



## **Nett ist er ja ... Wozu Sie keinen Bankberater mehr brauchen**

Mal ehrlich: Im Autohaus eines Sportwagenherstellers erwarten Sie doch sicher keine Beratung zu preiswerten und praktischen Familienautos, oder? Aber was erwarten Sie eigentlich, wenn Sie mit Banken, Versicherungen oder Finanzdienstleistern zu tun haben? Wenn Sie realistisch sind, dann wissen Sie, dass Ihnen Produkte verkauft werden sollen. Und im besten Fall haben Sie sich zu diesen Produkten vorher selbst Rat geholt.

Der Kundenberater empfiehlt – und der Kunde folgt blind. Immer wieder wundere ich mich, wie viele Menschen auf den Rat von Banken, Versicherungen und so genannten „freien“ Finanzdienstleistern hin deren Produkte kaufen. Gleichzeitig kommen häufig Menschen zu mir als unabhängiger Beraterin, die großes Unbehagen über ihre bisherige Anlagestrategie verspüren oder deren Geldanlage sogar komplett schief gegangen ist. Nun, Sie haben zu diesem Ratgeber mit dem – zugegeben provokanten – Titel „Leben ohne Bankberater“ gegriffen. Also gehe ich davon aus, dass Sie möglicherweise erstens auch zu diesen Menschen gehören, die mindestens einmal zuviel blind und folgsam waren. Und zweitens jetzt damit aufhören wollen. Oder Sie sind zumindest unsicher, ob Sie da immer das Richtige unterschrieben haben.

Ich werde Ihnen auf den folgenden Seiten zeigen, wie Sie die Abhängigkeit von interessengeleiteten Beratern der Finanzbranche Schritt für Schritt überwinden und das Ruder selbst übernehmen können. Lassen Sie mich dazu als Erstes ein Beispiel aus meiner Praxis erzählen, das die Ausgangssituation deutlich macht. Sicher sind nicht alle Fälle so extrem wie dieser. Aber Sie sehen hier doch, womit Sie rechnen müssen, wenn Sie sich auf die Berater der Finanzbranche verlassen. Wie alle Beispiele in diesem Buch ist auch dieser Fall absolut authentisch und aus rechtlichen Gründen nur so weit verfremdet, dass handelnde Personen und betroffene Unternehmen nicht zu identifizieren sind.

### Praxis- beispiel

#### Die Dame mit den Indienfonds

Wie ein Häufchen Elend saß sie vor mir. Die 63-Jährige reichte mir resigniert einen dicken Aktenordner, den sie zu unserem ersten Gespräch mitgebracht hatte. Es war Ende des Jahres 2008 und wir steckten damals mitten drin in der Finanzkrise. Die Dame war verzweifelt, hatte sie doch ihr Geld mit dem Ziel angelegt, ihrer Tochter im kommenden Jahr die Ablösung eines Darlehens zu ermöglichen. Und jetzt war sie stattdessen tief in den roten Zahlen! Was war passiert? Hatte sie keinen Berater gehabt, besonders in den schwierigen Zeiten der beginnenden Finanzkrise im Sommer 2007?

Die Dame hatte nicht nur einen Berater gehabt, sondern auch einen, der sich „unabhängig“ nannte. Nennen wir seine schicke Firma hier einmal „24/7 Private Consulting“. Der Berater wohnte in derselben Straße wie sie und die Familie

war schon seit vielen Jahren in seiner Beratung. Sie fühlte sich dort gut aufgehoben – schließlich vergaß der Berater weder ihren Geburtstag noch die Weihnachtsgrüße. Regelmäßig hielt er sie mit Briefen und am Telefon über die neuesten Finanzprodukte auf dem Laufenden. Dieser nette Berater wusste nur allzu gut, dass das Geld der Kundin in einem bestimmten Jahr zur Verfügung stehen musste. Gemeinsam sahen wir uns die Unterlagen an.

