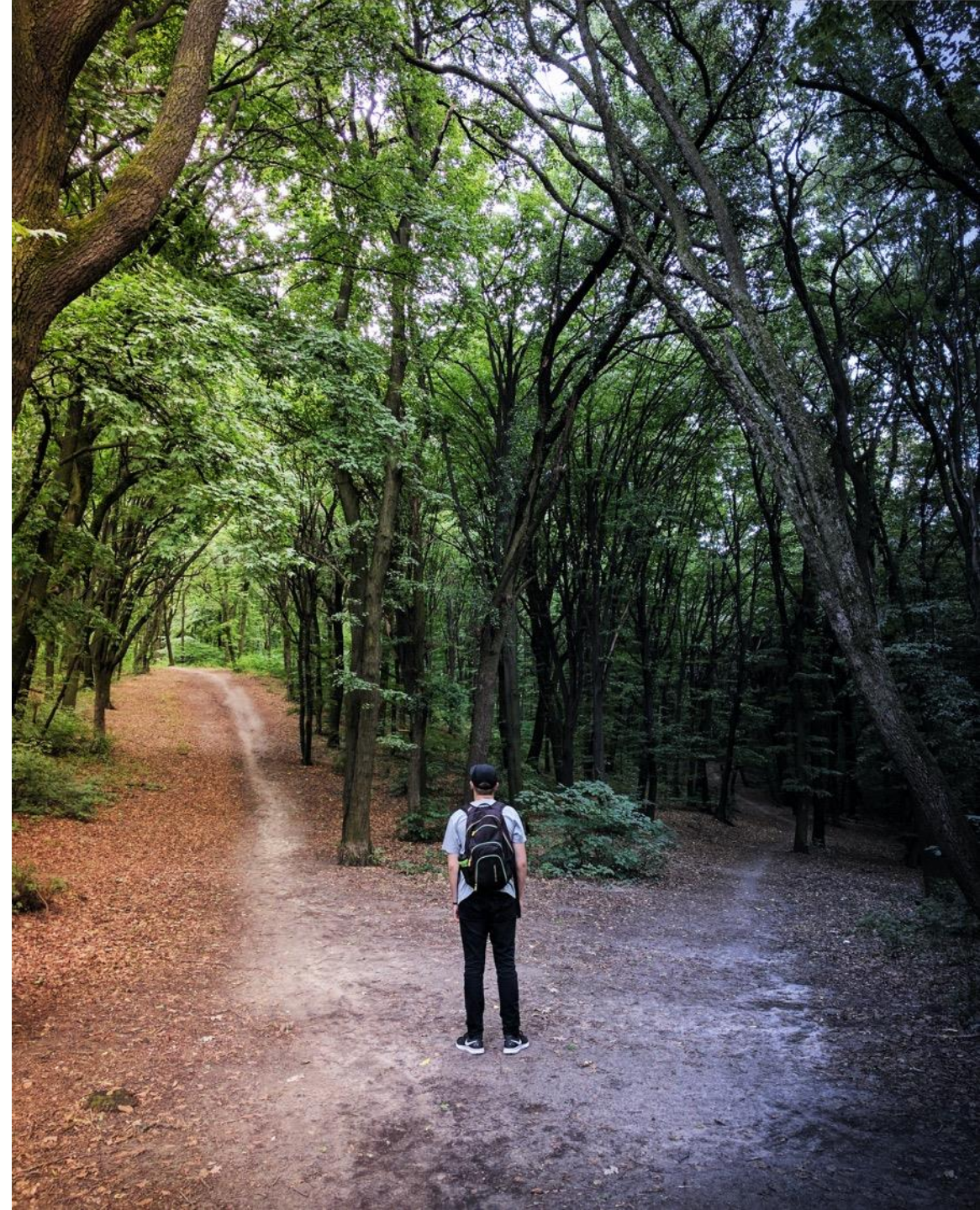


Das Beratungs-Bezahl- Paradoxon deutscher Bankkunden

**Ergebnisse einer repräsentativen
Studie zu den Themen Provisionen,
Honorare und Bezahlung von
Bankberatung**

von
puls Marktforschung GmbH
im Auftrag der Quirin Privatbank

Berlin, 16. März 2023

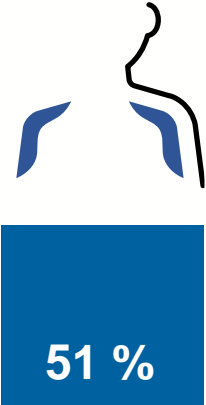
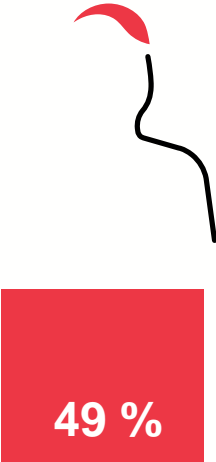


Studiendesign „Provisionsberatung 2023“

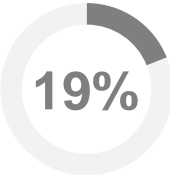


✓	Stichprobe	Insgesamt 1.096 Interviews in Deutschland, repräsentativ nach Alter, Geschlecht und Bundesland
✓	Erhebungsmethode	Online über langjährigen Panelpartner
✓	Befragungszeitraum	16. Februar bis 21. Februar 2023
✓	Befragungsdauer	Ca. 7 Minuten im Durchschnitt
✓	Datenqualität	Bereinigung um „Durchklicker“, Konsistenzchecks, Überprüfung der Befragungsdauer
✓	Durchführung	<i>puls</i> Marktforschung GmbH, Schwaig b. Nürnberg

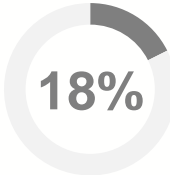
Stichprobenstruktur



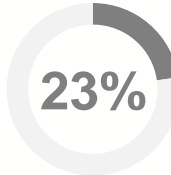
18 bis 29 Jahre



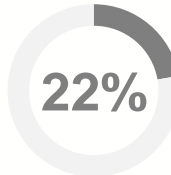
30 bis 39 Jahre



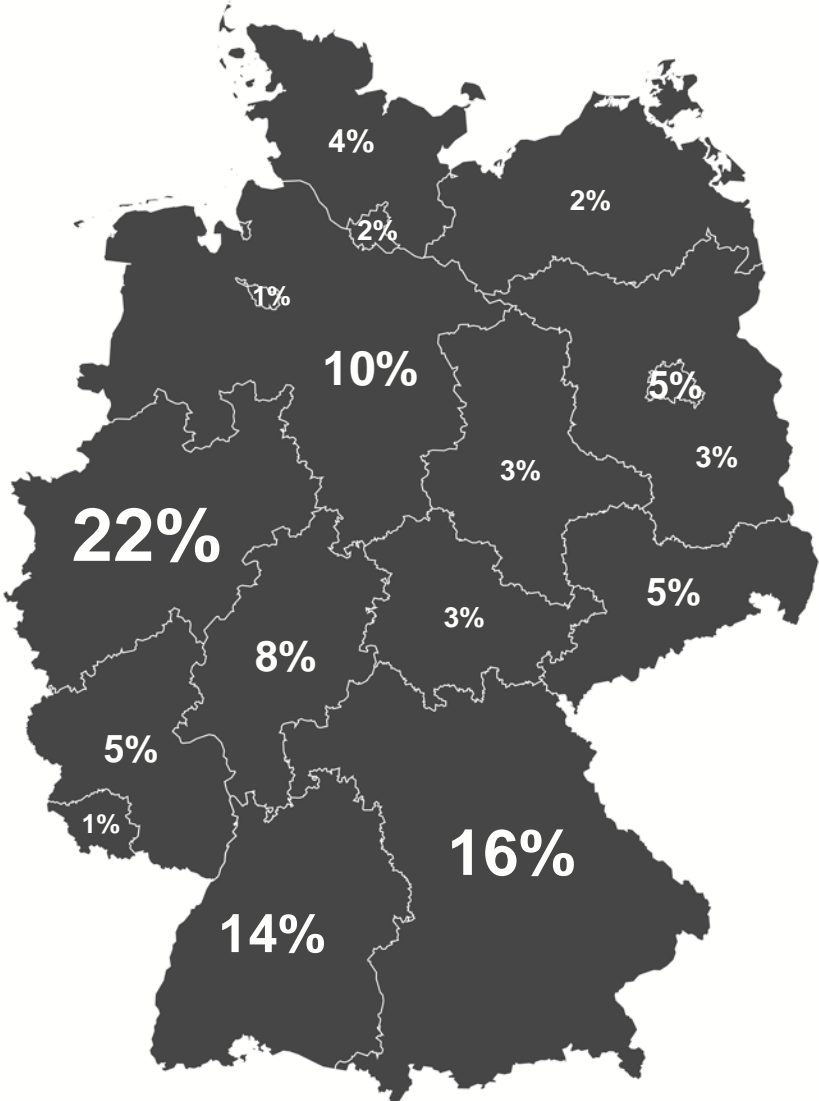
40 bis 49 Jahre



50 bis 59 Jahre



ab 60 Jahre



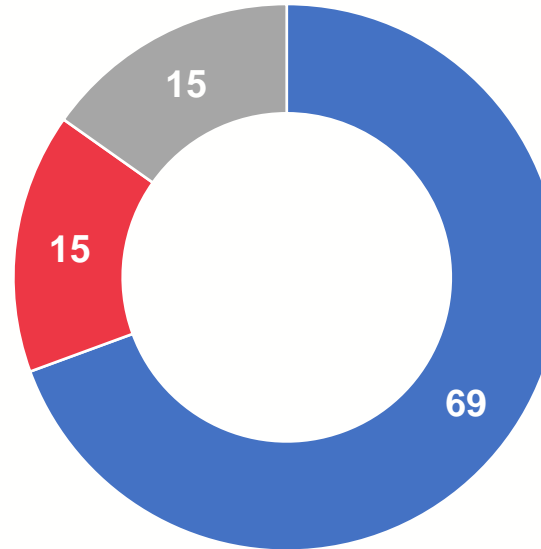
Die Deutschen fühlen sich gut beraten, sind es aber nicht

70 Prozent fühlen sich bei ihrer Bank gut beraten ...

Beratung bei der eigenen Bank

9: Fühlen Sie sich gut beraten bei Ihrer jetzigen Bank?

