vorzeitige Behebung praktisch nicht

möglich. Wird der Bausparvertrag nicht bis zur vereinbarten Vertragssumme bespart oder vorzeitig gekündigt, fallen am Ende der Laufzeit hohe Verwaltungsgebühren an. Vorteil des Bausparvertrags ist, wie auch beim Sparbuch, die staatliche Einlagensicherung in Höhe von € 100.000. Ein Kapitalverlust ist daher nur in einer Krisensituation möglich (Finanzkrise).

Lebensversicherung

Überraschend war das Angebot an Lebensversicherungen. Unter „Lebensversicherungen“ sind sowohl Rentenversicherungen, Er- und Ablebensversicherungen, Fondsgebundene Lebensversicherungen als auch die prämienbegünstigte Zukunftsvorsorge zusammengefasst. In Tirol wurde in 7 Fällen eine Lebensversicherung als geeignetes Produkt vorgeschlagen, sechsmal beim Szenario Berufseinsteiger und einmal beim Szenario „Erbschaft“. Das war deswegen überraschend, weil sich die Tester mit dem Wunsch nach einer Fondsveranlagung an die Berater und Beraterinnen gewendet haben.

Auffällig war die BAWAG P.S.K., wo in drei von 7 Filialen eine Lebensversicherung angeboten wurde.

Lebensversicherungen entsprechen keinesfalls dem Verbraucherwunsch nach einer Fondsveranlagung. Durch die langfristige Bindung und hohe Kostenbelastung vor allem in den ersten Jahren sind diese Produkte für den gewünschten Zweck in beiden Testszenarien nicht empfehlenswert.

Welche Fonds wurden angeboten und wie gut sind diese im Vergleich zur Konkurrenz (Kosten, Performance)?

Wir haben die physischen Daten analysiert und versucht, Häufungen bei den angebotenen Fonds festzustellen. Die häufigsten Nennungen werden hier genauer beschrieben und mit Konkurrenzprodukten verglichen. Der Vergleich erfolgt anhand einer offiziellen Investmentfondsliste des Verbands österreichischer Investmentfondsgesellschaften (VÖIG). Diese Liste enthält sämtliche in Österreich zugelassenen Investmentfonds und wird regelmäßig aktualisiert. Waren keine Häufungen bei einer Bank feststellbar, werden diese ohne detaillierte Beschreibung genannt.

BAWAG P.S.K.

Es konnten keine Häufungen bei Fondsangeboten analysiert werden. Es folgt eine Liste der gesichteten Fonds.

- Global High Yield Bond Kurz
- Konzept: Ertrag Ausgewogen
- Optirendite

BTB (Bank für Tirol und Vorarlberg):

Bei der BTB wurde der Fonds „3 Banken Strategie Klassik“ mehrmals genannt. Dabei handelt es sich um einen Mischfonds, der als Dachfonds bis zu 30% seines Vermögens in Aktienfonds und den Rest überwiegend in Anleihefonds investiert.

Der Ausgabeaufschlag beträgt 3% und liegt damit im Mittelfeld der in Österreich gelisteten Mischfonds. Die Bandbreite der Ausgabeaufschläge reicht von 1% bis 5%. Die laufenden Kosten sind mit 1,4% ebenfalls im Mittelfeld angesiedelt. Bei der 10-Jahresperformance schafft es der „3 Banken Strategie Klassik“ laut Performance-Liste des VÖIG nicht unter die Top-Ten. Mit 3,86% p.a. liegt er immerhin 1,38% hinter dem erstplatzierten Allianz Invest Konservativ mit 5,24%. Auch bei den Fünf- und Dreijahreswerten zeichnet sich ein ähnliches Bild ab.

Fazit: Der „3 Banken Strategie Klassik“ ist keinesfalls der Beste seiner Klasse. Der Mischfonds „Allianz Invest Konservativ“ wäre auch von den Kosten in der Kategorie „Veranlagung konservativ“ günstiger. Die nachfolgende Tabelle ist nach den Performancewerten über 10 Jahre p.a. gereiht.

Tabelle 2: Mischfonds-Angebot der BTV im Vergleich

Veranlagungsart	Bezeichnung	Ausgabe- aufschla	Laufende Kosten	3 Jahre	5 Jahre	10 Jahre
4.1. Veranlagung konservativ	Allianz Invest Konservativ (A)	3,00	1,07	6,96	7,54	5,24
4.1. Veranlagung konservativ	Allianz Invest Konservativ (T)	3,00	1,07	6,95	7,55	5,24
4.1. Veranlagung konservativ	Apollo Konservativ	5,00	1,05	7,35	8,10	4,84
4.1. Veranlagung konservativ	KEPLER Mix Solide (A)	3,00	1,34	6,37	7,77	4,52
4.1. Veranlagung konservativ	KEPLER Mix Solide (T)	3,00	1,34	6,37	7,77	4,52
4.1. Veranlagung konservativ	Macquarie Portfolio Two	4,00	1,06	5,69	6,45	4,52
4.1. Veranlagung konservativ	Starmix Konservativ (A)	2,00	1,32	6,73	7,45	4,48
4.1. Veranlagung konservativ	Starmix Konservativ (T)	2,00	1,32	6,72	7,45	4,48
4.1. Veranlagung konservativ	PRIME VALUES Income (EUR) (R)	5,00	1,92	3,93	6,20	4,25
4.1. Veranlagung konservativ	BAWAG P.S.K. Mix Konservativ Dachfonds (A)	3,00	1,57	5,09	5,44	3,89
4.1. Veranlagung konservativ	BAWAG P.S.K. Mix Konservativ Dachfonds (T)	3,00	1,57	5,09	5,44	3,89
4.1. Veranlagung konservativ	3 Banken Strategie Klassik	3,00	1,40	4,14	5,71	3,86
4.1. Veranlagung konservativ	SUPERIOR 3 - Ethik	2,00	0,76	4,48	5,71	3,69

