



Menü | Politik Meinung Wirtschaft Panorama Sport Kultur Netzwelt Wissenschaft mehr ▼

WIRTSCHAFT

Schlagzeilen | Wetter | DAX 12.165,19 | TV-Programm | Abo

Nachrichten > Wirtschaft > Verbraucher & Service > Geldanlage > Provisionsfreie Bankberatung bei der Kreissparkasse Wiedenbrück

Beratung ohne Provisionsdruck

Die freien Banker von Rheda-Wiedenbrück

Abzocke beim Bankberater? Nicht in einer kleinen Sparkasse in Ostwestfalen. Das Geldinstitut hat sich vom klassischen Bonusmodell verabschiedet - zur Freude der Kunden und zum Ärger der Konkurrenz.



Von Nicolai Kwasniewski ▼, Rheda-Wiedenbrück



Teilen



Twittern



E-Mail



Freitag, 16.11.2012 10:52 Uhr

Drucken Nutzungsrechte Feedback Kommentieren

Das kleine ostwestfälische Städtchen Rheda-Wiedenbrück ist so etwas wie die Avantgarde der deutschen Bankenlandschaft. Denn außer Fachwerkhäuschen und einer vom örtlichen Betonwerk unterstützten Rassekaninchenschau gibt es hier die revolutionäre Kreissparkasse Wiedenbrück.

Das Geldinstitut mit einem Marktanteil von rund 60 Prozent in der Region hat ein Beratungskonzept, das aus der Zeit gefallen scheint - und die Konkurrenz ziemlich ärgert: Die Berater der Kreissparkasse Wiedenbrück haben keine produktbezogenen Zielvorgaben mehr. Vorbei der Druck, eine bestimmte Menge von [Lebensversicherungen](#), Riester-Renten oder Bausparverträgen bis Jahresende an den Mann oder die Frau zu bringen.

Das ist deshalb eine Revolution, weil Geldinstitute am Verkauf von Finanzprodukten verdienen - an Lebensversicherungen beispielsweise besonders viel. Viele Bankberater bekommen für jeden Abschluss deshalb eine Provision - was dazu führen kann, dass sie eben jene Produkte verkaufen, die ihnen viel Geld einbringen. Auch wenn die dem Kunden nicht unbedingt nutzen. Um ihr Geschäft besser steuern zu können, geben Banken und Sparkassen ihren Beratern vor, wie viele Produkte sie im Laufe des Jahres zu verkaufen haben.

"Wir haben irgendwann festgestellt, dass unsere Zielvorgaben im Widerspruch zur Kundenorientierung standen", sagt Sparkassenchef Johannes Hüser. Also krepelten die Wiedenbrücker ihren gesamten Vertrieb radikal um, wie Hüser betont. "Anreize wie Bonuszahlungen, Reisen oder andere Prämien gibt es bei uns gar nicht mehr."

Freiheit statt Produktkarten

In dem ostwestfälischen Städtchen, unweit von Bielefeld und Gütersloh, wird umgesetzt, was die EU lange geplant aber nie verwirklicht hat: Eigentlich wollte das

ANZEIGE

Die große Eurokrise kommt 2017 - Retten Sie unbedingt Ihr Geld

Der große Euro-Crash steht bevor! Schützen Sie Ihr Vermögen. Jetzt Report lesen krisenschutz-buch.de/Eurokrise

Sofort-Kredit in 2 Min. - 100% kostenlose Kreditprüfung.

Auch mit Schufa eintrag! Jetzt direkt Sofort-Zusage sichern maxda.de

In 3 Jahren Schuldenfrei?

Endlich raus aus den Schulden. Sorgenfrei einen Neuanfang starten! schuldenhilfe-zentrale.de/

Auf dich. Auf deine Fr
Auf alles eingerichtet.

Finde deine Wohnzimmerlös

SMILLA

Europaparlament in Brüssel Bankberatern verbieten, Provisionen für verkaufte Produkte anzunehmen. Doch die Brüsseler Richtlinie wurde abgeschwächt: Künftig sollen die Berater entweder die Provisionen an ihre Kunden weitergeben oder ihnen schlicht erklären, wie hoch die Boni ausfallen. Verbraucherschützer zeigten sich enttäuscht, das EU-Parlament habe "eine goldene Möglichkeit verpasst", Kunden besser zu schützen, so die europäische Organisation BEUC. Der Grünen-Abgeordnete Sven Giegold bezeichnete das Ergebnis sogar als Katastrophe.

Für die Kreissparkasse in Rheda-Wiedenbrück ist das eine Steilvorlage. Schon jetzt wirbt sie offensiv mit ihrem Modell jeden Samstag in großformatigen Anzeigen in den drei lokalen Zeitungen: "Versprochen! Nur bei uns: Beratung OHNE produktbezogene Vorgaben!" Die Konkurrenz von der Volksbank Gütersloh war offenbar nicht erfreut und wies darauf hin, dass auch andere Banken keine Vorgaben machten - auf Nachfrage wollte sich das Institut dazu aber nicht äußern. Hüser kassierte das "nur" in der Werbung, der Erfolg aber blieb.