Fühlen Sie sich gut beraten bei Ihrer jetzigen Bank?



■ Ja ■ Nein ■ Ich weiß nicht

... sind es aber nicht. Sie wollen Unabhängigkeit, bekommen aber keine.

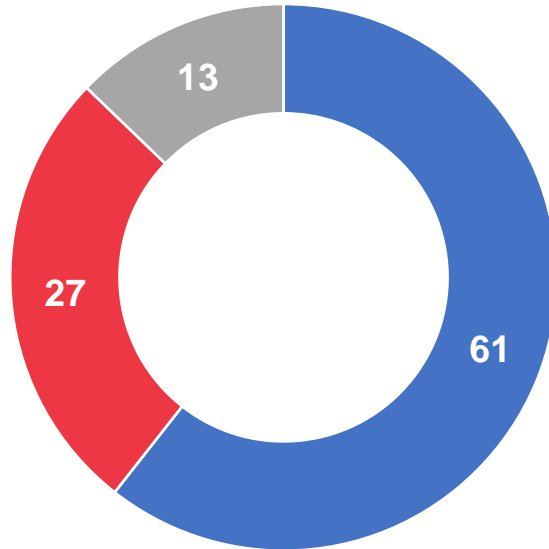


Unabhängigkeit bei der Beratung

6: Möchten Sie unabhängig beraten werden?

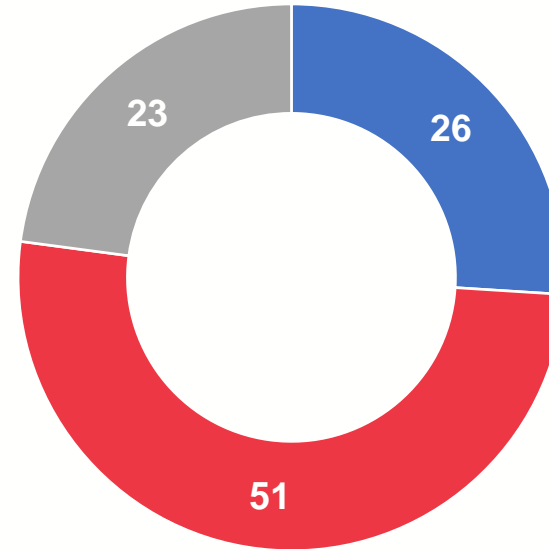
7: Glauben Sie, dass Ihr Berater Sie unabhängig berät?

Möchten Sie unabhängig beraten werden?



- Ja
- Nein
- Ich weiß nicht

Berät Ihr Berater Sie unabhängig?



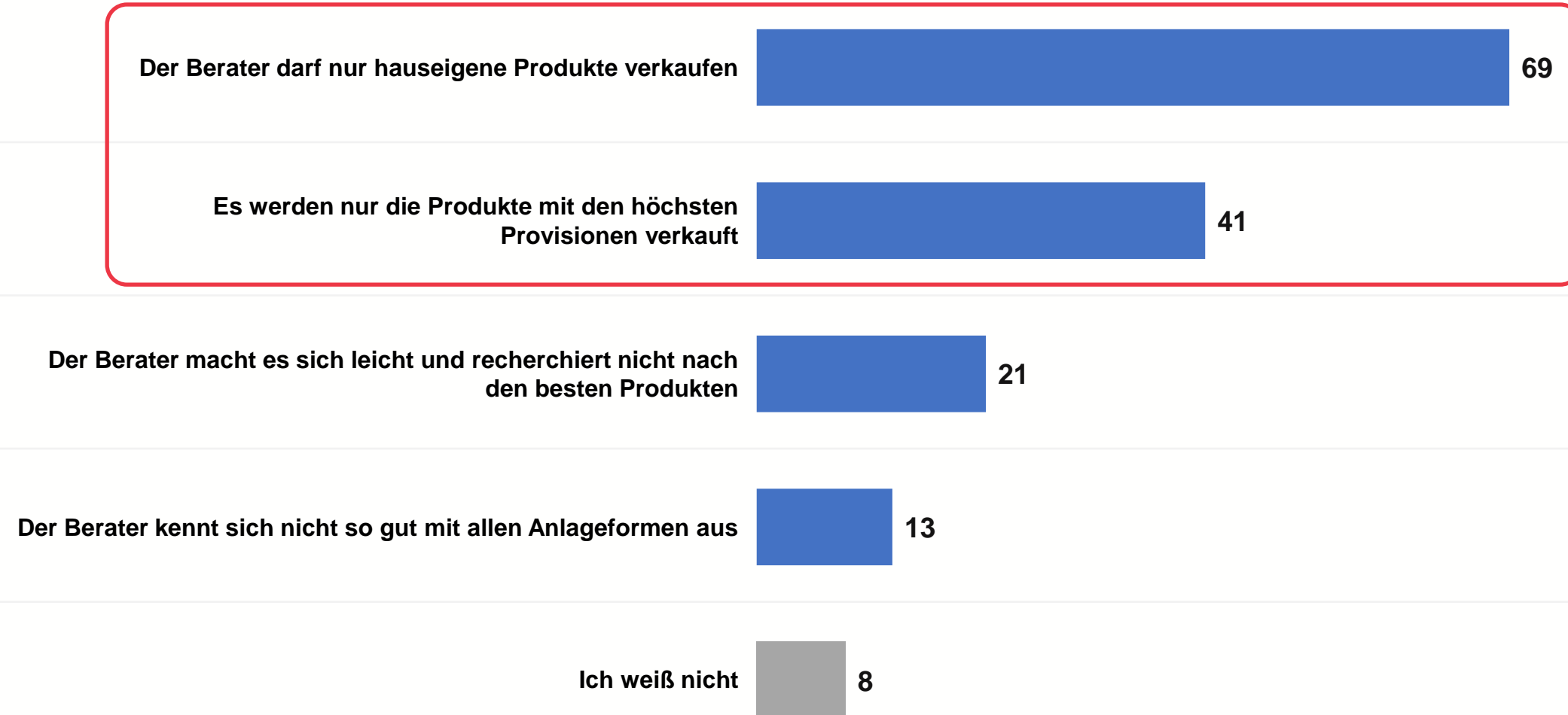
- Ja, das glaube ich
- Nein, das glaube ich nicht
- Ich weiß nicht

Banken verkaufen hauseigene Produkte und solche mit hohen Provisionen.



Unabhängigkeit bei der Beratung

7.1: Aus welchen Gründen denken Sie, dass Ihr Berater Sie nicht unabhängig berät?



Wer sich schlecht beraten fühlt, ändert meist trotzdem nichts, weil es woanders nicht besser ist.



Bewertung der eigenen Bank hinsichtlich der Beratung

11. Sie haben angegeben, dass Sie sich nicht gut beraten fühlen. Haben bzw. werden Sie etwas dagegen unternehmen?

Ja, ich habe meine Bankaktivitäten in die eigene Hand genommen 23

Ja, ich werde meine Bank wechseln 14

Nein, bei anderen Banken ist es nicht besser 25

Nein, dafür habe ich zu wenig Finanzwissen 16

Nein, dafür fehlt mir die Zeit 14

Ich weiß nicht 6

55 %

Anleger wissen, dass Banken von Provisionen leben,
meinen aber, selbst keine zu zahlen

Der Großteil weiß, dass Anlageprodukte oft Provisionen enthalten.

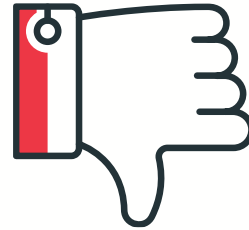
Bezahlung für Beratung bei der Bank

Ist Ihnen bewusst, dass in den Anlageprodukten herkömmlicher Banken oft Provisionen enthalten sind, die zu Ihren Lasten gehen?



56 %

Ja



15 %

Nein



25 %

Habe ich noch nicht
drüber nachgedacht

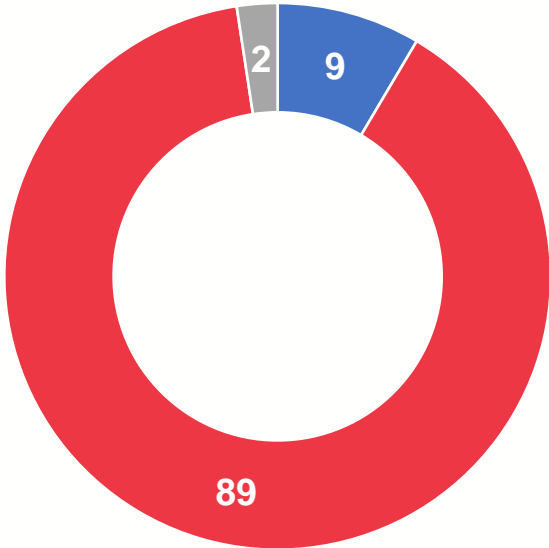
90 Prozent meinen dennoch, noch nie für Beratung bezahlt zu haben.



