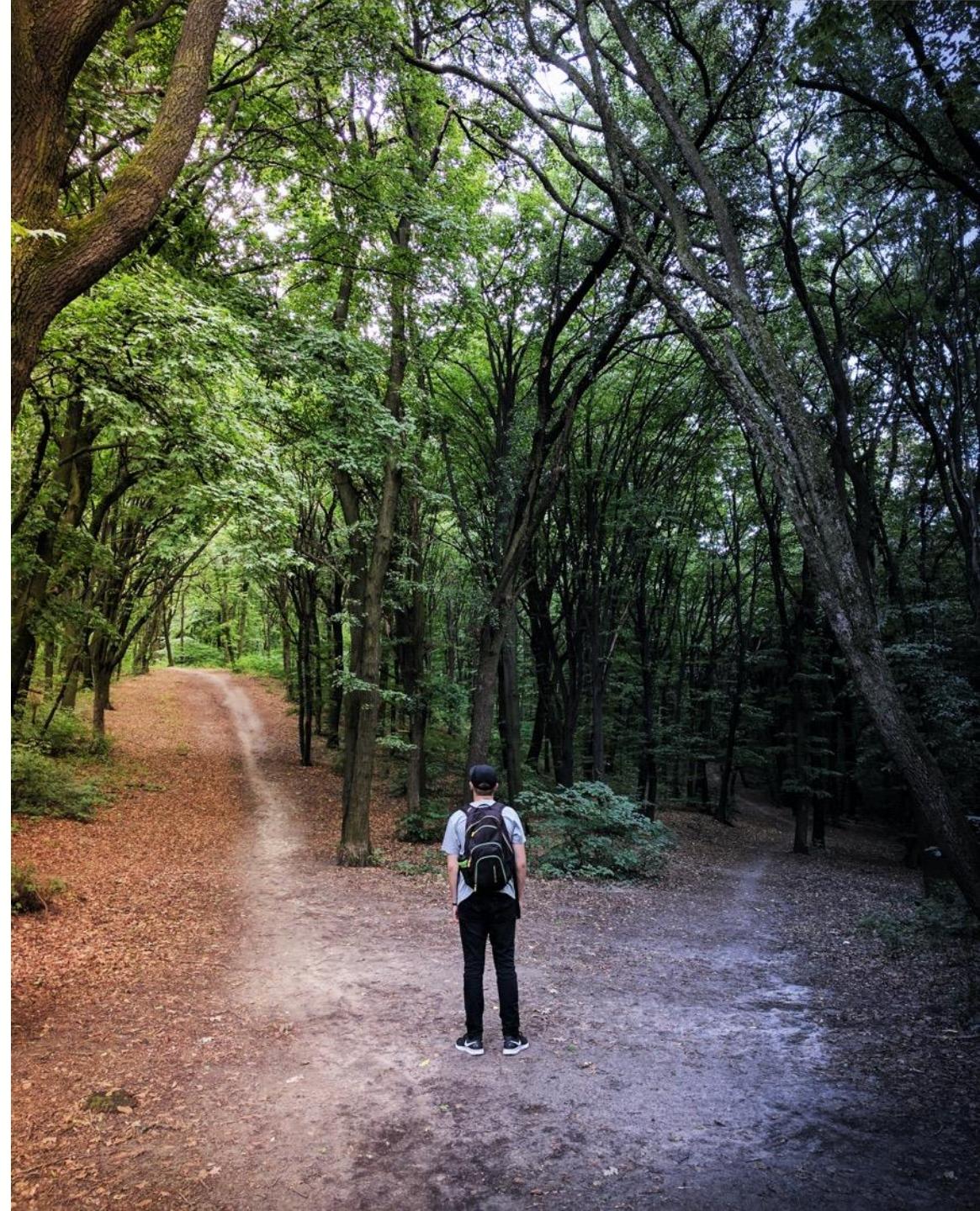


Das Beratungs-Bezahl- Paradoxon deutscher Bankkunden

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

von
puls Marktforschung GmbH
im Auftrag der Quirin Privatbank

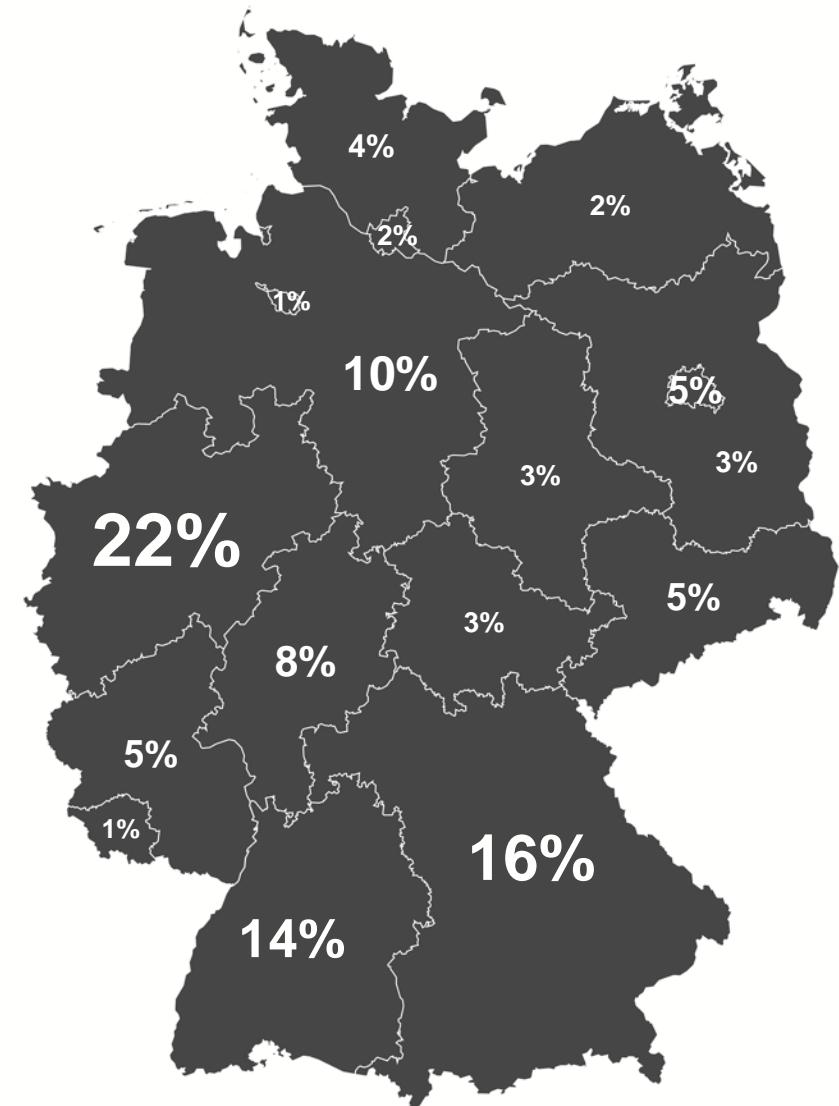
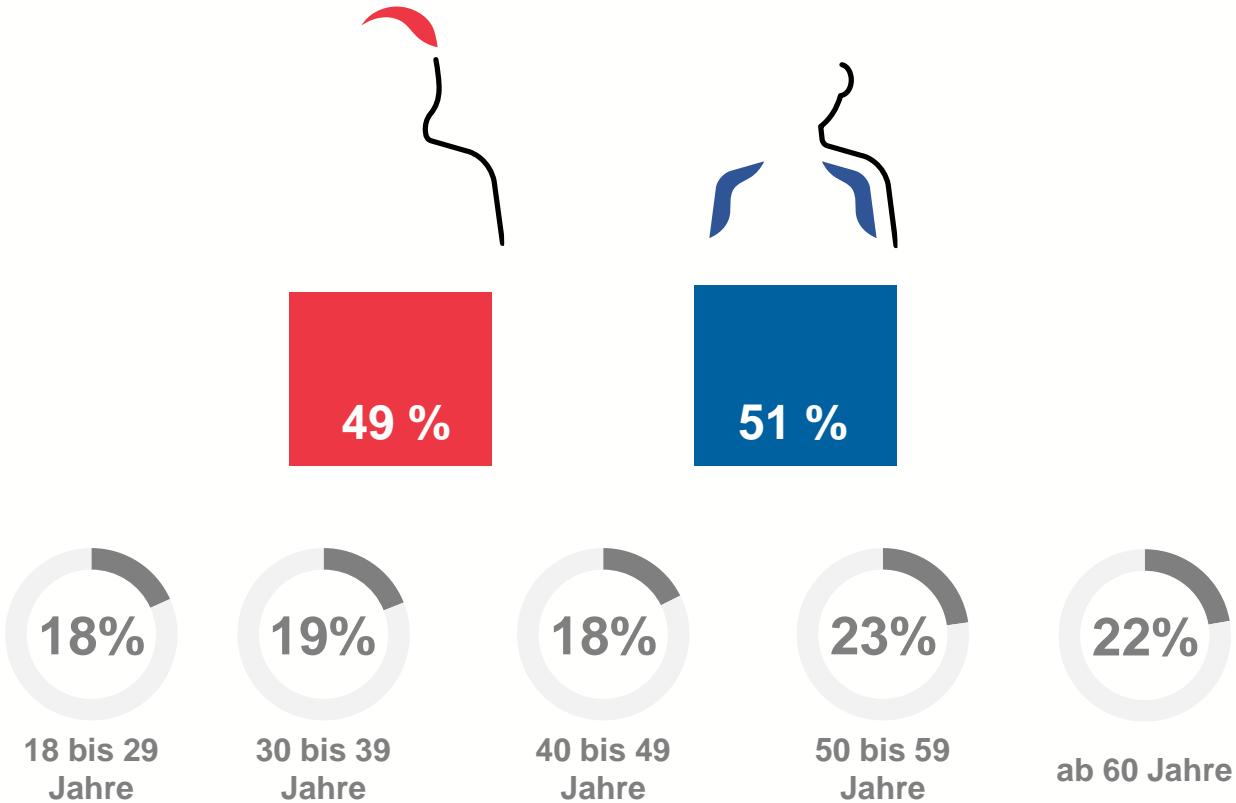
Berlin, 16. März 2023