Nach der Durchsicht war ich entsetzt. Der Berater hatte das Depot der Kundin völlig unsinnig ausgerichtet, nämlich einseitig und extrem risikoreich. Ich fand Indienfonds, deren Anteil am Gesamtdepot sage und schreibe 83 Prozent ausmachte! Unbegreiflich, warum die Dame mit ihrem Ziel, die Tochter in einem bestimmten Jahr zu unterstützen, überhaupt 100 Prozent Aktienanlagen hatte. Und dann eine solche Konzentration auf ein Land! Das widerspricht jeglicher Logik und allen Regeln der Geldanlage. Warum hatte der Berater bei diesem reinen Aktiendepot nicht wenigstens einen weltweit anlegenden Aktienfonds als Basisinvestment gewählt, wie es die gängige Praxis jeder seriösen Anlageberatung nahelegt? Damit hätte er die Anlagen wenigstens im Aktienbereich gestreut und die Risiken minimiert. Ich dachte mir, das ist fast so, als hätte er im Spielcasino alle Jetons auf die schwarze Neun gesetzt. Aber nicht nur das: Der Berater hatte sich selbst ein enormes Haftungsrisiko ins Depot gelegt, das er umgangen hätte bei einem weltweit anlegenden Fonds, an dem er aber ebenso verdient hätte.

Was zeigt Ihnen dieses Beispiel? Mir wurde schnell deutlich, dass hier ein Berater der Kundin allein seine Überzeugungen „aufgedrückt“ hatte, und das im wahrsten Sinne des Wortes ohne Rücksicht auf Verluste. Alle vorsichtigen Versuche und Anfragen der Frau, doch auch einmal Gewinne mitzunehmen oder Geld aus einigen Fonds in weniger schwankungsreiche Anlagen umzuschichten, schlug der Berater in den Wind und überredete sie zu weiteren Transaktionen. Und zwar immer wieder! In der ganzen Zeit der Geldanlage, nämlich in den Jahren 2003 bis 2007, in denen andere gute Gewinne kassiert hatten, hatte der Berater es außerdem geschafft, das Depot der Mandantin jährlich zu „drehen“. Das bedeutet, er hatte sie dazu überredet, immer wieder Fonds zu verkaufen und in andere zu investieren.

Sie fragen sich jetzt vielleicht, warum dieser Berater der arglosen Dame derart übel mitgespielt hat. Ganz einfach: Er hatte andere Interessen als seine Kundin. Für die Kundin war die „Beratung“ kostenlos, aber irgendwie wollte er ja sein Geld verdienen. Und das machte er so: Bei jedem Kauf

sahnte er 5 Prozent Ausgabeaufschlag auf den Anlagebetrag ab. Was für die Kundin bedeutete: 5 Prozent weniger Jahresrendite.

### **So sind Sie kühn:**

Entwickeln Sie ein gesundes Misstrauen gegenüber den Angeboten von Banken, Versicherungen und Finanzdienstleistern. Lernen Sie, genau hinzuschauen und sich zu fragen: Wer profitiert von welcher Transaktion wann und wie?

Die 63-Jährige in unserem Beispiel hat für ihr naives Vertrauen zu dem ach so netten Berater der Firma „24/7 Private Consulting“ bitteres Lehrgeld bezahlt. Gesamtwirtschaftlich gute Jahre waren für sie nur noch mittelmäßige Jahre und schlechtere Jahre führten sie gleich ins Minus. Am Ende kam es, wie es kommen musste: Das Anlageziel war nicht erreicht worden und ihren Kindern konnte sie das angekündigte Geld nicht auszahlen.

Ich verspreche Ihnen: Wenn Sie dieses Buch aufmerksam gelesen haben, werden Sie solche bösen Überraschungen schon im Ansatz vermeiden können. Berater wie den hier geschilderten braucht kein Mensch – Sie also auch nicht. Und es ist gar nicht so schwer, wie Sie vielleicht jetzt noch denken, sich aus der Abhängigkeit von solchen schlechten Ratgebern zu befreien. Ja, es wird Ihnen sogar Spaß machen, sich in Zukunft auf Ihr eigenes Urteilsvermögen zu verlassen. Da bin ich mir ganz sicher.