Bezahlung für Beratung bei der Bank

1: Haben Sie bei Ihrer Bank schon mal für Beratung bezahlt?

Haben Sie bei Ihrer Bank schon mal für Beratung bezahlt?



- Ja
- Nein
- Ich weiß nicht

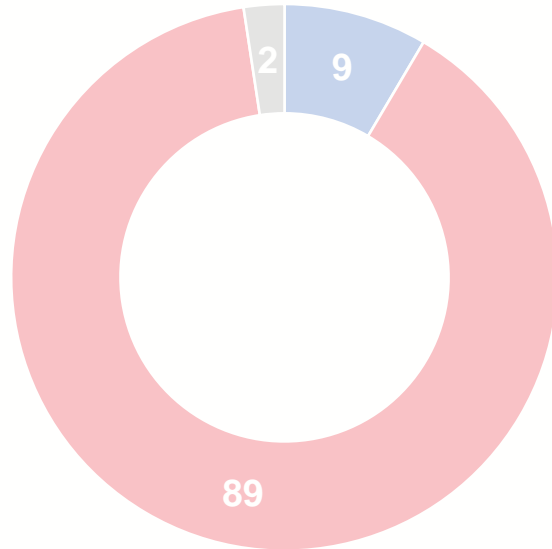
70 Prozent sagen das selbst bei zweitem Nachfragen noch.

Bezahlung für Beratung bei der Bank

1: Haben Sie bei Ihrer Bank schon mal für Beratung bezahlt?

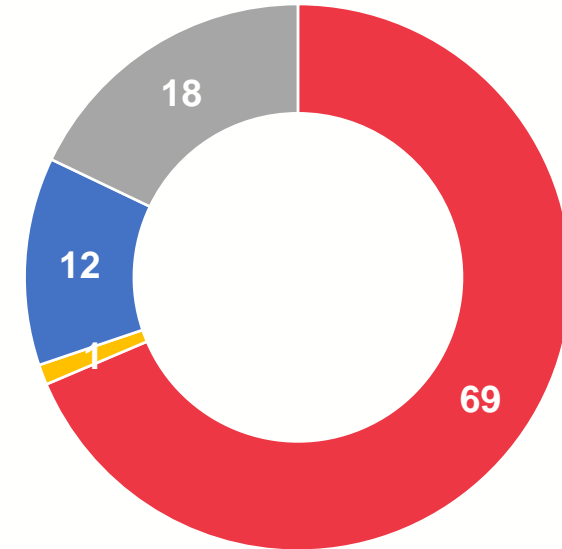
1.2: Die Beratung kann über unterschiedliche Wege bezahlt werden. Sind Sie sich sicher, dass Sie noch nie für eine Beratung über einen der folgenden Wege bezahlt haben?

Für Beratung bezahlt



- Ja
- Nein
- Ich weiß nicht

Wurde tatsächlich noch nie für Beratung bezahlt?



- Ja, ich bin mir sicher, dass ich noch nie bezahlt habe
- Ich habe ein Honorar bezahlt
- Ich habe beim Abschluss Provisionen bezahlt
- Ich weiß nicht / bin mir doch nicht sicher



Die Kosten sind weitgehend unbekannt –
diese Unwissenheit wird ausgenutzt

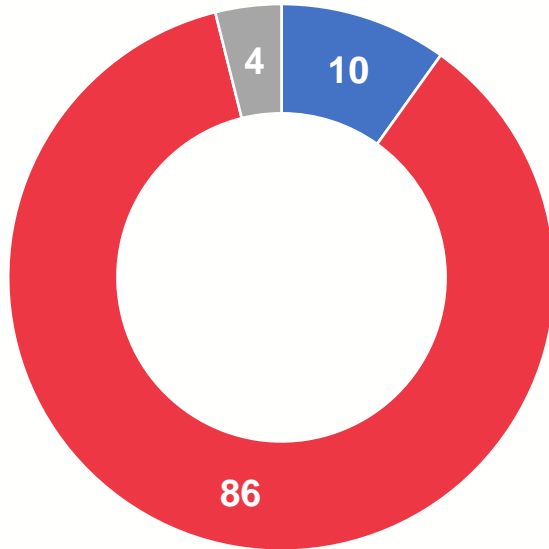
Mehrheit kennt die Kostenzusammensetzung der Beratung nicht.

Wissen über Beratungskosten

21: Wissen Sie, wie sich die Kosten bei der Beratung Ihrer Bank zusammensetzen?

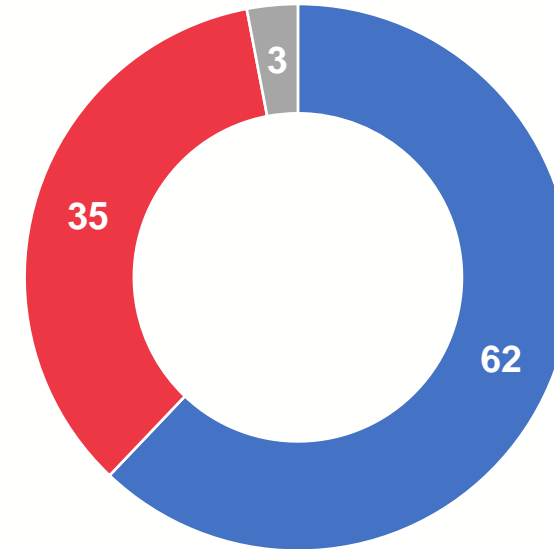
22: Würden Sie gerne wissen, wie sich die Kosten bei der Beratung ihrer Bank zusammensetzen?

Wissen Sie, wie sich die Kosten der Beratung zusammensetzen?



■ Ja ■ Nein ■ Möchte keine Angaben machen

Wüssten Sie gern, wie sich die Kosten zusammensetzen?



■ Ja ■ Nein ■ Möchte keine Angaben machen



Mehr als die Hälfte kennt Höhe von Abschluss-Provisionen nicht.

Einschätzung der Höhe der Provisionen beim einmaligen Abschluss einer Geldanlage

3: Können Sie einschätzen, wie hoch diese Provisionen einmalig beim Abschluss einer Geldanlage bei klassischen Banken im Schnitt ausfallen?

Ja, etwa 0,5 bis 1 % einmalig



7

Ja, etwa 1 bis 2 % einmalig



23

Ja, etwa 2 bis 5 % einmalig



20

Nein, ich habe keine Vorstellung



51

Das gleiche Bild zeigt sich bei den laufenden Provisionen.

Einschätzung der Höhe der Provisionen bei einer laufenden Geldanlage

4: Und können Sie einschätzen, wie hoch diese Provisionen bei einer laufenden Geldanlage bei klassischen Banken im Schnitt pro Jahr ausfallen?

Ja, etwa 0,5 bis 1 % pro Jahr



11

Ja, etwa 1 bis 2 % pro Jahr



23

Ja, etwa 2 bis 5 % pro Jahr



13

Nein, ich habe keine Vorstellung

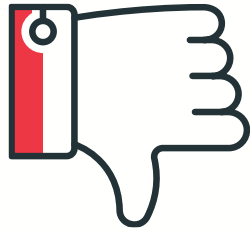


53

Ursache hierfür: Drei Viertel liest Beratungsunterlagen nicht.

Nutzung und Verständlichkeit der Dokumentationsunterlagen

13: Lesen Sie die umfangreichen Dokumentations- und Aufklärungsunterlagen, die Banken aufgrund rechtlicher Vorgaben aushändigen müssen und die für mehr Transparenz sorgen sollen?



66 %

haben Unterlagen
nicht gelesen



10 %

wussten nicht, dass es
diese Unterlagen gibt/
haben die Unterlagen
noch nie bekommen



24 %

haben Unterlagen
gelesen

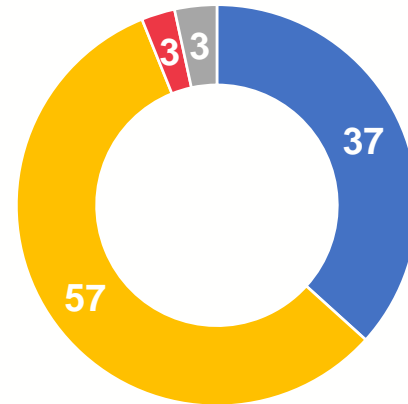
Knapp 60 Prozent derer, die die Unterlagen lesen, verstehen sie nicht.

Nutzung und Verständlichkeit der Dokumentationsunterlagen

- 14: Sind die Dokumentations- und Aufklärungsunterlagen verständlich formuliert?
- 15: Warum haben Sie die Dokumentations- und Aufklärungsunterlagen nicht gut verstehen können?

