



IN DIESER AUSGABE:

## Das Bild der Bankberater in den Medien

Hypothekenkrise, Lehman-Pleite, „toxische“ Wertpapiere, Rettungspakete für Banken in Milliardenhöhe: Die Hiobsbotschaften haben das Vertrauen der Bürger in das Finanzsystem nachhaltig erschüttert. Sie ramponieren zudem das Image der Bankberater: Milliardenabfindungen, hohe Boni und undurchsichtige Finanzprodukte eignen sich besonders gut für eine systematische Stimmungsmache der Medien. Diese ergreifen klar Partei für die Anlegerschützer, zeichnen ein verzerrtes Bild der Banker und stellen diese an den Pranger. In dieser moralisch auf-

geladenen Debatte haben die Attackierten keine Chance. Ihre Versuche, ein Gegenbild aufzubauen, gehen in der medialen Schlacht regelmäßig unter. Eine wirkungsvolle Kommunikationsmaßnahme kann nur die zielgerichtete Kommunikation mit den verunsicherten Beratern bilden. Welches Bild die Medien vom Bankberater zeichnen und welche Themen die öffentliche Debatte bestimmen, darüber verschafft dieser Report einen Überblick. Neben den klassischen Titeln wurden dafür auch die Beiträge relevanter Akteure ausgewertet.

- **Überblick Anlegerschutz:** Welche Akteure beteiligen sich besonders stark an der Debatte?
- **Überblick Regulierung:** Wie stark werden die Regulierungsthemen medial besetzt?

- **Überblick:** Die Demontage des Bankerimages im Zeitverlauf
- **Überblick:** Erhebungsmethode und verwendete Quellen

### Ende der Demut: Die mediale Rückkehr der „Bonibanker“

Die hohen Managergehälter sind für die Medien ein gefundenes Fressen: Banker werden übereinstimmend als geldgierig und skrupellos dargestellt. Sogar die maßvolle FAZ titelt reißerisch: „Banken drehen schon wieder an der Lohnspirale.“ Die Zunft steht am Pranger.

Seite 2

### Kommt der Finanz-TÜV?

Die Auslagerung „toxischer“ Wertpapiere in „Bad Banks“, schärfere Eigenkapitalregeln, umfangreiche Dokumentationspflichten und jetzt auch noch eine „Giftliste“ für riskante Wertpapiere – wegen der Fülle an Maßnahmen erwecken die Medien den Eindruck, als müsse die Branche in Fesseln gelegt werden. Auch das Vokabular spricht für sich: Der Begriff der „Bad Bank“ wird der Branche noch Jahre hinterherhängen, auch die Kategorisierung von Finanzprodukten analog einer pharmazeutischen Medikamentenliste zeigt deutlich, wie negativ die Thematik besetzt ist.

Seite 4

### Scharfe Kritik an Beratung

Verbraucherschützer und Politiker werfen Banken Fahrlässigkeit in der Anlageberatung vor: Den Kunden würden bevorzugt Anlageprodukte mit hoher Verprovisionierung verkauft. Der Wettlauf von Anlegerschützern und Medien beginnt.

Seite 5

### Berater oder Verkäufer?

In ihrer Anklage gegen die Bankberater gehen die Medien nicht gerade zimperlich vor: Begriffe wie AD für die „Alten und Doofen“ und Leo für die „leicht erreichbaren Opfer“, denen man jedes Finanzprodukt aufschwätzen kann, machen die Runde. Die Verfehlungen einiger Banker werden zum Stigma hochstilisiert.

Seite 7

Herausgegeben von:

:SCRIPT

CORPORATE + PUBLIC COMMUNICATION  
AN DER HERRENMÜHLE 7-9 // 61440 OBERURSEL  
TELEFON\_ 0049 [0]6171 28 47 0 // TELEFAX\_ 0049 [0]6171 28 47 1  
E-MAIL\_ INFO@SCRIPT-COM.DE // www.script-com.de

# Die Party geht weiter – die mediale Rückkehr der „Bonibanker“

Die Entlohnungspraxis der Banken steht in den Medien massiv in der Kritik. Nach Ansicht von Aufsichtsbehörden und Politikern führte das Bonussystem dazu, dass Investmentbanker zu hohen Risiken eingingen. In die Kritik gerät dabei auch das Provisionssystem der Bankberater, was deren Ruf weiter beschädigt.

„Bonuszahlungen – die Kassen klingen weiter“, „Banker drehen schon wieder an der Lohnspirale“, „Dresdner Banker fordern Boni über 14 Millionen Euro“, Ex-KfW-Vorstand erhält weiter Gehalt“ – es sind Schlagzeilen wie diese, die das Image der Banker weiter ramponieren. Die öffentliche Empörung wird von den Medien aufgegriffen und verstärkt. Bei den sogenannten Boniexzessen schwingen sie lustvoll die moralische Keule und stellen die ganze Zunft pauschal als gewinnsüchtig, arrogant und skrupellos dar.

Es ist das Klischee vom gierigen und unbelehrbaren Investmentbanker, das ausnahmslos von allen überregionalen Zeitungen und Wirtschaftsmagazinen bedient wird. Es geht um Gerechtigkeit und Moral, um Gut und Böse, um die da oben und wir hier unten.

Wie es um den Ruf der Branche bestellt ist, zeigt folgende Formulierung besonders drastisch, die ein Focus-Redakteur in einem Interview gewählt hat: „Dürfen diese Versager jetzt den Staat um Hilfe bitten?“ In diesem Stil titelt normalerweise die Bild-Zeitung.