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
	puls Marktforschung GmbH, Schwaig b. Nürnberg

Stichprobenstruktur



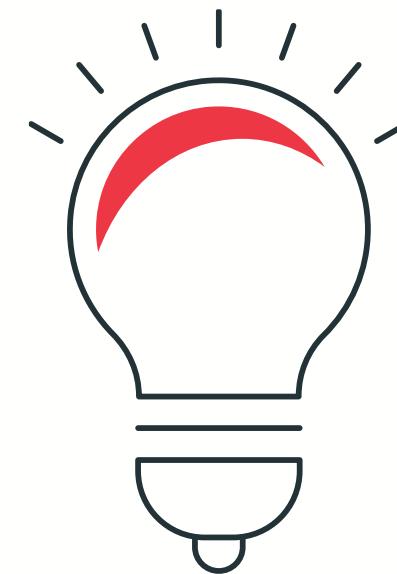
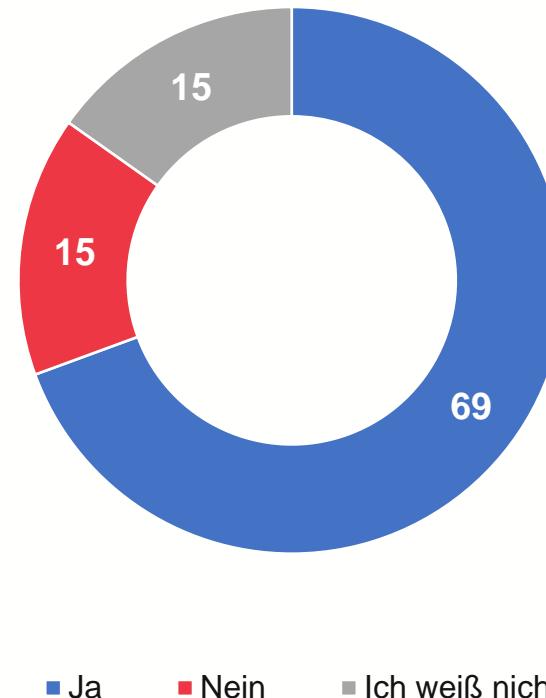
Die Deutschen fühlen sich gut beraten, sind es aber nicht

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?



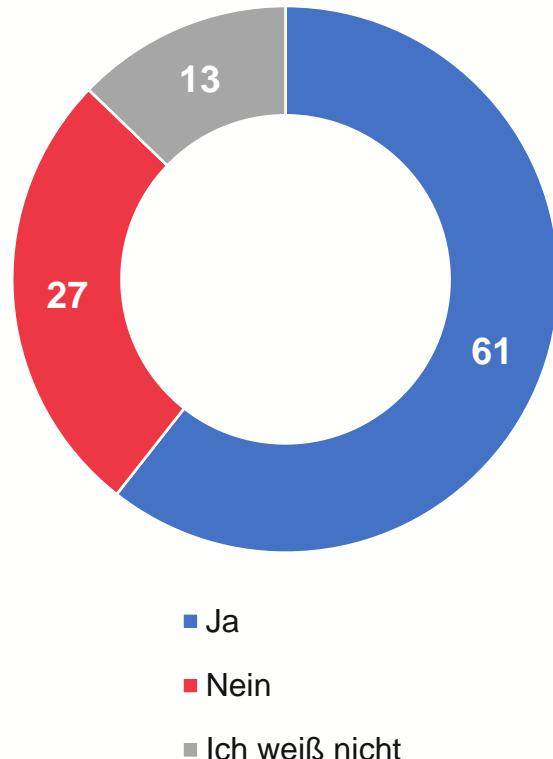
... sind es aber nicht. Sie wollen Unabhängigkeit, bekommen aber keine.



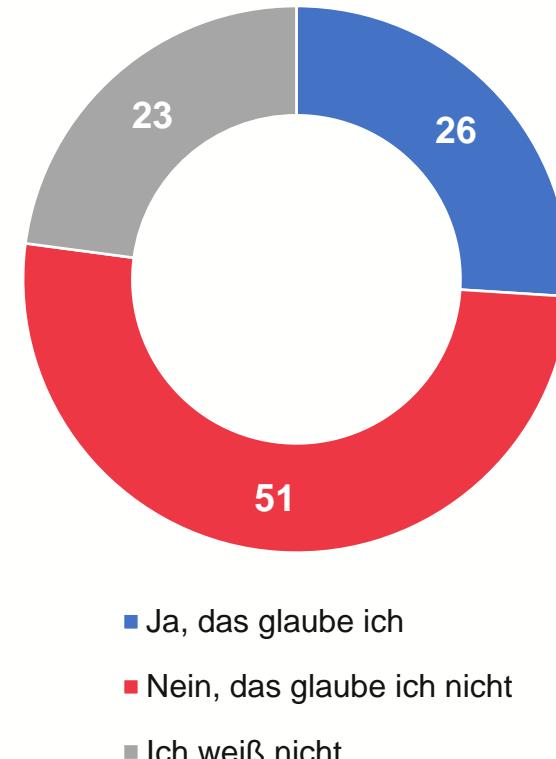
Unabhängigkeit bei der Beratung

- 6: Möchten Sie unabhängig beraten werden?
7: Glauben Sie, dass Ihr Berater Sie unabhängig berät?

Möchten Sie unabhängig beraten werden?