24 %
haben Unterlagen
gelesen

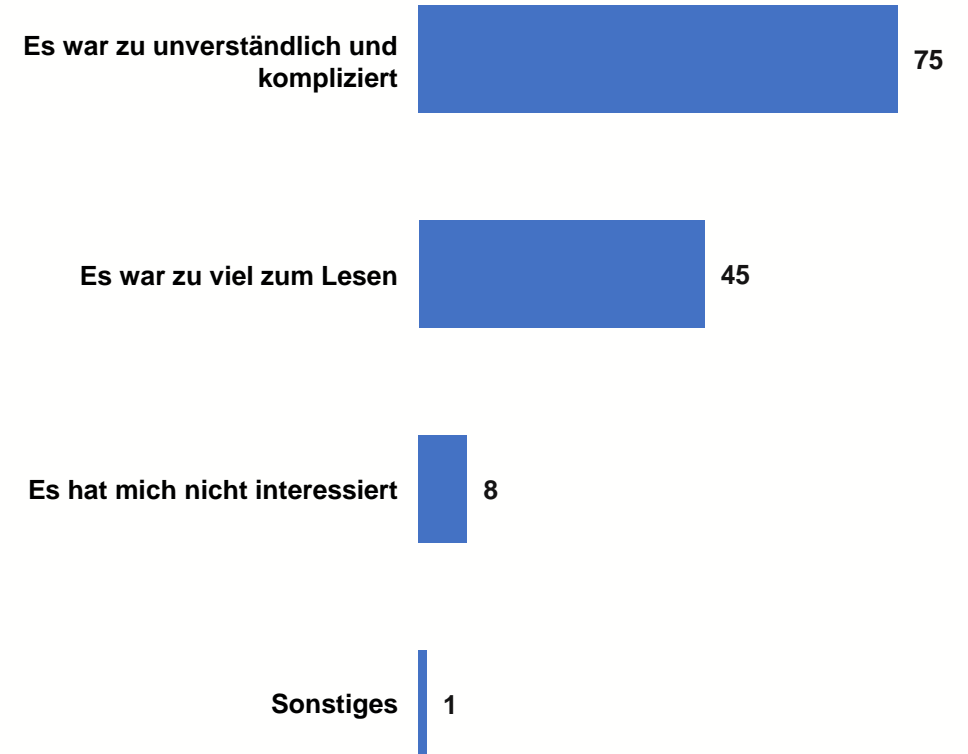
Verständliche Formulierung



- Ja, es hilft mir, die tatsächlichen Kosten besser einzuschätzen
- Teils teils, ich habe nicht alles verstanden
- Nein, habe ich nicht verstanden

Teils teils
Nein

Gründe für Unverständlichkeit



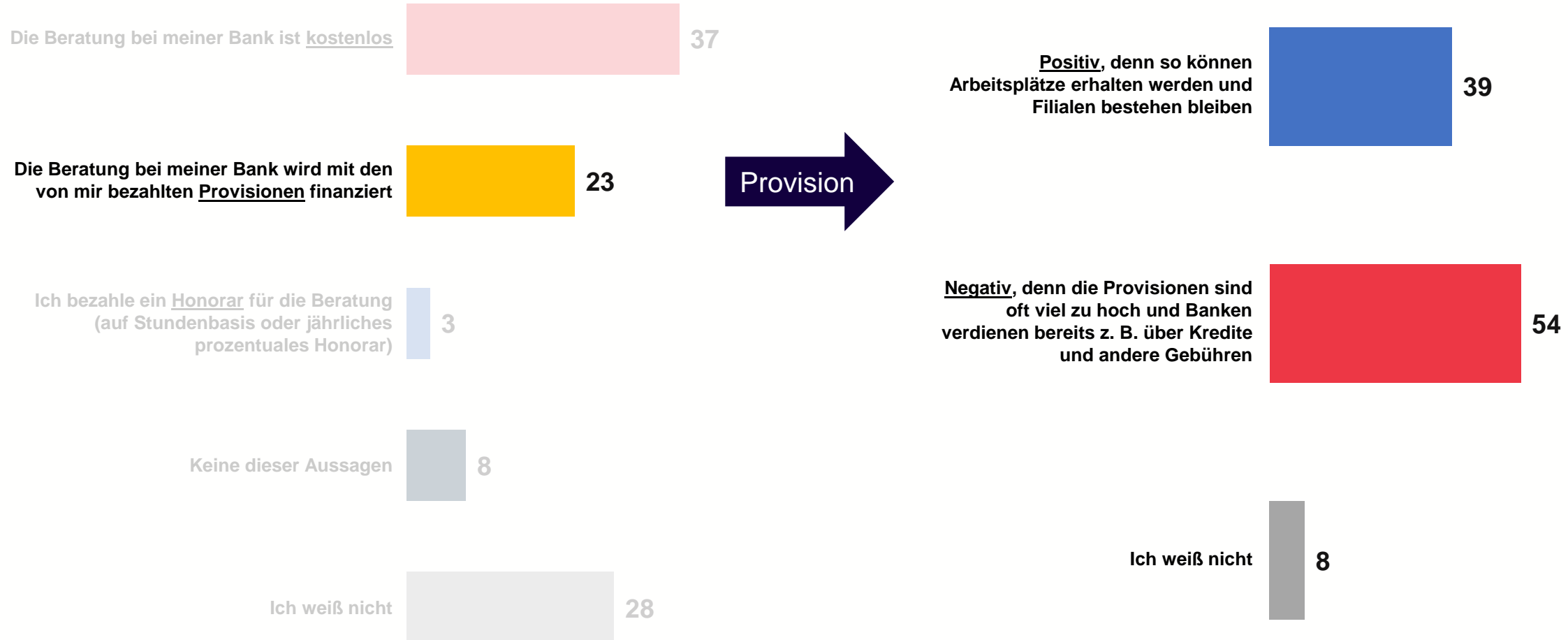
Mehrheit wünscht sich Provisionsverbot

54 Prozent derer, die Provisionen zahlen, finden diese zu hoch.

Art der Bezahlung bei Bankberatung

5: Welche Aussage trifft auf Sie persönlich zu?

5.1: Wie bewerten Sie es, dass die Beratung bei Ihrer Bank aus den anfallenden Provisionen bezahlt wird?



63 Prozent fänden die Abschaffung der Provisionsberatung gut.

Meinung zur politischen Diskussion zum Provisionsverbot

23: Aktuell wird in der Politik diskutiert, Provisionen in der Anlageberatung zu verbieten. Was ist Ihre Meinung zu diesem Thema?

Finde ich gut, die EU/ der Staat sollte für mehr Transparenz sorgen 50

Finde ich gut, statt der Provisionsberatung sollte es eine Honorarberatung geben (Stundenhonorar oder prozentuales Honorar) 13

Finde ich nicht gut, es sollte weiterhin die Wahl zwischen Provisionsberatung und Honorarberatung geben 11

Finde ich nicht gut, Finanzberatung sollte weiter provisionsbasiert bleiben 5

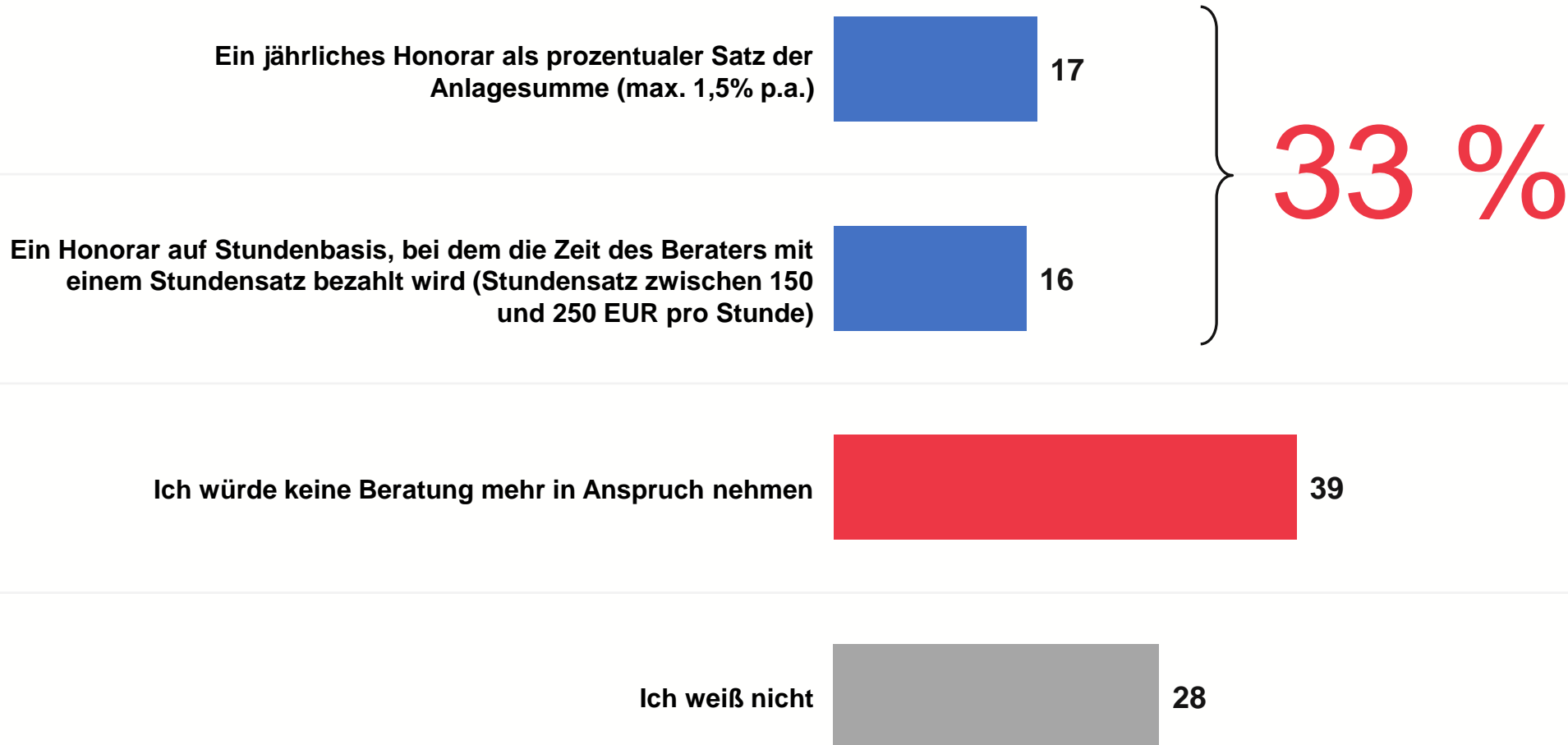
Ich weiß nicht 21

Jeder Dritte würde Honorar zahlen, knapp 40 Prozent würden keine Beratung mehr in Anspruch nehmen.



