

„Schlafwagenbörsen wären das Schlimmste“

Beratung ja oder nein – daran scheiden sich bei Onlinebanken und -brokern derzeit die Geister. BÖRSE ONLINE diskutiert mit den Chefs sechs großer Häuser Angebot und Konditionen – und die Chancen, die die Finanzkrise eröffnet.

Herr Hach, ausgerechnet der noch amtierende Broker des Jahres der BÖRSE ONLINE-Leser, der US-Anbieter E-Trade, ist ein Opfer der Finanzmarktkrise geworden. Zum Jahresende 2009 hat er sein Geschäft in Deutschland eingestellt. Was heißt das jetzt für Ihre deutschen Kunden?

HACH: In den vergangenen Monaten hat E-Trade USA diverse strategische Positionen überprüft und sich entschieden, sich auf den amerikanischen Brokeragemarkt zu konzentrieren. Ich halte dies für die strategisch richtige Entscheidung, und das bisherige Feedback unserer Kunden war dazu auch äußerst positiv. Es wird hierzulande auch nichts wirklich eingestellt, denn die neue Gesellschaft Vi-Trade übernimmt die Betreuung der E-Trade-Kunden. Die Handelsapplikationen, die Ansprechpartner, die Telefonnummer – alles bleibt, wie es ist.

Herr Müller, Flatex wird künftig die E-Trade-Kunden betreuen – unter dem Dach der neuen Gesellschaft Vi-Trade. Warum geht das nicht unter dem Markennamen Flatex?

MÜLLER: Natürlich würde das auch unter der Marke Flatex funktionieren, dies würde aber unsere erfolgreiche Strategie verwässern. Bei Flatex konzentrieren wir uns nach dem Discounterprinzip auf das Wesentliche, unsere Kunden wissen das auch zu schätzen. Die Betreuung von Heavy Tradern unter dem Dach der Vi-Trade ist ein vollkommen anderes Geschäftsmodell, das für sich auch sehr erfolgreich sein wird. Eine Vermischung der beiden Modelle streben wir nicht an, wir wollen auf Konzernebene aber größtmögliche Synergien heben.

Welche Konsequenzen ziehen die anderen Direktbanken und Onlinebroker aus der Finanz- und Vertrauenskrise?

KREBS: Die meisten von uns sind ganz gut durch die Krise gekommen, weil uns Fehler im Geschäftsmodell, die andere gemacht haben, nicht unterlaufen sind. Wir haben keine aufgeblasenen Bilanzen, wir haben keine schwachen Beratungsangebote in großem Stil am Markt. Wir werden uns als ING-Diba weiter auf die Basis unseres Angebots konzentrieren,

einfache Produkte zu fairen und günstigen Preisen anzubieten, an denen Kunde und Bank Spaß haben.

BAUM: Die Vertrauenskrise im Privatkundengeschäft betrifft vor allem die Beratungsqualität. Die meisten von uns, die sich wie wir bei der Onvista Bank auf Brokerage ohne Beratung konzentrieren, sind relativ ungeschoren durch die Krise gekommen. Unsere Kunden sind sehr aktive Trader, und die schätzen daher Volatilität. Schlafwagenbörsen wären für uns das Schlimmste.

HACH: Was in den vergangenen einhalb Jahren am Markt passiert ist, war für viele Kunden von uns Spezialanbietern eher Chance als Bedrohung. Ohne die Finanzkrise zu beschönigen, gab es für aktive Anleger viele Gelegenheiten, an den Börsen erfolgreich zu sein.

MANDEL: Die Vertrauenskrise ist ein Ergebnis mangelhafter Beratung: Vielfach wurden gegen Provisionen Produkte verkauft, die von den Kunden nicht verstanden wurden. Mit Beratung hat das nichts zu tun. Gleichzeitig haben fünf Millionen Kunden Interesse an einer guten Beratung bei der Geldanlage. Deshalb bieten wir bei der Comdirect Bank mit Anlageberatung Plus jetzt eine faire, unabhängige und systemgestützte Beratung – frei von Produktprovisionen.