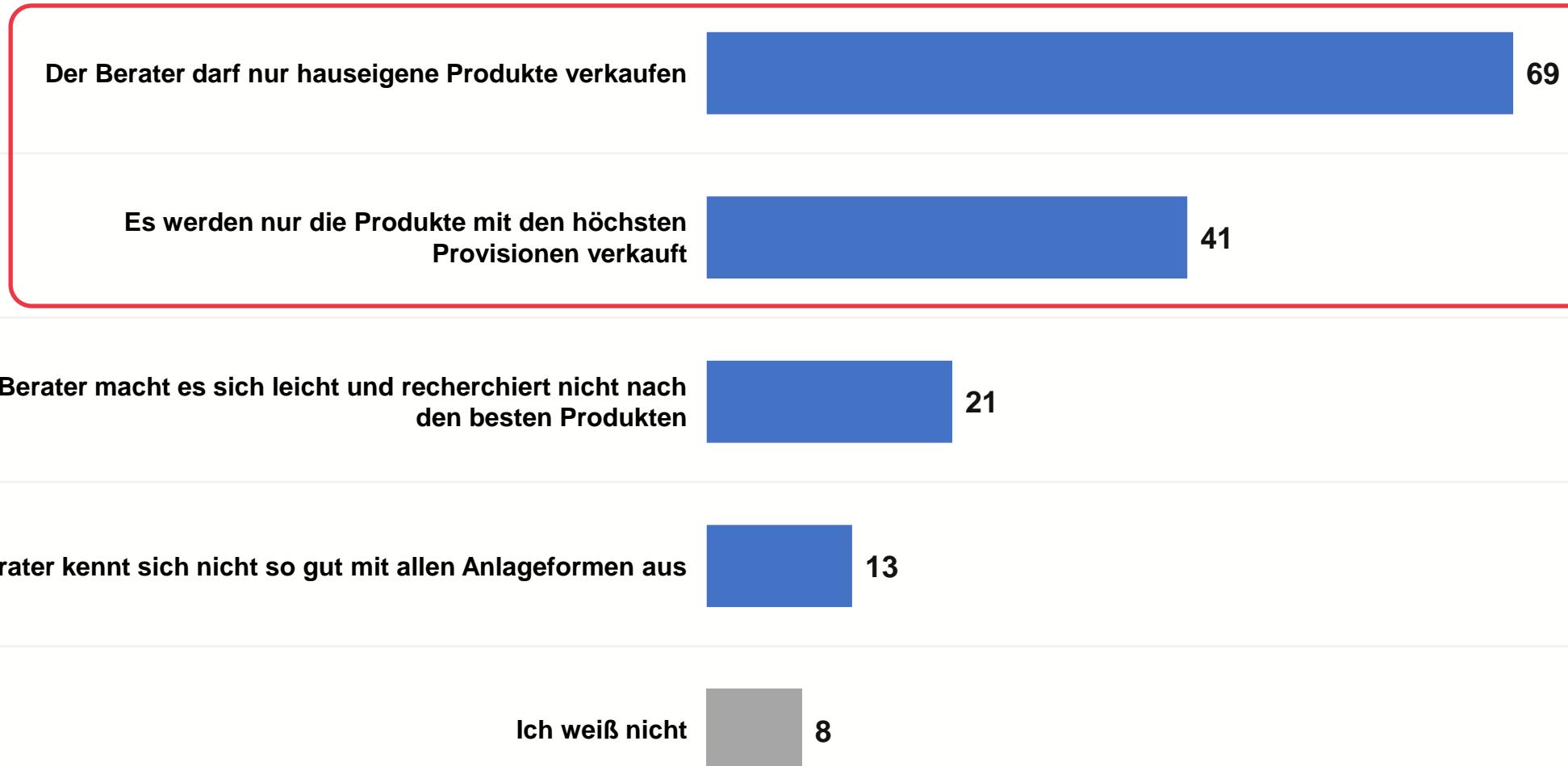


Berät Ihr Berater Sie unabhängig?



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



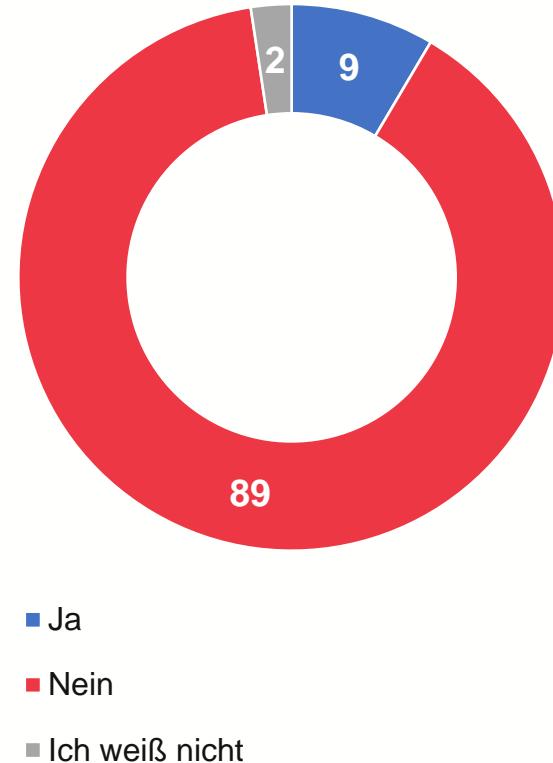
25 %
Habe ich noch nicht
drüber nachgedacht

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?

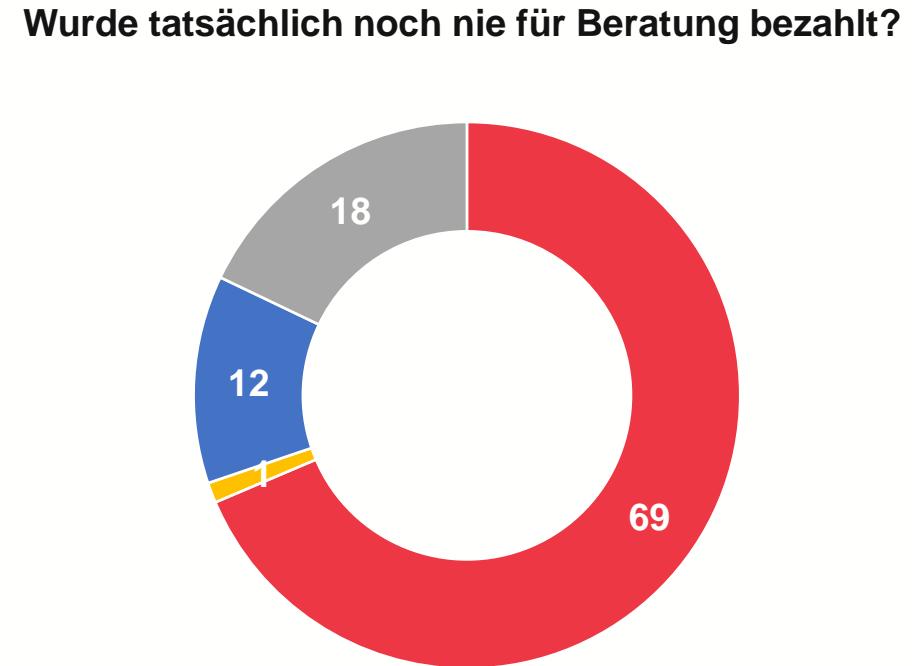
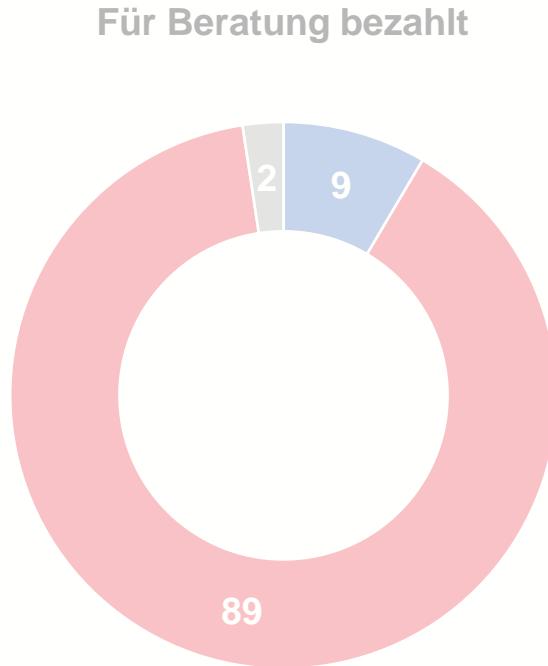


70 Prozent sagen das selbst bei zweitem Nachfragen noch.

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?