Bevorzugte Form der Beratung bei einem Provisionsverbot

24: Falls Provisionen in der Anlageberatung verboten werden sollten, welche Form der Bezahlung bei der Beratung würden Sie bevorzugen?



Für Akzeptanz der unabhängigen Beratung ist das Naming absolut entscheidend

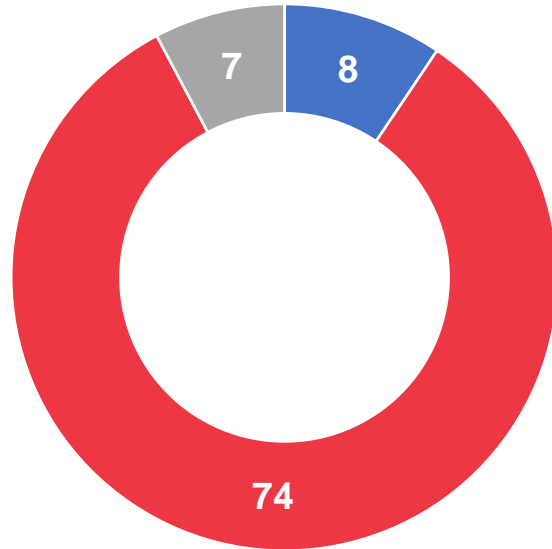
Der Name machts: Gleicher Inhalt, völlig verschiedene Wahrnehmung.

Honorarberatung vs. unabhängige Beratung

18: Wenn Sie das Wort HONORARBERATUNG hören, woran denken Sie als Erstes?

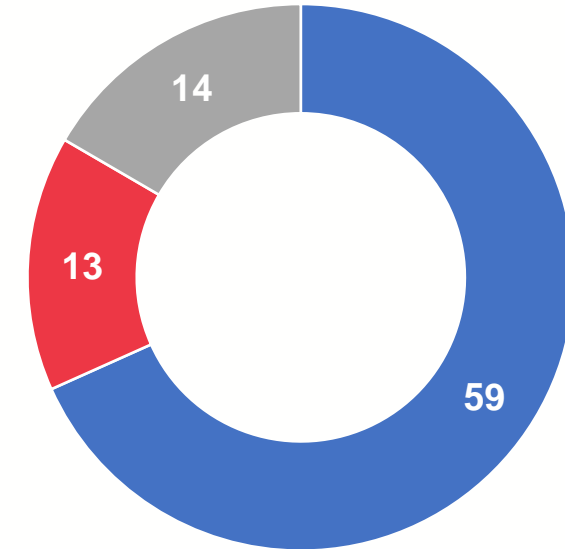
19: Wenn Sie das Wort UNABHÄNGIGE Beratung hören, woran denken Sie als Erstes?

Honorarberatung



- Beratung frei von bestimmten Vertriebs-Interessen
- Ich muss eine Vergütung bezahlen
- Beratung ohne Berater-Provision

Unabhängige Beratung



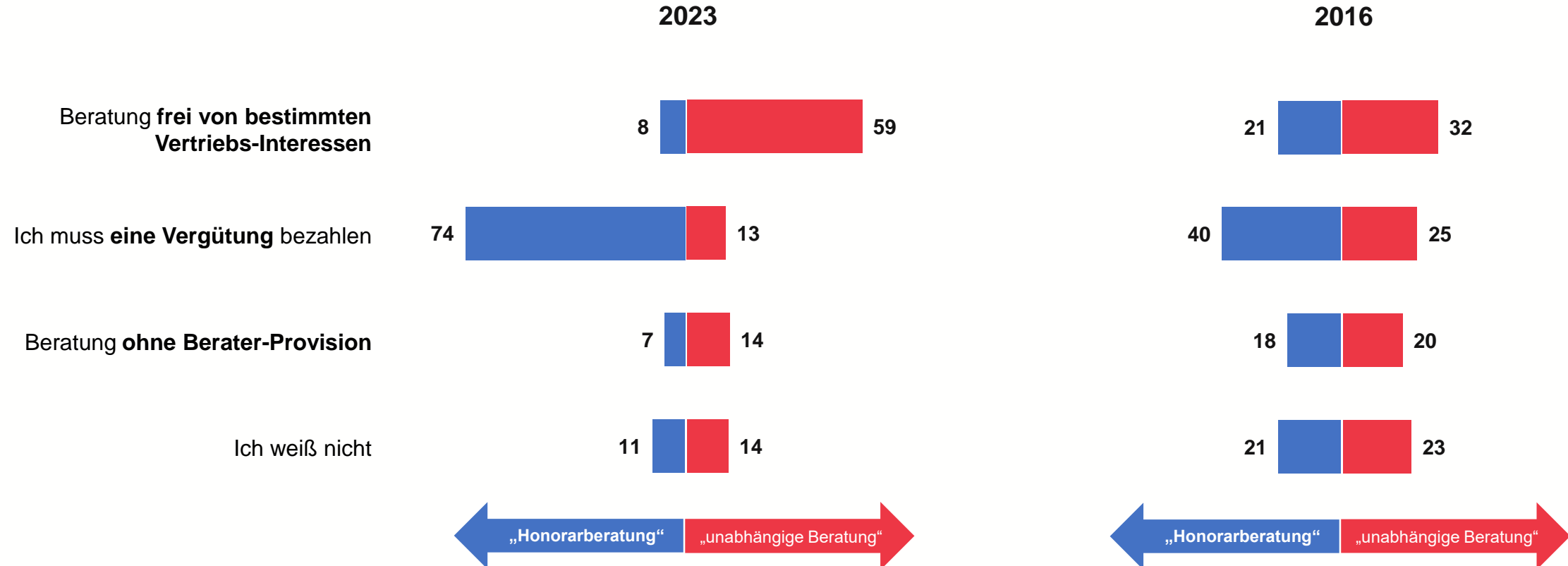
- Beratung frei von bestimmten Vertriebs-Interessen
- Ich muss eine Vergütung bezahlen
- Beratung ohne Berater-Provision

Die unterschiedliche Wahrnehmung hat sich seit 2016 verstärkt.

Honorarberatung vs. unabhängige Beratung

18: Wenn Sie das Wort HONORARBERATUNG hören, woran denken Sie als Erstes?

19: Wenn Sie das Wort UNABHÄNGIGE Beratung hören, woran denken Sie als Erstes?



Fazit: Deutsches Beratungs-Bezahl-Paradoxon hält sich hartnäckig.



- Einstellungen und Verhalten deutscher Bankkunden zeigen paradoxes Gesamtbild
 - sie fühlen sich gut beraten, sind es aber nicht
 - sie wollen unabhängige Beratung, bekommen aber keine
 - sie wissen, dass Banken von Provisionen leben, 90 Prozent meinen trotzdem, sie hätten noch nie für Beratung bezahlt
 - Mehrheit ist für ein Provisionsverbot, 40 Prozent würden dann aber keine Beratung mehr nutzen
- Sie glauben (immer noch), bei Banken kostenlos beraten zu werden
- Dabei zahlen sie jedes Jahr Milliarden Euro an Provisionen, Kick-backs etc., offensichtlich ohne davon Kenntnis zu nehmen
- Politik verpasst es, sich auf die Seite des Verbrauchers zu stellen
 - Bankenschutz statt Verbraucherschutz
 - kein Level Playing Field
 - negativ assoziierte Alternative zum Provisionsvertrieb, überall heißt es „unabhängige Beratung“, nur in Dtl. nicht
- weitere Aufklärung und Finanzbildung entscheidend

