



ZUGEWANDT: Mit einem freundlichen Berater spricht es sich leichter über die Altersvorsorge

STUDIE

Finanzberater im Check

Wer den Ruhestand ohne finanzielle Einbußen genießen möchte, muss frühzeitig die Weichen stellen. Voraussetzung dafür ist eine kompetente und solide Altersvorsorgeberatung

von PETER LINDEMANN

Früher war zwar nicht alles besser – manches aber einfacher: Normale Erwerbsbiografien ohne große Brüche haben nach einer Lebensarbeitszeit von 45 Jahren zu einer auskömmlichen Rente geführt. An einen Ruhestand ohne spürbare finanzielle Einbußen glaubt inzwischen nur noch eine Minderheit in Deutschland. Erst kürzlich förderte eine Studie des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) alarmierende Zahlen zutage: Demnach rechnet jeder dritte Erwerbstätige in Deutschland mit einer Rentenlücke in Höhe von 750 Euro monatlich. Lediglich 17 Prozent erwarten keine Geldeinbußen im Ruhestand.

Die gesetzliche Rente ist vor allem bei jungen Menschen unten durch. Das Vertrauen in den Generationenvertrag leidet seit vielen Jahren. Die aktuellen Diskussionen über die Bezahlbarkeit des umlagenfinanzierten Systems und die „Rente mit 70“ oder das unwürdige Schauspiel um die Reform der staatlich geförderten Riester-Rente verunsichern die Menschen zusätzlich. Inzwischen halten 30 Prozent der 18- bis 39-Jährigen das System für ungerecht, ergab eine INSA-Unfrage im Auftrag des Vermögensverwalters Fidelity International. Sechs von zehn Befragten fühlen sich von der Politik im Stich gelassen.

METHODE

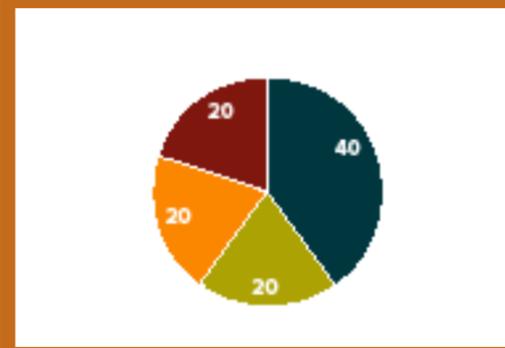
So wurde getestet

Um die Qualität der Beratung in der Altersvorsorge zu messen, hat das Institut für Vermögensaufbau (IVA) vier relevante Dimensionen identifiziert: Beratungsgespräch, Produktempfehlung, Produktangebot, Aus- und Weiterbildung.

Am stärksten gewichten die Wissenschaftler die Qualität des konkreten Beratungsgesprächs. Drei „Mystery Shopper“ haben dafür im Juni und Juli 2021 verdeckt bei Banken und Finanzvermittlern ermittelt. Ihre Mission: eine konkrete Empfehlung für die persönliche Altersvorsorge. Im Anschluss an das Gespräch haben die Tester einen umfangreichen Fragebogen mit 132 Einzelfragen ausgefüllt. Die Angaben der Mystery Shopper hat das IVA anschließend in Schulnoten umgerechnet und so eine Vergleichbarkeit der Beratungsqualität hergestellt.

Und wie gut sind die im Beratungsgespräch empfohlenen Produkte tatsächlich? Das wiederum ergibt sich aus entsprechenden Ratings von FOCUS-MONEY, mit denen alle Produkte abgeglichen und anhand der Bewertungslogik die Noten in dieser Dimension abgeleitet wurden.

Zur Beurteilung des gesamten Produktangebots und des Aus- und Weiterbildungskonzepts der Anbieter hat das IVA frei zugängliche Informationsquellen genutzt. Außerdem wurde den Unternehmen ein umfangreicher Fragebogen zugesandt, der auf freiwilliger Basis beantwortet werden konnte.



Gesamturteil

Der Titel „Beste Altersvorsorgeberatung“ geht 2021 an MLP. Der Finanzdienstleister überzeugt in den Kategorien Beratungsqualität, grundsätzliches Produktangebot und Aus-/Weiterbildungskonzept.