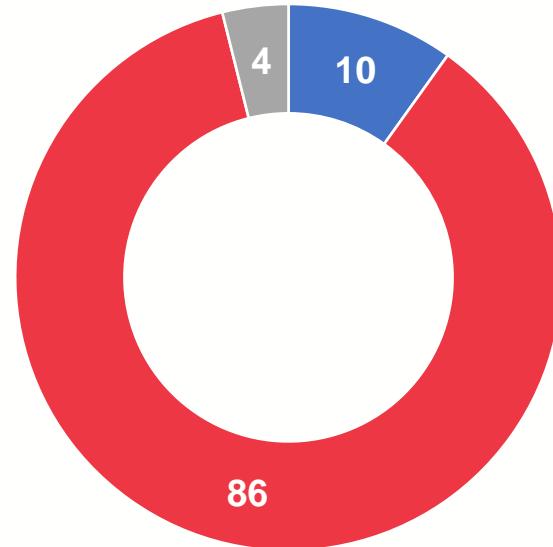
Die Kosten sind weitgehend unbekannt –
diese Unwissenheit wird ausgenutzt

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?

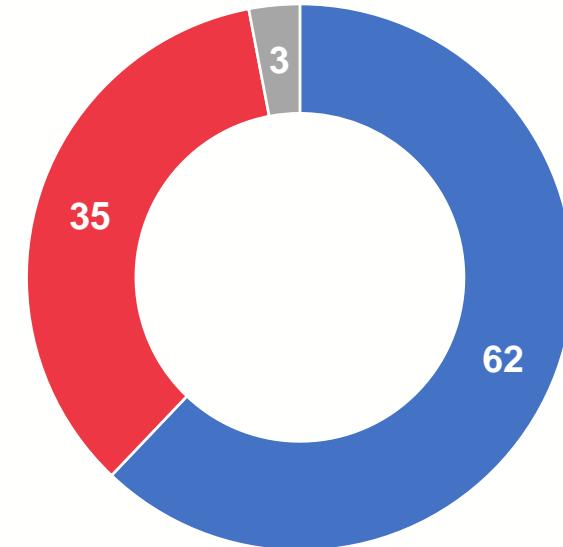
Wissen Sie, wie sich die Kosten der Beratung zusammensetzen?



■ 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

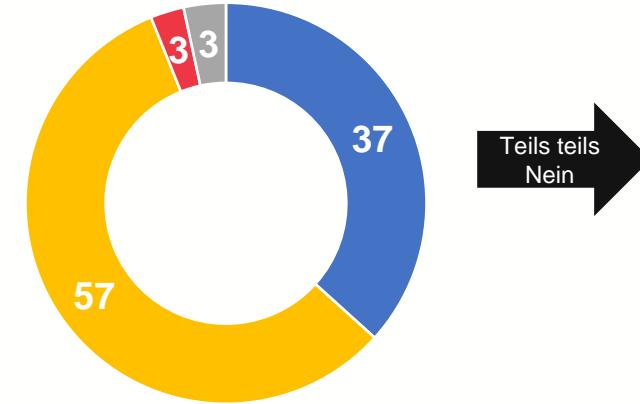
Knapp 60 Prozent derer, die die Unterlagen lesen, verstehen sie nicht.

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

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?

Die Beratung bei meiner Bank ist kostenlos



Die Beratung bei meiner Bank wird mit den von mir bezahlten Provisionen finanziert



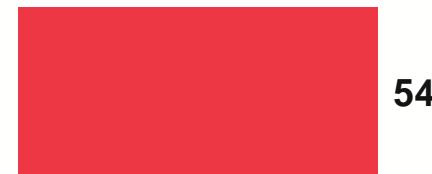
Positiv, denn so können Arbeitsplätze erhalten werden und Filialen bestehen bleiben



Ich bezahle ein Honorar für die Beratung (auf Stundenbasis oder jährliches prozentuales Honorar)



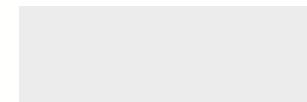
Negativ, denn die Provisionen sind oft viel zu hoch und Banken verdienen bereits z. B. über Kredite und andere Gebühren



Keine dieser Aussagen



Ich weiß nicht



Ich weiß nicht



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

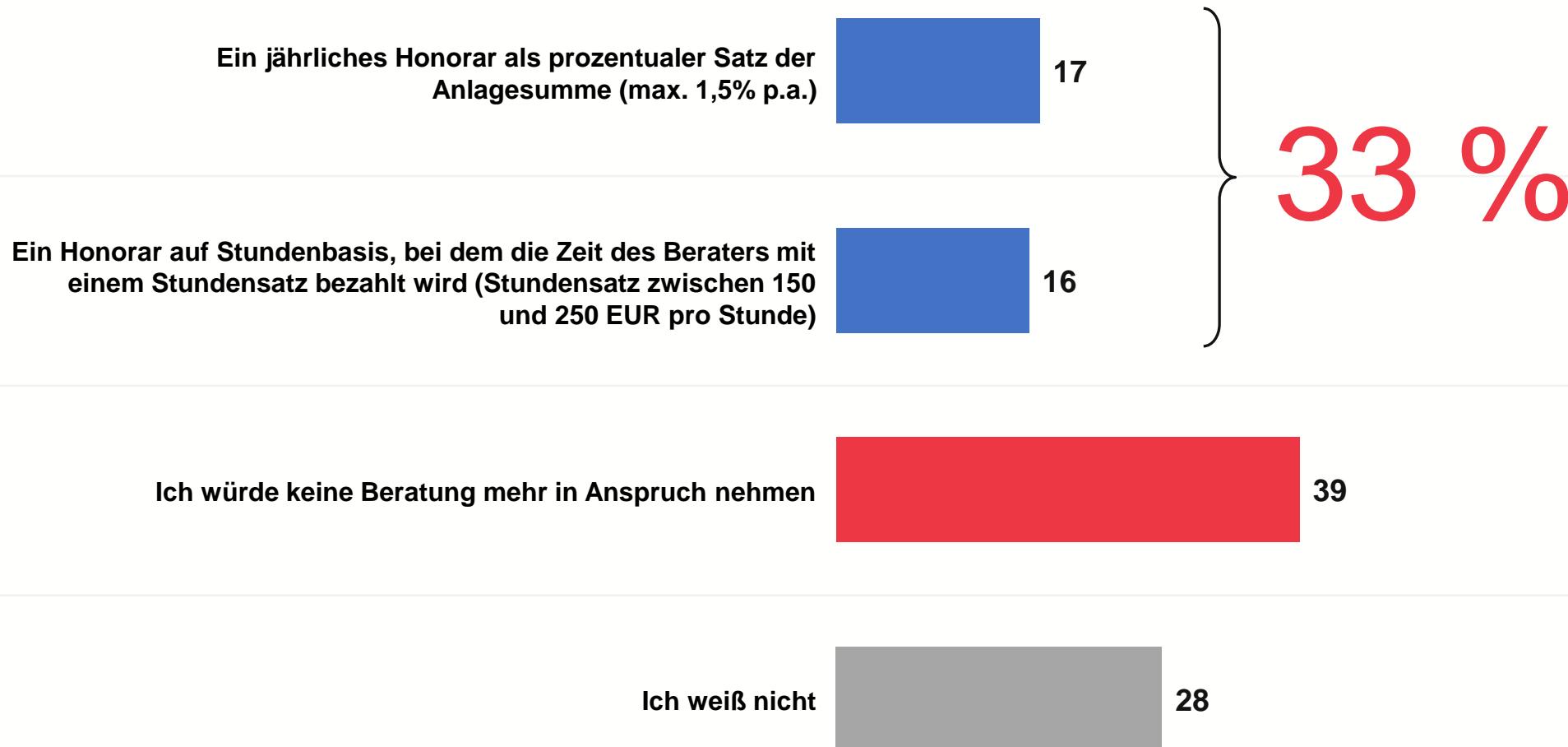
 21

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?