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Quirin Privatbank AG

Janine Pentzold

Pressesprecherin

Kurfürstendamm 119

10711 Berlin

Telefon 030 89021336

janine.pentzold@quirinprivatbank.de

puls Marktforschung GmbH

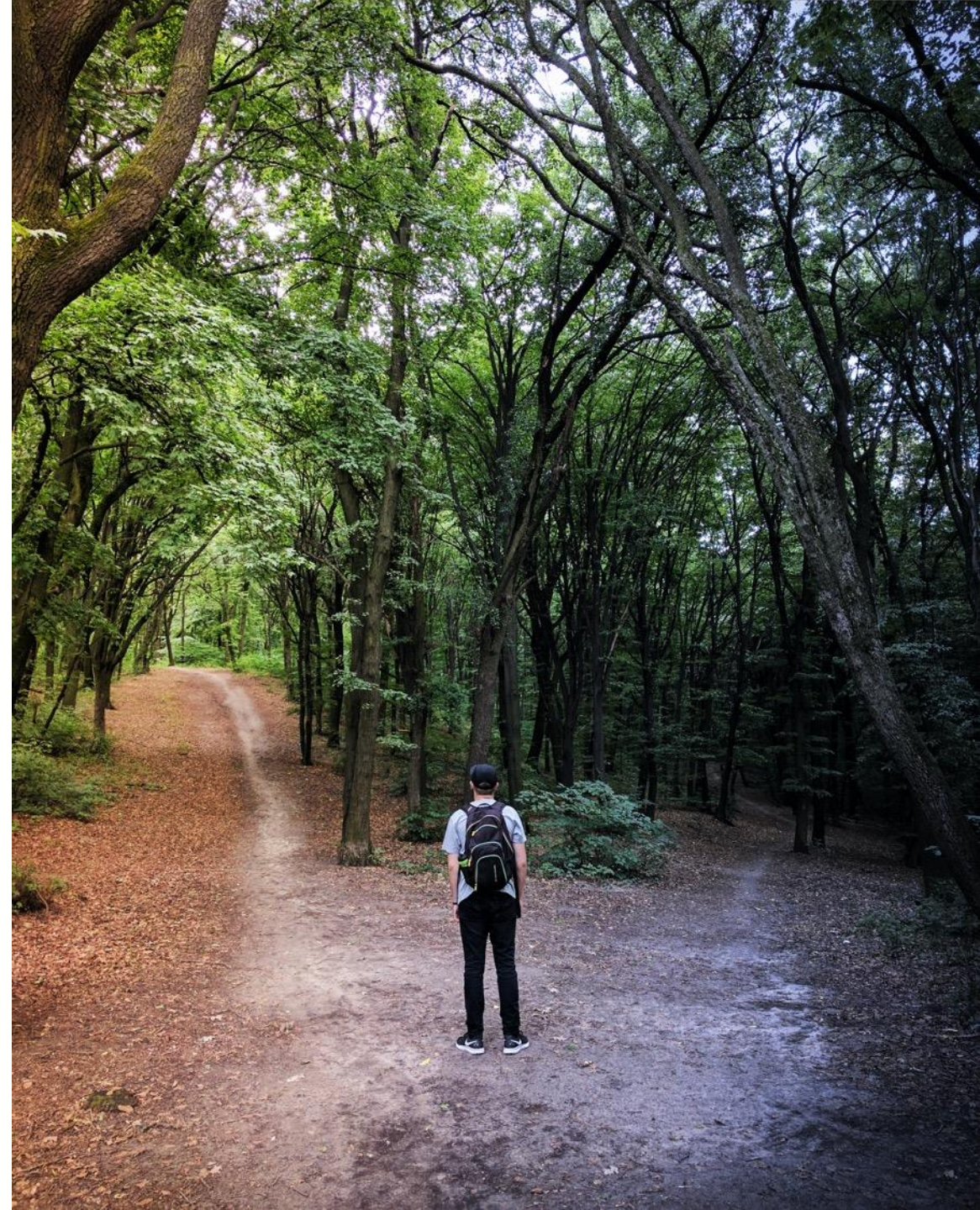
Dr. Konrad Weißner

Röthenbacher Straße 2

90571 Schwaig bei Nürnberg

Telefon 0911 9535411

wessner@puls-marktforschung.de



Anhang

Stichprobenstruktur

Familienstand	
Single	26%
Feste Partnerschaft	19%
Eingetragene Lebenspartnerschaft	0,5%
Verheiratet	43%
Geschieden	8%
Verwitwet	2%
Kinder	
Ja, minderjährige	27%
Ja, erwachsene	30%
Nein	50%
Bildung	
Hauptschulabschluss	10%
Mittlere Reife	34%
Abitur	24%
Studium / Promotion / Habilitation	31%

Berufliche Situation	
Angestellt	49%
Rentner:in / Pensionär:in	19%
Leitende:r Angestellte:r	8%
Student:in	5%
Beamter / Beamtin	4%
Selbstständig	4%
Hausfrau / Hausmann	3%
Derzeit arbeitsuchend	3%
Elternzeit	2%
Schüler:in / Ausbildung	1%
Management / Geschäftsführung	0,6%
Wohngegend	
Ländliche Gegend (unter 5.000 Einwohner)	19%
Kleinstadt (5.000 bis unter 20.000 EW)	20%
Mittelstadt (20.000 bis unter 100.000 EW)	24%
Großstadt (100.000 bis unter 1.000.000 EW)	25%
Metropole (1.000.000 EW und mehr)	12%

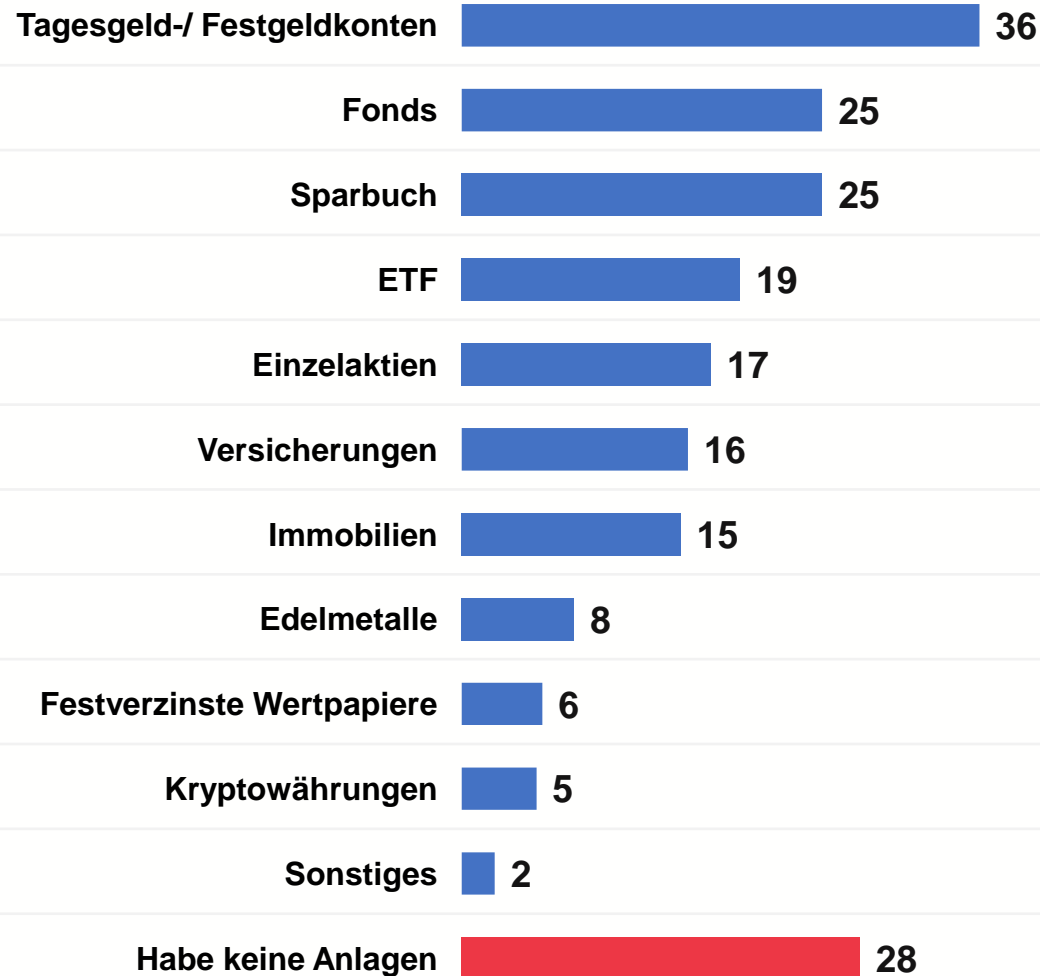
Parteien-Präferenz	
Bündnis 90 / Die Grünen	16%
CDU / CSU	16%
SPD	15%
AfD	9%
FDP	7%
Die Linke	7%
Netto-Haushalts-Einkommen	
Bis unter 2000 €	26%
2000 € bis unter 4000 €	40%
4000 € und mehr	25%
Anlagevermögen (ohne Immobilien)	
Bis unter 20.000 €	35%
20.000 € bis unter 100.000 €	23%
100.000 € und mehr	11%

Status quo Anlageberatung

Tagesgeld, Fonds und Sparbuch werden aktuell am meisten genutzt.

Aktuell genutzte Anlageformen

S7: Wie haben Sie derzeit Ihr Geld angelegt?

