



"Die Blamage geht weiter"

## Finanztest zerpfückt Banken

**Gerade erst bekamen die Banken von der Verbraucherschutzministerin auf den Deckel, jetzt liefert die Stiftung Warentest die Fakten dazu. Über 20 Banken haben die Verbraucherschützer getestet, nicht eine davon beriet gut. Immerhin zeigen sich die Kreditinstitute einsichtig.**

Die deutschen Banken beraten ihre Kunden laut Stiftung Warentest weiterhin schlecht. Die meisten Banken hielten sich nicht einmal an die gesetzlichen Vorgaben, so das Fazit nach einem groß angelegten Bankentest. In weniger als der Hälfte der Fälle etwa hätten die Institute den Kunden die vorgeschriebenen Beratungsprotokolle ausgehändigt - obwohl die Verbraucher das explizit eingefordert hätten.

"Finanztest" führte für die Untersuchung Gespräche in 146 Bankfilialen von 21 Privatbanken, Genossenschaftsbanken Sparkassen. Keine einzige Bank bekam die Note "sehr gut" oder "gut". Gerade einmal drei Banken erhielten ein "befriedigend", zwölf schnitten "ausreichend" ab und sechs "mangelhaft". "Die Blamage geht weiter", fasst "Finanztest"-Chefredakteur Hermann-Josef Tenhagen das Ergebnis zusammen.

In rund einem Drittel der Gespräche hätten die Berater die Kunden nicht nach Einkommen, Vermögensverhältnissen und Ausbildung gefragt, bemängelt Tenhagen. Dabei sei das "wichtig, weil der Berater ohne diese Kenntnis vom Kunden nicht gut und anlagegerecht beraten kann". Zudem hätten die Banken in den meisten Fällen ein zu riskantes Anlageprodukt empfohlen.

### Protokoll ist Glückssache

In 126 der 146 Gespräche waren laut "Finanztest" Wertpapiere Gegenstand der Beratung. In diesen Fällen hätten die Institute den Kunden nach dem Gespräch Beratungsprotokolle aushändigen müssen. Nicht einmal die Hälfte bekam welche - auch nicht, wenn explizit danach gefragt wurde. In keiner der 21 getesteten Banken erhielten alle Kunden ein Protokoll, die Anspruch darauf gehabt hätten. "Das heißt, dass kein einziges Kreditinstitut gewährleisten konnte, dass seine Beratung immer rechtlich korrekt stattfindet", stellt Tenhagen fest. Daher habe "Finanztest" das Qualitätsurteil für die Beratung bei allen getesteten Banken abwerten müssen.

Die Ergebnisse des aktuellen Bankberatungstests fielen damit [noch schlechter aus als bei einer Untersuchung Ende vergangenen Jahres](#). Besser bewerteten die Tester zwar die Anlageempfehlungen - trotzdem schnitten nur drei Banken "gut" ab. Inzwischen fragen die Banken etwas häufiger auch nach der Situation des Kunden. Weil die Protokolle oft fehlten, fielen die Noten aber doch insgesamt schlechter aus.

### Zähneknirschen bei den Banken

Als Konsequenz fordert Tenhagen schärfere Kontrollen der Bankberatung. "Das Erlassen von Gesetzen hilft dem Verbraucher nur zum Teil. Die Einhaltung der Gesetze muss auch bei Banken kontrolliert werden und bei Verstößen muss es Sanktionen geben." [Im Bundesverbraucherschutzministerium sieht man das ähnlich](#): "Viele Banken haben aus ihren Fehlern wenig gelernt und leisten sich weiterhin gravierende Versäumnisse", kritisiert ein Sprecher von Ilse Aigner. Die [Bankenaufsicht BaFin](#) müsse Verstößen daher nachgehen und Banken intensiver kontrollieren.

Immerhin zeigen sich die Gescholtenen reuig und räumen Defizite bei ihrer Kundenberatung ein. Es gebe "bei der Handhabung von Protokollen nach einer Wertpapieranlageberatung von Neukunden offenbar noch deutlichen Nachholbedarf", teilt der Zentrale Kreditausschuss als Dachorganisation des deutschen Kreditgewerbes mit.

Quelle: *ino/AFP*

#### Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/finanzprodukte/Finanztest-zerpfueckt-Banken-article1096051.html>