Unternehmen	Beratungsqualität	individuelle Produktempfehlung	grundsätzliches Produktangebot	Aus-/Weiterbildungskonzept	Gesamtnote
MLP	2,06	1,07	1,00	1,00	1,44
Commerzbank	2,24	1,00	1,50	1,50	1,70
Deutsche Bank	2,32	1,17	1,75	1,50	1,81
HypoVereinsbank	–	–	1,50	1,50	–
Swiss Life Select	2,06	1,75	1,00	–	–
DVAG	2,42	–	–	–	–
OVB	2,57	1,33	–	–	–

Quelle: IVA



Umfassender Test. Sicher ist: Private Altersvorsorge tut not. Mehr denn je muss der Einzelne selbst aktiv werden, um im Alter nicht den Gürtel enger schnallen zu müssen. Doch wem können die Vorsorgesparer vertrauen? Wo finden sie einen qualifizierten Berater, der den individuellen Bedarf mit passgenauen und hochwertigen Produkten deckt? FOCUS-MONEY und das Institut für Vermögensaufbau (IVA) in München wollten es genau wissen und haben die Qualität der Altersvorsorgeberatung bei sieben großen Finanzvertrieben und Banken mit bundesweiter Relevanz auf den Prüfstand gestellt.

In ihrer Studie haben die Wissenschaftler vier Teilbereiche untersucht (s. S. 72/73). Die Qualität der Beratungsgespräche und der Produktempfehlungen wurde dabei durch verdeckte Testgespräche vor Ort, per Video-Call oder telefonisch ermittelt. Die Bewertungen für das Produktangebot sowie für das Aus- und Weiterbildungskonzept resultieren aus öffentlichen Quellen und beantworteten Fragebögen, die das IVA zuvor an die Anbieter verschickt hatte.

Alle vier Dimensionen wurden unabhängig voneinander ausgewertet und beurteilt. Wegen ihrer besonderen Bedeutung ist die „Beratungsqualität“ in der Studie mit 40 Prozent doppelt so hoch gewichtet wie die drei anderen Bewertungskategorien. Die Aggregation der gewichteten Einzelnoten ergibt schließlich einen eindeutigen Testsieger: MLP. Der Finanzdienstleister aus Wiesloch punktet nicht nur in der wichtigen Dimension Beratungsqualität, sondern ist auch beim grundsätzlichen Produktangebot und dem Aus- und Weiterbildungskonzept für die eigenen Mitarbeiter spitze.

Auf den Plätzen folgen die Commerzbank mit einer erstklassigen individuellen Produktempfehlung und die Deutsche Bank. Die HypoVereinsbank, in der Altersvorsorgeberatung ebenfalls ein großer Player in Deutschland, erhielt keine Gesamtnote – den Testern gelang es nicht, im Studienzeitraum ausreichend viele Beratungsgespräche zu führen. Auch die Deutsche Vermögensberatung, OVB und Swiss Life Select konnten nicht vollständig bewertet werden: Alle drei Finanzvertriebe haben den vom IVA verschickten Fragebogen nicht beantwortet.

■ grau unterlegte Unternehmen konnten in der Gesamtwertung nicht berücksichtigt werden, weil entweder Fragebögen nicht beantwortet wurden oder nicht genügend Testgespräche stattfinden konnten.

DER FALL

Verdeckte Ermittler

Mystery Shopper: Je früher die private Altersvorsorge startet, desto besser. Das IVA hat eine Frau (22) und zwei Männer im Alter von 24 und 37 Jahren ins Rennen geschickt. Die Tester legten im Beratungsgespräch glaubhaft dar, monatlich 125 Euro fürs Vorsorgesparen investieren zu können. Außerdem verfügen sie einmal jährlich über Sondereinkünfte zwischen 5000 und 10 000 Euro – sei es aus Bonuszahlungen oder festen Zuwendungen von der Familie. Alle drei Mystery Shopper sind ledig, aber fest liiert und wollen Kinder.