## **Minderleistung aus Leidenschaft**

**So durchschauen Sie, was die Finanzhäuser wirklich von Ihnen wollen**

Stellen Sie sich einmal vor, die Dame aus unserem Eingangsbeispiel hätte einfach zu ihrem Geldberater gesagt: „Entschuldigung, aber ich habe ein ganz schlechtes Gefühl bei dem, was wir hier die ganze Zeit machen. Es geht um mein Geld und deshalb verkaufe ich jetzt die Indienfonds. Geben Sie mir das nötige Formular. In der Zeitschrift ‚Euro‘ habe ich auch schon einen Tipp gelesen, was ich stattdessen mit dem Geld machen kann.“ Was für ein Auftritt! Selbstbewusst und unbeirrbar verlangt die Kundin von dem Finanzberater, dass er ihre Erwartungen umsetzt. Wer möchte eigentlich nicht lieber so auftreten als am Ende seine Tränen trocknen? Und dazu

brauchen Sie keine Zauberkünste, sondern nur ein paar Grundkenntnisse, die Bereitschaft, sich regelmäßig zu informieren, und nicht zuletzt Vertrauen auf Ihre Intuition.

Denn: Viele Menschen haben einen sehr guten Riecher, wenn es um ihr Geld geht. Sie haben manchmal einfach ein ungutes Gefühl und wollen aus bestimmten Anlagen aussteigen. Nur folgen sie leider ihrer Intuition viel zu selten. Und wenn sie dann erst einmal bei einer Tasse Kaffee mit dem Berater an einem Tisch sind, dann sitzt das lächelnde Gegenüber am längeren Hebel. Genau wie in dem Eingangsbeispiel. Diese Dame hatte ja ein unbehagliches Gefühl bei ihren Geldanlagen – und lag damit goldrichtig. Dennoch hat sie dem Berater immer wieder vertraut. „Ich fand ihn doch so sympathisch!“, gestand sie mir unter Tränen.

### **So sind Sie kühn:**

Nehmen Sie in Geldangelegenheiten Ihre Intuition ernst. Wenn Sie ein mulmiges Gefühl haben oder wegen einer bestimmten Anlage nicht schlafen können, dann unternehmen Sie etwas. Informieren Sie sich genau und lassen Sie sich von dem Anbieter des Produkts nicht abwimmeln.

Wenn Sie ein neues Auto kaufen wollen, dann finden Sie typischerweise in Ihrem Autohaus eine Abteilung „Beratung und Verkauf“. Kein Autohändler käme auf die Idee zu verschweigen, dass er Ihnen sein Produkt verkaufen will. Und je mehr Hubraum und Extras Sie möchten, desto mehr freut sich der Händler. Und wissen Sie, von mir aus soll er sich freuen! Verkaufen ist ja nichts Schlimmes, im Gegenteil: Wenn nichts mehr verkauft wird, bricht unsere Volkswirtschaft sofort zusammen.

Aber kennen Sie eine Bank mit einer Abteilung „Verkauf“? Haben Sie in der Schalterhalle schon einmal an einem „Verkaufstresen“ gestanden? Führen Versicherungsvertreter „Verkaufsgespräche“ mit Ihnen? Und hat Sie jemals ein freier Finanzdienstleister gefragt, ob Sie mit Ihrem letzten „Kauf“ zufrieden waren und er Ihnen noch einmal etwas „verkaufen“ darf? Nun, meine Erfahrungen und die meiner Mandanten sehen anders aus. Die Finanzbranche vermeidet das Wort „verkaufen“, als laste ein Fluch darauf. Stattdessen führt immer ein „Berater“ an einem „Beratungstresen“ oder in einem „Beratungszimmer“ ein „Beratungsgespräch“ mit Ihnen. Und was

macht er am Ende des „Beratungsgesprächs“? Richtig: Produkte verkaufen! Denn Banken oder Versicherungen verkaufen keine Beratungen, sondern Finanzprodukte. Wie gesagt, das Verkaufen ist ja völlig legitim, nur sollte es Sie stutzig machen, wenn der Verkaufsvorgang Ihnen gegenüber offensichtlich völlig verschleiert werden soll. Das ist – nun raten Sie mal – einfach ein Verkaufstrick!