Hypo Tirol Bank AG:

Bei der Hypo Tirol Bank AG wurden die Fonds „Crystal Roof Safir“ sowie „Crystal Roof Smaragd“ stark beworben. Der „Crystal Roof Smaragd“ ist ebenfalls ein Mischfonds und in die Kategorie „Veranlagung konservativ“ einzuordnen. Das Fondsvolumen wird zu 25% in Aktien und zu 75% in Anleihen investiert. Der Ausgabeaufschlag beträgt ebenfalls 3%, die laufenden Kosten sind allerdings mit rund 2% höher als beim „3 Banken Strategie Klassik“. Die 10-Jahresperformance liegt mit 3,28% p.a. auch deutlich unter dem Bestperformer „Allianz Invest Konservativ“. Auch hier wurde kein Produkt aus den besten Produkten angeboten.

Der „Crystal Roof Safir“ ist ein Mischfonds der Kategorie „Veranlagung Dynamisch“. Der Investitionsschwerpunkt ist mit jeweils 50% Aktien und 50% Anleihen ausgeglichen. Mit einem Ausgabeaufschlag von 3% gehört dieser Fonds eher zu den günstigeren dieser Kategorie, welche Ausgabeaufschläge von 2% bis 10% aufweisen. Die laufenden Kosten sind allerdings mit 2,09% eher moderat, wengleich diese bei dieser Kategorie bis 4,39% reichen, der Mittelwert entspricht allerdings rund 2%. Bei der 10-Jahresperformance liegt dieser Fonds mit 3,65% p.a. weit abgeschlagen auf dem 39ten Platz. Besser abgeschlossen hätten hier beispielsweise der „Allianz Invest Dynamisch“ mit rund 5% p.a. oder der Top-Performer „ZZ2“ mit 16,73% p.a. Die nachfolgende Tabelle zeigt den Fonds „Crystal Roof Safir“ im Vergleich mit anderen österreichischen Fonds dieser Kategorie.

Tabelle 3: Mischfonds-Angebot der Hypo Tirol Bank AG im Vergleich

Veranlagungsart	Bezeichnung	Ausgabe- aufschla	Laufende Kosten	3 Jahre	5 Jahre	10 Jahre	
4.3. Veranlagung Dynamisch	ZZ2	10,00	1,01	-	0,06	10,27	16,73
4.3. Veranlagung Dynamisch	ZZ TREND	5,00	0,74	4,79	9,69	10,54	
4.3. Veranlagung Dynamisch	RT ACTIVE GLOBAL TREND (T)	4,00	3,59	5,05	7,69	7,80	
4.3. Veranlagung Dynamisch	ZZ3	5,00	1,19	8,19	9,33	7,59	
4.3. Veranlagung Dynamisch	FRS Dynamik	5,00	0,80	8,32	11,92	7,05	
4.3. Veranlagung Dynamisch	DJE Golden Wave	5,00	2,67	4,97	7,38	6,55	
4.3. Veranlagung Dynamisch	C-QUADRAT ARTS Total Return Dynamic (EUR)	5,00	2,91	3,01	5,26	6,49	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Evolution 1 (A)	3,00	1,60	3,45	5,09	6,30	
4.3. Veranlagung Dynamisch	C-QUADRAT ARTS Total Return Vorsorge (A)	5,00	2,21	4,16	5,21	5,48	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Advisory One (EUR) (T)	5,00	1,85	2,25	7,06	5,48	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Tri Style Fund (T)	5,00	2,34	-	0,38	2,90	5,47
4.3. Veranlagung Dynamisch	PRIME VALUES Growth (EUR) (R)	5,00	2,77	6,29	8,24	5,45	
4.3. Veranlagung Dynamisch	FOCUS 1500 (A)	5,00	2,30	0,11	1,95	5,40	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Macquarie Business Class	4,00	0,79	6,84	7,64	5,36	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Skandia-TOP-Trends	5,00	1,97	9,31	11,59	5,00	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Allianz Invest Dynamisch (T)	4,00	1,45	6,82	9,32	4,99	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Allianz Invest Dynamisch (A)	4,00	1,45	6,81	9,29	4,98	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Apollo Selection Balanced (A)	5,00	2,50	7,46	8,78	4,91	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Apollo Selection Balanced (T)	5,00	2,50	7,44	8,77	4,91	
4.3. Veranlagung Dynamisch	World Wide Index Fonds	5,00	2,64	5,49	11,09	4,48	
4.3. Veranlagung Dynamisch	OMIKRON 7 (A)	5,00	2,70	13,06	14,91	4,41	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Seilern Global Trust (A)	3,00	2,03	11,35	11,67	4,34	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Seilern Global Trust (T)	3,00	2,03	11,35	11,67	4,33	
4.3. Veranlagung Dynamisch	KEPLER Mix Dynamisch (A)	4,00	1,83	8,21	10,83	4,29	
4.3. Veranlagung Dynamisch	KEPLER Mix Dynamisch (T)	4,00	1,83	8,20	10,83	4,28	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Raiffeisen-§14-MixLight (A)	3,00	1,20	5,43	5,88	3,85	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Raiffeisen-§14-MixLight (T)	3,00	1,20	5,43	5,88	3,85	
4.3. Veranlagung Dynamisch	ORS DUO (T)	5,00	3,37	1,58	4,72	3,79	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Kathrein Mandatum 70 (T)	5,00	2,13	6,44	8,00	3,76	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Kathrein Mandatum 70 (A)	5,00	2,13	6,43	8,00	3,76	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Raiffeisenfonds-Wachstum (T)	4,00	2,02	3,41	7,57	3,73	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Raiffeisenfonds-Wachstum (A)	4,00	2,02	3,40	7,56	3,73	
4.3. Veranlagung Dynamisch	ORS DUO (A)	5,00	3,37	1,35	4,57	3,72	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Apollo Dynamisch (T)	5,00	2,78	9,05	11,50	3,70	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Kathrein Mandatum 50 (T)	5,00	1,70	5,59	6,81	3,69	
4.3. Veranlagung Dynamisch	Kathrein Mandatum 50 (A)	5,00	1,70	5,59	6,81	3,69	
4.3. Veranlagung Dynamisch	A 9 (A)	5,00	0,70	4,32	3,55	3,68	
4.3. Veranlagung Dynamisch	UNIQA Chance (T)	4,00	2,54	10,43	10,81	3,65	
4.3. Veranlagung Dynamisch	CRYSTAL ROOF Safir	3,00	2,09	4,33	6,37	3,65	
4.3. Veranlagung Dynamisch	PIA - Komfort Invest dynamisch (A)	3,00	2,06	7,17	9,25	3,65	