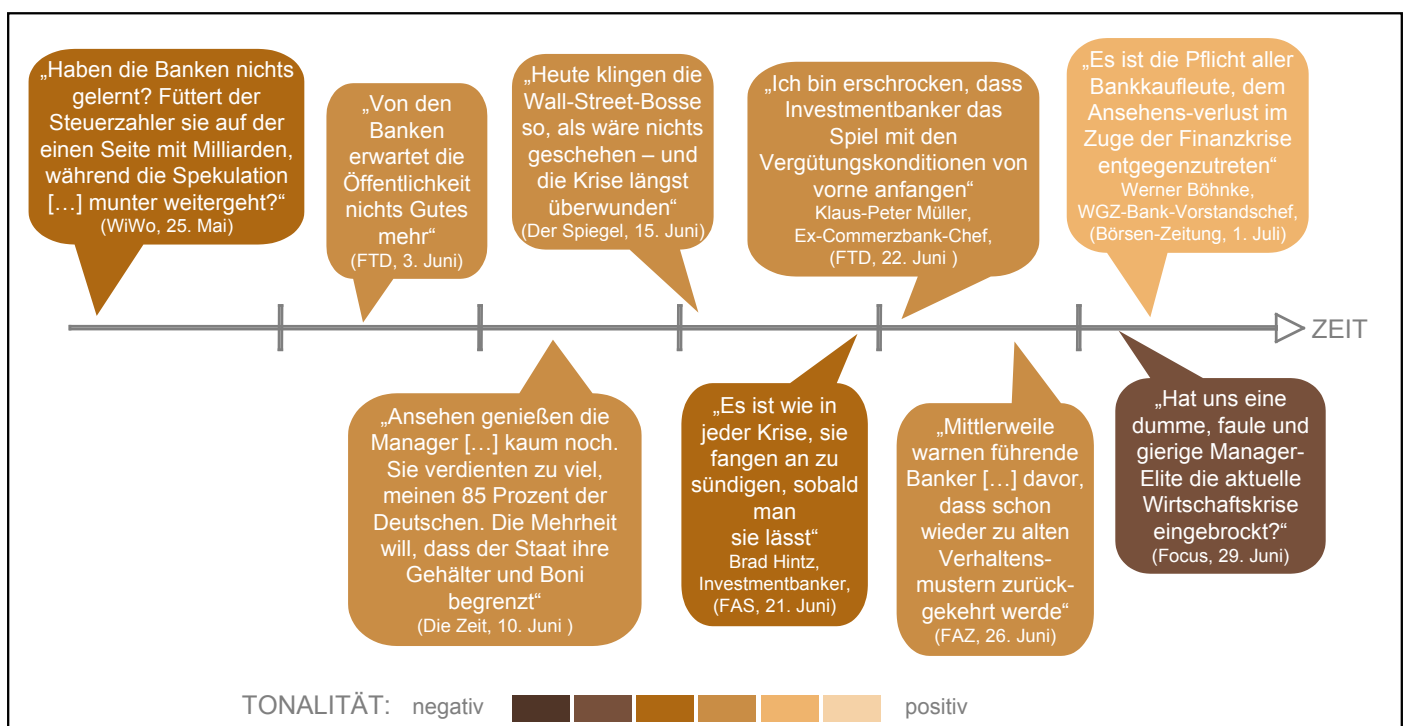
## // Dürfen diese Versager jetzt den Staat um Hilfe bitten? //

Focus, 29. Juni

Die Zeit geht subtiler vor. Sie interviewt den Mann, der für die Einführung der Boni nach angelsächsischem Muster verantwortlich ist: Hilmar Kopper, Exchef der Deutschen Bank und späterer Aufsichtsratschef. Von ihm wollen die Redakteure wissen, wie es zu diesen Ekzessen kommen konnte, weshalb nun in den USA Beschränkungen

bei den Managervergütungen gelten und sich europäische Ausschüsse den Kopf darüber zerbrechen, wie die Richtlinien für eine „solide Vergütungsregelung“ künftig aussehen könnten. Kopper liefert den Blick hinter die Kulissen und spricht aus, was viele derzeit denken: „Wir haben damals die Debatten geführt, die wir jetzt öffentlich führen: Solche Gehälter sind doch unanständig!“ Den meisten Vorstandskollegen sei damals „der kalte Schweiß“ ausgebrochen, wenn sie die angelsächsischen Gehälter im Investmentbanking genehmigen mussten, die weit über ihren eigenen lagen. Kopper ist überzeugt, dass er die Deutsche Bank für die angelsächsischen Methoden öffnen musste, um international wettbewerbsfähig zu werden. Als sich die Gelegenheit bot, in London die Investmentbank Morgan Grenfell zu übernehmen, habe er zugreifen. An der Spitze des Aufsichtsrats schließlich, im Jahr

## Der Aufbau eines Feindbildes: der Banker als Sünder



Die Aussagen über Banker sind selten positiv oder neutral. Gegen Ende des Monats spitzt sich die Lage sogar noch zu: Die Debatte wird hysterischer, der Ton negativer

1997, läutete er das neue Entlohnungssystem ein. Danach gerieten die Deutsche Bank und alle Nachahmer in die Aufwärtsspirale der sich ständig erhöhenden Gehälter der Branche.

Dieser Umstand dient anderen Akteuren als Aufhänger, um ins Rampenlicht zu treten und die Diskussion anzuheizen. In einem Interview mit dem Focus prangert Ex-EnBW-Chef Utz Claassen die Führungskräfte der Banken an. Sie hätten bei diesem Anreizsystem eklatant versagt. Boni seien per se zwar nichts Schlechtes, doch in Anbe-

## // Geht der Wahnsinn schon wieder los? //

Wirtschaftswoche, 25. Mai

die Hälfte aufstocken. Begründung: Nur so könnten die Einbußen bei den Bonusvergütungen wettgemacht werden.