Risikoprofil: Die Bereitschaft, für eine höhere Rendite auch ein höheres Risiko einzugehen, ist bei den Testern gegeben – aber in Maßen. Auf Nachfrage der Berater positionierten sie sich in der Mitte: ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Garantie und Rendite.

Produkte: Altersvorsorge beginnt mit der Absicherung von Risiken – Berater sollen durchaus den Bestand entsprechender Versicherungspolice abfragen. Dazu gehören Haftpflicht, Hausrat, Kfz, Krankheit oder auch Berufsunfähigkeit. Im Fokus aber steht der Vermögensaufbau. Entsprechende Vorsorgeverträge bestehen entweder gar nicht oder nur in unzureichendem Ausmaß. Betriebliche Altersvorsorge haben die vermeintlichen Kunden bislang abgelehnt.

Beratungsqualität

Zur Beurteilung der Qualität der Altersvorsorgeberatung wurden vier Bewertungskategorien (s. Grafik) mit unterschiedlicher Gewichtung definiert. Bei der „Vorbereitung und Kontaktaufnahme“ geht es um den ersten Eindruck. Wurden bei der Terminvereinbarung die Wünsche der Tester berücksichtigt? War der Ton freundlich und motivierend?

Je vertrauenswürdiger und konstruktiver die Gesprächsatmosphäre ist, desto angenehmer lässt sich über Inhalte sprechen. Dazu gehört auf Beraterseite auch eine verständliche Gesprächsführung ohne Finanzkauderwelsch.

Herzstück der Beratungsqualität ist die Analyse der „Kunden- und Sachgerechtigkeit“. Orientiert sich die Beratung an der individuellen Situation und den Wünschen der Kunden? Hier ist eine dezidierte Bedarfsanalyse erforderlich, die die wirtschaftliche Lage der Tester etwa über eine Haushaltsrechnung berücksichtigt, durchgängig das Thema Altersvorsorge im Blick behält und auch Nachteile der empfohlenen Lösung aufzeigt.

Und schließlich muss die Produktempfehlung zum Kunden passen. Dazu sollte die Datenerfassung möglichst vollständig und genau erfolgen und ein korrektes Risikoprofil erstellt werden. Die Teil- und Gesamtnoten für die Beratungsqualität fallen überwiegend gut aus (s. Tabelle).

Teil- und Gesamtnoten im Überblick

Für die Beurteilung der Beratungsqualität wertet das IVA vier Teilkategorien mit unterschiedlicher Gewichtung aus.

Unternehmen	Vorbereitung und Kontaktaufnahme	Atmosphäre und Interaktion	Kunden- und Sachgerechtigkeit	Gesprächsabschluss	Gesamtnote
MLP	1,39	1,90	2,03	3,07	2,06
Swiss Life Select	2,16	1,61	2,18	1,93	2,06
Commerzbank	2,12	1,53	2,38	2,55	2,24
Deutsche Bank	1,96	1,34	2,79	1,58	2,32
DVAG	2,32	1,31	2,67	2,63	2,42
OVB	2,13	1,33	2,95	2,66	2,57
HypoVereinsbank	–	–	–	–	–

Quelle: IVA



Quelle: IVA

bell). Auffällig aber ist: Den meisten Beratern fiel es schwer, Risikoprofil und Produktempfehlung in Übereinstimmung zu bringen. Die Mischung von Renditechance und -garantie sollte ausgewogen sein. Außerdem gaben die Tester an, fürs Alter zu sparen. Vorzeitige Entnahmemöglichkeiten, wie sie etwa bei Produkten in der dritten Schicht der Altersvorsorge üblich sind, spielen also keine große Rolle. Private Rentenversicherungen waren zwar geeignet. Das gilt auch für gern empfohlene Riester-Police (zweite Schicht). Tatsächlich aber war unter den gegebenen Vorgaben die Rürup-Rente (erste Schicht) besonders sinnvoll. Dort fällt nicht nur der Steuervorteil höher aus als bei Riester. Es winken auch attraktivere Renditen, weil die keine Garantie brauchen. Das allerdings fiel nur Beratern von MLP und Swiss Life Select auf.

