Das große Abkassieren

Bankenreport. König Kunde? Schön wär's. Um die extrem hochgesteckten Zielvorgaben ihrer Arbeitgeber zu erfüllen, empfehlen Anlageberater oft zu teure und unsinnige Produkte. Dies bekennen Banker in vertraulichen Gesprächen. Ihre Tricks und Kniffe – und wie Sie als Kunde gegenhalten.

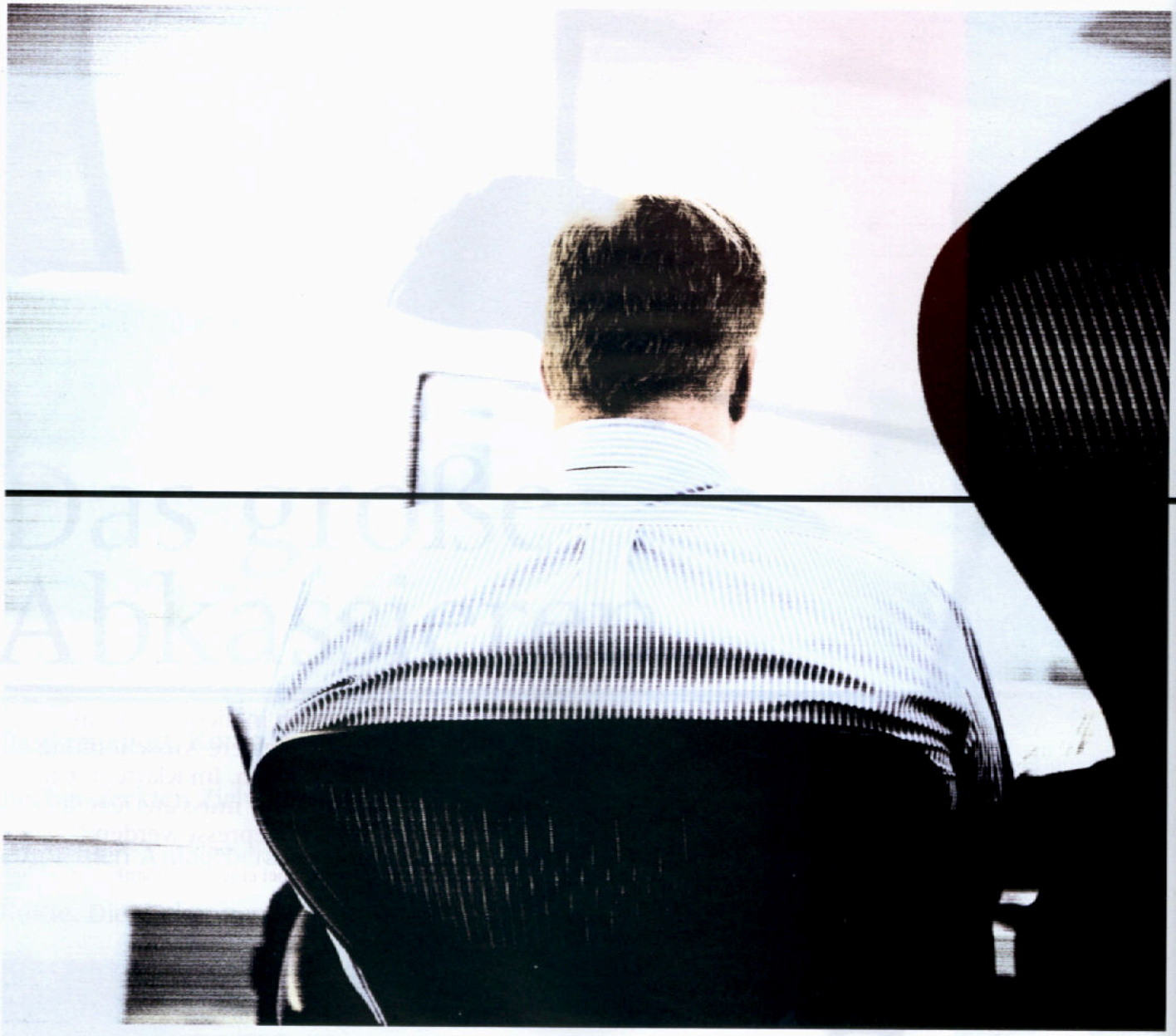
Bei Manfred Hofstadt* fühlt sich der Kunde immer als Gewinner. Mit einer speziellen Software, die Risiken minimieren soll, wertet der Banker jedes Depot aus. Was allerdings nur er weiß: Am Ende kommen keineswegs die Empfehlungen heraus, die optimal zum Anleger passen. Im Gegenteil. „Das Programm rät immer zu den Finanzprodukten, die unsere Bank gerade verkaufen will. Bei ihnen sind die Gebühren am höchsten." Gerade derzeit fällt es ihm leicht, seine Kundschaft für ein Gespräch zu gewinnen. „Die drohende Abgeltungssteuer ist der ideale Türöffner, um über das Wertpapierdepot zu reden", freut sich Hofstadt, der seit Jahren in der Privatkundenabteilung einer Großbank arbeitet. „Alle wollen wissen, wie sie sich schützen können." ▷

„Wachstum ergibt sich in diesem Jahr in erster Linie über die bessere Ausschöpfung von Kundenbeziehungen. Im Klartext: Um genügend zu verdienen, muss aus jedem Kunden mehr herausgepresst werden."

Werner Soltak*, Filialleiter bei einer Privatbank

Foto: Corbis

*Name von der Redaktion geändert.



Schlechte Beratung, unsinnige Produkte, überzogene Gebühren, fiese Tricks: Wenn Berater derzeit ihre Kunden anrufen, hat das mit profunden Ratschlägen für eine bessere Depotstruktur oft nichts zu tun. Es geht schlicht um den Absatz von Produkten mit hohen Margen, etwa Zertifikate, Dachfonds oder Garantiepapiere. Der Druck auf die Banker ist groß: Wegen der schwierigen Börsenlage haben viele seit Jahresanfang kaum Geschäft gemacht. „Anleger meiden Wertpapiere, unsere Verkaufszahlen sind eine Katastrophe", klagt Lukas Kreuzer*, bis vor Kurzem Führungskraft bei einer Großbank.