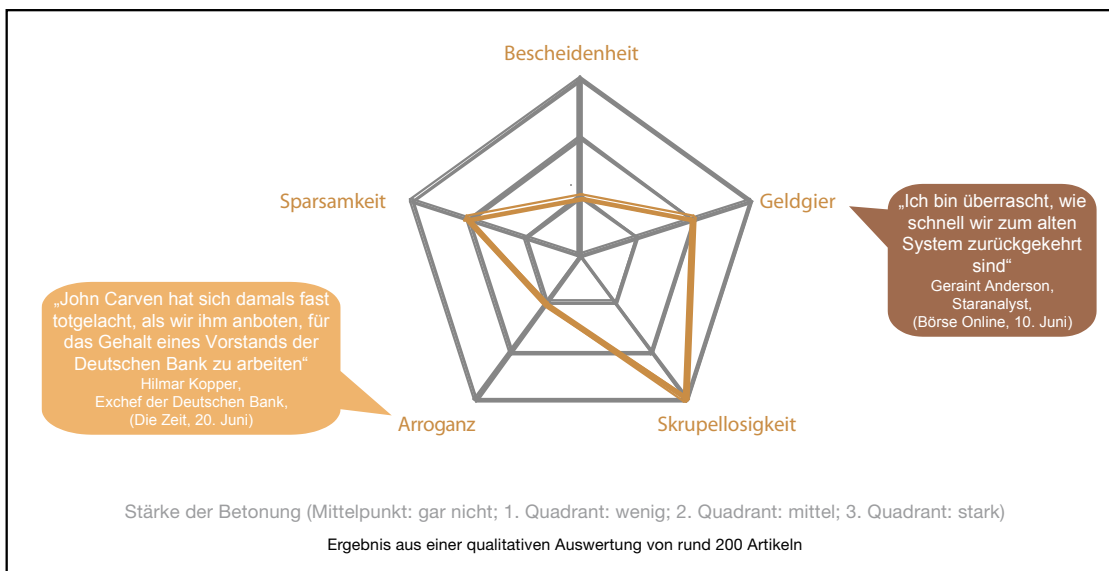
Die Diskussion über die Unangemessenheit dieses Schrittes startete die Deutsche Bank. So kritisierte Vorstand Jürgen Fitschen just an jenem Tag, an dem das Statistische Bundesamt den gesunkenen Brut-

## Medien: Banker treiben es auf die Spitze

Die Heftigkeit der medialen Empörung über das erneut steigende Gehaltsniveau ist auch auf den kurzen Zeitraum zurückzuführen, in dem die Institute ihre Fehler angeblich zu wiederholen scheinen. Überschriften wie „Banker sahen schon wieder ab“ (Frankfurter Rundschau) oder „Geht der Wahnsinn schon wieder los?“ (WirtschaftsWoche) bestärken den Ruf der Skrupellosigkeit und suggerieren, dass der Zeitraum zwischen dem weltweit angerichteten Schaden und der erneut entfachten

Bonigier völlig unangemessen scheint – zumal der Schaden nicht einmal im Ansatz behoben ist. Tenor in den anprangernden Medien ist: Die Sünder scheinen weder Reue noch die notwendige Schamfrist zu kennen, geschweige denn einzuhalten.

## Der Banker: die Darstellung seines Wesens in den Medien



Der Banker als Vertreter des Turbokapitalismus ist ein charakterlicher Widerling: Geldgierig, arrogant und skrupellos sind die in den Medien am liebsten verwendeten Begriffe

tracht der aktuell erforderlichen Abschreibungen, seien diese lediglich „auf fiktive Gewinne bezahlt worden“ (Focus vom 29. Juni). Vorständen und Aufsichtsräten hätte die nötige Weitsicht gefehlt, um diese Diskrepanz im Vorfeld zu erkennen, lautet der Vorwurf. Oder es habe „offenbar die Zeit für gründliches Überlegen gefehlt“.

### Deutsche Bank mischt sich ein

Auch der Umstand, dass dieses Mal getrickst wird, erhitzt die Gemüter: Um den Staatseinfluss auszuhebeln, erhöhen einige der staatlich gestützten Banken nämlich nur die Grundgehälter. Die verpönten Boni bleiben bewusst niedrig. So will der US-Finanzkonzern Citigroup die Grundgehälter von Brokern und Investmentbankern um

tomonatsverdienst von Bankern im ersten Quartal bekanntgab, staatlich gestützte Investmentbanken dafür, das Grundgehalt ihrer Topinvestmentbanker anzuheben. „Man fragt sich schon: Haben die denn gar nichts gelernt?“, wettete Fitschen in mehreren Zeitungen. Schließlich stehe die Glaubwürdigkeit der gesamten Branche auf dem Spiel. Das Handelsblatt spekuliert, dass die Attacke nicht ohne Hintergedanken gewesen sein soll: Da die Deutsche Bank, Barclays und Nomura anders als die vom Staat gestützten Institute in ihrer Gehaltsgestaltung frei sind, haben sie derzeit im Wettbewerb um die besten Talente die Nase vorn. Höhere Gehälter der Konkurrenz könnten ihnen die Einkaufstour vermasseln.

## Anleihemarkt besichert Gewinne

Dass die „Rückkehr der „Mega-Belohnungen“ und das Comeback des Investmentbankings auch seine Gründe haben, ist daher Nebensache. Banken verdienen

derzeit an der Refinanzierung der Staaten und Unternehmen über Anleihen. Dieses Geschäft boomt, da die übrigen Liquiditätsquellen fast versiegt sind. Ein weiterer Umsatzbringer sind die zahlreichen Kapitalerhöhungen. Daher peilen viele Banken auch wieder ihre alten Renditeziele an. Dass sie nun wieder ein wichtiger Motor im Getriebe geworden sind, bleibt in den meisten Medien jedoch unerwähnt oder wird zynisch kommentiert: „Ein Großteil der Gewinne entsteht durch die Deals zur Bekämpfung der selbst verursachten Bankenkrise. So funktioniert das Investment-Karussell eben“ (Handelsblatt vom 17. Juni). Diese Sichtweise passt auch besser zum Ruf des skrupellosen Bankers.

## BIZ versucht mit Finanz-TÜV eigene Akzente zu setzen

**Anlegerschutz und Regulierung sind in den Medien eine Domäne der Verbraucherschützer. Kurze Aufmerksamkeit verschaffte sich die Bankbranche allerdings mit dem Vorstoß, selbst eine Art Finanz-TÜV einzurichten.**

Ende Juni preschte die Bank für Internationalen Zahlungsausgleich (BIZ), eine Vereinigung von 55 nationalen Zentralbanken, mit einer radikalen Idee vor. Sie fordert eine Art „Giftliste“ für Finanzprodukte. Im Rahmen ihres Jahresberichtes, der in den Medien sonst kaum Beachtung findet, plädiert die BIZ dafür, Anlegern nur beschränkt Zugang zu bestimmten Finanzprodukten zu gewähren.