Beim „Gesprächsabschluss“ schließlich geht es um eine aussagekräftige Dokumentation zur Nachbereitung und die Vereinbarung der nächsten Schritte.

Individuelle Produktempfehlung

Jenseits von Vorbereitung, Atmosphäre, Bedarfsanalyse, Gesprächsabschluss: Letztlich ist das empfohlene Vorsorgeprodukt ausschlaggebend für den Erfolg einer Altersvorsorge. Zur Beurteilung der individuellen Produktempfehlung wurden sämtliche den

Testern angebotenen Produkte unter Verwendung bestehender FOCUS-MONEY-Ratings bewertet.

Die Rating-Ergebnisse wurden in Schulnoten von 1 bis 5 transformiert und so verrechnet, dass sich für jedes getestete Unternehmen eine Kategorie

Grundsätzliches Produktangebot

Rangliste

Unternehmen	Anzahl Produktpartner	allgemeine Produktqualität	Note
MLP	viele	sehr gut	1,0
HypoVereinsbank	einer	sehr gut	1,5
Commerzbank	einer	sehr gut	1,5
Deutsche Bank	einer	gut	1,75
Swiss Life Select	viele	sehr gut	1,0
OVB	mehrere	–	–
DVAG	einer	kein Rating	–

Quelle: IVA

Aus-/Weiterbildungskonzept

Die gesetzlichen Anforderungen an Qualifikation und Weiterbildung von Beratern in Deutschland garantiert bereits ein gewisses Maß an Qualitätssicherung. Deshalb hat das IVA bei den Finanzdienstleistern darüber hinaus gehende Maßnahmen abgefragt.

Werden IHK-Ausbildungen mit Fokus Altersvorsorge angeboten? Gibt es Lernerfolgskontrollen? Werden interne und externe Produktschulungen durch-

geführt? Ist das Konzept zertifiziert? Die Ergebnisse der Unternehmen, die geantwortet haben, sind „sehr gut“. Besonders stark aber schneidet MLP ab. Dort bilden sich Vermittler jährlich mindestens 30 Stunden weiter. Gesetzlich gefordert sind 15 Stunden.

Erfreulich: Die Bildungsmaßnahmen der vier bewerteten Anbieter umfassen ausdrücklich Lernerfolgskontrollen und Tests.

rienote über alle geführten Testgespräche ergibt. Für die DVAG liegen keine entsprechenden Produkt-Ratings vor. Eine abschließende Bewertung liegt deshalb nicht vor. Auch für die HypoVereinsbank konnte keine Produktnote erhoben werden, weil die erforderliche Anzahl von Testgesprächen nicht möglich war.

Rangliste

Unternehmen	Produktnote (Durchschnitt)
Commerzbank	1,00
MLP	1,07
Deutsche Bank	1,17
OVB	1,33
Swiss Life Select	1,75
HypoVereinsbank	–
DVAG	–

Quelle: IVA

te eines Partners im Programm. Die Bewertung der Qualität der Produktpalette haben die Experten des IVA vorgenommen.

Da Swiss Life Select, OVB Vermögensberatung und DVAG den Fragebogen der Münchner Wissenschaftler nicht beantwortet haben, basieren die Tabellenangaben zur Anzahl der Produktpartner und zur allgemeinen Produktqualität auf öffentlich zugänglichen Informationen – und können daher nur eine Indikation sein. Eine Berücksichtigung im Gesamtranking ist nicht möglich.

Rangliste

Unternehmen	erreichte Punkte	Note
MLP	20	1,0
Commerzbank	16	1,5
Deutsche Bank	16	1,5
HypoVereinsbank	16	1,5
OVB	–	–
DVAG	–	–
Swiss Life Select	–	–

Quelle: IVA

grau unterlegte Unternehmen konnten in der Gesamtwertung nicht berücksichtigt werden, weil entweder Fragebogen nicht beantwortet wurden oder nicht genügend Testgespräche stattfanden konnten.



HAUSHALTSBUCH: Die Aufschlüsselung monatlicher Ein- und Ausgaben zeigt den finanziellen Spielraum