Nun bleiben den Beratern und ihren Vorgesetzten lediglich neun Monate, um die ambitionierten internen Vorgaben zu erfüllen. Das gelingt häufig nur mit erhöhtem Druck gegenüber den Mitarbeitern und Tricksereien zulasten der Kunden. Doch bei vielen Beratern regt sich inzwischen das schlechte Gewissen. Nach dem ersten großen Report in Capital 20/2007 meldeten sich zahlreiche Banker in der Redaktion und packten aus. In persönlichen Gesprächen prangerten sie die Missstände in der Branche an und verrieten, wie sie und ihre Kollegen gerade jetzt die Kundschaft über den Tisch ziehen – um hochgesteckte Verkaufsziele zu erreichen und um am Ende des Jahres auch selbst einen satten Bonus einzustreichen.

Für neue Brisanz sorgt die Abgeltungssteuer. Die Abgabe in Höhe von 25 Prozent, die 2009 eingeführt und für Zinsen, Dividenden und Kursgewinne fällig wird, dient derzeit als Verkaufsargument für alles und jedes. Nur Kunden, die wissen, mit welchen Maschen die Berater arbeiten, können sich vor unsinnigen Investments schützen. Capital zeigt, worauf Anleger achten müssen und wie sie sich gegen eine allzu dreiste Abzocke juristisch wehren.

*Name von der Redaktion geändert.

Die Begehrlichkeiten in der Branche waren schon immer groß. Einer Studie der Unternehmensberatung McKinsey zufolge sind im Private Banking, sprich der Betreuung vermögender Privatkunden, Umsatzrenditen von 35 Prozent und mehr drin. Doch nun gibt es ein Problem: Die Ertragssteigerung stößt an Grenzen, der Markt ist extrem hart umkämpft. „Wachstum ergibt sich in diesem Jahr in erster Linie über die bessere Ausschöpfung von Kundenbeziehungen", sagt Werner Soltak*, Filialleiter einer Privatbank. „Im Klartext: Um genügend zu verdienen, muss aus jedem Kunden mehr herausgepresst werden."
Im Fokus der Banker steht die Klientel mit Vermögen zwischen 100 000 und einer Million Euro. Bei kleineren Depots lohnt der Aufwand weniger, bei sehr großen Portfolios verhindern externe Berater häufig, dass Geldinstitute ihre Mandanten ausnehmen. „Im mittleren Vermögensbereich gibt es

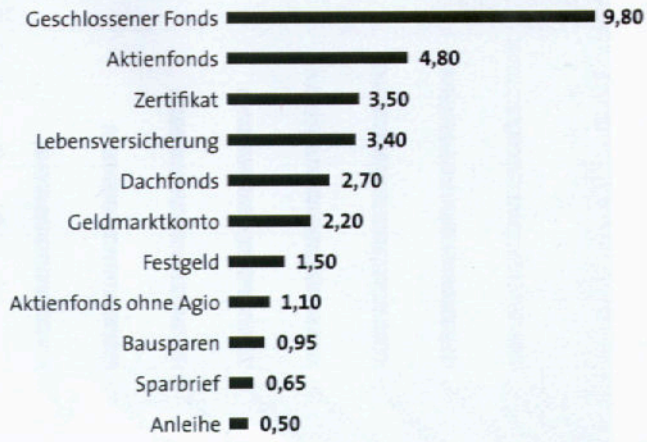
„Das System treibt die Berater zur Anwendung schmutziger Methoden. Zum Teil werden sie von den Vorgesetzten stillschweigend geduldet, zum Teil sogar angeordnet."

Lukas Kreuzer*, bis vor Kurzem Führungskraft bei einer Großbank

faktisch keine Beratung mehr, sondern nur noch Produktverkauf", betont Josef Petersen*, Vorstand einer Privatbank.
Spitzenreiter in der Abzockstatistik sind geschlossene Fonds. Sie versprechen Banken beim Verkauf mit bis zu 15 Prozent die höchsten Gewinnmargen. Zu Bestsellern avancieren aktuell jedoch die Dachfonds – dank Abgeltungssteuer. Die Argumentation der Banker für ein Investment klingt schlüssig: Während Privatanleger ab kommendem Jahr bei jedem Verkauf Steuern auf Kursgewinne zahlen, können die Manager von Dachfonds jederzeit einzelne Fonds veräußern und Gewinne abgabenfrei reinvestieren. So weit, so richtig. Für Anleger hat der Kauf dennoch einen gravierenden Nachteil: Die Produkte sind sehr teuer, da in der Regel mehrere Gebührenebenen eingezogen sind. Zum Ausgabeaufschlag von oft mehr als drei Prozent kommen jährlich Kosten für das Management des Dachfonds sowie der Einzelfonds, in die dieser investiert. „Darüber hinaus fallen oft Ordergebühren und Rückvergütungen an", erklärt Jens Trautmann*, der mehrere Jahre für eine Großbank tätig war. Diese Einzelposten summieren sich im ersten Jahr schnell auf mehr als sechs Prozent. Gute Renditen können Anleger da kaum erzielen. „Mir ist in diesem Bereich kaum ein Produkt bekannt, mit dem Investoren auf Dauer den Markt geschlagen hätten", warnt Marc Overwien, Geschäftsführer der WSH Deutsche Vermögenstreuhand. Das Unternehmen analysiert für betuchte Kunden die Leistungen von Banken.
Der Wettbewerb um die raren Neukunden treibt immer neue Blüten: Schenkt man Prospekten Glauben, ist es bereits mit ▷

Gewinnbringer. Geschlossene Fonds und Aktienfonds verkaufen die Berater derzeit am liebsten – hier erzielen sie die höchsten Margen. Entsprechend preisen die Banker diese Papiere ihren Kunden besonders an.

Margen von Bankprodukten*, in Prozent der Anlagesumme



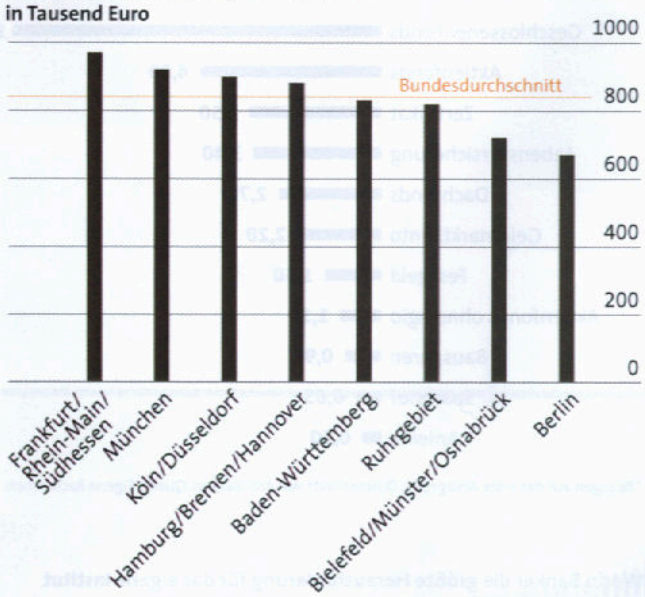
*Bezogen auf das erste Anlagejahr. Durchschnitt von drei Banken. Quelle: Eigene Recherchen.

Worin Banker die größte Herausforderung für das eigene Institut sehen, in Prozent der Befragten

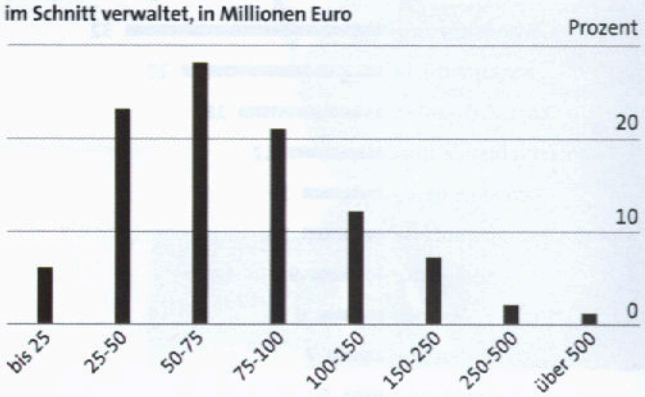
Mehrfachnennungen möglich. Quelle: Steria Mummert Consulting.

Gewinnlieferanten. Im Private-Banking-Segment erwirtschaftet jeder Berater für sein Institut im Schnitt 840 000 Euro pro Jahr. Ein Banker verwaltet dabei Anlegergelder in Höhe von rund 88 Millionen Euro. Dieser Betrag wächst rasant: Jährlich sammeln die Berater bei Kunden rund 15 Millionen Euro neu ein.

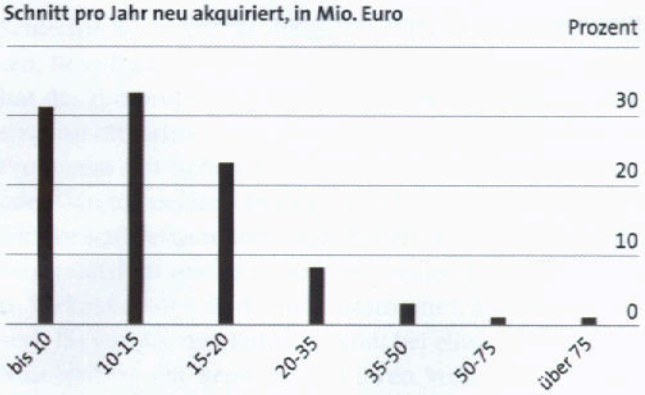
Durchschnittlicher Ertrag* pro Berater, in Tausend Euro



Wie viel Kundengeld ein Private Banker im Schnitt verwaltet, in Millionen Euro



Wie viel Kapital ein Private Banker im Schnitt pro Jahr neu akquiriert, in Mio. Euro



*Provisionsertrag und Zinsmarge.
Quelle: Stephan Unternehmens- und Personalberatung GmbH.

Beträgen von deutlich weniger als 50 000 Euro möglich, in den Genuss von exklusiven Private-Banking-Diensten zu kommen. In dieser Kategorie soll die Betreuung von Kunden weit intensiver sein als im Massengeschäft. „Solche Versprechen können aus betriebswirtschaftlichen Gründen kaum gehalten werden", sagt Overwien.

Der ehemalige Chef von Thomas Bergmann*, vormals Berater bei einer Großbank, kannte beim Kundenfang kaum Tabus: „Jeder Mitarbeiter sollte eine Wunschliste zusammenstellen, wen er gerne als Kunden hätte, etwa seinen Arzt oder Architekt", so Bergmann. „Dann mussten wir die Kandidaten anrufen und erhielten ein Telefonmanuskript mit Tipps, wie auf mögliche Einwände zu reagieren ist." Erst als ein hausinterner Jurist ausdrücklich darauf hinwies, dass diese Form der Akquise verboten sei, wurde die Aktion gestoppt.

Eine besonders rücksichtslose Methode, an Neukunden zu kommen, ist die Abwerbung einzelner Berater oder ganzer Teams bei der Konkurrenz. Die sollen dann anschließend auch ihre Klientel von einem Wechsel überzeugen. Allerdings gibt es nur wenige erfolgreiche Betreuer, die sich verändern wollen – und die verlangen Gehälter von mehr als 150 000 Euro. „Wir arbeiten daher mit der Bodensatztheorie", erklärt Soltak. „Wir stellen einfach schwache Berater ein und setzen sie unter Druck, ihre alten Kunden mitzubringen. Am Ende der Probezeit werden die Neuen nicht übernommen, aber ein Teil der Mandanten bleibt." Dass der Anleger seinen Ansprechpartner verliert, spielt für die Bank keine Rolle. Ganz im Gegenteil: „Ein neuer Berater kann im Depot gebührenträchtige Änderungen vornehmen und bei allem, was nicht gut gelaufen ist, den Vorgänger schlechtmachen", sagt Hans Krieger*, lange Jahre Kundenbetreuer im Private Banking einer Filialbank.