Über den ebenfalls mehrmals angebotenen „Profit 40“ Fonds liegen leider keine Daten vor.

Raiffeisenlandesbank Tirol

Bei der Raiffeisenlandesbank Tirol konnten keine Häufungen bei bestimmten Fonds analysiert werden.

- Raiffeisen Emerging Markets-Rent
- Raiffeisen Eurorent
- Raiffeisenfonds Sicherheit

Tiroler Sparkasse

Bei der Tiroler Sparkasse wurde am stärksten der „Erste Immobilienfonds“ beworben. Unter den jeweils 6 thesaurierenden und ausschüttenden Immobilienfonds liegt der „Erste Immobilienfonds“ mit einer 5-Jahresperformance von 3,42% p.a. nur knapp hinter dem „SemperReal Estate“ mit ebenso 3,42% p.a. allerdings geringeren laufenden Kosten und dem „immofonds 1“ mit 3,48% p.a. Der Ausgabeaufschlag liegt bei allen angebotenen Immobilienfonds bei 3%.

Tabelle 4: Immobilienfonds-Angebot der Tiroler Sparkasse im Vergleich

Bezeichnung	Ausgabe-	laufende Kosten	3 Jahre	5 Jahre	10 Jahre
immofonds 1 (A)	3,00	1,28	2,93	3,48	3,10
SemperReal Estate (A)	3,00	1,09	4,45	3,42	
SemperReal Estate (T)	3,00	1,09	4,45	3,42	
ERSTE IMMOBILIENFONDS (A)	3,00	1,14	3,23	3,42	
ERSTE IMMOBILIENFONDS (T)	3,00	1,14	3,23	3,42	
Real Invest Austria (T)	3,00	1,01	3,39	3,23	3,73
Real Invest Austria (A)	3,00	1,01	3,34	3,23	3,73
Raiffeisen-Immobilienfonds (A)	3,00	1,19	0,95	1,87	1,55
Raiffeisen-Immobilienfonds (T)	3,00	1,19	0,95	1,87	1,55
Real Invest Europe (T)	3,00	2,24	- 3,19	- 4,26	
Real Invest Europe (A)	3,00	2,24	- 3,25	- 4,31	
immofonds 1 (T)	3,00	1,28			

Ein weiterer Fonds der bei der Tiroler Sparkasse öfter angeboten wurde ist der „Tiroleffekt“. Mit einem Ausgabeaufschlag von 3,5% liegt der gemischte Fonds in der Kategorie „Veranlagung Ausgewogen“ im mittleren Segment, wobei die Ausgabeaufschläge von 1% bis 5% reichen. Die laufenden Kosten sind mit 1,05% dagegen deutlich günstiger als der Durchschnitt mit 1,54%. Bei der 10-Jahresperformance kann der Fonds dann allerdings doch nicht überzeugen. Er liegt mit 4,1% p.a. rund 2% unter dem Bestperformer. Die nachfolgende Tabelle zeigt den Fonds im Vergleich, gereiht nach 10-Jahresperformance.

