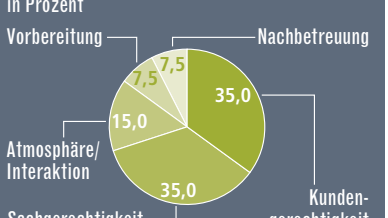
METHODE

So wurde getestet

Vom 26. Februar bis zum 24. April 2020 fanden bundesweit zehn Beratungsgespräche bei MLP statt. Fünf drehten sich um Altersvorsorge, fünf um eine Baufinanzierung. Danach füllten die Tester Fragebögen aus. Zur Altersvorsorge wurden ihnen 140 Einzelfragen gestellt, im Bereich Baufinanzierung 180 Fragen. Zur Vereinheitlichung gab es mehrstufige Antwortmöglichkeiten. Die Zielerreichung wurde in Schulnoten umgerechnet (100 % Zielerreichung = 1,0, 0 % = 5,0).

Gewichtung der Kriterien
in Prozent



Quelle: Institut für Vermögensaufbau IVA

Beratertest am Beispiel MLP

Der Realitäts-Check

FOCUS-MONEY und das IVA nahmen die Finanzberater von MLP unter die Lupe – mit überraschenden Ergebnissen

Die Deutschen überschätzen ihre eigenen Finanzkenntnisse eklatant: In einer Umfrage des Bankenverbands gaben im Jahr 2019 sechs von zehn Befragten an, sie würden sich in Finanzangelegenheiten gut auskennen (62 Prozent). Doch etwa genauso viele (61 Prozent) räumten ein, dass sie nicht wissen, was an der Börse geschieht. Mehr als die Hälfte der Deutschen (55 Prozent) weiß nicht einmal, was ein „Investmentfonds" ist, in Ostdeutschland sind es sogar rund 60 Prozent.

Trotzdem machen die Kunden einen Bogen um Bankberater und Finanzvertriebe. Vor allem bei freien Finanzberatern fürchten viele, dass diese sie nicht auf Basis ihrer tatsächlichen Anlagebedürfnisse beraten, sondern dass die Finanzvertriebe bevorzugt solche Produkte verkaufen, für die ihre Berater die höchsten Provisionen kassieren.

Das vergleichsweise schlechte Image zeigt sich auch in der aktuellen Studie „Marken-Champions" des Analyse- und Beratungsinstituts ServiceValue. „Im Vergleich von mehr als 200 Branchen liegen die Finanzvertriebe mit einem Brand Fascination Score (BFS) von 31 Prozent auf dem drittletzten Platz", fasst ServiceValue-Geschäftsführer Claus Dethloff die Ergebnisse zusammen. „Die besten Branchen zeigen dagegen einen BFS jenseits der 50-Prozent-Marke."

Aber ist es wirklich gerechtfertigt? Schließlich kündigt die Branche seit Jah-

Fotos: iStock, Adobe Stock, Depositphotos Illustration: VectorStock Composing: FOCUS-MONEY

DIE FÄLLE

Altersvorsorge

Die Tester waren zwischen 35 und 40 Jahre alt und berufstätig. Wesentliche Absicherungsfragen (private Haftpflicht, Berufsunfähigkeit, Unfall) sind abgedeckt, sodass der Bedarf klar auf das Thema „Altersvorsorge" abzielt. Vorsorgeverträge bestehen entweder gar nicht oder nur in deutlich unzureichendem Umfang. Damit ein Bedarf plausibel ist, wurde ein Bruttojahreseinkommen zwischen 35 000 und 70 000 Euro angegeben.

Baufinanzierung

Hier konnten die Tester älter sein (bis 50 Jahre) und ebenfalls berufstätig. Das Motiv für den Immobilienerwerb war wahlweise die Eigennutzung oder eine Vermietung. Damit ein Immobilienkauf objektiv realistisch ist, sollte das Gesamtvermögen eine Eigenkapitalquote von 20 bis 40 Prozent der Kaufsumme ermöglichen. Die wesentlichen Absicherungsfragen sind abgedeckt, die Altersvorsorge geklärt.

ren an, transparenter und kundenfreundlicher zu werden. „Wer das Vertrauen seiner Kunden gewinnen will, muss Qualität bieten" schrieb Uwe Schroeder-Wildberg, Chef des Finanzdienstleisters MLP, im Februar 2020 in einem Gastbeitrag in der „Börsen-Zeitung". „Dies hat viel damit zu tun, die Beratung in Geld- und Vermögensfragen sowie die Vermittlung von Finanzprodukten als eine wirkliche Profession aufzufassen."