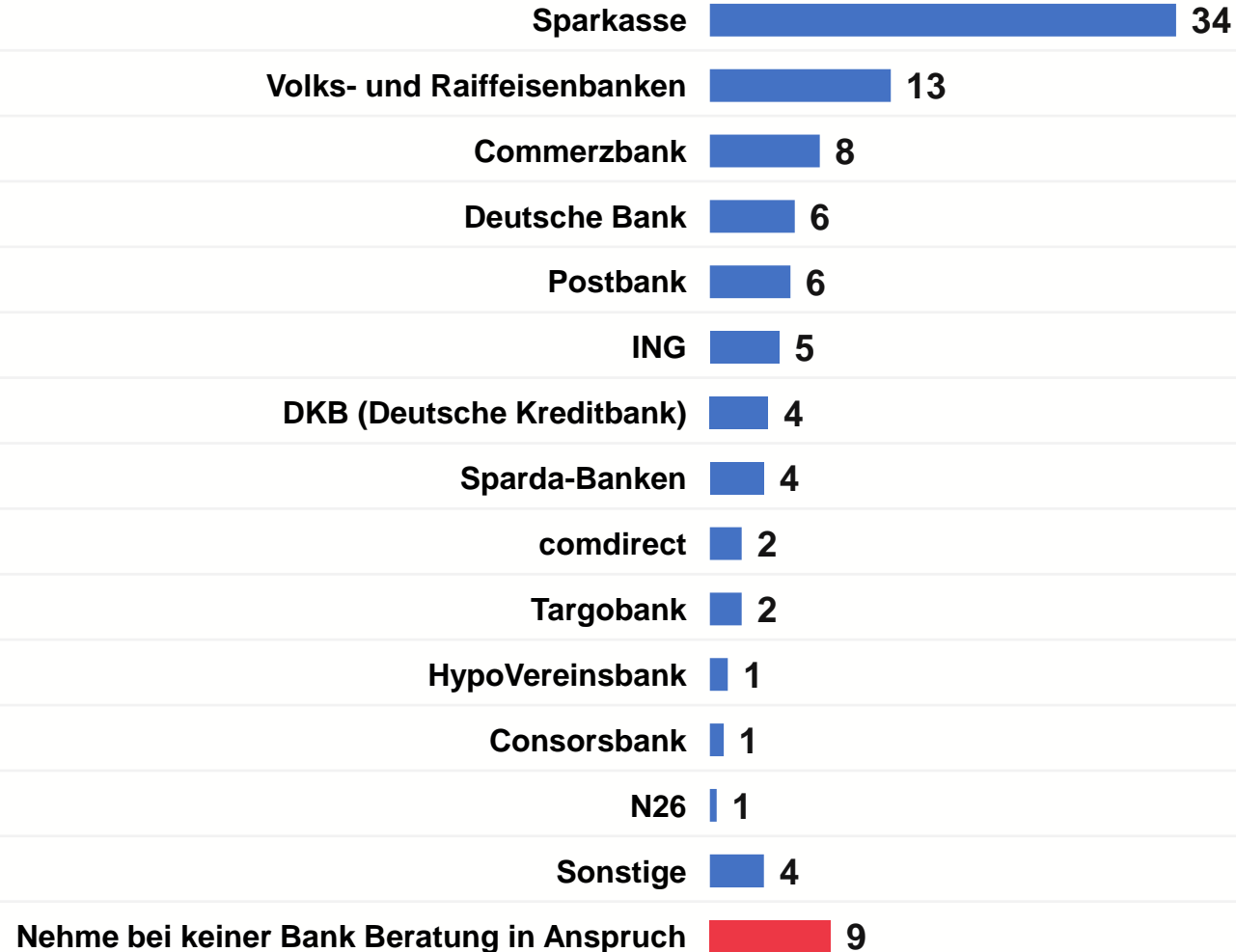


Sparkassen und VR-Banken werden hauptsächlich zur Beratung genutzt.



Hauptbank, bei der Beratungen in Anspruch genommen werden

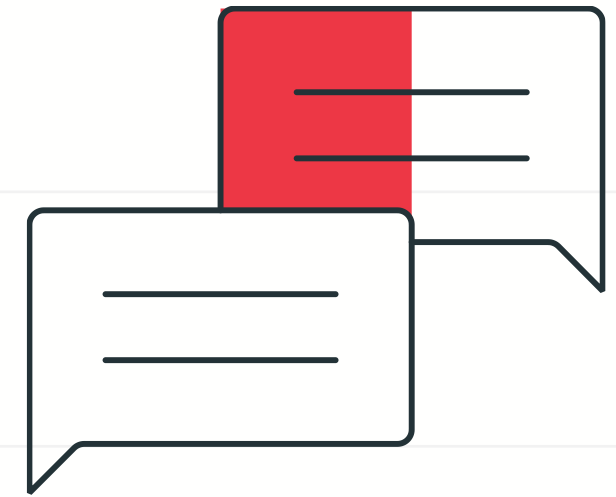
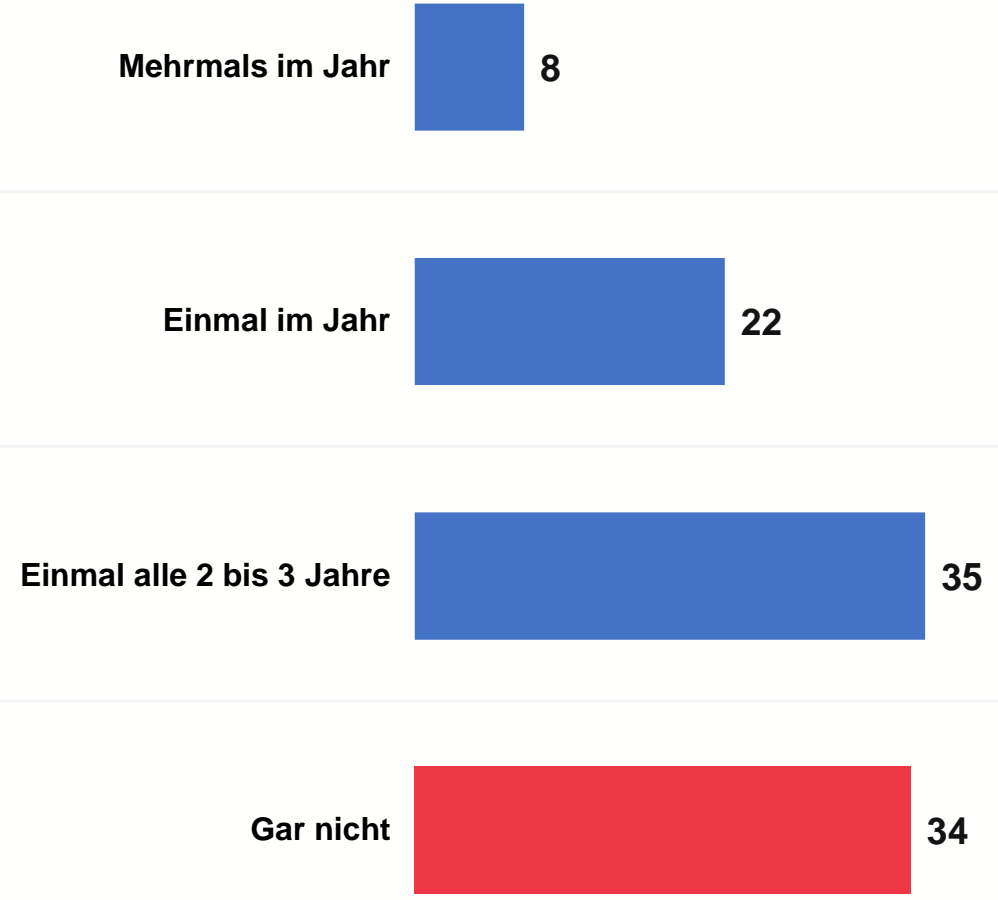
8: Welche Bank ist Ihre Hauptbank, bei der Sie auch Beratungen in Anspruch nehmen?



Beratung wird in der Regel weniger als einmal pro Jahr genutzt.

Wie oft wird Beratung in Anspruch genommen

12: Wie oft nehmen Sie eine richtige Beratung (Anlage, Vorsorge, Absicherung) bei Ihrer Bank in Anspruch?