Tabelle 5: Mischfonds-Angebot der Tiroler Sparkasse im Vergleich

Veranlagungsart	Bezeichnung	Ausgabe-aufschla	Laufende Kosten	3 Jahre	5 Jahre	10 Jahre
4.2. Veranlagung Ausgewogen	C-QUADRAT ARTS Total Ret. Balanced (EUR)	5,00	2,92	4,33	6,24	6,24
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Value Investment Fonds Klassik (A)	5,00	1,50	7,57	9,13	5,71
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Value Investment Fonds Klassik (T)	5,00	1,50	7,57	9,13	5,71
4.2. Veranlagung Ausgewogen	ZÜRICH KOSMOS INVEST	4,00	0,23	6,32	6,73	5,69
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Austrian MedTrust	3,00	0,57	6,63	7,28	5,56
4.2. Veranlagung Ausgewogen	KEPLER Vorsorge Mixfonds (A)	3,00	1,20	11,39	11,53	5,46
4.2. Veranlagung Ausgewogen	KEPLER Vorsorge Mixfonds (T)	3,00	1,20	11,38	11,52	5,46
4.2. Veranlagung Ausgewogen	RT Donau Anlagefonds 1 (T)	5,00	0,32	6,76	7,78	5,31
4.2. Veranlagung Ausgewogen	RT Donau Anlagefonds 1 (A)	5,00	0,32	6,74	7,77	5,30
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Allianz Invest Klassisch (A)	3,00	1,16	7,24	8,63	5,24
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Allianz Invest Klassisch (T)	3,00	1,16	7,23	8,62	5,23
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Ziel Netto	1,00	0,31	1,91	4,54	5,23
4.2. Veranlagung Ausgewogen	RT OPTIMUM § 14 FONDS (T)	3,00	0,68	7,09	7,05	5,21
4.2. Veranlagung Ausgewogen	RT OPTIMUM § 14 FONDS (A)	3,00	0,68	7,08	7,04	5,20
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Macquarie Portfolio Three	4,00	1,12	6,01	8,20	5,17
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Schoellerbank Global Pension Fonds (A)	3,00	1,49	7,01	8,07	4,88
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Schoellerbank Global Pension Fonds (T)	3,00	1,49	7,03	8,07	4,88
4.2. Veranlagung Ausgewogen	KEPLER Mix Ausgewogen (A)	3,00	1,57	7,42	9,40	4,61
4.2. Veranlagung Ausgewogen	ÖBV-INVEST	3,00	0,52	6,08	6,58	4,61
4.2. Veranlagung Ausgewogen	KEPLER Mix Ausgewogen (T)	3,00	1,57	7,42	9,39	4,61
4.2. Veranlagung Ausgewogen	INVESCO Vorsorgefonds	5,00	1,76	5,14	6,78	4,53
4.2. Veranlagung Ausgewogen	PIA - Plus-UnternehmensVorsorgefonds	5,00	0,98	6,69	7,68	4,47
4.2. Veranlagung Ausgewogen	ESPA VORSORGE CLASSIC/04 (T)	3,00	1,35	1,05	0,99	4,42
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Starmix Ausgewogen (A)	3,00	1,60	7,18	8,69	4,37
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Starmix Ausgewogen (T)	3,00	1,60	7,18	8,69	4,37
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Apollo Ausgewogen (T)	5,00	1,98	8,61	10,16	4,37
4.2. Veranlagung Ausgewogen	BAWAG P.S.K. Mix Dynamisch Dachfonds (T)	3,00	2,01	7,45	9,37	4,36
4.2. Veranlagung Ausgewogen	BAWAG P.S.K. Mix Dynamisch Dachfonds (A)	3,00	2,01	7,45	9,37	4,35
4.2. Veranlagung Ausgewogen	HYPO-INVEST	4,00	0,92	4,24	4,15	4,31
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Raiffeisenfonds-Ertrag (A)	3,00	1,59	4,01	6,98	4,31
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Raiffeisenfonds-Ertrag (T)	3,00	1,59	4,01	6,98	4,31
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Portfolio Management SOLIDE (A)	-	1,75	6,65	8,24	4,28
4.2. Veranlagung Ausgewogen	Portfolio Management SOLIDE (T)	-	1,75	6,65	8,24	4,28
4.2. Veranlagung Ausgewogen	BAWAG P.S.K. Mix Ausgewogen Dachfonds (A)	3,00	1,75	6,21	7,38	4,25
4.2. Veranlagung Ausgewogen	BAWAG P.S.K. Mix Ausgewogen Dachfonds (T)	3,00	1,75	6,21	7,38	4,25
4.2. Veranlagung Ausgewogen	PIA - Komfort Invest traditionell (T)	3,00	1,21	7,23	7,40	4,23
4.2. Veranlagung Ausgewogen	ESPA PORTFOLIO BALANCED 30 (A)	5,00	0,61	5,69	5,72	4,22
4.2. Veranlagung Ausgewogen	PIA - Komfort Invest traditionell (A)	3,00	1,21	7,18	7,39	4,22
4.2. Veranlagung Ausgewogen	PIA - Ethik Fonds (T)	3,00	1,09	6,96	6,96	4,18
4.2. Veranlagung Ausgewogen	PIA - Komfort Invest ausgewogen (A)	3,00	2,02	6,76	7,79	4,16
4.2. Veranlagung Ausgewogen	PIA - Ethik Fonds (A)	3,00	1,00	7,00	6,94	4,16
4.2. Veranlagung Ausgewogen	3 Banken Strategie Dynamik	3,00	1,97	4,44	7,15	4,12
4.2. Veranlagung Ausgewogen	TIROLEFFEKT (T)	3,00	1,05	3,82	6,42	4,10
4.2. Veranlagung Ausgewogen	TIROLEFFEKT (A)	3,00	1,05	3,81	6,42	4,10
4.2. Veranlagung Ausgewogen	TOP-Fonds II-d.Flexible-d. Stmk.SpK. (T)	3,00	1,31	5,79	7,44	4,05

Ebenfalls häufig genannt wurde der Fonds „Youinvest solid“. Dabei handelt es sich allerdings um einen im Jahr 2013 neu aufgelegten Fonds, weshalb noch keine Vergleichsdaten zur Verfügung stehen.

UniCredit Bank Austria:

Bei der Bank Austria konnte lediglich eine Häufung bei dem Immobilienfonds „Real Invest Austria“ festgestellt werden. Der Immobilienfonds enthält einen einmaligen Ausgabeaufschlag in Höhe von 3% sowie laufende Kosten in der Höhe von 1,01%. Damit ist er kostenseitig der günstigste Immobilienfonds in Österreich. Über 5 Jahre konnte der Fonds eine Performance von 3,23% p.a. liefern. Er liegt damit zwar hinter den Bestperformern, dafür ist er in der 10-Jahreswertung der beste Immobilienfonds. Auch aufgrund der Tatsache, dass es keine 10 Jahreswerte für andere Immobilienfonds gibt. Die Tabelle ist bereits weiter oben in der Studie unter Immobilienfonds zu finden.