Der Finanzberater als Profi – womöglich war das nicht immer so. Aber wie ist es jetzt? Wie gut sind die Berater ausgebildet? Was taugen ihre Ratschläge?

Zehn Einzelgespräche. MLP ist Deutschlands größte unabhängige Finanzberatung, gleichzeitig die größte börsennotierte – und deshalb eine gute Messgröße. FOCUS-MONEY und das Institut für Vermögensaufbau (IVA) in München machten die Probe aufs Exempel: Wir vereinbarten zehn Beratungsgespräche bei MLP, verteilt über ganz Deutschland. Bei fünf Terminen ging es um die Altersvorsorge, bei den anderen fünf um eine Baufinanzierung. „Dafür wurden zehn Tester engagiert, die aufgrund ihrer persönlichen Situation möglicherweise als reale Kunden in Frage kommen würden", erklärt IVA-Vorstand Andreas Ritter den Versuchsaufbau.

Jeder Tester vereinbarte einen Beratungstermin. Die Berater wussten nicht, dass unsere Mystery-Shopper sie auf die Probe stellen wollten. Und sie wussten auch nicht, dass ihnen Profis gegenübersaßen: „Einige der eingesetzten Tester wären aufgrund ihrer Qualifizierung selbst in der Lage gewesen, eine sachgerechte Beratung zu ihrem Testfall zu geben", erklärt Ritter.

Videoberatung wegen Corona. Alle Tests fanden zwischen dem 26. Februar und dem 24. April 2020 statt – und es kam auch der Corona-Lockdown dazwischen. Deshalb mussten kurzfristig vier der zehn Beratungstermine per Videokonferenz stattfinden. Das war sowohl für die Berater als auch für die Tester eine neue Situation – die Beratungsqualität blieb konstant hoch.

Das IVA benotet für FOCUS-MONEY seit 2010 im Rahmen des „City Contest" jährlich die Qualität der Beratung in deutschen Filial- und Regionalbanken. Was lag also näher, als Bankberater und MLP-Berater anhand derselben Kriterien direkt miteinander zu vergleichen? Als Referenz wurde in jeder Kategorie die Durchschnittsnote aus dem City Contest 2019 herangezogen. ▶

„Die unabhängige Finanzberatung durch MLP erwies sich gegenüber klassischen Banken in einigen Bereichen als überlegen"

Andreas Ritter, Vorstand des Instituts für Vermögensaufbau (IVA) in München

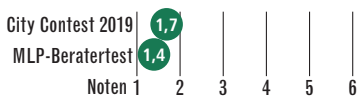
1. VORBEREITUNG

Erster Eindruck zählt

„Wurden bei der Terminvereinbarung Ihre Wünsche berücksichtigt?" – „Machte der Ort des Gesprächs einen vertrauenswürdigen Eindruck?" Das sind Fragen, die die Tester in der Grunddimension „Vorbereitung" beantworten. Die Antwortmöglichkeiten reichten von „ja, vollständig" bis „nein, gar nicht".

Auch die Banken im City Contest wissen, dass der Erstkontakt am Telefon und der erste Eindruck beim Präsenztermin die Stimmung und Motivation des Kunden prägen. Offenbar macht es MLP aber noch ein bisschen besser. Die Teilnote lautet **1,4** – das bedeutet **„sehr gut".**

Kategorie Vorbereitung
durchschnittliche Note



Quelle: Institut für Vermögensaufbau IVA

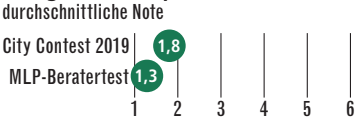
2. INTERAKTION

Keine Fachvokabeln

Herrscht eine angenehme, vertrauenswürdige und konstruktive Gesprächsatmosphäre? Vermeidet der Berater Fachbegriffe? Solche Aspekte werden in der Dimension „Atmosphäre und Interaktion" abgeprüft.

Die Tester attestierten den MLP-Beratern eine „vertrauensschaffende Umgebung" sowie eine „sehr angenehme Gesprächsatmosphäre". Alle Berater waren während des gesamten Gesprächs freundlich. Acht der zehn Tester beurteilten sogar sämtliche Inhalte als „gut verständlich", zwei als „überwiegend gut verständlich". Das zeigt sich auch in der Note: **1,3 – „sehr gut".**

Kategorie Atmosphäre/Interaktion
durchschnittliche Note



Quelle: Institut für Vermögensaufbau IVA

3. KUNDENGERECHTIGKEIT

Bedarfsanalyse: Wo drückt der Schuh?