Sie sollen sich immer wieder gut „beraten“ fühlen und dabei gar nicht mitbekommen, wie viel Ihnen letztlich verkauft wird. Aber haben Sie eigentlich Lust auf dieses Spiel? Oder kaufen Sie nicht lieber bewusst ein, so wie Sie es im Supermarkt, auf dem Wochenmarkt oder im Kaufhaus auch tun? Prima! Dann lassen Sie sich von der Finanzbranche nicht verschaukeln. Es ist so wie überall: Da hat einer etwas für Sie nett angerichtet – aber Sie entscheiden, ob Sie das kaufen wollen oder nicht. Bloß wenn der Verkäufer gleichzeitig Ihr einziger Ratgeber ist, könnte die Sache zu Ihren Ungunsten ausgehen.

Ich will hier keine pauschale Branchenschelte betreiben, aber die Verkaufsmethoden vieler Finanzberater haben Bezeichnungen, die für sich sprechen: Hard-Selling, Love-Selling oder – kein Witz – Piranha-Selling. Möchten Sie beim nächsten Gespräch das Opfer im Piranha-Becken sein? Da ich selbst in einer Bank gearbeitet habe, weiß ich, dass die Berater knallhart geschult werden. Sie wissen, wie sie die Kunden um den Finger wickeln. Und das mitunter auch mit Strategien, in denen sie ihre Persönlichkeit ins Spiel bringen und auf vermeintliche Gemeinsamkeiten mit den Kunden hinweisen. Berater stellen sich gerne hin und behaupten: „Ich habe doch selbst diesen Fonds in meinem Depot. Wenn ich Ihnen jetzt rate, da auszusteigen – da verliere ich doch meine Glaubwürdigkeit!“ Also, um einmal Tacheles zu reden: Bei mir hört da der Spaß auf, ich finde solche Verkaufstechniken hochgradig manipulativ, als Verkäufer könnte ich da nicht mehr gut schlafen. Bilden Sie sich dazu bitte Ihre eigene Meinung. Fest steht: Geldgeschäfte sind eben immer auch Geschäfte mit den Emotionen der Menschen.



### **Ihr kühner Merkzettel**

Echte Berater verkaufen eine Beratungsleistung. Wer ein Produkt verkauft und sich dabei „Berater“ nennt, ist in Wirklichkeit ein Verkäufer.

Da hilft nur eines: Rüsten Sie auf! Stellen Sie Gleichstand mit den Verkäufern der Banken, Versicherungen und freien Finanzdienstleister her, indem Sie lernen, sich zu informieren und Ihre Ziele klar zu formulieren. Glauben Sie, das sei wie David gegen Goliath? Weil Sie ja nichts von den Dingen verstehen können, über die Ihr Anlageberater spricht? Weit gefehlt! Lesen Sie einfach weiter. Nach der Lektüre dieses Ratgebers wissen Sie, wie Sie jeden Verkäufer um den Finger wickeln – statt umgekehrt.

Nun fehlte meiner 63-jährigen Mandantin leider noch die Technik, um ihre Bankgeschäfte selbst abzuwickeln. Wenn sie ihre Anlagen bewegen wollte, musste sie zu dem „netten“ Finanzberater gehen und ihm wie eine Bittstellerin einen Zettel geben. Den steckte ihr Berater dann erst einmal in sein adrettes Jackett, um sie in einem weiteren Gespräch von seiner Strategie zu überzeugen. Sie konnte einfach gar nichts selbstständig machen und fühlte sich dadurch komplett hilflos. Aber als sie in meinem Büro ausgeteert hatte, sagte sie sich: Das mache ich in Zukunft anders! Denen werde ich es zeigen! Und sie hatte vollkommen recht: Niemand ist heute noch darauf angewiesen, dass in Geldangelegenheiten jemand anders auf die Knöpfe drückt. Und niemand muss ein Computerguru sein, um es selbst zu lernen.

## **Ich mache mir selbst den Weg frei!**

**Heute können Sie fast alle Finanzgeschäfte einfach von zu Hause aus regeln**

Bei vielen meiner neuen Mandanten erlebe ich, dass sie bereits erste Schritte in Richtung Unabhängigkeit von den Beratern der Banken, Versicherungen und freien Dienstleister gemacht haben. Auch die Dame aus unserem Eingangsbeispiel hatte bereits ein Tagesgeldkonto bei einer Direktbank eröffnet. Dazu konnte ich ihr nur gratulieren! Es mangelte ihr auch nicht an Computerkenntnissen und ein Internetanschluss war zu Hause längst vorhanden. Sie hätte ihre Bankgeschäfte schon komplett per Online-Banking abwickeln können. Sie hätte einfach bei ihrer Direktbank per Mausklick ein Depot eröffnen können. Da hatte sie auch überhaupt keine Hemmungen. Sie wusste nur schlicht und einfach zu wenig über ihre Möglichkeiten! Und diese Möglichkeiten sind enorm gewachsen, nicht nur für diese Dame, sondern für alle.