Immer wieder kommen neue Kunden, und viele geben als Entscheidung für den Bankwechsel die provisionsfreie Beratung an, sagt Hüser. Gerade gut informierte vermögende Kunden seien erstaunt, wenn sie erfahren, dass ihr Berater keinen Bonus einstreiche. Dabei steht die Sparkasse auch gegen ihren eigenen Verband, der die EU-Vorgabe scharf kritisierte. "Wir sind schon Exoten", sagt Hüser. Allerdings fragten immer häufiger andere Sparkassen nach und ließen sich das Wiedenbrücker Vertriebsmodell vor Ort erklären.

Einfach war der Schwenk für die Berater nicht, gibt Hüser zu: "Die neue Freiheit bedeutet auch Verantwortung. Das war für viele schon eine Herausforderung." Auf einmal durften, nein sollten die Berater ergebnisoffen beraten: "Wir wissen zu Anfang des Gespräches nicht, was am Ende herauspringen wird. Das klingt banal, das ist aber ein Paradigmenwechsel."

Vorgaben gibt es natürlich trotzdem: Zwei bis vier Kundenkontakte sollte ein Sparkassenberater pro Tag haben und dabei immer zwei Finanzthemen ansprechen. Und natürlich sind die Wiedenbrücker Berater nicht vollkommen unabhängig. Auch sie verkaufen nur Produkte aus der Sparkassenwelt - Deka-Investmentfonds etwa, Provinzial-Versicherungen oder LBS-Bausparverträge. Sparkassenpräsident [Georg Fahrenschohn](#) rechtfertigte das jüngst in einem Interview damit, dass die Kunden sich dessen bewusst seien: "Wenn man zum Mercedes-Händler geht, ist man sich auch sicher, dass man ein Auto mit dem Stern empfohlen bekommt."

Natürlich gibt es für die Berater am Ende des Jahres trotzdem Boni, die allerdings laut Sparkassenleitung nicht an die Menge verkaufter Produkte geknüpft sind. Stattdessen bewertet der Vorgesetzte die einzelnen Mitarbeiter seines Teams anhand weicherer Kriterien: Wie ist die Qualität der Beratung, erreicht der Berater seine Aktivitätsziele, kann er betriebswirtschaftlich mitdenken, erreicht er Kundenbindung, hat er eine hohe Sozialkompetenz? "Das alles lässt sich nicht objektiv messen", sagt Hüser, "deshalb muss der Teamleiter seine Entscheidung vor dem zuständigen Vorstandsmitglied begründen." Dann bekommen die Mitarbeiter einen Bonus - oder auch nicht. "Wir erhoffen uns davon, dass wir Leistungsträger so honorieren und motivieren können."

"Der Acker ist dankenswerterweise sehr fruchtbar"

ANZEIGE

Welcher ist dein Nächster?



Finde dein Traumauto auf Deutschlands größtem Fahrzeugmarkt - wähle aus über 1.5 Millionen Fahrzeugen!

Eurojackpot	▶
Jobsuche	▶
Reise-Deals	▶
Immobilienuche	▶

Natürlich ist so ein Schwenk einfacher für eine Bank, die Marktführer ist in einer Region, in der Geld vorhanden ist: Im Kreis Gütersloh liegt die Arbeitslosenquote unter fünf Prozent, in der Nachbarschaft sitzen viele wirtschaftsstarke mittelständische Unternehmen. "Der Acker hier ist nicht karg, sondern dankenswerterweise sehr fruchtbar", sagt Hüser.

Achim Tiffe vom Institut für Finanzdienstleistungen begrüßt das Wiedenbrücker Modell als kundenfreundlich, bezweifelt aber, dass es als Vorbild für die gesamte Branche taugt. Weil gut beratene Kunden weniger Produkte kaufen, argumentiert Tiffe, müssten die Banken umso stärker in Konkurrenz treten.

In Wiedenbrück sorgt man sich darum nicht - nach fast zwei Jahren Testlauf hat die Kreissparkasse keinen Cent weniger verdient als vorher.

[🏠 Zur Startseite](#)

Diesen Artikel...

[Drucken](#) | [Feedback](#) | [Nutzungsrechte](#)



Teilen



Twittern



E-Mail



Auch interessant

ANZEIGE



McMakler

Preise auf Rekordhoch - Das ist Ihre Immobilie heute wert!

ANZEIGE



Deutsche Bank

Frankreich: Trotz Negativschlagzeilen – Macron scheint auf Kurs

ANZEIGE



BearingPoint

Was Sie über Elektromobilität wissen sollten

Mehr von SPIEGEL ONLINE



Autogramm McLaren 570S Spider:
Nicht fackeln im Sturm



Frauke Petry im SPIEGEL-Gespräch:
"Wer soll es sonst machen?"



