

# Geschlossene Fonds: Informationsbedürfnis unterschätzt

Von Björn Meschkat



**Im Jahr 2009 wendeten sich viele Anleger vom Zweitmarkt für Geschlossene Fonds ab. Diese Tendenz sieht Björn Meschkat aber nicht nur in der Marktentwicklung begründet, die bei den Investoren insbesondere im Schiffssegment für Verluste sorgte, sondern er sieht auch Schwächen in der Beratung. Kunden würden mehr Wert auf Informationen zu Treuhändern und Leistungsbilanzen legen als Berater.**

Durchwachsen – zurückblickend auf das vergangene Jahr, dürfte dieser Begriff die Stimmung bei zahlreichen Anlegern geschlossener Beteiligungen auf den Punkt bringen. Viele stehen daher vor wichtigen Anlageentscheidungen, bei denen sie auf eine kompetente Finanzberatung angewiesen sind. Eine Beratung, die zuletzt immer stärker in den Fokus von Verbraucherschutz und Politik geraten ist. In der Kritik steht neben der Provisionsberatung vor allem auch die Beratungsqualität. Insbesondere bei komplexen und für den Laien schwer verständlichen Finanzprodukten genüge die Beratung nicht den Anforderungen. Eine im Auftrag des Handelshauses Deutsche Zweitmarkt AG durchgeführte Studie hat untersucht, inwieweit dies auch auf die Beratungsqualität bei geschlossenen Beteiligungen zutrifft. Befragt wurden dazu aktuelle Kunden des Unter-

nehmens, potenzielle Kunden für den Beteiligungsmarkt sowie in der Vermittlung von geschlossenen Beteiligungen tätige Vermögens- und Anlageberater. Das Ergebnis der Studie deckt Schwächen in der Beratung auf, liefert aber auch Ansatzpunkte für eine kundenorientierte Verbesserung der Dienstleistung.

Verkaufen, halten oder gerade jetzt kaufen? Fragen, mit denen sich derzeit die Anleger im Segment der geschlossenen Fonds beschäftigen müssen. Der Abwärtstrend im Deutschen Zweitmarktindex für die Assetklasse Schiff (DZX) steht bezeichnend für die Stimmungslage im Schiffssegment, wo derzeit Rückforderungen an Anleger und Schiffsinsolvenzen das öffentliche Bild bestimmen. In anderen Assetklassen sieht es häufig nicht anders aus. Dass es aber auch zahlreiche Beteiligungen gibt, die planmäßig tilgen und an ihre Anleger ausschütten, gerät dabei allzu schnell in den Hintergrund. Da verwundert es nicht, dass zuletzt viele Anleger dem Beteiligungsmarkt den Rücken gekehrt haben.

Die Ursache liegt aber nicht ausschließlich in der aktuellen Marktentwicklung, wie die

unter Leitung von Prof. Dr. Eric Schirrmann durchgeführte Studie der Deutschen Zweitmarkt AG belegt. Denn in der Anlageberatung zu geschlossenen Beteiligungen bestehen offensichtlich deutliche Widersprüche zwischen Kundenanspruch und gelebter Beratungspraxis. Gerade wenn es darum geht, den Kunden umfassend zu informieren, scheinen Berater die Anforderungen der Kunden nicht zu erfüllen.

## Information als Vertrauensbasis vernachlässigt

In der Finanzbranche ist das Vertrauen der Kunden ein nach wie vor unbestrittener Faktor für den Vertriebs Erfolg. Als vertrauensbildende Maßnahme ist die umfassende und transparente Information des Kunden durch Banken und Berater unumgänglich. Umso bedenklicher stimmen daher die Ergebnisse der quantitativen Befragung im Rahmen der Studie. Mit Blick auf die Bewertung unterschiedlicher Informationsangebote zu geschlossenen Beteiligungen weichen die Einschätzungen von Kunden und Beratern deutlich voneinander ab.

So sehen die befragten Berater keinen Bedarf, ihre Kunden mit ausreichenden Informationen über den jeweiligen Treuhänder zu versorgen – trotz seiner nicht unbedeutenden Kontroll- und Vertrauensfunktion für die Kapitalanlage. Auf einer Skala von 1 (absolut unwichtig) bis 6 (absolut wichtig) messen Berater dieser Information mit

### Zum Autor

**Björn Meschkat** ist Mitglied des Vorstands der Deutsche Zweitmarkt AG, Hamburg.

einem durchschnittlichen Wert von 3,02 kaum Bedeutung zu. Anders dagegen die Kundenseite: Aktuelle (4,64) und potenzielle Kunden (4,58) finden diese Information durchaus wichtig.