Sind die Banker beim Verkauf margenträchtiger Finanzprodukte erfolgreich, überhäuft sie der Vorgesetzte mit Lob – und Prämien: Während die Sparkasse an der Ecke ihren Beratern für gute Absatzzahlen Kinogutscheine oder Reisen zum Oktoberfest spendiert, sind die Extras im Private Banking üppiger. Am Ende einer Aktionsphase kann es hochwertige Montblanc-Füller geben, Tickets für die Reise nach Südafrika oder den Kurztrip zu einem Formel-1-Rennen. Solche Incentives spornen die Mitarbeiter an, ihren Kunden immer neue Angebote aufzuschwatzen. Zusätzlich locken Boni: „Bei Berufseinsteigern liegt die variable Vergütung bereits bei zehn bis 15 Prozent. In aggressiven Verträgen erreicht der Bonus mehr als 50 Prozent des Jahresgehalts", sagt Frank Stifter*. Er wechselte zu einer kleinen Privatbank, nachdem er gut 20 Jahre für eine Großbank tätig war.

Doch wehe, die Zahlen stimmen nicht: „Ich hatte einen neuen Kollegen, mit dem nach wenigen Wochen das erste Kritikgespräch geführt wurde", sagt Jürgen Bauer*, der Anfang 2008 noch für die deutsche Tochter einer ausländischen Bank arbeitete. „Einen Monat später saß schon ein Mitarbeiter der Personalabteilung mit am Tisch, um Konsequenzen aufzuzeigen." Üblich ist es auch, Mitarbeiter lächerlich zu machen. In der harmlosen Variante hängt im Aufenthaltsraum die ▷

*Name von der Redaktion geändert.

So wählen Sie den passenden Vermögensverwalter aus

Worauf Kunden beim ersten Kontakt mit Bankhäusern achten sollten.

→ **Berater auswählen.** Welches Institut passt am besten zum Kunden: eine Großbank, eine Privatbank oder die Sparkasse vor Ort? „Interessenten sollten mehrere Gespräche führen, bevor sie einen Verwaltervertrag unterzeichnen", rät Jörg Hallerbach, Direktor Private Banking bei der Quirin Bank in Köln. Berater, die gleich auf eine Unterschrift drängen, sind möglicherweise mehr an ihren Verkaufszahlen als am Kundenerfolg interessiert. Wichtig ist, dass sich Anleger eigenständig informieren. „Je besser man Bescheid weiß, desto besser wird man nach unserer Erfahrung auch beraten", sagt Andreas Beck, Chef des Münchner Instituts für Vermögensaufbau (IVA). „Das Denken allein dem Berater zu überlassen, kann teuer werden."

→ **Mandat festlegen.** Am besten ist es, einen Vertragstypen zu wählen, bei dem der Banker bestimmt, was gekauft wird: In diesem Fall kann es im Nachhinein keine Diskussionen geben, welches Wertpapier der Kunde und welches der Berater anschaffen wollte. Eine clevere Strategie ist es, den Verwalter zunächst nur Aktien und Anleihen kaufen zu lassen. Hier gibt es kaum versteckte Gebühren. „Hat der Verwalter seine Kompetenz bewiesen und gute Ergebnisse erwirtschaftet, kann der Anleger seinen Auftrag ausdehnen", sagt Beck.

→ **Gebühren prüfen.** Bei einem Anlagevolumen von 500 000 Euro sind 1,0 bis 1,5 Prozent Kosten pro Jahr fair. Hinzu können erfolgsabhängige Gebühren von bis zu 20 Prozent der erwirtschafteten Rendite kommen. „Wer mehr berechnet, hat es schwer, den Markt zu schlagen", sagt Marc Overwien, Geschäftsführer der WSH Deutsche Vermögenstreuhand. Der Kunde kann dann kaum mit überdurchschnittlichen Gewinnen rechnen.

→ **Kosten ansprechen.** Selbst wenn der Berater eine pauschale Gesamtvergütung empfiehlt, bedeutet dies nicht, dass keine weiteren Kosten anfallen. „Kunden sollten sich auch versteckte Gebühren offenlegen lassen", sagt Hallerbach. Wichtig ist es, in diesem Zusammenhang auch die eigene Renditeerwartung festzulegen. „Die sollte dann mit den Ertragsvorstellungen der Bank abgeglichen werden", empfiehlt Overwien. Wenn also der Berater nur vier Prozent Rendite anpeilt, selbst aber inklusive verdeckter Gebühren mehr als drei Prozent verdient, ist das ein klares Missverhältnis.

→ **Strategie verfolgen.** „Auch exzellent strukturierte Portfolios haben in schlechten Börsenzeiten Schwächephasen. Wer langfristig gute Renditen will, muss auch negative Jahre akzeptieren können", sagt Beck. Daher sollten Anleger sich nicht unter Druck bringen lassen, in schwierigen Phasen große Teile des Depots zu verändern. „Es zeigt sich immer wieder, dass diejenigen, die auch in Schwächeperioden einer Strategie treu bleiben, am Ende zu den Gewinnern gehören."

Donnerliste, auf der jeder Kollege sehen kann, wer im Verkauf hinter den Zielen herhinkt. Wenig unterhaltsam sind wöchentliche Runden, in denen die Mitarbeiter vor versammelter Mannschaft ihre Ergebnisse präsentieren müssen. „Da geht es zu wie bei den Weight Watchers. Ausreden wie Krankheit, Urlaub oder fallende Börsenkurse sind nicht zugelassen", erklärt Hofstadt. „Viele laufen montags leichenblass durch die Schalterhalle und sprechen jeden Kunden an, in der Hoffnung, ihre Zahlen noch aufzupolieren." Eine beliebte Drohung ist die Bonuskürzung – für das gesamte Team. „Dadurch wächst der Druck auf schlechte Verkäufer, weil sie schuld sind, wenn es anderen ans Geld geht", so Kreuzer.