Damit ist die BIZ die erste international anerkannte Organisation auf Bankenseite, die sich mit einem aufsehenerregenden Entwurf in die Debatte einmischt. Bislang oblag der Anleger- und Verbraucherschutz den Ministerien und Verbraucherschützern. So fordert Verbraucherschutzministerin Ilse Eigner schon seit Längerem klare Qualitätsstandards für Finanzprodukte und eine Ampelzeichnung wie bei Lebensmitteln. Die

Abschaffung von Provisionsmodellen bei der Vergütung von Bankern und die Einführung von Honorarsätzen stehen ebenfalls zur Diskussion. Die SPD brachte ebenfalls einen Finanz-TÜV ins Gespräch. Mit diesem Vorstoß konnte sich die Branche je-

doch erstmals Gehör verschaffen. Börsenzeitung und Financial Times Deutschland (FTD) berichteten groß über die Initiative.

### Finanzprodukte werden mit Drogen gleichgesetzt

Den Vorschlägen zufolge sollen Finanzprodukte ähnlich wie bei verschreibungspflichtigen

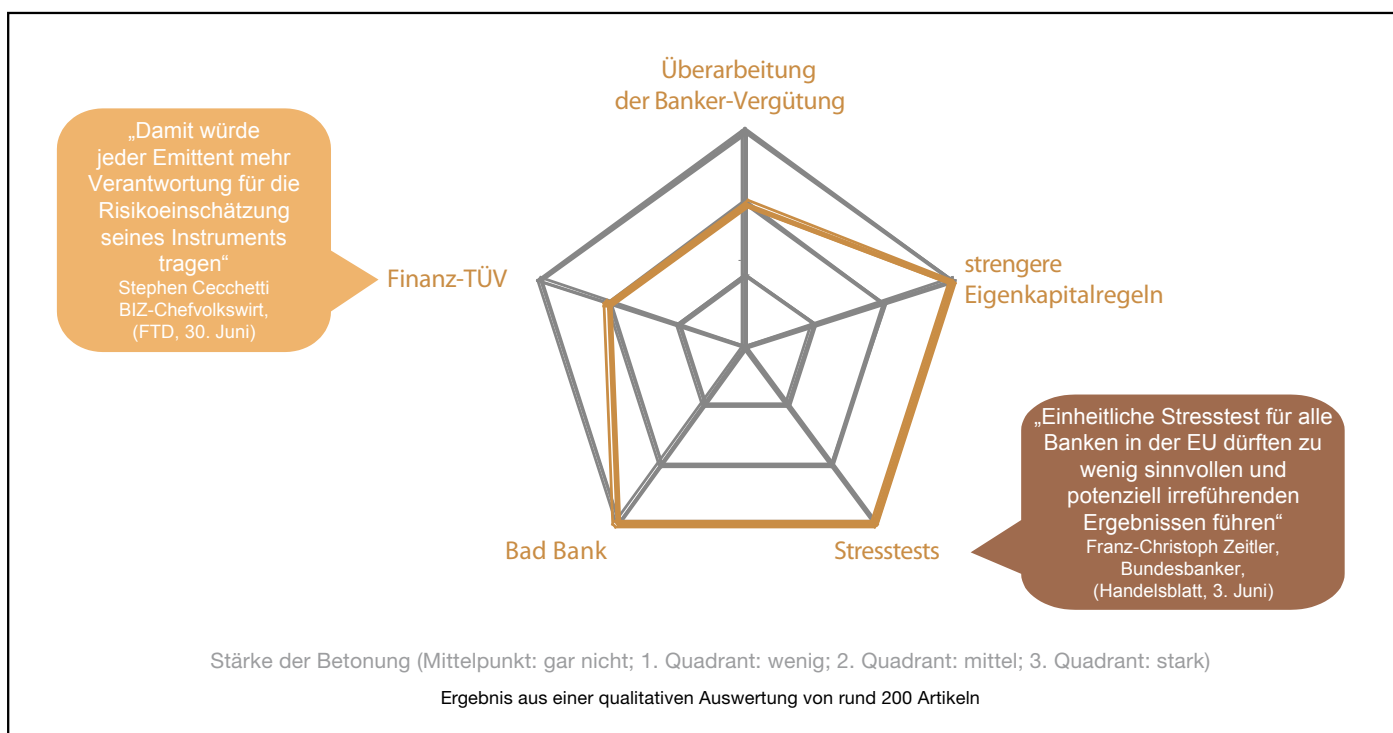
Medikamenten in frei verkäufliche und nicht frei verkäufliche Kategorien eingestuft und dosiert an geeignete Anleger abgegeben werden. Während „sichere Wertpapiere“ dem Vorschlag zufolge rezeptfrei zu erhalten sein sollen, dürfen Wertpapiere, mit denen „noch experimentiert“ wird, nur in begrenzten Mengen ins System gelassen werden. Alle illegalen Produkte sollen nicht frei verkäuflich sein. „Ein solches Registrierungs- und Zertifizierungssystem würde Transparenz schaffen und die Sicherheit erhöhen“, heißt es im BIZ-Jahresbericht. Entwicklung und Fortschritt im Produktbereich

**// Ich habe die Sorge, dass die Chance vertan wird, durch eine bessere gemeinsame Regulierung (in Europa) etwas Sinnvolles für den Markt zu tun //**

Commerzbank-Chef Martin Blessing

sollen nach Ansicht der Dachorganisation zwar weiterhin möglich sein. Es müsse künftig jedoch sichergestellt werden, dass ein neues Finanzinstrument nicht „das System als Ganzes schwächen kann“. Ob sich die Branche allerdings einen Gefallen damit getan hat, die Verantwortung auf die Schultern von TÜV-Kontrollinstanzen zu

## Wie stark werden die einzelnen Regulierungsthemen medial besetzt?



Im Juni dominierten eindeutig die Forderungen nach strengeren Eigenkapitalregeln, die Einführung von Bad Banks und Stresstests die Agenda

verlagern, ist fraglich. Das Echo auf diesen Vorschlag fiel auch auffällig gering aus: Bislang hat sich noch kein Akteur öffentlich zu der Initiative geäußert.

