

Zu viel versprochen

Bei **Allfinanzanbietern** können Kunden ihre komplette Geldanlage in einem Aufwasch erledigen. Häufig werden sie dort aber schlecht beraten, zeigt unser Test VON FELIX PETRUSCHKE

Wenn eine Firma sich Fußballtrainer Jürgen Klopp als Werbefigur leistet, kann man gleich mehrere Schlüsse daraus ziehen: erstens, dass in dieser Branche viel Geld zu holen ist. Und zweitens, dass eine möglichst große Zielgruppe angesprochen werden soll. Klopp wirbt in einem Fernsehspot für die Deutsche Vermögensberatung (DVAG) mit den Worten: „Ein Experte im richtigen Moment ist Gold wert.“ Wer möchte da widersprechen?

Finanzvertriebe wie die DVAG bieten Kunden eine Beratung zu allen denkbaren Geldanlageprodukten, egal ob Hauskredit, Altersvorsorge oder Haftpflichtversicherung. Der Job eines Beraters ist es, aus der Vielzahl der Angebote am Markt ein für den jeweiligen Kunden individuell passendes herauszufinden. Alles aus einer Hand sozusagen.

Der Vorteil für Verbraucher: Sie können ihre Finanzen und Versicherungen in einem Aufwasch erledigen und müssen nicht selbst mehrere Angebote oder Anbieter kontaktieren und vergleichen. Das kann Zeit, Nerven und Geld sparen.

Zumindest in der Werbung oder in der Theorie. In der Praxis klafft häufig eine Lücke zwischen der Beratung auf der einen und dem Verkauf von Produkten auf der anderen Seite.

Wie sehr die Leistung von Finanzvertrieben von der Kompetenz des einzelnen Beraters abhängt, zeigt unser Test: Im Auftrag von Euro hat das Deutsche Kundeninstitut (DKI) von Mai bis Juli erstmals Allfinanzvertriebe getestet und 15 von ihnen unter die Lupe genommen. Die Qualität schwankte dabei extrem. Noten wie „mangelhaft“ oder „ungenügend“ sind keine Seltenheit, gleichzeitig konnten aber auch einzelne Anbieter überzeugen. DKI-Chef Jörn Hüsgen wird deutlich: „Die Testergebnisse der Finanzvertriebe sind ein Warnsignal für Verbraucher. Bei vielen stimmte da schlicht die Leistung

nicht.“ Eine Erläuterung, wie die Prüfer des DKI getestet haben, findet sich im Kasten „So wurde gewertet“. Dort stehen auch die Tabellen mit den einzelnen Wertungen „Gesamtwertung“, „Beratung“, „Produktdarstellung“ sowie „Kundenservice“. Den größten Einfluss auf das Testergebnis hatte die Leistung der Berater vor Ort, die mithilfe anonymer Testkunden bewertet wurde.

Tops und Flops. Die Testergebnisse variieren sehr stark – und sind zum Teil ernüchternd. Besonders bei der Beratung, die Gold wert sein soll, offenbarten sich bei gleich mehreren Anbietern eklatante Mängel. Vier Anbieter bekamen in dieser Kategorie Noten zwischen „ausreichend“ und „ungenügend“. Gleichzeitig bekamen aber ebenso viele die Bestnoten „sehr gut“ oder „sehr gut+“. Noch schlechter sieht es in der Kategorie Produktdarstellung aus: Hier bekamen gleich sechs Anbieter die Note „mangelhaft“ oder „ungenügend“.

Schwächster Anbieter im Vergleich wurde Telis Finanz. Die Prüfer bemängelten insbesondere, dass während des Beratungsgesprächs nur vereinzelt und nicht umfassend nach der persönlichen Lebenssituation gefragt wurde. Das macht eine passende Anlageempfehlung freilich schwierig. Nach bereits vorhandenen Finanzprodukten wurde überhaupt nicht gefragt. Noch schlimmer: Die Erfahrungen der (Test-)Kunden und ihre persönlichen Präferenzen in Bezug auf Finanzierung, Altersvorsorge oder Anlageprodukte spielten im Gespräch keine Rolle. Insgesamt hatten die Prüfer des DKI bei Telis den Eindruck, mehr mit Verkäufern als mit Beratern zu reden. Diese Einschätzung wurde aber nur von einer Minderheit der Testkunden über alle Anbieter hinweg bestätigt.