„Bei meinem letzten Arbeitgeber hieß das oberste Führungsprinzip Angst schüren", sagt Bauer. „Mein Chef sagte, verabschieden Sie sich von Ihren Vorstellungen, Kunden optimal zu beraten", erzählt Bauer, „nur die Zahlen sind wichtig." Doch die sind wegen der schwierigen Börsenlage derzeit schlecht: Viele Betreuer sind weit davon entfernt, ihre Ziele zu erfüllen. Daher müssen sie erst recht Produkte mit hohen Margen an den Mann oder die Frau bringen. Sonst sind Vorgaben von 3500 bis 4000 Euro Gewinn täglich nicht zu erreichen. Bitter: Nicht realisierte Erträge aus den ersten Monaten sind im Laufe des Jahres aufzuholen. „Wenn ich meine Urlaubstage abziehe, muss ich jetzt jeden Tag 5200 Euro Ertrag erwirtschaften", klagt Hofstadt.

Das geht beispielsweise mit dem Verkauf von Zertifikaten im Wert von 150 000 Euro – oder mit Sparbriefen im Volumen von 800 000 Euro. Was da bevorzugt ins Depot wandert, ist klar. Auch die Zahl von Kundenterminen wird forciert. „Bei uns gab es die sogenannte 4,4er-Quote. Sie besagte, dass ein Berater im Schnitt 4,4 Termine pro Tag haben muss", berichtet Bauer. „Das Problem war, dass wir nicht viele Kunden hatten und daher alle zwei Monate anrufen mussten." Den Vorgesetzten ist es gleichgültig, wie oft ein Depot gedreht – im Mitarbeiterjargon gequirlt – wird. „Wenn die Not beim Berater am größten ist, ruft er natürlich vor allem die Anleger an, die ihm vertrauen", erklärt Trautmann. Dass die dafür jedes Mal kräftig Gebühren oder Provisionen berappen, ohne ihre Depotstruktur zu verbessern, versteht sich von selbst.

Kunde oder Bank – der Berater muss sich entscheiden. „Mein Chef sagte immer: Sie können nur einem Herrn dienen. Überlegen Sie sich, mit wem Sie es sich verscherzen. Den Kunden sehen Sie vielleicht nie wieder. Mich täglich", berichtet Hofstadt. Da ist die Entscheidung in aller Regel klar. „Schlimm ist die Scheinheiligkeit der Institute. Mein Arbeitgeber verlangt die strikte Einhaltung der Gesetze, erhöht aber jedes Jahr unsere Absatzziele um gut 20 Prozent. Ohne die Anleger abzuzocken, sind diese nicht mehr zu erreichen", ärgert sich Stifter. Der Meinung ist auch Berufskollege Kreuzer: „Das System treibt die Berater zur Anwendung schmutziger Methoden. Zum Teil werden sie von den Vorgesetzten stillschweigend geduldet, zum Teil sogar angeordnet."

So gibt es immer wieder Ansagen, gute Produkte anderer Anbieter aus Kundendepots zu werfen, wenn es keine lukrativen ▷

Vertriebsvereinbarungen gibt, bei denen Banken Rückvergütungen vom Produktemittenten erhalten. Das führt zu Auffälligkeiten in Portfolios: Viele Titel stammen von denselben Emittenten. „Wenn ich die Wertpapiere in einem Depot sehe, erkenne ich mit 90-prozentiger Sicherheit, bei welcher Bank der Anleger betreut wird", sagt Soltak. Überhaupt wird es Beratern häufig schwer gemacht, Fremdprodukte zu berücksichtigen. In aller Regel finden sich in den internen Systemen keine Informationen über diese Papiere. Eine weitere Möglichkeit, deren Absatz zu verhindern, ist die gezielte Einstufung in eine hohe Risikoklasse – die jede Bank selbst bestimmt. Während das hauseigene Produkt in Klasse drei landet, wird ein fremdes mit der höchsten Risikostufe fünf versehen. Folge: Es darf deutlich weniger Kunden angeboten werden. „Was viele Banken zudem scheuen wie der Teufel das Weihwasser, sind günstige Indexfonds", erklärt Privatbanker Petersen. Bei diesen Papieren, im Fachjargon ETF (Exchange Traded Fund), fällt kein Agio an, die jährlichen Gebühren betragen oft weniger als 0,2 Prozent. Für aktiv gemanagte Fonds sind die Beträge dagegen oft zehn Mal so hoch. „Bei uns hieß es, der Verkauf sei technisch nicht möglich", sagt Bauer.

Eine willkommene Begründung, Depots nach allen Regeln der Zunft zu quirlen, bietet dabei die Abgeltungssteuer: „Es ist wie früher bei den Filmfonds, in ihrem Eifer Steuern zu sparen, kaufen die Anleger alles", so Trautmann. Das nutzen die Berater weidlich aus: „Die Waffe der Banken ist die Intransparenz. Je undurchsichtiger ein Produkt, desto höher sind in der Regel die Gebühren", betont Andreas Beck, Chef des Münchner Instituts für Vermögensaufbau (IVA). Besonders interessant ist dabei der Verkauf von Zertifikaten. Für Kunden ist der Ver-

gleich, ob es sich um ein gutes oder schlechtes Papier handelt, schwer. Ihm bleibt kaum eine Wahl, als seinem Berater zu vertrauen. Der hat aber oft ganz andere Ziele im Kopf: „Wenn mein Chef dem Vertriebsvorstand zusagte, dass wir in der Zeichnungsfrist eine Million Euro von einem Zertifikat platzieren, mussten wir das umsetzen", so Bergmann.