### Applaus für Bad Bank-Modell

Im Disput zwischen Politik und Finanzindustrie um den Einsatz so genannter Bad Banks zur wirksamen Entlastung der Bankbilanzen zeichnen die Medien einen positiven Ausgang für beide Seiten. Das neue Konzept der Großen Koalition, das die Auslagerung „toxischer“ Wertpapiere in Spezialvehikel vorsieht, trifft auf große Zustimmung bei den Banken, weil es ihnen ermöglicht, bei bereits wertberichtigten Papieren von Wertsteigerungen zu profitieren. Außerdem können die Institute die Papiere im Nachhinein bereits vor der Lehman-Pleite an Zweckgesellschaften auslagern, nämlich ab dem 30. Juni 2008. Dieser Punkt war von großer Bedeutung und heftig umkämpft, weil die hohen Wertkorrekturen von den Banken erst nach dem Ausbruch der Lehman-Pleite vorgenommen werden mussten. Diese für die Banken zuträgliche Einigung wird – anders als erwartet – von den Medien neutral behandelt.

### USA wird als Vorbild aufgebaut

In diesem Zusammenhang wird die USA als großes Vorbild in Sachen Aufräumarbeit gefeiert. Laut Medien ist US-Präsident Barack Obama einen ganzen Schritt weiter als Europa: Anfang Juli startete Obama das

geplante Aufkaufprogramm für „toxische“ Kreditpapiere. Dafür hagelt es Schlagzeilen wie „Obama unterwirft die Finanzwelt staatlicher Kontrolle“ (Frankfurter Allgemeine Zeitung, FAZ, vom 18. Juni) oder „Obama revolutioniert die Aufsicht“ (Handelsblatt vom 18. Juni). Damit erwecken die Medien den Eindruck, als habe Obama den Marktakteuren die Regeln bereits diktiert.

Doch die Diskussion um den Reformentwurf wird sich Beobachtern zufolge noch bis in das kommende Jahr hineinziehen. Vor allem die Rolle der US-Notenbank Fed als systemischer Regulator stößt im Kongress auf Vorbehalte. Obama hat aus Pragmatismus auf eine Zusammenlegung der verschiedenen US-Aufsichtsbehörden verzichtet und stattdessen der US-Notenbank mehr Macht eingeräumt. Daneben plant der US-Präsident unter anderem eine Behörde, die verbraucherorientierte Finanzprodukte wie Hypotheken und Kreditkarten beaufsichtigen soll.

### Fonds gegen Dokumentation

In Europa wurden der Branche derweil strengere Eigenkapitalregeln auferlegt. Auch eine verschärfte Dokumentationspflicht für Beratungsgespräche ist in Planung. Dagegen regt sich jedoch Widerstand aus der Fondsindustrie. Der Branchenverband BVI fordert in einer Stellungnahme an den Bundestag, die

neuen umfangreicheren Dokumentationspflichten statt auf sämtliche Kundenkategorien lediglich auf Privatanleger zu beschränken. „Nach dem Entwurf sollen (...) die Dokumentationspflichten für sämtliche Kundenkategorien, mithin Privatkunden und institutionelle Investoren, gelten. Gegenüber diesen professionellen Kunden (...) sind diese Anforderungen aber überzogen“, heißt es. Die Fondsbranche werde von den neuen Anforderungen unangemessen belastet.

### Blessing fordert mehr Regulierung

Knapp einen Monat später fordert Commerzbank-Chef Martin Blessing in der Stuttgarter Zeitung eine bessere Regulierung der Finanzmärkte: „Wenn bis Frühjahr nächsten Jahres bei der Regulierung nichts passiert und gleichzeitig die Gewinne in bestimmten Bereichen des Investmentbankings und die Bonuszahlungen wieder steigen, wird es eine öffentliche Debatte geben.“ Seiner Ansicht nach sind die alten Verhaltensmuster im Investmentbanking bereits wieder erkennbar. „Ich habe die Sorge, dass die Chance vertan wird, durch eine bessere gemeinsame Regulierung (in Europa) etwas Sinnvolles für den Markt zu tun.“

Lesen Sie dazu auch den Abschnitt > **Ende der Demut: Die mediale Rückkehr der „Bonibanker“**.

## Vernichtendes Urteil der Medien über die Qualität der Bankberatung

**Der Bundesverband der Verbraucherzentralen und die ZDF-WISO-Redaktion stellten die Bankbranche Ende Juni quer über alle Medienkanäle an den Pranger. Eine Stichprobe bei 25 Banken ergab: Nur ein Berater schaffte es, den Testkunden adäquat zu beraten.**

Kurz vor Verabschiedung des Gesetzes zur „verbesserten Durchsetzbarkeit von Ansprüchen bei der Falschberatung“, das umfangreichere Dokumentationspflichten im Beratungsgespräch, ein einwöchiges Rücktrittsrecht bei Telefonberatung und eine Verlängerung der Verjährungsfristen vorsieht, goss der Bundesverband der Verbraucherzentralen und das ZDF Öl ins

Feuer: Höchst wirkungsvoll demonstrierten sie anhand einer Mystery-Shopping-Aktion der WISO-Redaktion, wie schlecht es um die Bankberatung in Deutschland bestellt ist. Von 25 Beratern schaffte es nur einer, den finanziellen Hintergrund einer potenziellen Kundin auszuloten und ihr nach Laufzeit und Risikoprofil die passende Beratung für die geerbte Summe in Höhe von

95.000 Euro anzubieten. Fazit: Die Qualität der Bankberatung in Deutschland ist trotz Finanzkrise katastrophal.

Trotz Finanzkrise heißt: trotz der jüngst reuevoll vom Bundesverband der Banken aufgelegten „Leitlinien für den Vertrieb von Finanzprodukten“, in denen sich die Branche dazu verpflichtet, im Privatkundenge-

schäft mehr Maß zu halten und streng im Sinne des Kundenwohls zu handeln. Die FTD wertet die Bemühungen jedoch bereits im Vorfeld ihrer Veröffentlichung ab und unterstellt der Branche politische Motive: „Mit den Leitlinien versucht der Bankenverband auch den politischen Druck abzumildern.“

Die WISO-Sendung war taktisch geschickt platziert: Sie wurde kurz nach Veröffentlichung der Leitlinien und kurz vor Verabschiedung des Anlegerschutzgesetzes ausgestrahlt. Da passte es ins Bild, dass Spiegel Online wenige Tage zuvor in einem Artikel mit der Überschrift „Ausgenommen wie eine Weihnachtsgans“ die Missstände in der Anlageberatung beklagt hatte. Die Gelobigung der Branche nach Besserung und die Neuentdeckung des vermeintlichen Königs Privatkunde sei eine pure Masche. Die Situation habe sich sogar verschlechtert, so Spiegel Online, ein Umdenken der Banker sei nicht erfolgt.