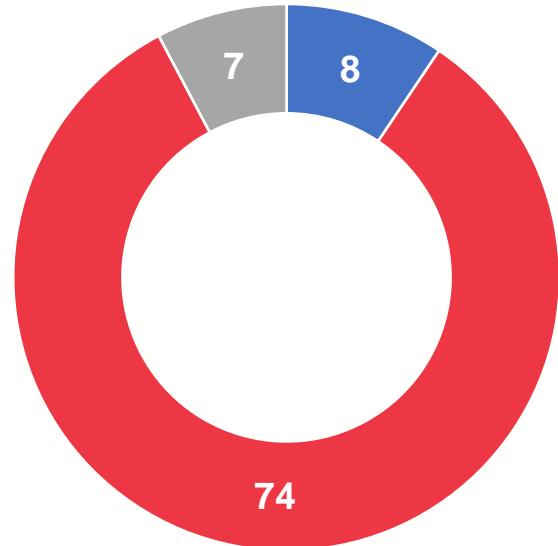
Für Akzeptanz der unabhängigen Beratung ist das Naming absolut entscheidend

Honorarberatung vs. unabhängige Beratung

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

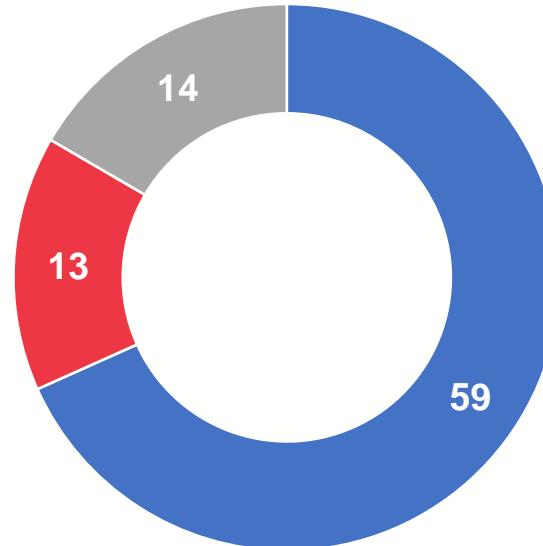
19: Wenn Sie das Wort UNABHÄNGIGE Beratung hören, woran denken Sie als Erstes?

Honorarberatung



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

Unabhängige Beratung



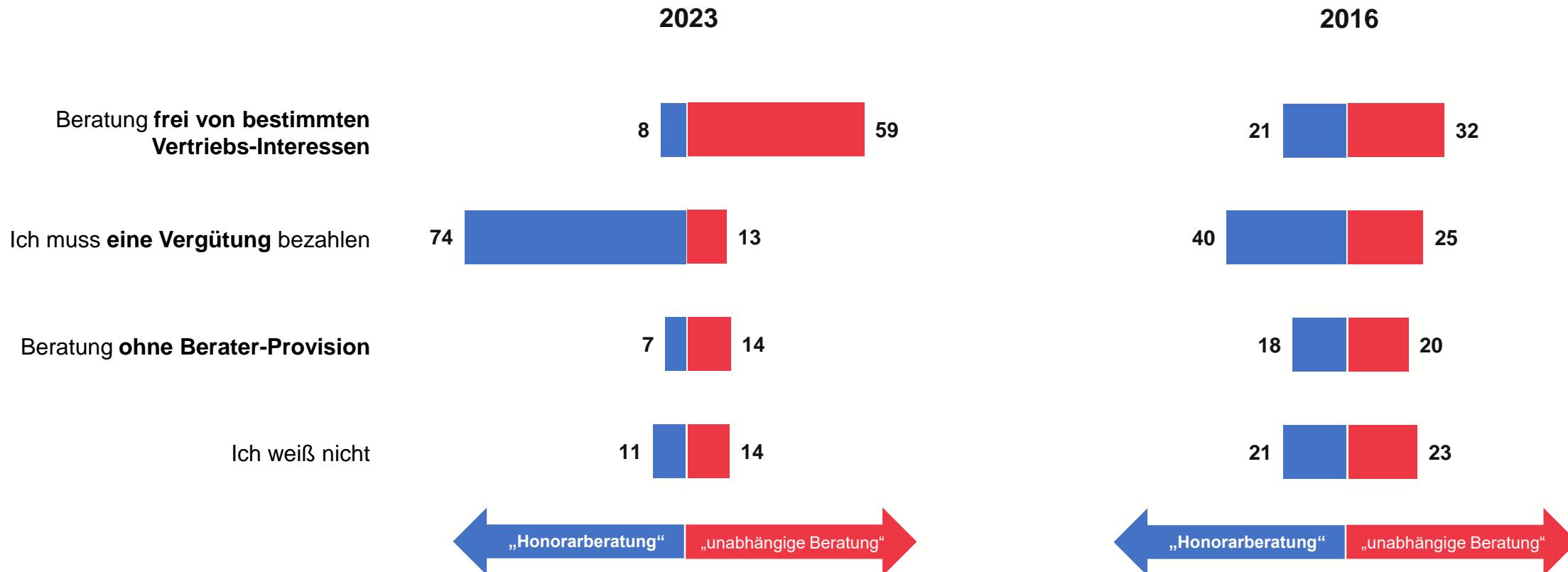
- Beratung frei von bestimmten Vertriebs-Interessen
- Ich muss eine Vergütung bezahlen
- Beratung ohne Berater-Provision

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

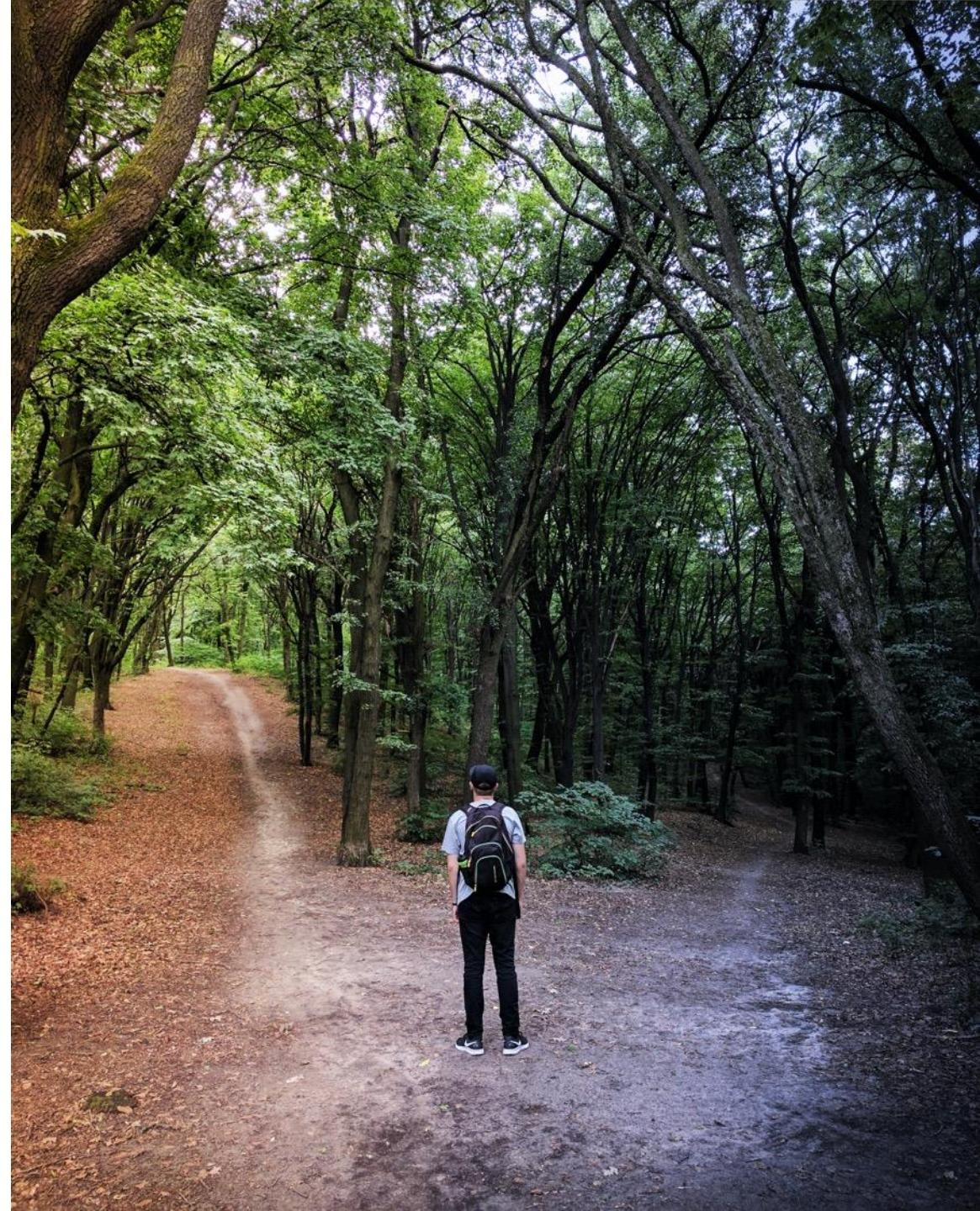
Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Quirin Privatbank AG

Janine Pentzold
Pressesprecherin
Kurfürstendamm 119
10711 Berlin
Telefon 030 89021336
janine.pentzold@quirinprivatbank.de

puls Marktforschung GmbH

Dr. Konrad Weßner
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%

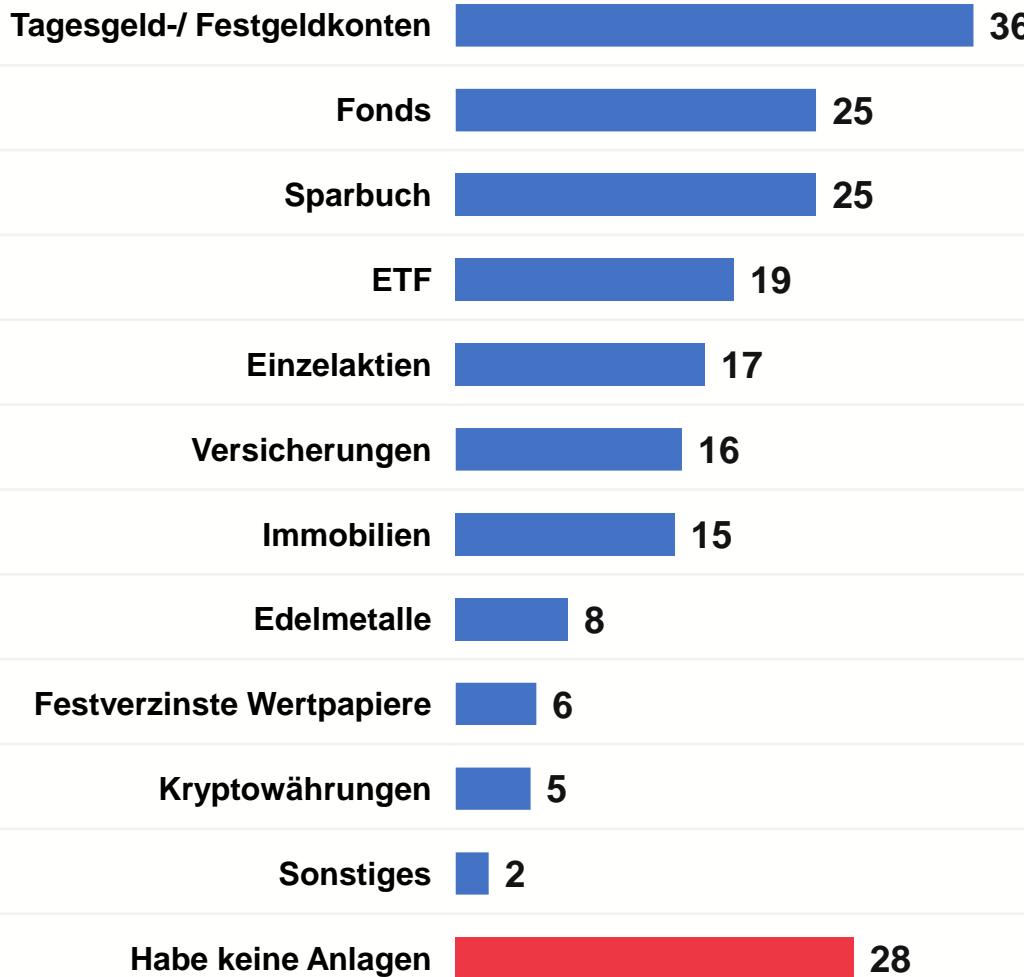
Parteien-Präferenz	
Bündnis 90 / Die Grünen	16%
CDU / CSU	16%
SPD	15%
AfD	9%
FDP	7%
Die Linke	7%
Netto-Haushalts-Einkommen	
Bis unter 2000 €	26%
2000 € bis unter 4000 €	40%
4000 € und mehr	25%
Anlagevermögen (ohne Immobilien)	
Bis unter 20.000 €	35%
20.000 € bis unter 100.000 €	23%
100.000 € und mehr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

Status quo Anlageberatung

Tagesgeld, Fonds und Sparbuch werden aktuell am meisten genutzt.

Aktuell genutzte Anlageformen

S7: Wie haben Sie derzeit Ihr Geld angelegt?

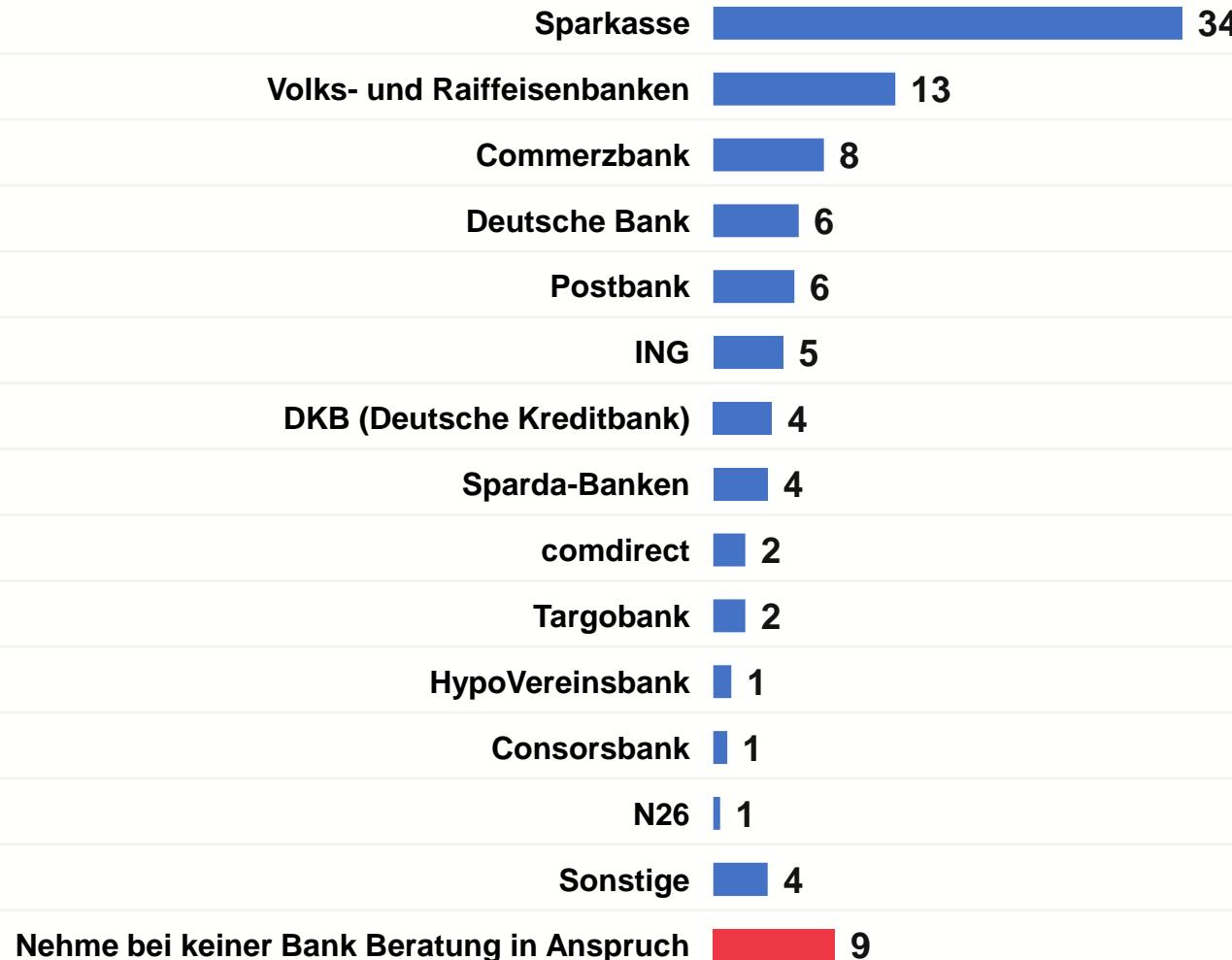


Sparkassen und VR-Banken werden hauptsächlich zur Beratung genutzt.



Hauptbank, bei der Beratungen in Anspruch genommen werden

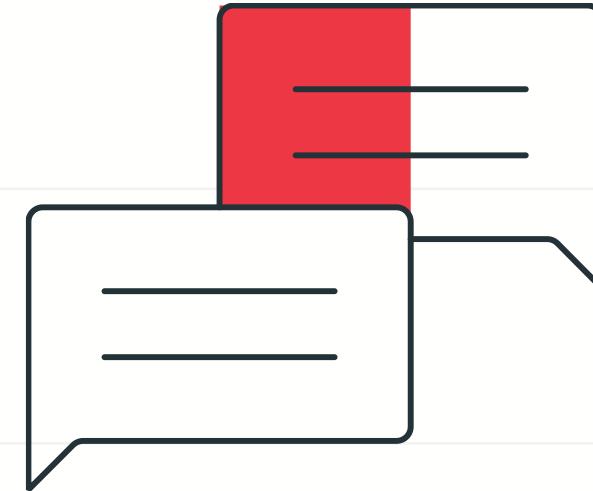
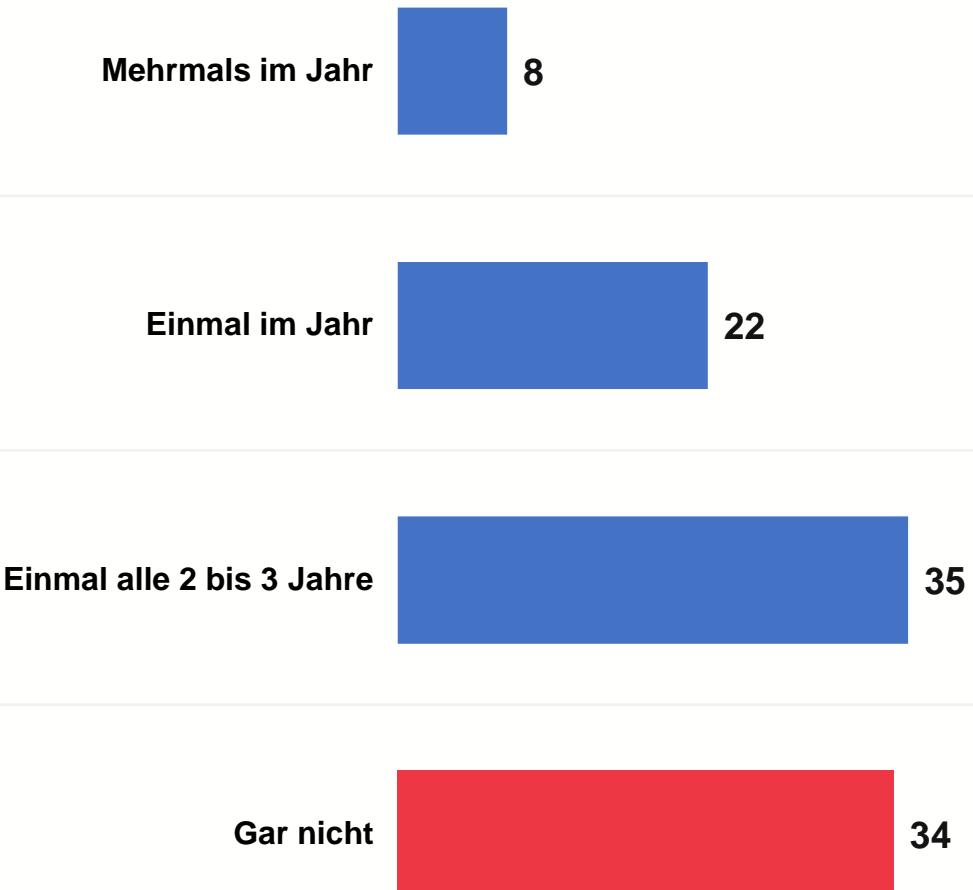
8: Welche Bank ist Ihre Hauptbank, bei der Sie auch Beratungen in Anspruch nehmen?



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?