Volksbank Innsbruck:

Bei der Volksbank Innsbruck konnte eine Häufung bei dem Rentenfonds (Anleihenfonds) „Spängler IQAM Spartrust M“ festgestellt werden. Der Ausgabeaufschlag liegt mit 2% unter dem Durchschnitt von 2,6%. Auch die laufenden Kosten sind mit 0,4% p.a. geringer als der Durchschnitt mit 0,6% p.a. Der mündelsichere Fonds besteht ausschließlich aus auf EUR lautenden Wertpapieren österreichischer Emittenten. Im Vergleich zu anderen Fonds der Kategorie liegt der „Spängler IQAM Spartrust M“ mit 4,48% p.a. in 10 Jahren über dem Durchschnitt von 4,04% p.a. Andere Mündelfonds wie beispielsweise der „VB Mündel-Rent“ oder der „Kepler Vorsorge Rentenfonds“ liegen allerdings mit 4,72% bzw. 5,14% p.a. ein wenig darüber.

Tabelle 6: Rentenfonds-Angebot der Volksbank Innsbruck im Vergleich

Bezeichnung	Ausgabe	laufende	3 Jahre	5 Jahre	10 Jahre
ESPA BOND EUROPE-HIGH YIELD (EUR) (T)	3,00	1,11	8,06	12,91	6,58
ESPA BOND EUROPE-HIGH YIELD (EUR) (A)	3,00	1,11	8,05	12,90	6,58
Apollo Euro Corporate Bond Fund (A)	5,00	0,99	6,74	8,63	5,75
Apollo Euro Corporate Bond Fund (T)	5,00	0,99	6,74	8,63	5,74
Apollo 34 A2	7,00	0,33	8,65	7,39	5,74
KEPLER Vorsorge Rentenfonds (T)	2,00	0,62	6,91	6,90	5,14
KEPLER Vorsorge Rentenfonds (A)	2,00	0,62	6,90	6,90	5,14
KEPLER Netto Rentenfonds (A)	2,00	0,61	7,05	6,70	4,84
KEPLER Netto Rentenfonds (T)	2,00	0,61	7,04	6,70	4,84
VB Mündel-Rent (A)	2,00	0,53	5,89	5,92	4,72
Raiffeisen-Euro-Rent (R) (A)	2,00	0,61	6,71	6,67	4,70
Raiffeisen-Euro-Rent (R) (T)	2,00	0,61	6,70	6,67	4,70
K 80 (T)	3,00	0,54	5,76	6,44	4,67
K 80 (A)	3,00	0,54	5,76	6,44	4,67
S700	2,00	0,24	6,99	5,22	4,64
BAWAG P.S.K. Mündel Rent (A)	2,00	0,43	5,84	6,07	4,64
BAWAG P.S.K. Mündel Rent (T)	2,00	0,43	5,84	6,07	4,64
PIA - TopRent	2,00	0,67	7,09	6,58	4,62
PIA - Euro Government Bond (T)	3,00	0,65	6,65	5,80	4,61
PIA - Euro Government Bond (A)	3,00	0,59	6,63	5,78	4,61
Kathrein Euro Bond (R) (A)	3,00	0,69	6,22	4,59	4,58
Kathrein Euro Bond (R) (T)	3,00	0,69	6,22	4,59	4,58
KEPLER Ethik Rentenfonds (T)	3,00	0,79	6,71	6,54	4,58
KEPLER Ethik Rentenfonds (A)	3,00	0,79	6,70	6,54	4,57
ESPA BOND EURO-TREND (T)	2,00	0,67	6,58	5,02	4,57
Apollo 1 Styrian Euro Bond (A)	3,00	0,59	4,99	5,10	4,57
Apollo 1 Styrian Euro Bond (T)	3,00	0,59	5,04	5,10	4,57
ESPA BOND EURO-TREND (A)	2,00	0,67	6,58	5,02	4,57
Apollo Mündel (T)	3,00	0,53	5,30	5,30	4,55
Apollo Mündel (A)	3,00	0,53	5,32	5,30	4,55
Raiffeisen-Euro-Corporates (R) (T)	3,00	0,86	5,81	7,03	4,54
PIA - Corporate Trend Invest (T)	3,00	0,61	4,91	5,39	4,54
Raiffeisen-Euro-Corporates (R) (A)	3,00	0,86	5,80	7,02	4,54
PIA - Corporate Trend Invest (A)	3,00	0,54	4,91	5,40	4,53
INVESCO Euro Rentenfonds (A)	5,00	0,61	6,51	5,09	4,52
INVESCO Euro Rentenfonds (T)	5,00	0,61	6,51	5,09	4,52
Spängler IQAM SparTrust M (A)	2,00	0,40	4,79	5,10	4,48

