

## PRESSEMITTEILUNG

Hamburg, 21. Mai 2007

### Studie Vermögensverwaltung

## „Top-Banken mit mangelhafter Beratungsqualität – Sieger im Praxis-Test ist Hauck & Aufhäuser“

**Hamburg, 21.05.07 (ots)** – Der Markt des Private Banking ist weiter in Bewegung. Die Zahl der Vermögenden in Deutschland nimmt zu. Anspruchsvolle Kunden, für die ein 1a-Service selbstverständlich ist, und die – sollte man meinen – von Vermögensverwaltern hofiert und erstklassig beraten werden. Doch die Wirklichkeit sieht oft anders aus.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete jetzt 23 führende Vermögensverwalter bezüglich ihrer Lösungskompetenz und Dienstleistungsqualität. Auf der Basis von Testberatungen und daraus resultierenden Anlagevorschlägen wurde Deutschlands bester Vermögensverwalter ermittelt. Testsieger ist mit 85 von 100 Punkten das Privatbankhaus Hauck & Aufhäuser. Auf den weiteren Plätzen folgten die Schweizer Bank Credit Suisse und HSBC Trinkhaus & Burkhardt.

Insgesamt sind die Ergebnisse in der Beratung für vermögende Privatkunden durchaus ernüchternd: „Wir waren überrascht, wie mangelhaft die Beratungsqualität selbst von vermeintlichen Top-Adressen in der Praxis ist“, berichtet Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „So wurde der Steueraspekt bei der Geldanlage von vielen Banken überhaupt nicht berücksichtigt. Der gerade in dieser Branche vielgepriesene ganzheitliche Beratungsansatz war nur in Ausnahmefällen überhaupt erkennbar.“ Die genauen Kosten der Vermögensverwaltung wurden häufig verschwiegen. Auch die zugesendeten Unterlagen ließen zu wünschen übrig: So präsentierten das Bankhaus Metzler und die Dr. Jens Erhardt Vermögensverwaltung ihren Anlagevorschlag als Lose-Blatt-Sammlung. Bei der Bank Sarasin fielen grammatikalische Fehler auf. M.M. Warburg schickte einen Stapel Prospekte mit einem freundlichen Anschreiben zu.

Teilweise erlebten die Testkunden sehr originelle Gespräche. Der Berater der Vereinigten Sparkasse Neustadt zum Beispiel verwies ganz offen auf die Probleme der Vermögensverwaltung bei seiner Bank und erläuterte seinen Plan, sich in Zukunft als Vermögensverwalter selbständig zu machen. Inzwischen gibt es diese Sparkasse nicht mehr – sie fusionierte zur Vereinigte Sparkassen Eschenbach i.d.OPf. Neustadt a.d.Waldnaab Vohenstrauß – und diese bietet keine Vermögensverwaltung an.

Weitere Informationen zur Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität können unter [www.disq.de/Studien.html](http://www.disq.de/Studien.html) eingesehen werden.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitäts-, Service- und Beschwerdemanagement. Testieger und zertifizierte Unternehmen werden mit einem Qualitätssiegel ausgezeichnet, das als wirkungsvolles Kommunikationsinstrument dient und dem Kunden Orientierung bietet.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**Ansprechpartner:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)