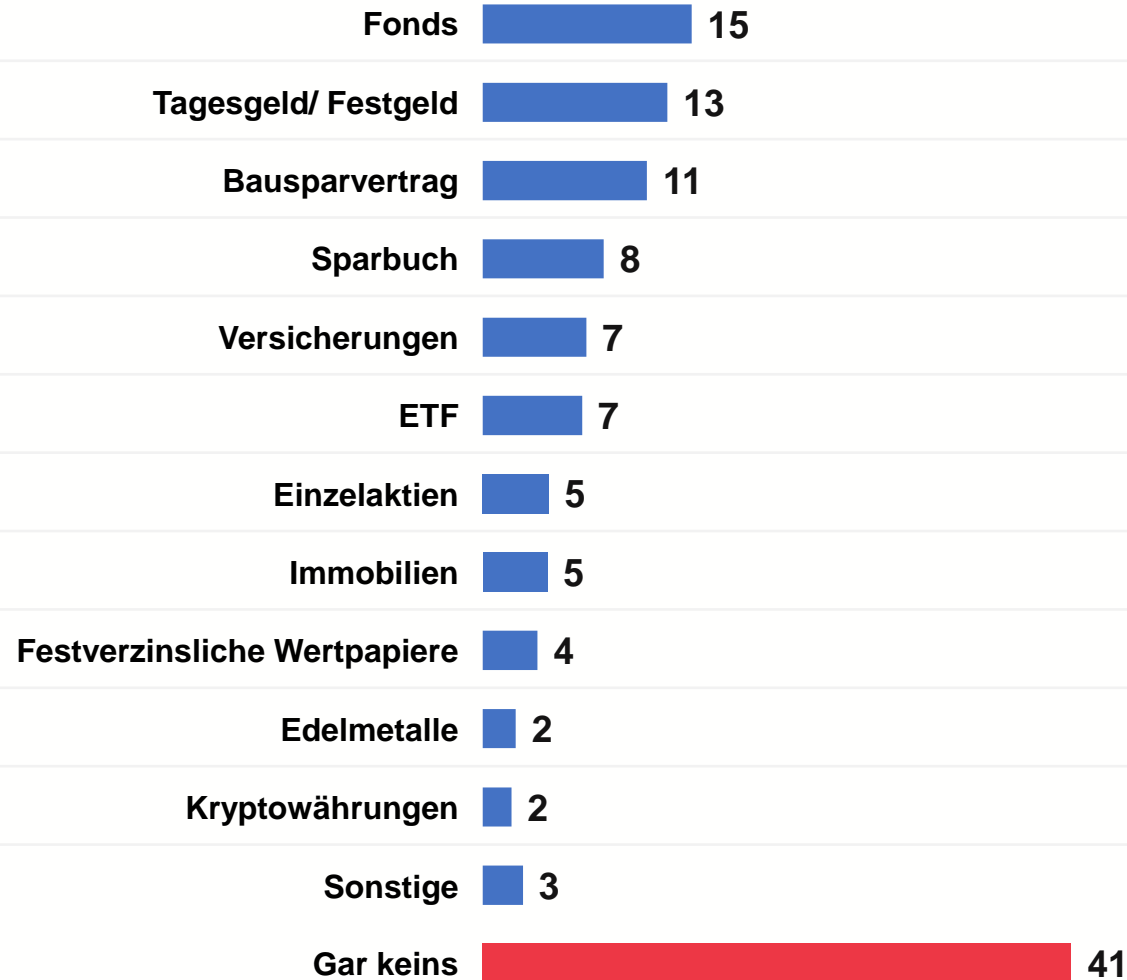


Fonds, Festgeld und Bausparvertrag wurden zuletzt abgeschlossen.



Abgeschlossene Produkte beim letzten Beratungsgespräch

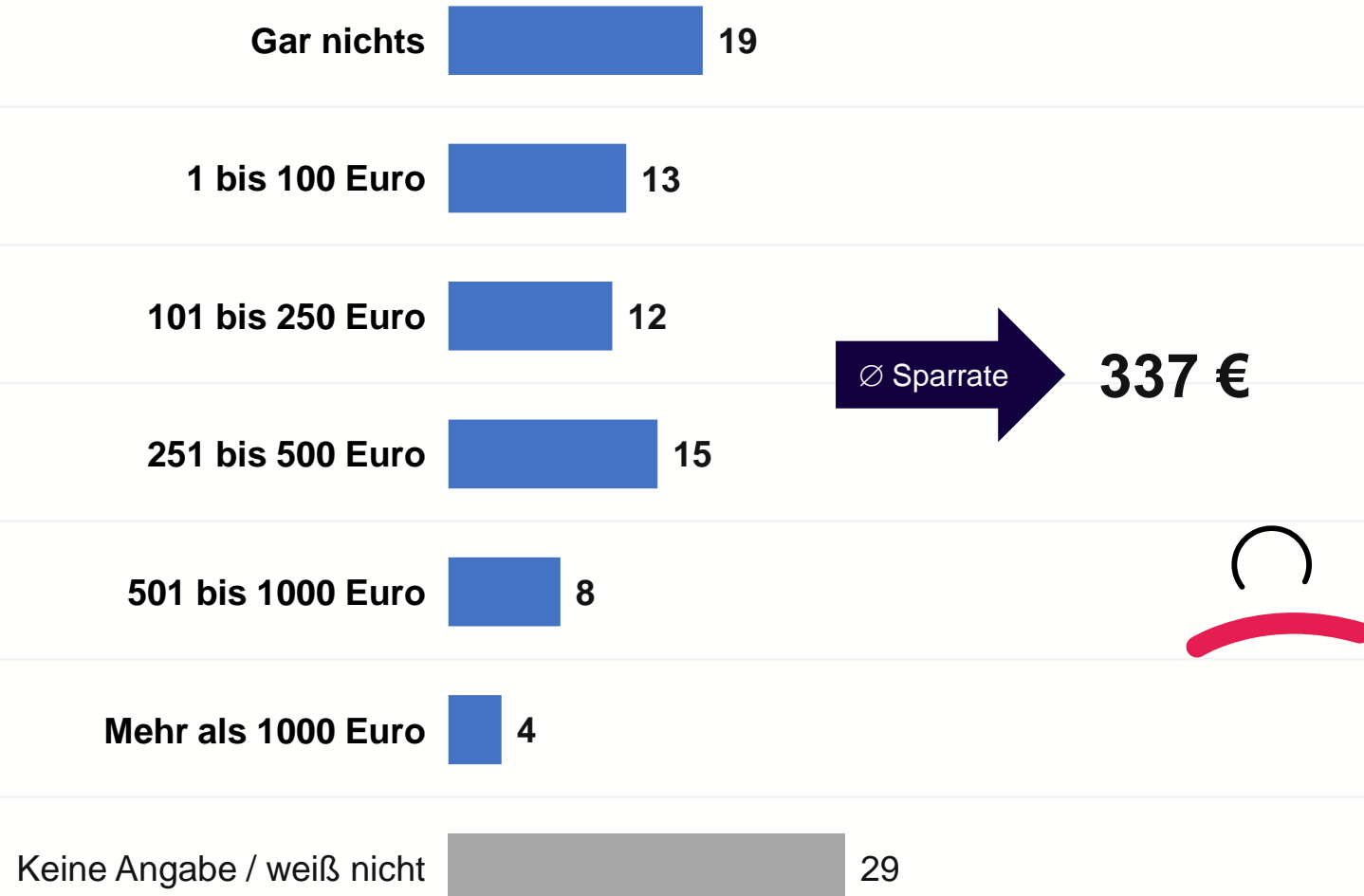
16: Welches Produkt haben Sie beim letzten Beratungsgespräch zum Thema Geldanlage abgeschlossen?



Im Schnitt sparen die Deutschen über 300 Euro pro Monat.

Durchschnittliche Sparrate pro Monat

S16: Wie viel Euro von Ihrem Einkommen sparen Sie durchschnittlich pro Monat?



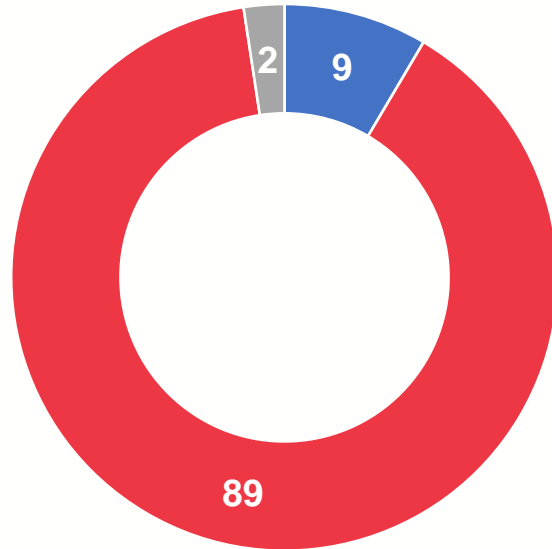
90 Prozent der Befragten geben dennoch an, dass sie noch nie für Beratung bezahlt haben.

Bezahlung für Beratung bei der Bank

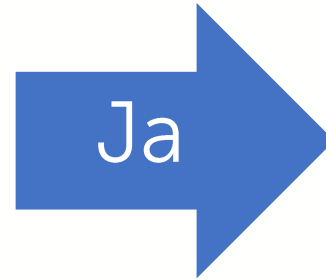
1: Haben Sie bei Ihrer Bank schon mal für Beratung bezahlt?

1.1: Können Sie beschreiben, in welcher Form Sie für die Beratung bezahlt haben?

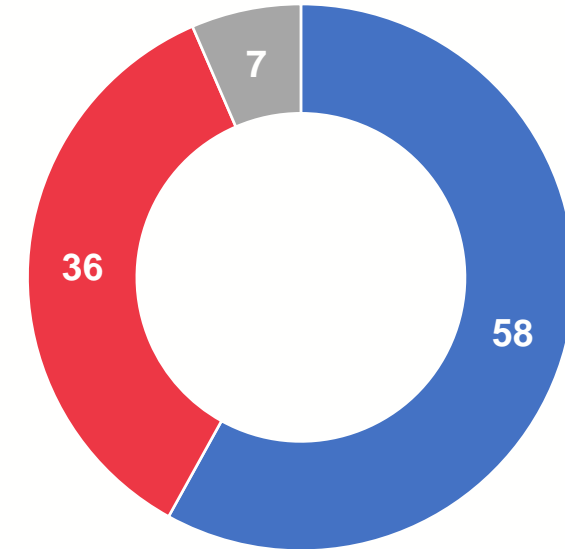
Für Beratung bezahlt



- Ja
- Nein
- Ich weiß nicht



Art der Bezahlung für Beratung



- Ich habe ein Honorar bezahlt
- Ich habe beim Abschluss Provisionen bezahlt
- Ich weiß nicht