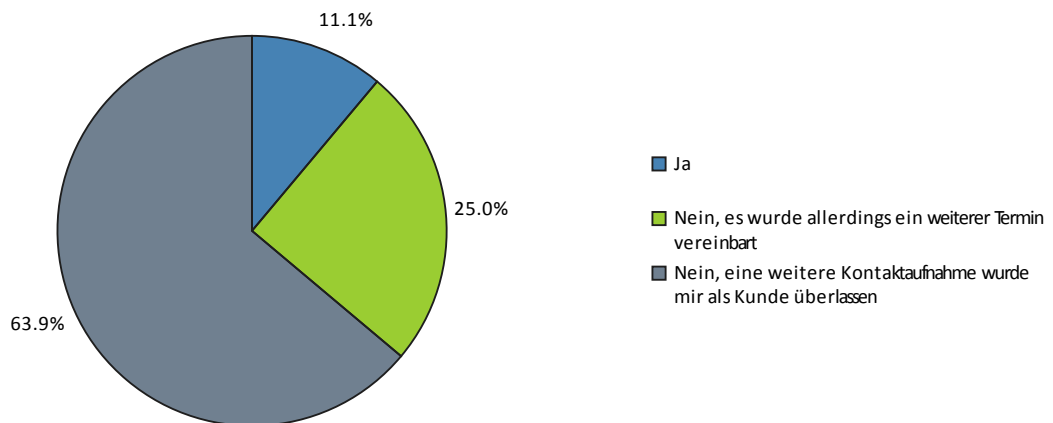
Fazit:

Die auffälligsten Häufungen waren bei Immobilienfonds und Mischfonds zu erkennen. Die Banken boten vorrangig eigene Produkte an oder Produkte von Kooperationspartnern. Die Kosten liegen meist im Mittelfeld aller in Österreich gelisteten Fonds der vergleichbaren Kategorie. Keine Bank hat Fonds angeboten, die zu den Top-Performern ihrer Kategorie über die letzten 10 bzw. 5 Jahren gehörten.

Gesamtbewertung des Beratungsgeprächs

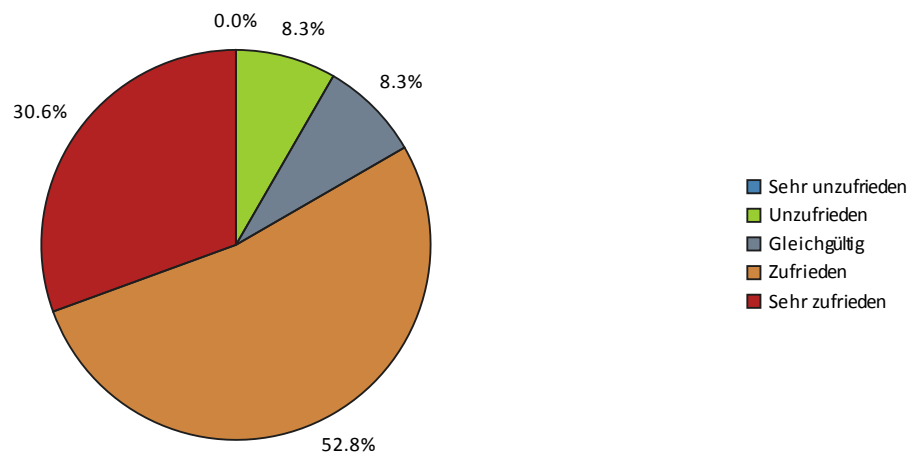
83,3% der Berater gingen laut Aussagen der Tester ausreichend auf Fragen ein. Bei 13,9% der Gespräche empfanden die Tester die Beantwortung ihrer Fragen nur teilweise ausreichend, bei 2,8% der Gespräche nicht ausreichend. Positiv zu vermerken ist, dass 63,9% der Berater nicht auf einen Vertragsabschluss drängten, sondern dem Kunden die weitere Kontaktaufnahme überließen. 9 Berater (25%) vereinbarten einen weiteren Termin mit dem Kunden, 4 Berater (11,1%) drängten beim ersten Beratungsgespräch bereits auf einen Vertragsabschluss.

Diagramm 12: Wurde von Seiten des Beraters auf einen schnellen Vertragsabschluss gedrängt?



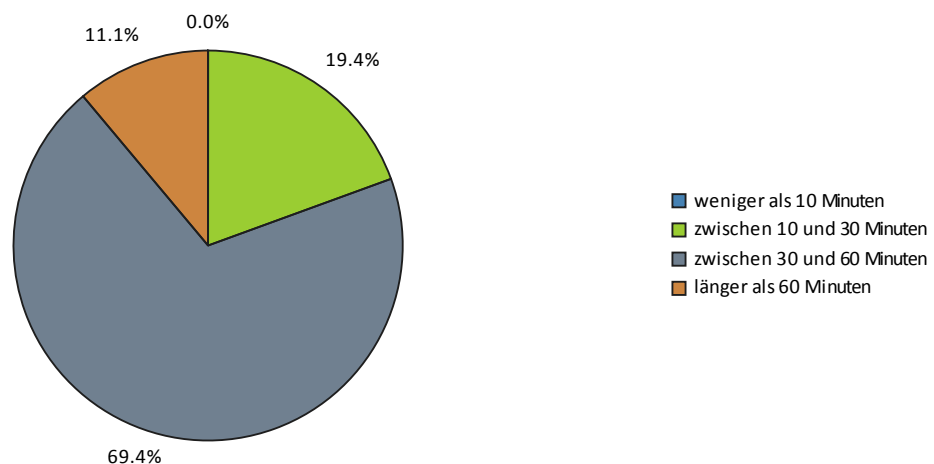
83,4% der Beratungsgespräche wurden als zufriedenstellend (52,8%) bzw. sehr zufriedenstellend (30,6%) empfunden. Bei zwei Beratungen der Volksbank sowie einer Beratung bei der BTV waren die Testpersonen unzufrieden mit der Leistung des Beraters.

Diagramm 13: Wie beurteilen Sie die Beratung insgesamt?