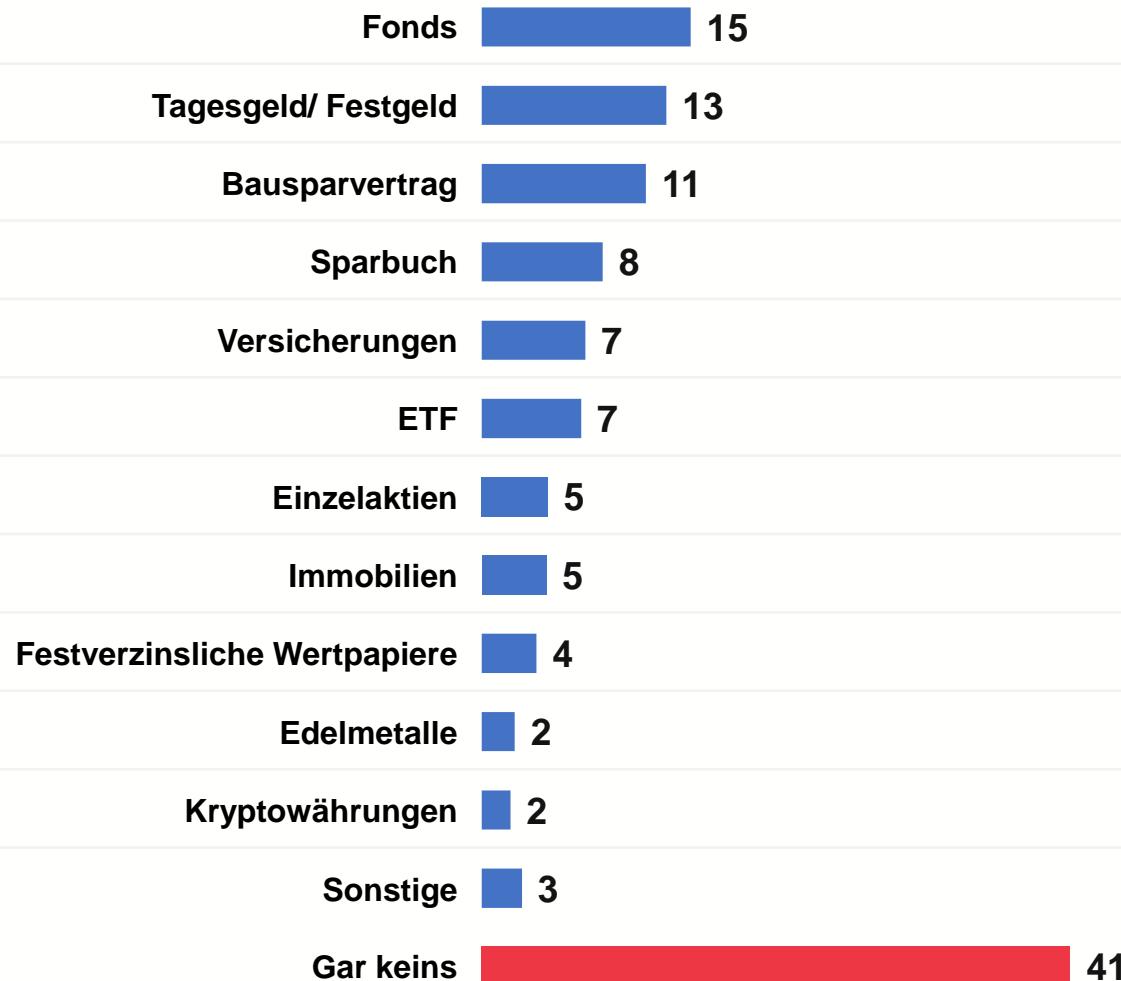


Fonds, Festgeld und Bausparvertrag wurden zuletzt abgeschlossen.



Abgeschlossene Produkte beim letzten Beratungsgespräch

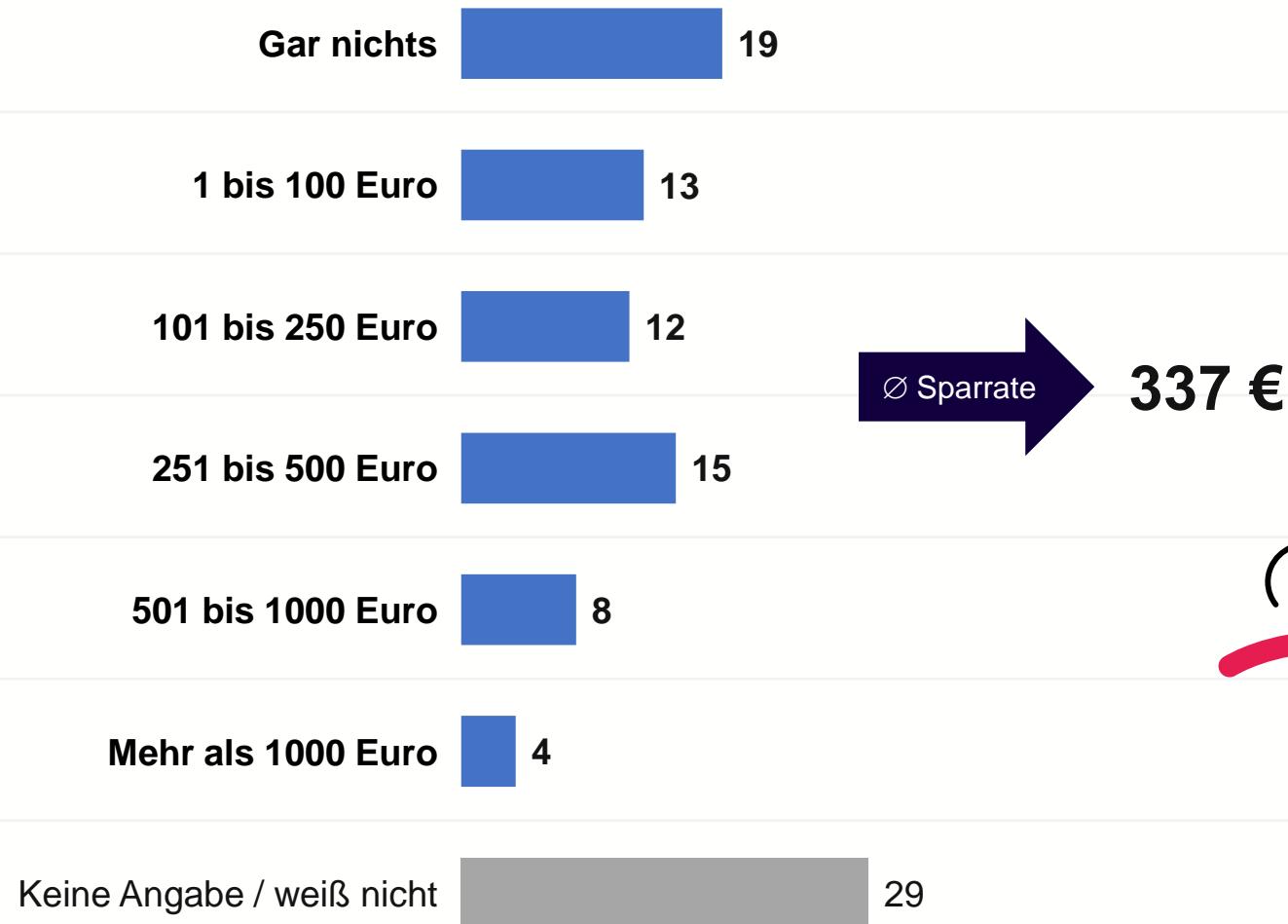
16: Welches Produkt haben Sie beim letzten Beratungsgespräch zum Thema Geldanlage abgeschlossen?



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?



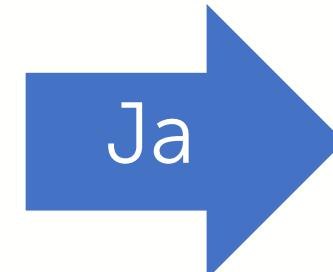
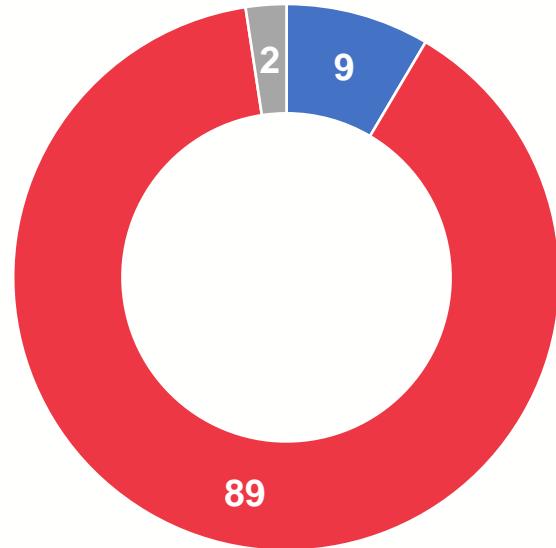
90 Prozent der Befragten geben dennoch an, dass sie noch nie für Beratung bezahlt haben.

Bezahlung für Beratung bei der Bank

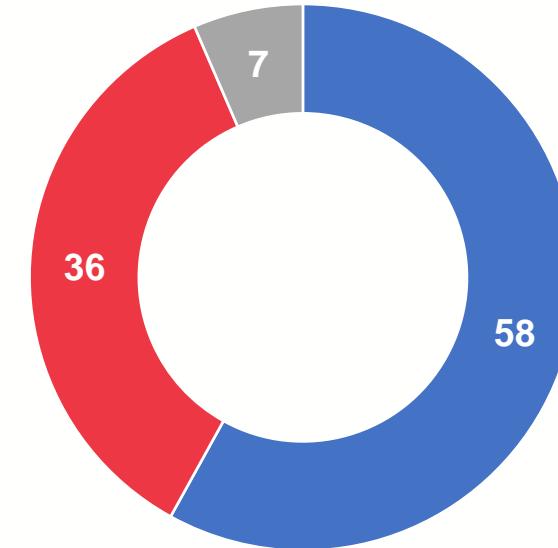
1: Haben Sie bei Ihrer Bank schon mal für Beratung bezahlt?

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

Für Beratung bezahlt



Art der Bezahlung für Beratung



- Ja
- Nein
- Ich weiß nicht

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