**Wettlauf der Anlegerschützer**

Noch am Tag der Verabschiedung des Anlegerschutzgesetzes begrüßt der Verbraucherzentrale Bundesverband das ge-

**// Es hat sich nicht nur nichts geändert, es ist alles noch schlimmer geworden //**

Roman Eberle, Verdi-Gewerkschaftssekretär, (Spiegel Online, 17. Juni)

setzliche „Rettungspaket für Anleger“ per Pressemitteilung. Der Verband stellt die Änderungen als Ergebnis seiner Lobbyarbeit dar, fordert aber weitere Maßnahmen. So müsse etwa in der kommenden Legislaturperiode die Forderung von Verbraucherministerin Ilse Aigner umgesetzt werden, wonach der Verbraucherschutz der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) obliegen soll.

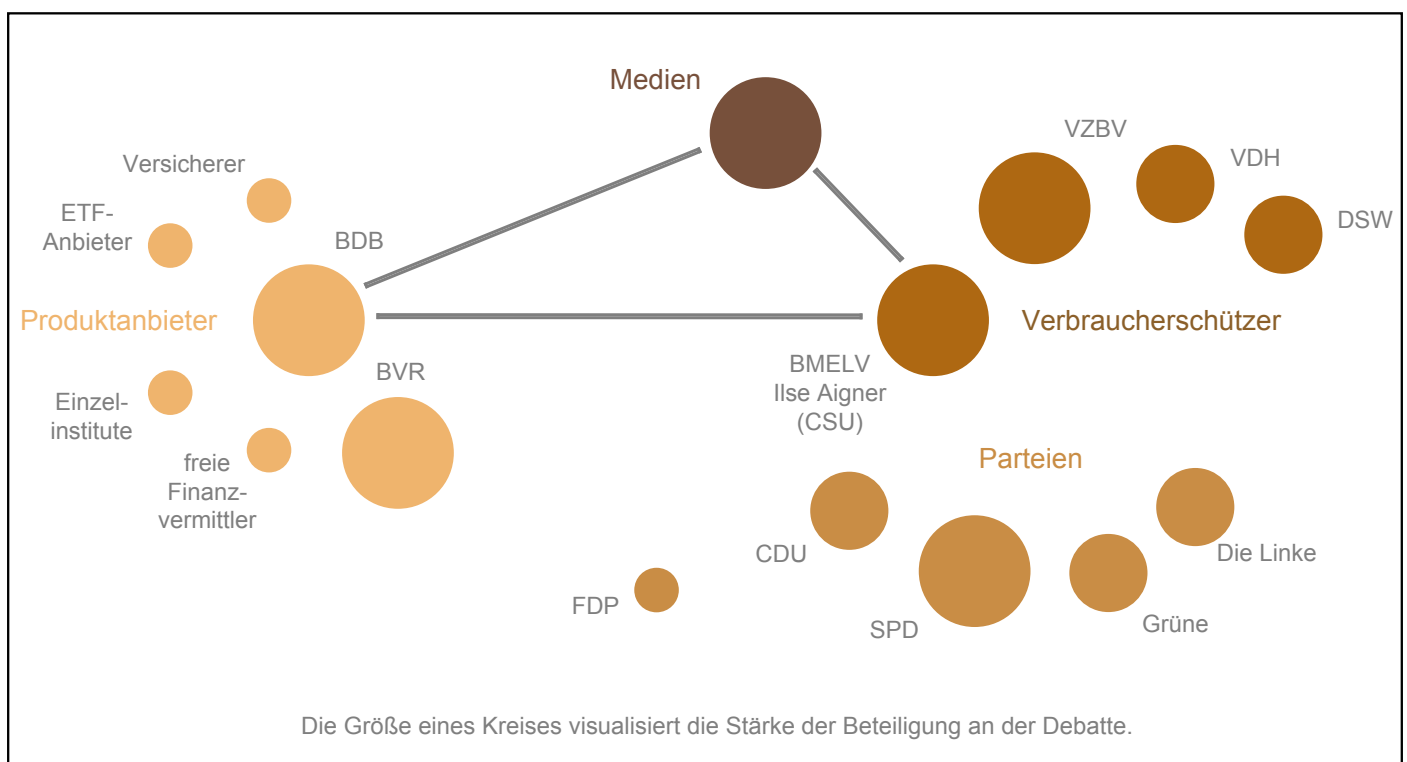
Auch Aigner gehen die Änderungen nicht weit genug. Die Ministerin plant die Trennung von Produktvertrieb und Beratung. „Wir überlegen (...), ob sich jemand Berater nennen darf, wenn er gleichzeitig auch dem Vertrieb seiner Organisation dient.“ Zusätzlich sollen nach dem Vorbild der Versicherungswirtschaft zusätzlich Mindeststandards für Finanzvermittler erhoben und die BaFin zur Verbraucherschutzbehörde

ausgebaut werden. Die Vermittler müssten eine Art IHK-Prüfung durchlaufen, eine Haftpflichtversicherung abschließen und sich künftig zentral registrieren lassen. Zur Erhöhung der Transparenz sind daneben Informationsblätter mit den wesentlichen Merkmalen eines Anlageprodukts geplant. Darin sollen auch die Kosten eines Produkts inklusive der Provisionen aufgeführt sein. Die Überprüfung der Angaben soll nach dem Willen Aigners dann von der BaFin erfolgen.

