



Wie Banken abkassieren

Die Institute rechnen falsch ab. Vertriebe preisen an, was Provision bringt. Der Kunde ist der Dumme.

Von Thomas Schmitt

Klingt das nicht verlockend? "Mit dem DWS Mehrsparschwein können Sie gleich 3-mal Geld einstreichen!": An steigenden Märkten teilnehmen, das Verlustrisiko begrenzen und lebenslang eine attraktive Performance genießen. Wer will das nicht? Doch was kostet die Riester-Rente Premium der größten deutschen Fondsgesellschaft?

Das steht im Kleingedruckten. Ein 20-Jähriger zahlt dafür womöglich allein 2640 Euro an seinen Berater. Pro Monat bedeuten diese Abschlusskosten: Von 100 Euro Sparrate reicht der junge Mann in den ersten fünf Jahren 44 Euro direkt an den Vertreter weiter. Ist das Abzocke? Niels Nauhauser von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bejaht dies: "Das ist uns ein Dorn im Auge." Die DWS verneint es natürlich.

Das Problem der Deutsche-Bank-Tochter: Was alle tun, kann der Marktführer nicht lassen, wenn er Riester-Geschäfte machen und das Feld nicht den Versicherungen überlassen will. "Solche Vorabprovisionen sind die Realität im Markt", heißt es in der DWS. In die engere Auswahl der Vertriebe, Vertreter und Berater kommt nur, wer satte Provisionen zahlt. "Geldanlage wird in Deutschland nicht gekauft, sondern verkauft", urteilt Lothar Jonitz, Vorstand von Tetralog, einem Anbieter von Software für die Anlageberatung. Für die DWS spricht in dem Fall, dass die Kosten wenigstens transparent gemacht werden. Jeder Anleger kann sich also überlegen, ob er das mitmacht oder vielleicht lieber zu einem unabhängigen Berater geht, der ihm nur ein paar hundert Euro abknöpft. Doch freiwillig für Beratung zahlen, das tun die wenigsten.

Oft merken die Kunden gar nicht, dass sie übers Ohr gehauen werden. Denn Kosten und Provisionen werden geschickt versteckt. In vielen Zertifikaten ist das zum Beispiel der Fall. Außerdem kommt es auch vor, dass die Bank einfach falsch abrechnet.

Das stellt Hans Peter Eibl immer wieder fest. Er bietet Bankkunden an, die Konten auf korrekte Abrechnung zu prüfen: "Wenn für eine Nichtleistung Geld verlangt wird, ist dies Abzockerei." Damit meint er nicht nur unzulässige Entgelte, wenn etwa eine Lastschrift zurückgeht. Nach wie vor würden viele Institute "Valutenschinderei" betreiben. Das heißt, sie halten das Geld einfach ein, zwei oder drei Tage länger als nötig im eigenen System und profitieren von einem Zinsgewinn. Immer wieder weist er auch nach, dass Banken und Sparkassen ihre Zinssätze falsch einstellten. Der Kunde zahlt dann etwa mehr für einen Überziehungskredit, als er sollte. Das fällt nicht auf, weil es um kleine Differenzen geht und nur Experten dies exakt nachrechnen können.

Eibl: "Ich kann nachweisen, dass bei bestimmten Bankengruppen reihenweise falsch abgerechnet wurde. Dies geschieht zweifelsfrei nicht von ungefähr. Denn es müssen entweder Falschprogrammierungen oder Manipulationen die Ursache sein."

Noch aufregender als solche Zahlenspiele sind die menschlichen Enttäuschungen. In den Verbraucherzentralen landen immer wieder geradezu abenteuerliche Erfahrungsberichte. Mitunter werden dabei kleine Kunden systematisch über den Tisch gezogen.

Davon weiß auch Jens Böswetter zu berichten. Als eine Freundin, Kundin einer Großbank, eine Reihe von Verträgen rückgängig machte, zog der Bankberater die Daumenschrauben an: "Ich habe Ihren Dispo gestrichen, das ist auch mit der Filialleitung so besprochen. Sie sind nicht kreditwürdig!"

Peter Kruck, Autor des Buches "Die Bankenfalle", kennt zahlreiche Fälle, in denen Kunden geschröpft

worden seien: "Viele Banker blähen sich unglaublich autoritär auf, indem sie sich als Berater darstellen. Am Ende sind sie nichts anderes als Verkäufer."

Warum ist das so? Auf die Berater werde teilweise sehr hoher Druck ausgeübt, erklärt Uwe Neureuter, Investmentberater aus München. "Verkauft er die richtigen Produkte, kriegt er Provisionen. Verkauft er die falschen, bekommt er keine. Verkauft er zu lange die falschen Produkte, droht ein Termin beim Personalchef."

Das Problem sei das System: "Der Berater hat schlicht Angst um seine eigene Existenz, und ihm ist sein eigenes Hemd verständlicherweise näher als das des Kunden." Kein Wunder also, dass die Nöte der Kunden "oft schamlos ausgenutzt" würden. Bei Ratenkrediten zum Beispiel, wenn neben dem Kredit noch eine Versicherung mitverkauft wird. Dadurch steigt der Effektivzins nach Berechnungen der Verbraucherschützer schnell über 20 Prozent.

Wie kann man sich gegen solche Abzocke schützen oder wehren? Verbraucherzentralen, Rechtsanwälte und Mathematiker wie Eibl bieten Hilfe an, oft sogar zu vertretbaren Kosten. Das System der Abkassierer selbst gerät jedoch nicht ins Wanken, solange die Finanzkonzerne selbst nicht bereit sind, ihre Strategie zu ändern. Der Buchautor Günter Ogger ("Nieten in Nadelstreifen") redet der Branche ins Gewissen: "Es bringt auf Dauer nichts, sich kurzfristig Vorteile zu verschaffen. Irgendwann wird das zum Nachteil und schlägt auf das Image der Banken durch." Dass dies bereits längst das Gefühl vieler Kunden ist, zeigt sich etwa daran, dass immer neue Abzocker-Bücher erscheinen.

Ändern müssen sich nach Meinung vieler Experten aber auch die Verbraucher. Solange Kunden nicht bereit seien, sich intensiv mit Anlageprodukten zu beschäftigen und für eine Beratung zu zahlen, müssen sie damit rechnen, dass Banken und Versicherungen sich an anderer Stelle schadlos halten. "Jede Finanzdienstleistung hat ihren Preis", sagt Bankenkritiker Ogger. "Wer objektiven Rat haben will, muss dafür bezahlen."

Auch wer das nicht will, kann sich wehren, indem er zum Beispiel feilscht. Das gehe im Prinzip bei jedem Abschluss, sagen Banker hinter vorgehaltener Hand. Am Beispiel des DWS-Produktes: Warum sollte der 20-Jährige seinem Vermittler fünf Jahre lang 44 von seinen 100 Euro im Monat zahlen? Elf Euro täten es doch auch. Und wenn der Berater nicht will? Um die Ecke steht bestimmt einer, der das Geschäft liebend gerne macht.

Text: Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung, 29.04.2007, Nr. 17 / Seite 49

© F.A.Z. Electronic Media GmbH 2001 - 2007
Dies ist ein Ausdruck aus www.faz.net