Orientiert sich die Beratung an der individuellen Situation des Kunden – oder bekommt er eine Empfehlung nach Schema F vorgesetzt? Darum geht es in der dritten Kategorie „Kundengerechtigkeit". Sie macht 35 Prozent der Gesamtnote aus.

77 Einzelfragen beantworteten die Tester in diesem Kapitel, wer eine Baufinanzierung testete, musste 104 Antworten geben. Die abgeprüften Kriterien reichten von „Glich der Berater Ihre Kontaktdaten noch einmal mit Ihnen ab?" bis zu der Frage, ob der Berater mit dem Kunden eine Haushaltsrechnung aufstellte. Außerdem sollte er zumindest kurz abprüfen, ob der Kunde Bedarf für eine Berufsunfähigkeitsversicherung oder eine Unfallversicherung hatte. Nur ablenken durften die Berater nicht: „Stand das von Ihnen gewünschte Thema im Zentrum des Beratungsgesprächs?", lautet eine weitere Frage. Außerdem wird erwartet, dass die Berater von sich aus auch die Nachteile der von ihnen empfohlenen Lösung darstellen. Nur wenn der Kunde das Risiko kennt, ist eine Beratung transparent.

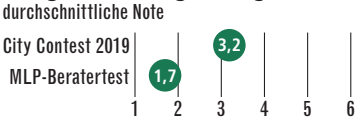
Nach den Erfahrungen des IVA kann nur ein standardisierter Beratungsprozess gewährleisten, dass die Berater flexibel auf die Bedürfnisse, Wünsche und Restriktionen ihrer Kunden reagieren. „Hierzu zählen wir ein Mindestmaß an Offenheit der Produktarchitektur und der Flexibilität des Beratungsmodells sowie faire Konditionen", erklären die IVA-Analysten.

Ergebnis

Die MLP-Berater machten ihre Sache gut und konnten sich zum Teil deutlich von den Banken im City Contest absetzen. „Sämtliche Tester gaben an, dass das von ihnen gewünschte Thema im Zentrum des Beratungsgesprächs stand. Zudem wurden bei allen Testern die persönliche Situation sowie die finanzielle Situation hinreichend abgefragt, um ein passendes Angebot zu erstellen und gegebenenfalls Bedarfslücken zu erkennen", schreibt das IVA in seiner Auswertung. Beim Testfall Baufinanzierung seien darüber hinaus in vier von fünf Gesprächen spezifische Fragen zur jeweiligen Wunschimmobilie gestellt und individuelle Lösungen für die Kunden erarbeitet worden. Und: „Bei 70 Prozent der Gespräche ist der Berater von sich aus auf die (möglichen) Nachteile seines Lösungsvorschlags eingegangen, was für die Transparenz der Beratung spricht", lobt das IVA. Auf die Frage, ob sie das Angebot ihres MLP-Beraters in einer realen Situation annehmen würden, antworteten neun von zehn Testern mit „Ja, sofort" oder „Ja, vielleicht".

Insgesamt erhält MLP in dieser Dimension die **Note 1,7 („gut").** Der Durchschnitt aller geführten Gespräche in Bankfilialen lag nur bei 3,2.

Kategorie Kundengerechtigkeit
durchschnittliche Note



Quelle: Institut für Vemögensaufbau IVA

4. SACHGERECHTIGKEIT

Passt das Produkt auch zum Kunden?

Der Bedarf des Kunden wurde analysiert, jetzt dreht sich alles um die Empfehlung: Passt das Produkt zum Kundenwunsch? Mit welchen Argumenten überzeugt der Berater den Kunden, dass seine Empfehlung die richtige ist? „Stellt der Berater die angesprochenen Themen objektiv, fachkompetent und systematisch dar?", lautet die übergeordnete Frage in der Rubrik „Sachgerechtigkeit", deren Note zu 35 Prozent in das Gesamtergebnis eingeht.

Hier mussten die Tester je nach Fall 19 oder 29 Fragen beantworten. Etwa „Hat Ihnen der Berater eine konkrete Lösung für das von Ihnen gewünschte Thema empfohlen?" und „Wirkte der Berater bei seinen Erläuterungen fachlich sicher auf Sie?". Dass so ein ausführliches Gespräch vom Berater schriftlich festgehalten und am Ende übersichtlich zusammengefasst wird, sollte heutzutage selbstverständlich sein. Trotzdem die Fragen: „Hat der Berater Ihre Angaben dokumentiert?" – „ Wurde Ihnen am Schluss ein Beratungsprotokoll ausgehändigt?"