**Briten wollen Provisionen verbieten**

So weit wie in Großbritannien reichen die Forderungen der deutschen Anlegerschützer jedoch nicht. Die britische Finanzmarktaufsicht Financial Services Authority (FAS) erwägt, die Beratung auf Provisionsbasis gänzlich zu verbieten. Künftig dürften Finanzvermittler weder von Fondsgesellschaften noch von Versicherungen Provisionen kassieren. Stattdessen soll die Beratungstätigkeit unabhängig vom vermittelten Anlageprodukt mit einem Honorar vergütet werden. Die Finanzmarktaufsicht will die Pläne in den kommenden drei Jahren umsetzen. Damit wird in Großbritannien de facto per staatlicher Verordnung die Honorarberatung eingeführt.

**Anlegerschutz: Welche Akteure beteiligen sich besonders stark?**



## BVR kritisiert Rücktrittsrecht

Die Forderungskataloge der Anlegerschützer werden von den Medien nahezu unkommentiert übernommen. Sie überlassen das Feld lieber den einzelnen Akteuren. Der Genugtuung der Anlegerschützer verpasste der Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) gleich einen Dämpfer. Nur einen Tag nach Verabschiedung des Gesetzes hagelt es harsche Kritik. Den Kreditgenossen sind insbesondere die neuen Regeln zur Telefonberatung ein Dorn im Auge. Die Regeln sehen ein detailliertes Gesprächsprotokoll (Anlass und Dauer der Beratung, persönliche Situation und Anliegen des Anlegers) und ein einwöchiges Rücktrittsrecht nach dessen Erhalt vor.

Der BVR moniert, dass die Banken damit unangemessen lange das Kursrisiko für die Anlageentscheidung der Kunden tragen müssten. „Den Banken entstehen dadurch Risiken, die sie möglicherweise dazu zwingen, die Telefonberatung einzuschränken oder gar völlig einzustellen“, droht BVR-Vorstand Gerhard Hofmann. Rückendeckung erhält der BVR von der Beratungsgesellschaft Steria Mummert. In der Welt am Sonntag übt Bankenexperte Christof Sturm

## // Der Anlegerschutz ist ein regulatorischer Schnellschuss //

Gerhard Hofmann, BVR-Vorstand, der Börsen-Zeitung, 4. Juni

heftige Kritik: „Am Ende könnte dies bedeuten, dass ein Anleger per Telefon ein Aktiengeschäft tätigt und dann, wenn der Kurs einbricht, innerhalb einer Woche zurücktritt. Dann müssten die Banken (...) eine Woche lang das Kursrisiko tragen.“ Der Streit um das Rücktrittsrecht bei der Telefonberatung hatte schon vor Verabschiedung des neuen Gesetzes für Proteste seitens des BVR gesorgt. Sprachorgan für den Verband war dabei jedes Mal die Börsen-Zeitung. Auch die ausgeweiteten Dokumentationspflichten bei der Beratung stoßen auf Ablehnung. Eine vom BVR entworfene Alternative sei von der Politik nicht aufgegriffen worden, mäkelte der Verband. Dabei wäre dieser laut BVR-Vorstand Hofmann weit weniger aufwändig gewesen. „Das Beratungsprotokoll wird allein bei den Volksbanken und Raiffeisenbanken jährliche Kosten von ca. 40 Mill. Euro verursachen (...). Wir haben daher die

Befürchtung, dass unsere Mitgliedsinstitute ihr flächendeckendes (...) Beratungsangebot im bisherigen Umfang nicht werden aufrechterhalten können (...)“, so Hofmann.

## Täglich begrüßt Lehman

Seit der Lehman-Insolvenz hängt den Banken in den Medien der Ruf der Falschberatung nach. Die noch laufenden Schadenersatzklagen frischen das Thema zudem fast täglich wieder auf. Die Citibank führt als eine der Hauptvertreiberinnen von Lehman-Zertifikaten Vergleichsverhandlungen mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, bei der Anleger bis zu 80 Prozent des ursprünglichen Kaufwertes erstattet bekommen. Parallel wurde die Bank jüngst vom Ombudsmann des Bankenverbandes verpflichtet, einen Kaufvertrag für Lehman-Zertifikate wegen Falschberatung aufzulösen. Nur einen Tag zuvor hatte das Hamburger Landgericht einem Kleinanleger wegen Beratungsfehlern seiner Bank Schadenersatz zugesprochen. Die Bank habe den Anleger nicht darüber aufgeklärt, in welcher Höhe sie dabei selbst eine Provision eingestrichen habe. Damit sei sie der Verpflichtung zu einer anlegergerechten Aufklärung nicht nachgekommen.

## Berater oder Verkäufer?

**Die Medien stellen den Bankberater als gewissenlosen Verkäufer dar. Er avanciert zum Prügelknaben der Nation. Doch langsam wandelt sich das Bild: Demnach ist er nicht mehr nur ein skrupelloser Täter, der sein Profitdenken vor das Wohl des Kunden stellt, sondern vielmehr ein bemitleidenswertes Opfer des Bankenvertriebs.**

„Nach wie vor ist allein aus dem Aufbau eines Depots zu ersehen, bei welcher Bank der Kunde seine Konten führt“ – dieses Fazit eines unabhängigen Vermögensverwalters beim Vermögenscheck der Welt zeigt deutlich, wie die Medien den vermeintlichen Interessenkonflikt der Bankberater ausschlichten. Die Berater sind schließlich nicht erst seit gestern im Auftrag ihrer Bank tätig. Dass sie jedoch für die bankeigene Produkte die höchsten Provisionen erhalten und deshalb die Produkte in den Depots meist aus der Palette der beratenden Bank stammen, wird ihnen von den Anlegerschützern

und Medien nun als großer Betrug angelastet.