Wie geschmiert läuft das Verkaufen, wenn die Story stimmt. „Wenn jeder über Trends wie Infrastruktur oder Klimawandel redet, fällt es leicht, Kunden zu begeistern", sagt Kreuzer. „Dabei vergessen diese, darauf zu achten, welche Kosten die Produkte enthalten." Was viele nicht wissen: Neben dem offen ausgewiesenen Ausgabeaufschlag fließen den Banken oft verdeckte Gebühren zu. Da ist es kein Wunder, dass manche Berater empfehlen, bis zu einem Drittel des Kapitals in Zertifikate zu investieren – mit entsprechenden Auswüchsen. So buchte eine Bank ihrem Kunden, der über ein Anlagevolumen von 1,3 Millionen Euro verfügte, ein besonderes Rainbow-Zertifikat für 500 000 Euro ins Depot, das den Anleger an der Wertentwicklung von drei Aktienindizes beteiligte. Solange kein Börsenbarometer abstürzte, waren die Renditen gut. Doch sollte während der mehrjährigen Laufzeit ein Index mehr als 40 Prozent verlieren, ist der Käufer voll am Minus beteiligt. „Hier stehen Chance und Risiko in einem sehr ungünstigen Verhältnis", sagt Overwien. „Am Ende kann der Kunde den schlechtesten Index der Welt im Depot haben und bezahlt dafür hohe Gebühren."

Besonders beliebt bei der Gebührenschinderei sind auch Garantiezertifikate. Richtig ist, dass die Papiere ab dem Jahr 2009 steuerlich nicht mehr schlechter gestellt sind als andere Titel. Aber das ist längst kein Argument, sie zu kaufen. Die Werte enthalten zum Teil bis zu sieben Prozent unsichtbare Kosten. Oft kommen noch offen ausgewiesene Gebühren hinzu – sowie eine miese Wertentwicklung. „Die Garantie kostet über längere Zeiträume rund die Hälfte der Rendite" erklärt Uwe Wystup von der Frankfurt School of Finance & Management. Ein Bankberater, der den Gebührenturbo einschalten will, rät zum Kauf von Hedgefonds-Zertifikaten. Die gehören für Anleger zu den teuersten Papieren, für Berater zu den ergiebigsten. Hier fallen zum Teil bis zu acht Prozent der Investitionssumme an. „Das ist der Preis dafür, dass diese Anlageklasse auch Privaten zugänglich gemacht wird", versucht die Vertreterin eines Zertifikateemittenten die Gebührenpolitik zu rechtfertigen. Die Frage, wie der Kunde damit noch Geld verdienen soll, will sie nicht beantworten. Doch es ist nicht nur der hohe Preis: „Als besonders kritisch sehen wir es, wenn Vermögensverwalter über strukturierte Produkte das Risiko eines Portfolios erhöhen, in der Hoffnung, so könnten Verluste ausgeglichen werden", betont IVA-Chef Beck. „Wir finden zahlreiche Depots, in denen Anleihen durch Discount- oder Bonuszertifikate ersetzt werden. Dabei stehen die drohenden Verluste in keinem Verhältnis zu den möglichen Gewinnen."

Natürlich sind es nicht nur Zertifikate, mit denen sich Banken die Taschen füllen. Die einfachste Alternative sind Aktienanleihen. Ihr Prinzip ist leicht verständlich: Die Papiere zahlen oft zweistellige Jahreszinsen auf den Basiswert, eine Aktie oder einen Index. Im Gegenzug hat der Emittent aber das Recht, am Ende der Laufzeit die Art der Rückzahlung zu bestimmen. Je nach Entwicklung des Basiswerts kann er wählen, ob er bei Fälligkeit den Nennbetrag oder eine vorher festgelegte Anzahl von Aktien liefern möchte. „Hier gibt es Papiere mit Margen von bis zu zehn Prozent", so Trautmann. „Dabei sind die wenigsten Titel interessant, da sie das volle Aktienrisiko enthalten, die Chancen aber beschneiden." Selbst bei normalen Fonds finden Berater Wege, ihre Klientel abzukassieren: „Das einfachste ist, die Verwaltungsvergütung nicht anzusprechen", sagt Meier. „Der Kunde sieht nur den Ausgabeaufschlag, die Verwaltungskosten kann er nicht greifen, da sie direkt vom Fondsvermögen abgezogen werden." Besonders dreiste Berater behaupten sogar, die Kundschaft müsse die Gebühr gar nicht bezahlen. Das übernehme der Fonds. Eine glatte Lüge: Denn dem Anleger gehört ein Anteil des Fonds, dessen Wert durch die Gebühr sinkt. Es gibt weitere Märchen, Kunden zum Abschluss zu bewegen: Eine Beraterin einer Filialbank verkaufte etwa offene Immobilienfonds als „Immobiliensparbücher". Dass es dabei Kursverluste geben kann und fünf Prozent Ausgabeaufschlag anfallen, ließ sie unerwähnt. Einer ihrer Kollegen überzeugte Investoren, ihre Anteile am Templeton Growth Fund zu verkaufen, um dessen Euro-Variante zu erwerben. So würden Verluste durch den schwachen Dollar vermieden, sagte er. Was er verschwieg: Die Euro-Variante besitzt keine Währungsabsicherung. Die fünf Prozent Ausgabeaufschlag nahm er dennoch mit.

Ungemein hilfreich beim Verstecken von Gebühren ist die Einführung leistungsabhängiger Komponenten. Klingt gut. Die Idee, dass ein besonders versierter Manager für sein Können belohnt wird, ist nicht falsch. Allerdings fällt diese Gebühr meist zusätzlich an. Und natürlich gibt es einschlägige Tricks: quartalsweise abrechnen beispielsweise. Selbst in schlechten Jahren sind so Gewinne für Banker drin. Es reicht schon, wenn die Kurse zumindest für drei Monate im Plus notierten. „Dies ist eine einfache Möglichkeit, mehr zu verdienen, da Anle- ▷

„Schlimm ist die Scheinheiligkeit der Institute. Mein Arbeitgeber verlangt die strikte Einhaltung der Gesetze, erhöht aber jedes Jahr unsere Absatzziele um gut 20 Prozent. Ohne die Anleger abzuzocken, sind diese nicht mehr zu erreichen."

Frank Stifter*, der Banker arbeitete gut 20 Jahre für eine Großbank und ist nun für eine kleine Privatbank tätig

ger nicht auf solche Gebühren achten", weiß Stifter. Es geht noch besser. Man nennt in Prospekten die Höhe der leistungsabhängigen Gebühr: beispielsweise 25 Prozent der Erträge, die der Fonds mehr herausholt als ein Vergleichsindex. Und dann besteht die Kunst darin, möglichst schwache Barometer zu finden, die leicht zu schlagen sind. Beliebt ist der Aktienindex MSCI World, da er im Gegensatz zum Dax keine Dividenden einrechnet. Das Spiel funktioniert auch bei Anleihen: Während der Rentenindex Rex-P, der Zinszahlungen erhält, im Jahr 2007 um 2,5 Prozent zulegte, verlor der Rex, der nur die Kursentwicklung von Anleihen widerspiegelt, 1,7 Prozent. „Auf diese Weise lässt sich das Ergebnis einer Vermögensverwaltung in gewissem Umfang manipulieren", sagt Bankenexperte Overwien.

Selbst mit risikoarmen Anlagen machen die Banken gutes Geld. „Auch bei Kunden mit Rentendepots sollte mindestens ein Prozent des Depotvolumens im Jahr verdient werden. Das war nur mit sinnlosem Umschichten möglich", sagt Bergmann. Wenn ein Anleger partout eine fünfjährige Anleihe will, die dem Berater kaum Marge bringt, ruft dieser nach zwölf Monaten wieder an: Ist das Papier im Plus, rät er zum Verkauf, um Gewinne mitzunehmen, notiert es im Minus, rät er das Gleiche, da Verluste steuerlich geltend gemacht werden können. Für den Berater bietet mancher Kauf die Chance, eine heimliche Zusatzgebühr in den Kurs einzurechnen. Das erhöht den Preis für den Anleger – und senkt seine Rendite. „Bei längeren Laufzeiten sind bis zu 0,8 Prozent leicht möglich", sagt Bauer.

Wie Kunden getäuscht werden, zeigt auch das Beispiel eines offenen Immobilienfonds: „Im Rahmen einer Verkaufsaktion sollten wir Anleger überzeugen, ihre Anteile an einem deutschen Immobilienfonds zu verkaufen und in die europäische Variante einzusteigen. Hauptargument war, dass der in den vergangenen Jahren im Schnitt um ein Prozent besser lag", so Kreuzer. „Verschweigen sollten wir aber möglichst den Ausgabeaufschlag von fünf Prozent." Selbst wenn sich die Fonds künftig exakt so weiterentwickeln würden, käme der Kunde erst ab dem sechsten Jahr ins Plus. „Bis dahin hätten wir doch längst wieder umgeschichtet", sagt Kreuzer. □

Welche Rechte Anleger jetzt bei ihrer Bank geltend machen sollten

Auf welche Informationen Sie Anspruch haben

→ **Rückvergütung.** Zum 1. November 2007 sind Banken erneut vom Gesetzgeber verpflichtet worden, ihre Kunden zu informieren, wenn sie bei Kapitalanlagen Rückvergütungen aus Ausgabeaufschlägen und Verwaltungskosten erhalten. Diese Kick-backs kann der Kunde grundsätzlich für sich beanspruchen.

→ **Aufklärungspflicht.** Einige Institute begnügen sich mit Hinweisen im Kleingedruckten ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Sie vertreten etwa die Ansicht, dass Kunden sich mit Einwilligung in ihre AGB auch damit einverstanden erklären, dass die Bank die Kick-backs für sich behält „Das ist falsch", sagt Andreas Tilp, Anwalt aus Tübingen. Das Vorgehen einzelner Häuser, die Kunden eine gesonderte Einverständniserklärung vorlegen, um Kick-backs für sich zu verbuchen, hält er für korrekt. Anwalt Jens Graf meldet auch hier Zweifel an: „Meines Erachtens müssten die Kunden umfassend über das Provisionssystem aufgeklärt werden." Es ist absehbar, dass bald Gerichte entscheiden müssen, wie Banken vorzugehen haben.

→ **Ansprüche.** Anleger sind gut beraten, nicht voreilig zu unterschreiben, wenn Banken ihnen jetzt eine neue AGB vorlegen. Sie sollten die Kick-backs bei ihrem Berater direkt ansprechen und die Bank verpflichten, bei jeder Anlage gesondert über diese Zahlungen zu informieren. Das gilt auch für geschlossene Beteiligungen.

Wie Kunden bereits gezahlte Kick-backs zurückfordern

→ **Grundsatzurteil.** Monate bevor der Gesetzgeber die Anlegerrechte stärkte, hatte der Bundesgerichtshof (BGH) für einen Paukenschlag gesorgt (XI ZR 56/05): Dem Urteil zufolge müssen Banken, die Kunden in der Vergangenheit beim Fondskauf nicht auf Kick-backs hingewiesen haben, also Vertriebsprovisionen der Fondsgesellschaften an die Bank, diese Gelder erstatten. Das Urteil beschert Kunden Ansprüche auf Milliardenzahlungen: „Kick-backs flossen immer", sagt Jens Graf, Anwalt in Düsseldorf. „Die Anleger wussten es nur nicht." Soweit die Fonds vor dem 1. April 1998 erwor- ▷

Musterbrief: Aufforderung an die Bank zur Offenlegung und Rückzahlung der Kick-backs.

Anmerkung: Dieser Brief ersetzt keine anwaltliche Beratung.

ben wurden, verjähren die Herausgabeansprüche erst 30 Jahre nach dem Kauf – spätestens jedoch Silvester 2011. Bei Papieren, die nach dem 1. April 1998 gekauft wurden, gibt es eine dreijährige Verjährungsfrist. Sie beginnt erst, wenn der Anleger von den Kick-backs erfährt.

→ **Bankenreaktion.** Kaum war das Urteil in der Welt, entwickelten Bankjuristen Strategien, um Ansprüche abzuweisen. Beliebte Argumentation: Das Urteil gelte nur für Investmentfonds, nicht für andere Anlagen. „Das ist schlicht falsch", sagt Graf. „Es gilt für alle Finanzprodukte." Dennoch hatten die Banken mit ihrer Argumentation oft Erfolg. Viele Kunden machten einen Rückzieher.

→ **Offenlegung.** Wer seine Rechte wahren will, muss zunächst feststellen, in welcher Höhe bislang Kick-backs geflossen sind. Im ersten Schritt fordert der Kunde die Bank daher schriftlich auf, die Beträge offenzulegen. Wichtig ist, eine Frist für die Antwort zu setzen. „Jedes Institut ist verpflichtet, Kunden die gewünschten Auskünfte zu geben", sagt Tilp. Die Zusammenstellung muss kostenlos erfolgen. Im zweiten Schritt fordert der Anleger die Zahlungen zurück. Beides kann auch mit einem Brief erfolgen (Musterbrief unter **www.capital.de/musterbrief**).

Allerdings sollten Betroffene abwägen, welche Forderung sie an die Bank stellen: Bei Verlusten haben sie zwei Wahlmöglichkeiten.

→ **Schadenersatz.** Für Anlagen, die zu Verlusten führten, kann der Kunde Schadenersatz fordern, statt auf Herausgabe der Kick-backs zu pochen. Vorteil: Er wird finanziell so gestellt, als ob ihm das Investment nie gehört hätte. „Innerhalb einer Anlagegattung kann allerdings nicht differenziert werden", erklärt Tilp. Das heißt: Machte ein Anleger mit Zertifikaten sowohl Gewinne als auch Verluste, werden bei der Schadenermittlung Plus und Minus saldiert. Der Erstattungsanspruch schmilzt entsprechend. Je nach Lage des Falls kann es somit auch bei Verlusten sinnvoll sein, sich auf die Rückgabe der Kick-Backs zu beschränken.

→ **Abfindung.** Weigert sich die Bank, Kick-backs oder Schadenersatz zu leisten, bleibt dem Anleger nur der Rechtsweg. Zwar sind die Erfolgsaussichten für Kunden vor Gericht durch das BGH-Urteil vom vergangenen Jahr erheblich gestiegen. Dennoch bleibt ein Klagerisiko. Eine außergerichtliche Einigung über eine Abfindung ist daher oft die bessere Lösung. „Steht das Kick-back fest, vergleichen sich die Banken häufig", beobachtet Experte Tilp.

Wo Anleger qualifizierten Rechtsrat finden

→ **Anwaltssuche.** Oft benötigen Kunden einen Rechtsbeistand, wenn es um die Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber der Bank geht. Wichtig ist vor allem, dass der Anwalt Erfahrungen auf dem Gebiet des Bank- und Kapitalanlagerechts vorweisen kann. Meist empfiehlt es sich, zunächst im Freundes- und Kollegenkreis nachzufragen, ob dort jemand entsprechende Experten kennt. Falls ja, sollte man den Anwalt um Auskunft über seine Schwerpunkte bitten. Wer so nicht weiterkommt, kann alternativ die örtliche Anwaltskammer (Link über www.brak.de) kontaktieren. Orientierung bietet auch die Capital-Expertenliste. Hier finden Sie nur spezialisierte Rechtsanwälte mit langjähriger Erfahrung, die der Redaktion bekannt sind.

→ **Kosten.** Für Streitigkeiten mit der Bank kommt die Rechtsschutzversicherung auf. Wer keine Police hat, sollte mit dem Anwalt vor Übertragung des Streitfalls über das Thema Kosten sprechen – und verhandeln. Wichtig zu wissen: Das Honorar für außergerichtliche Beratungen, zu denen die erste Einschätzung des Falls durch den Experten gehört, ist neuerdings frei verhandelbar. Sofern der Anwalt für die Erstberatung mehr als 200 Euro inklusive Umsatzsteuer in Rechnung stellen will, sollten Sie kritisch nachfragen. Falls Sie eine Klage in Erwägung ziehen, sollten Sie das Kostenrisiko beachten. Bei einem Streitwert von 50 000 Euro belaufen sich Anwalts- und Gerichtskosten bei einer Niederlage in der ersten Instanz auf rund 8000 Euro, bei Unterliegen in der zweiten Instanz kommen weitere 9000 Euro hinzu.

Experten. Capital nennt für neun Regionen je zwei ausgewählte Anwälte, die sich durch große Erfahrung und erfolgreiche Prozessführung im Bankenrecht auszeichnen.

Hamburg-Bremen	**Eberhard Ahr**, www.rechtsanwalt-ahr.de
	Ulrich Husack, www.adjur.de
Berlin	**Dietmar Kälberer**, www.kaelberer-tittel.de
	Thomas Schulte, www.dr-schulte.de
Hannover	**Roland Blachowski**, www.kanzlei-blachowski.de
	Ulrich Qualmann, www.bach-sievers-zarth.de
Dresden-Leipzig	**Ralf Böhm**, www.muellerboon.de
	Kai Malte Lippke, www.lippke.net
Nürnberg	**Klaus Kratzer**, www.rechtsanwaelte-kratzer.de
	Mario Bögelein, www.boegelein-axmann.com
Stuttgart	**Andreas Tilp**, www.tilp.de
	Heinz Steinhübel, www.kapitalmarktrecht.de
Frankfurt	**Klaus Nieding**, www.niedingbarth.de
	Klaus Seimetz, www.seimetz-rechtsanwaelte.de
Rhein-Ruhr	**Jens Graf**, www.jensgrafrechtsanwaelte.de
	Werner Thelen, www.ra-thelen.de
München	**Jochen Weck**, www.roessner.de
	Peter Mattil, www.mattil.de