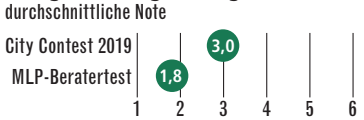
Ergebnis

Die Tester des IVA legten die Latte hoch: „In dieser Kategorie erwarten wir eine klar strukturierte, fachlich korrekte, vollständige und gleichzeitig verständliche Erörterung der identifizierten Themen. Dies umfasst einen klar erkennbaren roten Faden, die fachliche Begründung von Empfehlungen, bei Bedarf den gezielten Einsatz von Demonstrationshilfen sowie regelmäßiges Sicherstellen, dass das Besprochene vom Kunden verstanden wurde. Darüber hinaus fließt die Dokumentation der Beratung in die Bewertung mit ein."

An dieser Stelle des Beratungsprozesses überlässt MLP nichts dem Zufall. Die Berater wirken fachlich sicher und gut geschult. „Die Beratungsgespräche waren in der Mehrheit der Fälle in sachgerechter Weise auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet. Ebenso wurden die zur Visualisierung verwendeten Demonstrationshilfen in sachgerechter Weise eingesetzt. Alle Berater fragten im Verlauf immer wieder nach, ob die Sachverhalte von den Testkunden verstanden wurden oder ob es noch offene Fragen gibt", resümieren die IVA-Experten. Das Gespräch selbst sei von allen Beratern umfassend dokumentiert worden.

Aufgrund der Antworten der Tester erhält MLP in dieser Kategorie die **Durchschnittsnote 1,8,** das entspricht der **Note „gut".** Beim City Contest, der als Benchmark herangezogen wird, erreichten die getesteten Banken zuletzt dagegen im Schnitt nur eine Note von 3,0, also ein „befriedigend". Selbstverständlich gab es jedoch auch eine gute Zahl an Banken und Sparkassen, die diesen Bereich ebenfalls mit Top-Noten meisterten.

Kategorie Sachgerechtigkeit
durchschnittliche Note



Quelle: Institut für Vemögensaufbau IVA

City Contest als Benchmark. Das Ergebnis ist eindeutig: In allen fünf Test-Dimensionen haben die MLP-Berater die Nase vorn – zum Teil deutlich. In 46 der 50 Teilkategorien (zehn Tests mit je fünf Grunddimensionen) vergaben die Tester die Note „sehr gut“ oder „gut“. Nur viermal lautete die Einschätzung „befriedigend“.

Da ist es kein Wunder, dass sich MLP auch in der Gesamtnote deutlich vom Durchschnitt der Beratung in deutschen Bankfilialen abhebt. „Die Durchschnittsnote aller Testgespräche fällt mit 1,67 deutlich besser aus als die Benchmark mit 2,75“, sagt IVA-Vorstand Ritter. Insbesondere durch das gute Abschneiden in den Dimensionen „Kundengerechtigkeit“ und „Sachgerechtigkeit“, die mit je 35 Prozent in die Gesamtnote eingehen, „konnte die Beratung von MLP ein überdurchschnittlich gutes Ergebnis erzielen“, bilanziert Ritter.

Das Beispiel MLP zeigt: Die Beratung guter Finanzvertriebe ist viel besser als ihr Ruf. Ähnlich wie bei den Banken, wo das IVA jährlich Hunderte von Testgesprächen führt, wird FOCUS-MONEY in Zukunft auch weitere Finanzvertriebe testen. ■

MARKUS VOSS

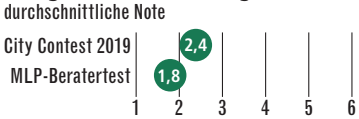
5. NACHBETREUUNG

Man sieht sich wieder

Der Termin ist vorbei, der Kunde wird verabschiedet – und nun? „Zu einer uneingeschränkt guten Beratungsqualität gehört es, dem Kunden die Ergebnisse der Beratung in einer sachgerechten und gleichzeitig verständlichen Form zu überlassen“, stellt das IVA fest. Dies betreffe vor allem die Ergebnisse zur Vermögenssituation, die Bedarfsanalyse und die daraus abgeleiteten Empfehlungen sowie „daraus entstehende Handlungsfelder“.