Ähnliche Defizite wie bei Telis zeigten sich auch bei anderen Anbietern. Überraschend schwach schnitt beispielsweise

die DVAG ab, die mit über 18000 Beratern die Nummer 1 am Markt ist. Genau so wie bei Plansecure wurden die anonymen Testkunden des DKI bei der Terminvereinbarung erst gar nicht nach ihrem Anliegen gefragt. Zudem wirkten die Berater gestresst und nahmen sich – als einziger Anbieter im Vergleich – nicht ausreichend Zeit für das Gespräch.

Weitere Kritikpunkte des DKI: In nur rund der Hälfte aller Testfälle wurden die Prüfer nach eventuell vorhandenen Schulden oder ihren monatlichen Ausgaben gefragt. Nicht einmal jeder achte Berater fragte nach absehbaren außerplanmäßigen Belastungen.

Weiterempfehlen? Eher nicht. Die Unzufriedenheit der Prüfer lässt sich an einem weiteren Punkt festmachen. Kaum einer von ihnen würde den getesteten Berater einem Freund oder Kollegen empfehlen. →

Gesamtwertung

Rang	Anbieter	Punkte	Note
1	Finum Private Finance	101,6	sehr gut +
2	OVB	99,3	sehr gut +
3	MLP Finanzberatung	91,8	sehr gut +
4	Bonnfinanz	88,6	sehr gut
5	A.S.I. Wirtschaftsberatung	77,0	gut
6	Swiss Life Deutschland	74,2	gut
7	FP Finanzpartner	71,7	befriedigend
8	Dr. Klein Privatkunden	67,5	befriedigend
9	EFC	66,3	befriedigend
10	Global-Finanz	66,2	befriedigend
11	RWS Vermögensplanung	63,4	befriedigend
12	Plansecur	56,2	ausreichend
13	DVAG	50,3	mangelhaft
14	Formaxx/Mayflower	49,6	mangelhaft
15	Telis Finanz	47,8	mangelhaft

Anmerkung: ab 91,0 Punkten: sehr gut+; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; ab 61,4 Punkten: befriedigend; ab 52,2 Punkten: ausreichend; ab 44,4 Punkten: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)



Dass es freilich auch anders geht, be- weisen die vorderen Plätze im Gesamt- ranking. Bei Testsieger Finum Private Finance erhalten die Kunden vor dem ers- ten Termin etwa per Mail eine Liste, wel- che Unterlagen (etwa zu laufenden Versi- cherungsverträgen und Krediten) sie mit- bringen sollen. Diese bildeten dann die Ba- sis der Beratung. Im gesamten Vergleich war dieses Vorgehen bei drei von fünf Fir- men üblich. Darüber hinaus punktete Finum durch eine sehr detaillierte Analy- se der individuellen Lebenssituation. Der Berater erkundigte sich zum Beispiel nach dem Familienstand und dem monatlichen Einkommen. Zusätzlich wurde gefragt, ob bereits irgendwelche Anlageformen wie Sparpläne oder Fonds vorhanden sind. Als

einer von nur wenigen Anbietern empfan- den die Berater von Finum explizit, in Wert- papiere zu investieren. Als einziger Anbie- ter im Vergleich wurde anschließend auch eine Geeignetheitserklärung ausgestellt. Sie zeigt, weshalb ein empfohlenes Finan- zinstrument zu dem jeweiligen Kunden passt.

Ein weiterer Pluspunkt: Nur die Berate- rer von Finum und dem Drittplatzierten, MLP, legten auf Rückfrage ihre Provision oder die des Anbieters offen.

Der Test brachte noch eine Reihe weiterer Auffälligkeiten ans Licht. Die Berater konzentrierten sich stark auf Versicherungsprodukte, auch bei der Altersvorsorge. Das mag an den etwa im Vergleich zu Fondssparplänen höheren

Provisionen liegen. Immerhin die Hälfte der Testkunden bekam im Lauf des Beratungsgesprächs einen individuellen Investitionsplan – mit dem wichtigen Hinweis, diesen regelmäßig anzupassen.