Dieses Vertriebsmodell der Banken und Versicherungen besteht schon seit Jahrzehnten. Doch die Lehman-Pleite und der Verkauf der Lehman-Zertifikate an sicherheitsorientierte Rentner brachten das Bild des netten Bankberaters von nebenan heftig ins Wanken. „Ein Berater müsste fast ein Heiliger sein, um ausschließlich die Ziele des Anlegers zu verfolgen, statt die Produkte zu verkaufen, an denen er selbst am meisten verdient“, versichert Martin Weber, Professor für Finanzwirtschaft an

der Universität in Mannheim, in der Süddeutschen Zeitung die Wogen zu glätten.

Doch das Bild des netten Beraters kippt vollends, als die Medien branchengängige Begriffe zutage förderte, mit denen bestimmte Kundengruppen tituliert werden. Von „leicht erreichbaren Opfern“, kurz Leos, war die Rede, von den Alten und Doofen (AD), denen Berater alles aufschwätzen konnten. Dazu gesellten sich anonyme Leidensschilderungen und Insiderberichte von Beratern, denen der Verkaufsdruck in den Filialen zu groß wurde. Überschriften wie „Das System ist am

Ende“ (Welt am Sonntag vom 21. Juni) oder „Wenn die Bank krank macht“ (dito) nahmen den Kampf, den Politiker wie Anlegerschützer fortan gegen das Vertriebssystem zu führen bereit waren, bereits medial in seiner ganzen Heftigkeit vorweg.

### Betrug auf der Tagesordnung

Vor allem Magazine und Wochenzeitungen malten die hässliche Fratze des Turbo-Kapitalismus anhand der Leidensgeschichte der Berater in schillernden Farben aus. So zitierte Spiegel Online einen Berater damit, dass die Verkaufsvorgaben so „unmenschlich hoch“ seien, dass sie auf ehrlichem Beratungsweg gar nicht mehr erreicht werden könnten. Berater würden alle Produkte im Depot der Kunden „auf Teufel komm raus“ drehen, damit das mehr Provision bringe. Im vier bis acht Wochentakt werde auf die Kunden eingeredet, Hauptsache die Terminquote stimme. „Ob es passt oder nicht: Nach dreißig bis sechzig Minuten

## // Wütende Kunden kamen in die Filiale, um die Berater zur Rede zu stellen (...). Viele Berater liefen danach heulend durch die Filiale //

Bericht eines Insiders (Welt am Sonntag, 21. Juni)

muss irgendetwas verkauft sein“ (Spiegel Online vom 17. Juni).

### Berater zerbrechen am Druck

Ein knapp 30 Jahre alter Bankberater, der sich nach acht Jahren Filialgeschäft bei einer Großbank und einer Sparkasse schließlich selbstständig machte, schildert in der Welt am Sonntag, seine Exkollegen ständen unter so hohem Verkaufsdruck, dass viele gesundheitliche Probleme bekämen. Es gebe wöchentliche Rennlisten mit dem aktuellen Stand der Verkaufserfolge jedes einzelnen Beraters. Wenn es einmal mit der Zielerreichung nicht klappe, gebe es „sofort Theater“. Die Folgen der Falschberatung beziffert das Verbraucher-

schutzministerium auf jährlich 20 bis 30 Milliarden Euro. Ausbaden müssten dies die Kunden und Berater: „Wütende Kunden kamen in die Filiale, um die Berater zur Rede zu stellen, was sie ihnen da verkauft haben. Viele Kollegen liefen danach heulend durch die Filiale“, so der Aussteiger (Welt am Sonntag, vom 21. Juni)

Die Aussagen des Bankenverbandes, das seien keine repräsentativen Fälle, haben gegen diese Berichte natürlich kaum Bestand. Auffällig selten werden Banken dazu überhaupt zitiert. Auch dass Provisionen nur einen geringen Teil des Gehaltes ausmacht, wird in diesem Zusammenhang kaum erwähnt, weder von den Medien noch von der Banklobby selbst. Zumindest werden sie damit nicht zitiert. Wie hoch der Provisionsanteil am Gesamtgehalt eines Bankberaters ist, bleibt in der gesamten Debatte im Dunkeln.

## Erhebungsmethode und verwendete Quellen

Die Themen Anlageschutz, Regulierung und Managergehälter waren im erhobenen Zeitraum ein beherrschendes Thema in den Medien. Insgesamt wurden rund 200 Artikel und Beiträge von Akteuren ausgewertet. Bei Letzteren wurden sämtliche Kanäle gescannt, von der Pressemitteilung bis zum RSS-Feed. Täglich schalteten sich neue Akteure hinzu. Zum Schluss dominierten die Anlegerschützer die Debatte jedoch klar.

### BEOBACHTETE MEDIEN

#### Überregionale Tageszeitungen:

Bild, die tageszeitung, Die Welt, Frankfurter Allgemeine Zeitung, Frankfurter Rundschau, Süddeutsche Zeitung

#### Wirtschafts- und Finanztitel:

Börsen-Zeitung, Börse Online, Capital, Finance, Financial Times Deutschland, Handelsblatt, Impulse, manager magazin, ProFirma, VDI nachrichten, WirtschaftsWoche

#### Wochenzeitungen und -magazine:

Bild am Sonntag, Der Spiegel, Die Zeit, Focus, Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung, Stern, Welt am Sonntag

#### Regionale Tageszeitungen:

Allgemeine Zeitung Mainz, Stuttgarter Zeitung

#### Online-Medien:

biallo.de, finanztest.de, Spiegel Online

### BEOBACHTETE AKTEURE

#### Bankenverbände:

Bank für Internationalen Zahlungsausgleich (BIZ), Bundesverband der deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken, Bundesverband Deutscher Banken (BdB), Deutscher Derivate Verband (DDV), Bundesverband Investment und Asset Management (BVI), Verbund Deutscher Honorarberater (VDH), Deutsches Aktieninstitut (DAI)

#### Verbraucherverbände:

Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger (SdK), Deutsche Schutzvereinigung für Wertpapierbesitz (DSW)

#### Behörden:

Bundesbank, Bundesfinanzministerium (BFM), Bundesgerichtshof, Bundesregierung, Financial Services Authority (FAS), Kommission der Europäischen Union, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

#### Parteien:

CDU, CSU, SPD, FDP, Bündnis 90/Die Grünen, Die Linke