FRIEDRICH: Gute Beratung ist wichtig und wird noch wichtiger werden. Die Cortal-Consors-Kunden, die unser bestehendes Beratungsangebot nutzen, hatten 2008 übrigens im Schnitt eine bessere Performance als die Kunden ohne Beratung. Noch etwas sehen wir: Die Kunden achten heute viel stärker darauf, wer ein Produkt emittiert hat. Finanzielle Solidität spielt eine viel größere Rolle, und wir achten auch bei den Produkten, die wir aktiv anbieten, stärker darauf. Transparenz in puncto Beratung und Produkte ist also viel wichtiger geworden.

Transparenz gilt für Ihre Preismodelle nicht uneingeschränkt. Bei vielen gibt es Besonderheiten hier und Sternchen dort.

BAUM: Mit unserem neuen Preismodell seit Juli 2009 setzen wir auf Transparenz und gewinnen seither monatlich mehrere

Hundert Neukunden. Für ein Haus unserer Größenordnung ist das viel. Bei uns gibt es für die meisten Produkte und Handelsplätze beim Kauf einen Dauerniedrigpreis, der liegt bei exakt null Euro.

Das gilt aber nur für den Kauf, nicht für den Verkauf, so einfach ist das Modell also nicht. Wie würden Sie Ihr Preismodell in einem Satz kurz und knapp beschreiben?

BAUM: Zweimal traden, einmal zahlen.

Wenn aus zweimal traden dann aber vier Teilausführungen werden?

BAUM: Die Teilausführungen hängen ja sehr stark davon ab, wie der Kunde seine Order aufgibt, wie eng er limitiert und in welchen Märkten er unterwegs ist. Es stimmt, dass Teilausführungen bei den Kunden immer wieder Verdruss erregen, und wir hier in der Runde reagieren darauf unterschiedlich. Aber Transparenz im Preismodell ist wichtig. Denken Sie an den Bereich Telekommunikation...

Nicht gerade eine Branche, die für transparente Preise bekannt ist ...

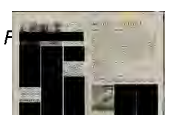
BAUM: Ja, aber der Ausgangspunkt ist ein ähnlicher. Von Mondscheintarifen sind wir alle ab, in der Telekommunikation sind Flatrates inzwischen gang und gäbe. Das zeigen die Parallelen zur Entwicklung im Finanzdienstleistungsbereich auf.

MÜLLER: Unsere Flatfee, die unabhängig von der Ordergröße ist, schätzen unsere Kunden. Außerbörsliche Orders kosten 5,90 Euro inklusive aller Spesen im Kauf wie im Verkauf – der Kunde braucht keine Teilausführungen zu fürchten.

FRIEDRICH: Ein weiterer Aspekt von Transparenz: Seit Herbst 2007 müssen eigentlich alle Banken bei der Beratung genau sagen, was ein Produkt kostet.

Bei vielen Anbietern muss man aber nach dieser Information mit der Lupe suchen.

FRIEDRICH: Wir gehen damit offensiv um, und ich nehme an, dass alle hier am Tisch, die ihre Kunden beraten, auf Euro und Cent genau über Ausgabeaufschläge, Bestandsprovisionen und so weiter infor-



mieren. Wenn man wie wir Honorarberatung einführt, ist das ohnehin ein Muss. **Wie läuft die Honorarberatung, also die Beratung gegen Gebühr unter Rückerstattung aller Provisionen, bei Ihnen inzwischen? Es ging ja wohl nur schleppend los.**

FRIEDRICH: Herkömmliche Wertpapierberatung haben wir schon länger, sie ist gut etabliert. Die Honorarberatung haben wir als Test bislang ohne große Werbung gestartet, derzeit haben sich etwa 100 Kunden dafür entschieden. Tendenz weiter steigend. Transparenz ist das Thema: Wenn Sie dem Kunden genau sagen, was es kostet, kann er die verschiedenen Modelle durchrechnen – und viele entdecken dann die Honorarberatung. Aber viele sehen auch, dass sie zunächst einmal etwas zahlen müssen, auch wenn sie Bestandsprovisionen und Ausgabeaufschläge erstattet bekommen. Nicht jeder Kunde verhält sich hier rational.

Und bei Comdirect? Es wird ja immer wieder geunkt, die Honorarberatung bei Ihnen sei ein Testballon für die Mutter: Wenn er nicht fliegt, könne man das Thema insgesamt getrost abschreiben.

MANDEL: Wie Sie es sagen: Es wird geunkt. In Wirklichkeit sind wir im Mai mit 200 Kunden in den Test gestartet, ihre Zahl stieg dann schnell auf mehr als 400. Wir haben sehr positives Feedback erhalten. Letztendlich ist es ein Irrglaube, dass Beratung früher kostenlos war – dieses Verständnis festigt sich zunehmend. Bei der Anlageberatung Plus zahlen Kunden eine faire Monatspauschale und erhalten dafür ein komplettes Leistungspaket inklusive Produktauswahl und Risikomanagement.

Herr Krebs, können die Kollegen Sie davon überzeugen, bei ING-Diba auch in die Honorarberatung einzusteigen?

KREBS: Wir schauen uns genau an, was da passiert. Aber ich habe noch kein Geschäftsmodell gesehen, das mich überzeugt hat und das sich rechnet, wenn der Kunde weniger als 100 000 Euro mitbringt. Dass individuelle, persönliche Beratung nicht so einfach läuft, haben die Kollegen ja schmerzhaft erfahren und ihre Konsequenzen daraus gezogen.

Cortal Consors hat seine persönliche Finanzberatung und die Filialen eingestampft, die

verbliebenen Standorte der Comdirect Private Finance werden 2010 geschlossen ...

KREBS: Wenn man die persönliche Beratung aber stark standardisiert, ist man sehr nah an der reinen Information. Wir setzen darauf, für unsere Kunden Komplexität zu reduzieren. Eigentlich braucht ein Kunde doch nur zwei Produkte: ein Tagesgeldkonto und einen börsengehandelten Indexfonds (ETF) auf den Euro Stoxx 600. Mit diesen zwei Produkten kann er sein Risikoprofil optimieren.

MÜLLER: Wir kleineren Broker hier am Tisch sind in einer Nische, aus der wir sicher nicht herauswollen. Beratung, auch Honorarberatung werden wir nicht anbieten. Online-Brokerage und Beratung passen einfach nicht zusammen.

BAUM: Wir bei der Onvista Bank setzen auf Information über die vielfältigen Angebote und Tools unserer Website. Wir wollen Kunden in die Lage versetzen, ihr Risikomanagement und ihre Anlagestrategien noch zu optimieren.

Für den langfristigen Vermögensaufbau sind Sparpläne mit ETFs sinnvoll. Nicht jeder von Ihnen bietet sie, und die Konditionen für kleine Orders sind zum Teil hoch. Wann starten Sie mit ETF-Sparplänen, Herr Krebs?

KREBS: An ETFs verdienen wir nur die Ordergebühr, bei gemanagten Fonds erhalten wir immerhin Bestandsprovisionen. Wir können unseren Kunden nicht sagen, Sparpläne bei gemanagten Fonds gibt es ganz ohne Ausgabeaufschläge, bei ETFs müsst ihr aber etwas bezahlen. Das passt für uns nicht zusammen, daher bieten wir ETF-Sparpläne bisher nicht an.

BAUM: Wir Onlinebroker sollten den Mut haben, unsere Leistungen, auch reine Transaktionsleistungen, zu berechnen – etwa eine Service-Fee für Sparpläne. Dann lassen sich auch ETF-Sparpläne sauber abwickeln.

HACH: Das wird es bei uns nicht geben. Die Depotführung war und bleibt bei E-Trade wie auch bei Vi-Trade kostenfrei, egal ob ETF-Sparplan, herkömmlicher Fondssparplan oder Depotverwahrung.

MANDEL: Jeder siebte Fonds in den Depots unserer Kunden ist ein ETF. Seit 2007 hat sich der Bestand vervierfacht.

KREBS: Bei einer Sparplanrate von 25 Euro zahlt der Kunde bei Ihnen aber 2,50 Euro, sprich zehn Prozent, an Gebühren.

Das ist doch nicht gut für den Kunden.

FRIEDRICH: Dann schicken Sie Ihre Kunden zu uns, bei uns zahlen sie zwei Prozent bei ETF-Sparplänen.

MANDEL: Mit mehr als 80 ETF-Sparplänen bieten wir das derzeit breiteste Angebot – unsere Kunden schätzen es.

Wenn Sie auf 2010 blicken, was dürfen Ihre Kunden an Neuerungen erwarten?