BDI-Warnung:
Industriechef gegen Verbot von
Verbrennungsmotoren und E-Auto-
Quote

empfohlen von

Verwandte Artikel

Dispo-Zinsen: Wie Banken ihre Kunden ausnehmen (16.10.2012)

Geldanlage: Beraten und verkauft (21.08.2012)

Vertrauenskrise: Anleger verzichten auf Bankberatung (16.07.2012)

Hohe Beratungsprovisionen: Abzocke beim Bankberater

(04.04.2012)

Verbraucherstudie: Bankberater schludern noch immer bei Risiko-Aufklärung (07.03.2012)**Mehr zum Thema****Geldanlage Verbraucherschutz Sparkassen Banken**

Alle Themenseiten

ANZEIGE

Allianz MeinHaushalt

Wir haben die Lösung.

[Jetzt berechnen!](#)

ANZEIGE

Wie alt sind Sie?

30	40	50	60
31	41	51	61
32	42	52	62
33	43	53	63
34	44	54	64
35	45	55	65
36	46	56	66
37	47	57	67
...

StayFriends* [Alte Schulfreunde wiederfinden!](#)

Forum >**Diskutieren Sie über diesen Artikel**

insgesamt 47 Beiträge

[+ Alle Kommentare öffnen](#)

Seite 1 von 10

matthes schwalbe 16.11.2012**1.**

"...Vorgaben gibt es natürlich trotzdem: Zwei bis vier Kundenkontakte sollte ein Sparkassenberater pro Tag haben und dabei immer zwei Finanzthemen ansprechen....." Also was denn nun?

Herr Hold 16.11.2012**2. Kontakte und Finanzthemen**

Die Vorgabe lautet: pro Tag 2- 4 Kontakte und Finanzthemen ansprechen. Nicht: 2-4 Abschlüsse. Das ist ein gewaltiger Unterschied. [+](#)

miketee 16.11.2012**3. Sehr schön**


–Zitat– Weil gut beratene Kunden weniger Produkte kaufen ... –Zitatende– ... tun die Banken alles in ihrer Macht stehende, ihre Kunden weiterhin schlecht zu beraten. Schöner Dienstleistungsgedanke. Da braucht man [...] [+](#)

gbk666 16.11.2012**4. optional**

Interessante Geschichte, danke für den Artikel darüber

 **DarkTranquility** 16.11.2012

5.

Ich verstehe das so, dass die Berater mind. 2-4 Kundenkontakte/Tga hat, bei denen am Ende nicht zwingend ein Vertrags-Abschluss stehen muss. Das ist ein ziemlicher Unterschied zu Vorgaben a la "2-4 Vertragsabschlüsse [...]" 

 [Alle Kommentare öffnen](#)

Seite 1 von 10

Ihr Kommentar zum Thema

Bitte melden Sie sich an, um zu kommentieren.

[Anmelden](#) | [Registrieren](#)

Das SPON-Forum: So wollen wir debattieren

Überschrift

Beitrag

[Kommentar senden](#)

© SPIEGEL ONLINE 2012

Alle Rechte vorbehalten

Vervielfältigung nur mit Genehmigung der SPIEGELnet GmbH

ANZEIGE

 [TOP](#)

Serviceangebote von SPIEGEL-ONLINE-Partnern

[AUTO](#)

[ENERGIE](#)

[JOB](#)

Benzinpreis
Bußgeldrechner
Werkstattvergleich
Kfz-Versicherung
Automarkt

Gasanbietervergleich
Stromanbietervergleich
Energievergleiche

Gehaltscheck
Brutto-Netto-Rechner
Uni-Tools
Jobsuche
Online Englisch lernen

FINANZEN

Währungsrechner
Immobilien-Börse
Versicherungen

FREIZEIT

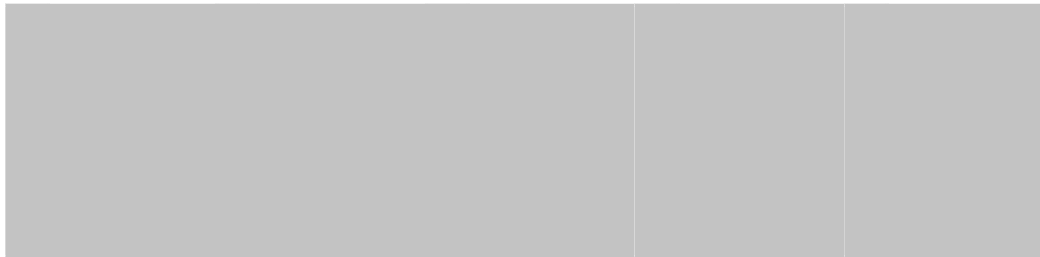
Eurojackpot
Lottozahlen
Sudoku
Kenken
Street
Reise-Deals

Bücher bestellen
Hörbücher
Arztsuche
DSL-Vergleich
Ferientermine
Mediaplanet Themen

SPIEGEL GRUPPE

Abo - Shop - manager magazin - Harvard Business Manager - buchreport - Werbung - Jobs

DER SPIEGEL Dein SPIEGEL SPIEGEL WISSEN SPIEGEL BIOGRAFIE SPIEGEL GESCHICHTE



Twitter Facebook Google+

[Impressum](#) - [Datenschutz](#) - [Nutzungsrechte](#) - [Kontakt](#) - [Hilfe](#)