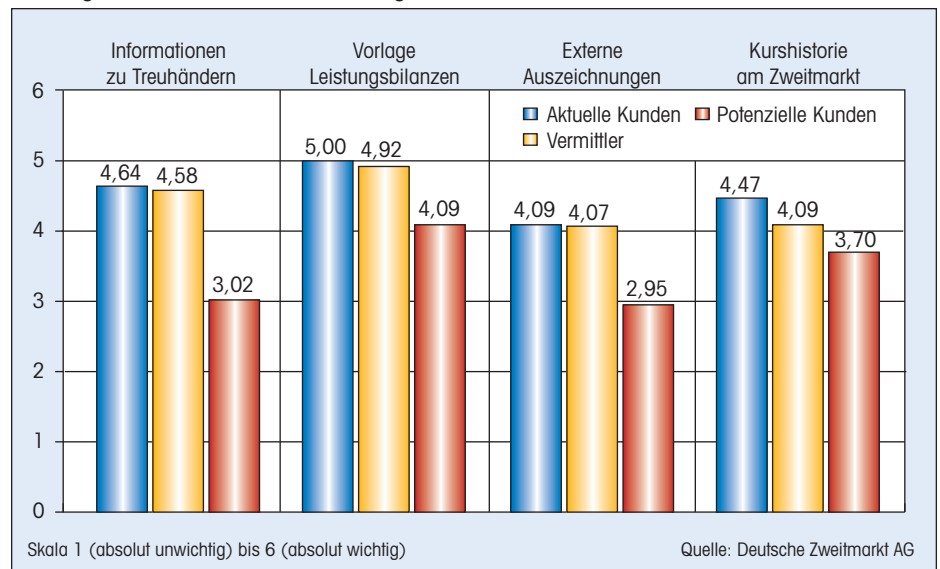
Ähnliche Beobachtungen ergeben sich auch für Leistungsbilanzen, externe Auszeichnungen und Informationen zur Kurs-historie von Beteiligungen am Zweitmarkt, die Anlegern ebenfalls zum Teil wichtiger sind als vom Berater angenommen. Konkret sehen Berater in der Kurshistorie am Zweitmarkt eine weniger relevante Information (3,7), während aktuelle Kunden diesen Aspekt deutlich höher gewichten (4,47). Aus Beratersicht ist dies verständlich, denn gerade die Entwicklung einer Beteiligung am Zweitmarkt gibt wichtige Hinweise für anstehende Kauf- und Verkaufsentscheidungen des Kunden.

Beratern ist daher zu empfehlen, dem Informationsbedürfnis ihrer Kunden unbedingt größere Aufmerksamkeit zu schenken, um durch die Krise geschwundenes Kundenvertrauen wieder aufzubauen. Das breite Informationsangebot der Zweitmarkt-anbieter ist hier beispielsweise ein Baustein, den Berater in ihre Dienstleistung integrieren sollten.

Der ideale Berater – fachlich korrekt, kompetent und vor allem neutral. So wünscht ihn sich der Kunde. Die Eigenschaften des Beraters sind entscheidend für den Gesamteindruck über die Qualität der Beratung. Dabei fördert die Studie Erwartetes zutage. Die Neutralität des Beraters hat mit Werten von 5,52 beziehungsweise 5,39 bei aktuellen und potenziellen Kunden eine extrem hohe Bedeutung, die die Kunden im Beratungsalltag allerdings nicht vollständig bestätigt finden. Denn in der Beurteilung der Berater hinsichtlich ihrer Neutralität äußern sich aktuelle und potenzielle Kunden auf einer Skala von 1 (trifft gar nicht zu) bis 6 (trifft voll zu) mit durchschnittlichen Werten von 4,63 und 4,21.

Ein etwas besseres Ergebnis erzielen die Berater dagegen im Hinblick auf die Erklä-

## Wichtigkeit von Information im Vergleich



rung komplexer Sachverhalte bei der Kapitalanlage in einem geschlossenen Fonds (4,84/4,67). Kritisch sehen Kunden ihre Berater allerdings, wenn es darum geht, ihnen Informationen über bei anderen Beratern gezeichnete Beteiligungen zukommen zu lassen (3,03/3,68). Den Anspruch einer umfassenden Finanzberatung erfüllt dies nicht. Nur wer als Berater alle zugänglichen Vermögenswerte des Kunden mit einbezieht, kann Chancen und Risiken eines Portfolios richtig einschätzen und durch eine wirklich fundierte Anlageberatung überzeugen.

## Zweifel an der Transparenz von Handel und Preisfindung

Als fester Bestandteil des Beteiligungsmarktes stellt der Zweitmarkt die lange Zeit vermisste Fungibilität der Anteile an geschlossenen Fonds sicher. Die dadurch gewonnene Flexibilität ist bereits vielen Anlegern bekannt, was die zusätzlich zur quantitativen Befragung geführten Einzelinterviews der Studie belegen. Allerdings ist bei vielen Befragten der Zweitmarkt noch mit dem Makel eines „grauen Marktes“ behaftet und es bestehen Zweifel an der Transparenz von Handel und Preisfindung. Entsprechend wenige Befragte nutzen daher den Handel mit „gebrauchten“ Betei-

gungen. Für Berater ist dieses Ergebnis Chance und Herausforderung zugleich. Zum einen bietet der Zweitmarkt erhebliches Kundenpotenzial. Zum anderen gilt es aber auch, die offensichtlich bei den Kunden kaum bekannten Service- und Informationsangebote der Zweitmarktteilnehmer ins Bewusstsein zu rufen.

Übergreifend agierende Handelsplattformen, Kursübersichten zu einzelnen Anlageklassen und speziell entwickelte Indizes für den Beteiligungsmarkt sind geeignet, um dem Kunden Handel und Preisfindung verständlich und nachvollziehbar näherzubringen und Vorbehalte abzubauen.

Wie eingangs erwähnt, stehen viele Kunden aufgrund der Marktentwicklung im Segment der geschlossenen Fonds vor wichtigen Anlageentscheidungen. Für den in diesem Markt tätigen Berater hält die Studie wichtige Hinweise vor, wie er den Herausforderungen durch Markt und Kunden begegnen kann. Die Instrumente für eine bessere Beratung im Beteiligungsmarkt sind bereits vorhanden. Die kommenden Monate bieten die Chance, sie zu nutzen, um sich beim Kunden als fachlich korrekter und vertrauenswürdiger Berater in diesem Anlagesegment zu verankern und langfristiges Kundenpotenzial zu sichern.