In 69,4% der Fälle dauerte ein Beratungsgespräch zwischen 30 und 60 Minuten. In 19,4% der Beratungen nur max. 30 Minuten. 11,1% der Beratungen dauerten länger als eine Stunde. Während jeweils ein Berater der BAWAG, Bank Austria, BTV und der Tiroler Sparkasse gerne auch länger als 60 Minuten beriet, nahmen sich jeweils 2 Berater der BTV, Hypo Tirol Bank und Bank Austria sowie 1 Berater der Volksbank Innsbruck nur maximal 30 Minuten Zeit für unsere Testpersonen. Mit einer Beratung unter 10 Minuten wurde keine Testperson abgespeist.

Diagramm 14: Wie lange hat Ihr Beratungsgespräch gedauert?



9. Ergebnisse zu den einzelnen Banken kurz gefasst

Tiroler Sparkasse

Die Bedarfserhebung wurde recht unterschiedlich durchgeführt. Während bei der Gruppe der jüngeren Beratungssuchenden alle wesentlichen Kriterien abgefragt wurden, wurde bei der Gruppe der älteren Beratungssuchenden in zwei Filialen die Bedarfserhebung äußerst mangelhaft durchgeführt.

Die Produktberatung wurde bei der Tiroler Sparkasse in beiden Szenarien am besten bewertet.

Passende Produkte –im Sinne der Aufteilung der Investitionssumme sowie der Auswahl der geeigneten Anlageprodukte - wurden bei den 40 bis 50jährigen angeboten. Bei den Produktangeboten für die Berufseinsteiger fehlte das passende Produkt für den Aufbau eines Notgroschens.

BTV

Die Bedarfserhebung wurde bei der BTV bei den Berufseinsteigern mit durchschnittlich, bei der älteren Kundengruppe mit weniger zufriedenstellend bewertet. Ausschlaggebend dafür war, dass die Berater sehr wenig auf die finanzielle Situation der Beratungssuchenden eingegangen sind. Beispielhaft sei hier erwähnt, dass in einem Beratungsgespräch lediglich der einmalige Veranlagungsbetrag, in einem anderen Beratungsgespräch nur das Vorhandensein eines Notgroschens erfragt wurde.

Die Produktberatung liegt für beide Testszenarien im guten Mittelfeld.

Auffällig war, dass den 40 bis 50jährigen trotz ausdrücklichem Wunsch in 2 von 3 Fällen keine Fonds offeriert wurden. Daher schnitt die BTV insgesamt in der Kategorie Portfolioberatung bei dieser Kundengruppe nur durchschnittlich ab. Bei den Berufseinsteigern schnitten die Berater deutlich besser ab.

Unicredit Bank Austria

Das Ergebnis der Bedarfserhebung der Unicredit zeigt deutlich wie sehr die Qualität der Beratung vom Berater selbst abhängt. In einem Fall war die Bedarfserhebung äußerst dürftig, da nur das frei verfügbare Einkommen erfragt wurde. Im anderen Fall wurden alle wesentlichen Fragen gestellt.

Auch bei der Produktberatung konnte ein Berater die Ansprüche unserer Tester nicht erfüllen. Der Berater lieferte weder brauchbare Produktinformationen, noch wurden

Unterlagen ausgehändigt, die es dem Verbraucher auch im Nachhinein ermöglichen, sich ein Bild über das angebotene Produkt zu machen.

Positiv hervorzuheben ist, dass den Berufseinsteigern sowohl das passende Produkt (für Notgroschen und Veranlagungswunsch) angeboten wurde als auch eine sinnvolle Aufteilung des Veranlagungsbetrages empfohlen wurde.

Volksbank Innsbruck

Für die Gruppe der 40-50jährigen wurde bei der Bedarfserhebung in 2 von 3 Fällen lediglich der einmalige Veranlagungsbetrag erfragt. Das reicht nicht aus, um sich ein Bild über die finanzielle Situation der Beratungssuchenden zu machen. Daher ist das Ergebnis wenig zufriedenstellend. Bei den Berufseinsteigern war das Ergebnis ein wenig besser.

Was bei der Bedarfserhebung bei den älteren Beratungssuchenden mangelhaft war, wurde durch eine besonders gute Beratungsleistung hinsichtlich Produkterklärung, Diversifikation und Empfehlung der geeigneten Veranlagungsprodukte wettgemacht. Auch bei den Berufseinsteigern war die nachfolgende Beratungsleistung im Schnitt besser als die Bedarfserhebung.

Hypo Tirol Bank

Die Hypo Tirol Bank lieferte bei der Bedarfserhebung eines der schlechtesten Ergebnisse. Bei der Produkterklärung konnte die Hypo Tirol das durchschnittliche Ergebnis bei den Berufseinsteigern durch ein sehr gutes Ergebnis den 40 bis 50jährigen kompensieren. Besonders punkten konnten die Berater der Hypo Tirol bei der Produktbewertung. Es wurden sowohl die gewünschten Fonds angeboten als auch eine sinnvolle Aufteilung des Investitionsbetrages empfohlen.

BAWAG P.S.K.

Die Bedarfserhebung wurde in beiden Szenarien mit durchschnittlich bewertet. Finanzielle Verpflichtungen wurden nur in 2 von 5 Fällen erfragt. Die Frage nach einem vorhandenen Notgroschen wurde bei beiden Kundengruppen in je einem Fall ganz weggelassen.

Qualitativ hochwertige Unterlagen wurden lediglich den älteren Testpersonen ausgehändigt. Hier wurde die Qualität der Unterlagen mit sehr gut bewertet. Bei den

Berufseinsteigern dagegen mit nicht zufriedenstellend, da ausschließlich Werbeprospekte mit oberflächlichen Informationen ausgehändigt wurden.

Die Aufteilung des Veranlagungsbetrages in 2 bis 3 Produkte wurde in beiden Szenarien sehr positiv bewertet.