Die schriftlich bereitgestellten Infor- mationen stimmten in allen Fällen mit den besprochenen Inhalten überein. Hier wurde also nicht versucht, noch nachträglich etwas ganz anderes zu ver- kaufen. Die Unterlagen wurden zudem mehrheitlich als verständlich oder als sehr verständlich empfunden.

Auch am Kundenservice hatten die Prüfer vergleichsweise wenig auszuset- zen. Die telefonischen Fragen konnten in 99 Prozent der Fälle mindestens teilwei- se beantwortet werden.

Produktdarstellung

Rang	Anbieter	Punkte	Note
1	MLP Finanzberatung	106,7	sehr gut +
2	Finum Private Finance	106,7	sehr gut +
3	OVB	104,2	sehr gut +
4	Bonnfinanz	85,0	sehr gut
5	FP Finanzpartner	83,7	gut
6	Swiss Life Deutschland	80,8	gut
7	A.S.I. Wirtschaftsberatung	75,0	gut
8	EFC	62,5	befriedigend
9	Global-Finanz	54,2	ausreichend
10	RWS Vermögensplanung	48,3	mangelhaft
11	Plansecur	48,3	mangelhaft
12	Formaxx/Mayflower	48,3	mangelhaft
13	Dr. Klein Privatkunden	48,3	mangelhaft
14	DVAG	44,2	ungenügend
15	Telis Finanz	22,5	ungenügend



Anmerkung: ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; ab 61,4 Punkten: befriedigend; ab 52,2 Punkten: ausreichend; ab 44,4 Punkten: mangelhaft; unter 44,4 Punkten: ungenügend; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

Beratung

Rang	Anbieter	Punkte	Note
1	Finum Private Finance	107,8	sehr gut +
2	OVB	101,9	sehr gut +
3	Bonnfinanz	100,3	sehr gut +
4	MLP Finanzberatung	90,2	sehr gut
5	A.S.I. Wirtschaftsberatung	82,2	gut
6	Global-Finanz	73,3	gut
7	Swiss Life Deutschland	69,3	befriedigend
8	Dr. Klein Privatkunden	69,3	befriedigend
9	FP Finanzpartner	64,4	befriedigend
10	EFC	64,3	befriedigend
11	RWS Vermögensplanung	63,4	befriedigend
12	Plansecur	54,0	ausreichend
13	Telis Finanz	48,1	mangelhaft
14	Formaxx/Mayflower	43,9	ungenügend
15	DVAG	39,1	ungenügend



Anmerkung: ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; ab 61,4 Punkten: befriedigend; ab 52,2 Punkten: ausreichend; ab 44,4 Punkten: mangelhaft; unter 44,4 Punkten: ungenügend; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

BESTER ALLFINANZANBIETER 2021

So wurde gewertet

Das Deutsche Kundeninstitut (DKI) hat im Auftrag von Euro im Rahmen einer umfassenden Erhebung erstmals Allfi- nanzanbieter getestet. Der Fokus des Vergleichs lag auf der Leistung der 15 getesteten Anbieter. In die Gesamtwertung flossen die Bewertungen für die Beratungsgespräche, die Produktdar- stellung und den Kundenservice ein.

Beratung (Gewicht 50 Prozent): Hier

wurde mithilfe von anonymen Testkun- den unter anderem geprüft, wie kompet- ent der Berater war, wie die Gesprächs- atmosphäre war und wie ausführlich der Berater Informationen vermittelte.

Produktdarstellung (30 Prozent):

Hier achteten die Prüfer vor allem auf die Vollständigkeit und Verständlichkeit der Unterlagen, die Darstellung der Ver- mögensstruktur und ob die Unterlagen mit den besprochenen Inhalten über- einstimmten.



KONTAKT:

FiNUM.Private Finance AG

Tauentzienstraße 7 b/c
10789 Berlin

Internet: www.finum.de

E-Mail: info@finum.de

Telefon: (030) 856 213 0

Ihr Berater: