

Univ.-Prof. Dr. Andreas Oehler
Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre,
insbesondere Finanzwirtschaft



Otto-Friedrich-Universität Bamberg
Kirschäckerstr. 39
D-96045 Bamberg
Tel.: +49 (0)951 863 2536
Fax: +49 (0)951 863 2538
E-Mail: finanz@sowi.uni-bamberg.de
Internet: <http://www.uni-bamberg.de/bwl-finanz/>

Zur Qualität der Anlageberatung in Deutschland

Die Welt der Finanzdienstleistungen im 21. Jahrhundert ist aus Sicht der Verbraucher mindestens durch zwei wesentliche Charakteristika geprägt.

Zum einen wachsen Bedürfnisse und Bedarf nach wirtschaftlicher und insbesondere finanzieller Sorge und Vorsorge nicht nur stetig, sondern sprunghaft, nachdem unter anderem durch Ageing-Prozesse der Gesellschafts-, Sozial- und Wirtschaftssysteme die Selbstverantwortlichkeit mehr und mehr schon für die bloße Existenzsicherung und umso mehr für das darüber hinausgehende Wohlergehen unerlässlich wird.

Zum anderen wird die Palette der Dienstleistungen und Produkte einschließlich diverser staatlicher Fördermaßnahmen permanent größer und tiefer, so dass die mit diesem Kreativitätspotential verbundenen Informationswahrnehmungs-, Informationsverarbeitungs- und Entscheidungsprozesse immer komplexer und folgenreicher werden.

In diesem Kontext kommt Finanzvermittlern als Intermediären im Finanzdienstleistungsbereich (Versicherungen, Kapitalanlagen, Kredite), die den Informations- und Beratungsbedarf bis hin zu einer Problemlösung befriedigen, eine hohe Bedeutung zu, nicht nur, aber auch aufgrund der nur bedingt verfügbaren finanziellen Allgemeinbildung vieler Verbraucher.ⁱ

Gleichzeitig lässt sich durch verschiedene empirische Untersuchungen regelmäßig beobachten, dass die Praxis der Finanzdienstleister, insbesondere der Banken und Sparkassen, diesen Herausforderungen kaum gerecht werden.

Bereits im Vorfeld der aktuell zum 1. November 2007 umgesetzten EU-Richtlinie MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) sowie der zuvor realisierten EU-Versicherungsvermittlerrichtlinie (22. Mai 2007) kommen sogar eher branchennahe Beratertests zu dem Urteil „Peinliche Ergebnisse ... Eine große Hilflosigkeit war bei allen Beratern zu spüren. ... Generell erwiesen sich die Berater in den verschiedenen Unternehmen als völlig überfordert. ...“ⁱⁱ Simonsⁱⁱⁱ berichtet dazu: „... Falsche Anlageberatung verursacht jedes Jahr ... zwanzig Milliarden Euro Vermögensschäden ... in Deutschland...“.

Die neutrale Stiftung Warentest beschäftigt sich schon länger mit der Qualität der Anlageberatung von Banken und Sparkassen. Die Ergebnisse sind selbstredend: „... Es gibt sehr gute Berater, die auf ihr Gegenüber eingehen und nicht nur passende, sondern auch gute Produkte empfehlen – aber sie sind selten. Standard ist vielmehr ein zwar freundlicher Empfang, aber eine nur mittelmäßige Beratung. Mittelmäßig, weil der Berater sich nicht genug Zeit nimmt, um herauszufinden, was der Kunde wirklich braucht. Oder weil die Produkte, die er empfiehlt, nicht gut sind. Die Banken verkaufen alles – von sehr gut bis schlecht.“^{iv} Im negativen Sinne interessant ist dabei besonders, dass Warentest schon 5 Jahre zuvor zum Ergebnis gelangte: „Völlig verschnitten ... Meistens

schlechte Beratung ...“^v. Scheinbar ist die Lernkurve in der Finanzdienstleistungsbranche eher flach oder gegebenenfalls auch nicht von Interesse.

Solche Befunde legen es nahe, vom wissenschaftlichen Standort universitärer Forschung im Finanzdienstleistungsbereich dieses Beratungsphänomen systematisch aufzuarbeiten, sowohl theoretisch als auch empirisch. In diesem Sinne ist diese kurze Abhandlung als Teil eines größeren Forschungsprojektes zu verstehen, welches sich in mehreren Teilprojekten mit Anlageberatung und finanzieller Allgemeinbildung (financial literacy) beschäftigt.

ⁱ Vgl. auch Oehler 2006b, Micklitz / Oehler 2007.

ⁱⁱ Klöckner 2007, 42. Gleichzeitig werden aber recht euphemistisch die großen Chancen für qualifizierte Berater postuliert.

ⁱⁱⁱ Simons 2006, 31.

^{iv} Stiftung Warentest 2005, 36/37.

^v Stiftung Warentest 2000, 12.