Alle Berater sprachen die Kunden auf einen Folgetermin an. Acht von zehn versicherten sich außerdem, ob ihre Kunden mit dem Gespräch zufrieden waren. Im Durchschnitt erhielten die MLP-Berater für die Nachbetreuung die Note **1,8 – „gut“.** Sie liegt erneut klar über der Benchmark von 2,4 im City Contest.

Kategorie Nachbetreuung
durchschnittliche Note



Quelle: Institut für Vemögensaufbau IVA

MLP

ERGEBNIS: ÜBERDURCHSCHNITTLICH

Gesamtnote 1,67

Vergleichsgruppe
In den vergangenen Jahren hat das IVA für FOCUS-MONEY im Rahmen des City Contest Hunderte Banken anhand eines vergleichbaren Fragebogens getestet. Er wurde im Bereich Baufinanzierung um einige Kriterien erweitert. Als Benchmark dienten die Durchschnittsnoten des City Contest 2019, der laut IVA „Auskunft über die durchschnittliche Beratungsqualität in Deutschland im Privatkundensegment gibt“.

Ergebnis
Die MLP-Berater landen in allen fünf Kategorien über der Benchmark. Zudem war die Beratungsqualität konstant gut. Alle Berater schnitten mit „sehr gut“ oder „gut“ ab. Von 50 möglichen Teilnoten (s. Tabelle), erhielten sie 46-mal ein „gut“ oder „sehr gut“, nur in vierTeilbereichen hieß das Ergebnis „befriedigend“.

Fazit des IVA
Die Experten des IVA sind überzeugt: Im Vergleich mit der Benchmark seien die stichprobenartig getesteten MLP-Berater „durchweg positiv zu bewerten“. „Im gesamten Beratungsprozess konnten (…) keine expliziten Schwachstellen ausgemacht werden.“ Die größten positiven Qualitätsunterschiede zwischen MLP und der Benchmark macht das IVA in den stark gewichteten Grunddimensionen Kundengerechtigkeit und Sachgerechtigkeit aus. Dabei habe vor allem die Erfassung der privaten und finanziellen Situation, die von den MLP-Beratern durchweg vollständig durchgeführt wurde, eine große Rolle gespielt. Diese umfangreiche Informationsabfrage habe zu einer sachgerechten Bedarfsanalyse und danach zu einer angemessenen Angebotserstellung geführt.

Gesamtnote
„Die Durchschnittsnote aller Testgespräche fällt mit **1,67** deutlich besser aus als die der Benchmark (2,75)“, stellt das IVA fest und attestiert ein „überdurchschnittlich gutes Ergebnis“. Das entspricht der **Note 2 plus.** „Die unabhängige Finanzberatung durch MLP erwies sich in beiden Testfällen als überdurchschnittlich gut gegenüber der Benchmark, die Beratungsqualität ist in einigen Bereichen gegenüber klassischen Banken überlegen.“

Gesamtbeurteilung
durchschnittliche Note

Quelle: Institut für Vermögensaufbau IVA

Die Noten aller zehn Beratungsgespräche bei MLP

	Testfall	Vorbereitung	Atmosphäre/Interaktion	Kundengerechtigkeit	Sachgerechtigkeit	Nachbetreuung	Gesamtnote
Berater 1	Altersvorsorge	1,05	1,70	1,23	1,05	1,00	**1,21**
Berater 2	Altersvorsorge	1,45	1,81	1,45	1,74	1,78	**1,63**
Berater 3	Altersvorsorge	1,71	1,28	1,16	2,58	1,78	**1,76**
Berater 4	Altersvorsorge	1,82	1,31	1,92	2,23	2,40	**1,96**
Berater 5	Altersvorsorge	1,60	1,20	2,27	3,35	1,65	**2,39**
Berater 6	Baufinanzierung	1,53	1,10	1,10	1,00	1,75	**1,15**
Berater 7	Baufinanzierung	1,05	1,00	1,04	1,20	1,85	**1,15**
Berater 8	Baufinanzierung	1,18	1,02	1,54	1,22	1,90	**1,35**
Berater 9	Baufinanzierung	1,05	1,18	2,75	1,74	2,10	**1,98**
Berater 10	Baufinanzierung	1,62	1,33	2,84	2,15	1,25	**2,16**
Durchschnittsnote		**1,41**	**1,29**	**1,73**	**1,82**	**1,75**	**1,67**

Notenbereich: 100 % aller Punkte erreicht = 1,0, 0 % aller Punkte erreicht = 5,0

Quelle: Institut für Vermögensaufbau IVA