Vielleicht erinnern Sie sich: Noch vor 20 Jahren prägten die Hausbanken im deutschsprachigen Raum unser aller Bild von Geldgeschäften. Es herrschte

reges Treiben in den Filialen, wo Kunden sich die Klinke in die Hand gaben. Der eine reichte seine Überweisungen ein, der Nächste ging zum Schalter, um Bargeld zu holen. Wieder ein anderer bat um seine Kontoauszüge, die Angestellte ging zu dem großen Kasten, um an der richtigen Stelle die Papiere herauszuholen. Die meisten Kunden waren der Bank bestens bekannt. Das verschaffte den Banken einen großen Einfluss auf ihre Kunden. Heute ist die Kundschaft der Hausbanken beträchtlich geschmälert. Die Direktbanken werben mit attraktiven Angeboten, die immer mehr Kunden gerne annehmen. Die Produkte der Hausbanken müssen dementsprechend an einen kleineren Kundenkreis verkauft werden. Das erhöht den Druck für die Bankberater, ihre Produkte auch an den Mann und die Frau zu bringen. Früher wurden Sie als Kunde bei der Hausbank womöglich über 20 Jahre hinweg vom selben Berater persönlich betreut. Da waren viele Kunden gerne bereit, für diesen persönlichen Kontakt zur Bank auch zu zahlen. Heute dagegen wechseln die Berater mitunter wie die Aushilfskräfte beim Stehimbiss. Damit geht aber auch der persönliche Bezug der Kunden zu ihrer Bank verloren.

### **So sind Sie kühn:**

Überlegen Sie, wie viel persönliche Betreuung Sie von Ihrer Hausbank vor Ort überhaupt noch bekommen. Dann entscheiden Sie, wie viel Geld Ihnen das wert ist: 100 Euro im Jahr? 500 Euro? 1000 Euro? Legen Sie sich auf einen Betrag fest. So haben Sie einen Maßstab zur Bewertung günstigerer Angebote.

Die Banken lösten sich in den 90er Jahren mit dem Aufstellen von SB-Automaten schon ein Stück von ihren Kunden und hielten sie aus den Schalterhallen fern. Ich weiß noch, wie mein Onkel uns als Bankvorstand einer Volksbank 1991 stolz den ersten SB-Bereich seiner Region zeigte. Das war eine enorme Entwicklung, denn noch vor ungefähr 20 Jahren konnten Sie als Bankkunde ja eigentlich nichts selbstständig tun. Für jede Transaktion, jede Überweisung oder Auszahlung mussten Sie an den Schalter. Die ersten Bargeldautomaten leiteten eine Entwicklung ein, die heute das Online-Banking und eine komplette Unabhängigkeit von der Hausbank und dem Berater ermöglicht. Sie haben heute die Möglichkeit, fast alle Finanzgeschäfte zuhause an Ihrem Computer zu erledigen. Nur in seltenen Fällen, wie zum Beispiel bei einer Mietkautionsbürgschaft oder einem besonders hohen oder komplexen Kredit, werden Sie wohl noch auf die Dienste eines Bankberaters zurückgreifen müssen.

Sie haben es jedoch immer in der Hand, alles selbst zu initiieren. Sind Sie mit den ersten Geldautomaten auch zurechtgekommen? Akzeptieren Sie die SB-Bereiche Ihrer Hausbank? Dann werden Sie sich mit Online-Banking auch zurechtfinden, falls Sie zu den Bankkunden gehören, die jetzt noch davor zurückschrecken. Es ist wirklich nur der nächste Entwicklungsschritt. Und ich habe viele, auch ältere Mandanten, denen es inzwischen richtig Spaß macht, dank Laptop eine komplette Bankfiliale buchstäblich auf dem eigenen Schoß zu haben!