

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Vermögensverwalter 2015

#### **Beratungen top, aber Portfolio-Unterlagen oft mit Mängeln – sieben Verwalter „sehr gut“; Testsieger ist BHF Bank**

**Hamburg, 26.06.2015** – Nicht alle Vermögensverwalter, die eine gute persönliche Beratung bieten, sind auch empfehlenswert. Der Grund: Die schriftlichen Portfolio-Unterlagen erwiesen sich nicht in allen Fällen als überzeugend. Dies deckte die Studie von 24 führenden Vermögensverwaltern auf, die das Deutsche Institut für Service-Qualität in Kooperation mit dem Institut für Quantitative Finanzanalyse durchgeführt hat.

Die getesteten Vermögensverwalter erzielten im Schnitt ein gutes Resultat. Die Branche konnte sich damit gegenüber der Vorstudie deutlich verbessern (2015: 75,7 Punkte; 2013: 65,4 Punkte). Ausschlaggebend dafür: die sehr gute Beratungsqualität. In den persönlichen Gesprächen überzeugten kompetente und ausgesprochen freundliche Berater, die motiviert und glaubwürdig agierten. Auch beim Erstkontakt per Telefon war die Beratungsleistung insgesamt sehr gut.

Ein Kritikpunkt war jedoch die Bedarfsanalyse, die teilweise verbesserungsfähig war. So gingen einige Berater in den Gesprächen vor Ort zu wenig individuell auf die Kundensituation ein. Beispielsweise wurde nur in knapp 30 Prozent der Beratungen erfragt, ob bestimmte Anlageformen abgelehnt werden.

Die schriftlichen Lösungsvorschläge konnten mit den meist überzeugenden persönlichen Beratungen nicht immer mithalten. Mehr als ein Drittel der beim Kunden eingegangenen Portfolio-Unterlagen wiesen deutliche Mängel auf. Einige Vermögensverwalter verschickten auch nach dem Gespräch lediglich Standardpräsentationen. Häufig fehlten zum Beispiel wesentliche Angaben zur Ausgangssituation, zu Renditezielen oder Anlagewünschen des Kunden. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, kritisiert zudem: „Fast ein Viertel der Unterlagen waren in puncto Kostentransparenz ‚mangelhaft‘. Rückvergütungen wurden oft intransparent dargestellt, und in einigen Fällen wurden dem Kunden auch sonstige Kosten verschwiegen.“

Testsieger wurde BHF Bank mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Institut bestach durch den besten Lösungsvorschlag im Test, insbesondere durch die beste Analyse der Ausgangssituation des Kunden sowie der detailliertesten Darstellung der Kosten und Gebühren. Im ebenfalls sehr guten Beratungsgespräch punktete der Mitarbeiter mit Kompetenz und Freundlichkeit. Rang zwei sicherte sich Bethmann Bank. Das Institut punktete mit einem umfassend aufbereiteten Portfolio, das detailliert und strukturiert auf die Kundenwünsche einging. Es überzeugte darüber hinaus im individuell geführten Beratungsgespräch vor Ort. Sal. Oppenheim positionierte sich auf Rang drei und sicherte sich ebenfalls das Qualitätsurteil „sehr gut“. Das aufbereitete Portfolio überzeugte formal sowie inhaltlich. Die Beratung war im telefonischen Erstkontakt wie auch im Vor-Ort-Gespräch außerordentlich gut.

Neben den drei Erstplatzierten sicherten sich noch vier weitere Vermögensverwalter das Gesamturteil „sehr gut“: Weberbank, Bremer Landesbank, Huber, Reuss & Kollegen sowie Hamburger Sparkasse. Im Teilbereich Beratungsqualität bot die Berenberg Bank die insgesamt beste Leistung („sehr

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

gut“). Der Verwalter konnte im Gesamtergebnis jedoch nicht berücksichtigt werden, da kein Lösungsvorschlag zur Bewertung herangezogen werden konnte.

Ein weiterer Sieger heißt Hauck & Aufhäuser. Das Unternehmen sicherte sich mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ die Auszeichnung „Exzellenz der Vermögensverwalter“. Diese honoriert überdurchschnittliche Leistungen der letzten Jahre auf Basis der DISQ-Studien seit 2007. Auf Rang zwei und drei folgen BHF Bank und Berenberg Bank (beide „gut“).

Im Rahmen einer umfassenden Studie analysierte das Deutsche Institut für Service-Qualität 24 führende Vermögensverwalter in Deutschland. Gegenstand der Untersuchung war auf Basis verdeckter Beratungsgespräche (Mystery-Tests) die Beratungsqualität im telefonischen und insbesondere im persönlichen Gespräch. Darüber hinaus erfolgte in Zusammenarbeit mit dem Institut für Quantitative Finanzanalyse (IQFin) eine detaillierte Analyse der erbetenen, schriftlich eingegangenen Lösungsvorschläge hinsichtlich Portfolioqualität und Ganzheitlichkeit.

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

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.