Raiffeisenlandesbank Tirol

Die Raiffeisenlandesbank Tirol schneidet in der Gesamtbetrachtung am schlechtesten ab. Die Bedarfserhebung war im Fall der 40 bis 50jährigen nur wenig zufriedenstellend, bei den Berufseinsteigern auch nur durchschnittlich. Die Produktberatung wurde in beiden Fällen mit gut bewertet. Die Qualität der Unterlagen war jedoch in beiden Fällen weniger zufriedenstellend. Punkten konnten die BeraterInnen der Raiffeisenlandesbank Tirol bei den Produkterklärungen und der Fragenbeantwortung. Die Aufteilung des Veranlagungsbetrages wurde vor allem von der älteren Testergruppe sehr gut bewertet. Leider wurde in 2 von 3 Fällen kein Fonds angeboten und damit der Kundenwunsch ignoriert.

10. Verbraucherempfehlungen & Checkliste

10.1 Verbraucherempfehlungen kurz gefasst

- Fonds eignen sich für den langfristigen Kapitalaufbau
- Blick über den Tellerrand – Zweitmeinung einholen, es geht oft um langfristige Entscheidungen
- Vertrauen zum Berater ist eine wesentliche Grundlage – wer mit dem Berater nicht kann, sucht sich besser einen anderen
- Cooling off – Phase einplanen. Kein Vertragsabschluss am Tag der Beratung
- Veranlagungsbetrag splitten – Diversifikation schafft Risikoausgleich (Vermeidung von Klumpenrisiko)
- Gute Vorbereitung ist hilfreich und gibt mehr Sicherheit bei der Auswahl durch gezielte Fragen. Produkteigenschaften und Vertragsinhalt müssen verstanden werden.
- Wesentliche Produktmerkmale wie Risiko, Kosten, Laufzeit und Ertragschancen erfragen
- Produktkombinationen auf Sinnhaftigkeit prüfen. Oft ist die Kombination nur zugunsten des Anbieters und erschwert den Überblick.
- Die persönlichen Verhältnisse z.B. in Bezug auf überhöhte Sparraten zu überschätzen, birgt ein großes Risiko
- Zeithorizont vorab bestimmen, auch hier kurz- mittel- und langfristig planen.
- Zumindest jährliche „Begutachtung“ – begleitender Finanzcheck zum Jahreswechsel
- Schriftliche Produktinformationen einfordern.
- Ordnung auch hier wichtig. Kurz- mittel- und langfristigen Kapitalaufbau nach persönlichem Bedarf mitbedenken.
- Hin und her macht Taschen leer – Fondsveranlagung ist langfristig, Auflösung/ Verkauf nach kurzer Laufzeit meist nicht attraktiv
- Langfristig sind auch kleine Sparraten sinnvoll
- Unangenehme Situationen während des Beratungsgesprächs ansprechen und klären (unzureichende Privatsphäre)

10.2 Checkliste

Ein Beratungsgespräch sollte gut vorbereitet werden. Wer seinen Bedarf kennt und abschätzen kann, tut sich viel leichter, gezielte Fragen zu stellen.

- Erfolg durch gute Vorbereitung. Wer seinen Bedarf und die wichtigsten Produkteigenschaften kennt, kann gezielter nachfragen und so mehr brauchbare Informationen für sich aus der Beratung herausholen.
- Die eigene persönliche Situation ist die Grundlage. Einkommen-Ausgaben-Rechnung anstellen und aktuelle Sparmöglichkeit erheben (wie hoch sind die Fixkosten? Wie viel kann ich realistisch regelmäßig für Vorsorge ausgeben? Ist ein Notgroschen für notwendige Reparaturen oder Anschaffungen vorhanden?)
- Auch bestehende Verträge sollten berücksichtigt werden. Welche Verträge gibt es schon und sind sie passend?
- Bindung bedenken: langfristige Bindung kann bedeuten, dass bei vorzeitiger Auflösung Kosten anfallen; auch steuerliche Auswirkungen sind möglich.
- Blick in die Zukunft auf Basis aktueller Verhältnisse. Klar kann sich alles ändern, aber kein Plan ist nicht gut. Was ist für die persönliche Situation zu erwarten? Infos zum aktuellen Stand der zu erwartenden Pension über das Pensionskonto, bestehendes Vermögen, auch Immobilienbesitz, zu erwartende Erbschaften berücksichtigen.
- Die persönlichen Ziele sollten konkretisiert werden. In der Lebensplanung kurz- mittel- und langfristigen Kapitalbedarf berücksichtigen. Z.B. Planung langfristiger Investitionen wie Hausbau oder Wohnungssanierung;
- Die eigene Risikoneigung überdenken: sicherheitsorientiert oder risikobereit? Je nach Anlagehorizont ein passender Mix, der sich in Richtung „sicherheitsorientiert“ verändert, je näher der Pensionsantritt rückt. Niemand tut gut daran, wegen einer Anlageentscheidung schlecht zu schlafen!
- Den möglichen Anlagebetrag splitten: Gibt es Geld für Einmalanlage und/oder für laufendes Ansparen? Je nach Lebenssituation ist es sinnvoll, den Anlagebetrag auf mehrere Produkte mit unterschiedlicher Zielrichtung – sowohl Risiko als auch Laufzeit - zu splitten. „nicht alles auf ein Pferd setzen“
- Mehrere Angebote einholen: Jede Bank bietet ihre eigenen Produkte, ein unabhängiger Vermögensberater kann verschiedene Anbieter wählen und bietet daher eine größere Auswahl. Produktpartner und Vertriebspartner unterscheiden.