MANDEL: Wir bauen unsere direktbankfähigen Beratungsmodelle und den außerbörslichen Handel weiter aus. Zudem investieren wir weiter in unsere Website, zum Beispiel in unseren Informer.

MÜLLER: Wir starten im ersten Quartal in Österreich und erweitern unser Angebot an Contracts for Difference (CFDs). Es wird eine iPhone-Applikation geben, über die man Börsengeschäfte und CFD-Order abwickeln kann.

FRIEDRICH: Eine iPhone-Applikation kommt auch bei uns, ebenso Traden direkt aus dem Chart heraus. Neben dem Wertpapierhandel für Einsteiger wie für Vollprofis setzen wir im Bereich Vermögensaufbau klar auf die Honorarberatung.

HACH: Beim Nachfolger Vi-Trade werden wir unseren Kunden noch mehr Funktionalitäten im Trading bieten. Künftig sollen alle Produkte vom Future bis zum CFD über eine einzige Plattform handelbar sein. Chartrading und automatische Orders gibt es bei uns schon.

BAUM: Wir werden die Vorteile, die das Onvista-Portal bietet, noch direkter für unsere Bankkunden verfügbar machen.

KREBS: Wir bauen unsere Marktführerschaft in der Baufinanzierung aus, von der Wertpapierberatung lassen wir die Finger. Wir senken für die breite Masse an Kunden die Komplexität bei Finanzprodukten und schaffen weiterhin als erste deutsche Bank mehr Transparenz durch die Bereitstellung von Beipackzetteln für Anlageprodukte.

HACH: Wir wissen, dass es viele schlaue Kunden gibt, die informiert genug sind, besser als der Markt zu sein.

KREBS: Manch einer glaubt, er könne den Markt schlagen, aber sowohl die Wissenschaft als auch die Realität zeigen, dass das auf Dauer nicht klappt.



BRIGITTE WATERMANN schreibt seit zehn Jahren über Direktbanken und ihre Services. watermann.brigitte_fr@guj.de

Fortsetzung



BROKER-ROUND-TABLE

Gipfeltreffen

Bereits Tradition ist es, dass BÖRSE ONLINE im Dezember die Chefs namhafter Onlinebroker und Direktbanken zum Spitzengespräch einlädt. Teilnehmen durften die Anbieter, die bei unserer Leserwahl zum Broker des Jahres im Februar 2009 eine Topplatzierung erreicht haben. Die Wahl zum Broker des Jahres 2010 startet am 7. Januar und läuft dann gut vier Wochen.

- ❶ **Stefan Müller**
Vorstand von Flatex
- ❷ **Michael Mandel**
Vorstandsvorsitzender der Comdirect Bank
- ❸ **Matthias Hach**
Bisheriger Deutschlandchef von E-Trade, künftig Vorstand der Vi-Trade
- ❹ **Klaus-Jürgen Baum**
Geschäftsführer der Onvista Bank
- ❺ **Kai Friedrich**
Stellvertretender Deutschlandchef von Cortal Consors
- ❻ **Martin Krebs**
Vorstand der ING-Diba

„Transparenz in puncto Beratung und Produkte ist viel wichtiger geworden.“

KAI FRIEDRICH,
CORTAL CONSORS

„Unsere Kunden sind sehr aktive Trader, die schätzen daher Volatilität.“

KLAUS-JÜRGEN BAUM,
ONVISTA BANK

„Die Vertrauenskrise ist ein Ergebnis mangelhafter Beratung.“

MICHAEL MANDEL, COMDIRECT

Fortsetzung



„Von Wertpapierberatung lassen wir die Finger.“

MARTIN KREBS, ING-DIBA

„Online-Brokerage und Beratung passen nicht.“

STEFAN MÜLLER, FLATEX

„Die Depotführung war und bleibt kostenfrei.“

MATTHIAS HACH, E-TRADE/VI-TRADE



„Von Mondscheintarifen sind wir alle ab.“

KLAUS-JÜRGEN BAUM, ONVISTA BANK

„Wir bauen die direktbankfähige Beratung aus.“

MICHAEL MANDEL, COMDIRECT

„Wir setzen klar auf die Honorarberatung.“

KAI FRIEDRICH, CORTAL CONSORS