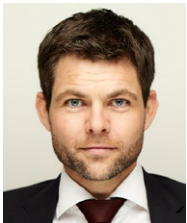


MÄRZ 2017  
DANSKE INVEST

# Mehr als Rendite Anlagestrategien mit Sinn

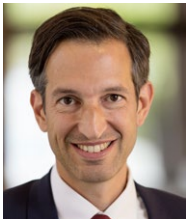
Nach welchen Maßstäben Anleger und Finanzdienstleister heute wirklich entscheiden.

## VORWORT



Prof. Dr. Bernd Ankenbrand

Anlageentscheidungen trifft heute niemand mehr leichtfertig. In der aktuellen Kapitalmarktsituation und vor dem Hintergrund eines ausdifferenzierten Angebots von Finanzdienstleistungsprodukten ist es nicht mehr nur die Aufgabe, das jeweils Passende zu identifizieren. Es geht auch darum, herauszufinden, welche Anlage individuell als sinnvoll empfunden wird und aus welchen Gründen. Denn im Blickpunkt stehen längst nicht mehr nur Renditeerwartungen und Volatilitätskorridore. Die individuell als sinnvoll empfundene Anlage muss, je nach Anleger, ganz verschiedenen Ansprüchen genügen – dies nämlich in Abhängigkeit der jeweils zugrundeliegenden Maßstäbe. Aber welche sind das? Und wie kann man erkennen, welche Maßstäbe für die sinnvolle Anlageentscheidung tatsächlich entscheidend sind?



Marc Homsy  
Head of Fund Distribution Germany  
Danske Invest

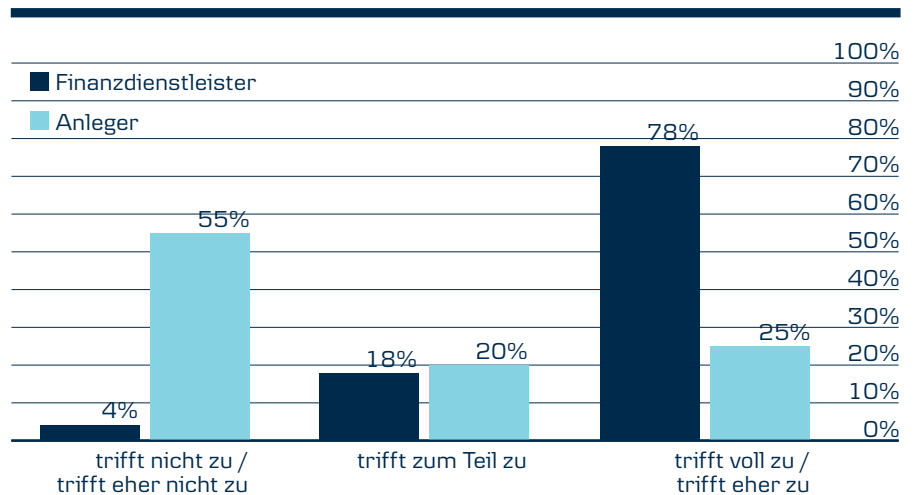
Um Antworten auf diese und weitere Frage zu bekommen, haben wir in einer Online-Befragung Anleger und Finanzdienstleister um ihre Einschätzungen gebeten. Die Befragung selbst unterteilt sich in fünf Fragenkomplexe mit je fünf Antwortmöglichkeiten, die wiederum unterschiedlich gewichtet werden können, von "trifft nicht zu" bis "trifft voll zu". Eine methodische Besonderheit besteht in der Fragetechnik selbst. So baten wir Anleger direkt um ihre Einschätzung, Finanzdienstleister hingegen nach der Einschätzung des Anlegers. Lautete die Frage für Anleger etwa: "Wie ist das Wetter?", lautete die Frage für Finanzdienstleister: "Was glauben Anleger, wie das Wetter ist?" Die Studie liefert demnach zwei Arten von Ergebnissen. Einmal die Einschätzung der Anleger selbst, dann aber auch Einsichten bezüglich der Übereinstimmung beziehungsweise Nicht-Übereinstimmung zwischen den Einschätzungen der Anleger und denen der Finanzdienstleistern. Hier beobachten wir zum Teil große Wahrnehmungslücken, sogenannte Gaps. Diese sind insofern problematisch, als sie leicht zu Fehlschlüssen führen. Genauer: das Verkennen der jeweiligen Einschätzung kann in letzter Konsequenz zu Argumentationslogiken, Produktempfehlungen und Service-Angeboten führen, die – im Extremfall – vom Anleger als sinnlos empfunden werden, insofern sie nicht mit seinen individuellen Maßstäben übereinstimmen.

Die Ergebnisse der Umfrage legen nahe, dass Finanzdienstleister in weiten Teilen ein gutes Verständnis für die Maßstäbe ihrer Kunden haben. Sie zeigen aber zum Teil auch deutliche Abweichungen in der Wahrnehmung. Diese Gaps zu erkennen und zu schließen, stellt einen wichtigen Schritt für die Entwicklung sinnvoller Anlagestrategien dar. Im Folgenden werden vier, sich aus den Daten ergebende, Wahrnehmungslücken präsentiert.

Wahrnehmungslücke 1:

*Anleger erwarten weniger persönliche Kontakte*

*“Anleger erwarten regelmäßige, persönliche Kontakte mit ihrem Finanzberater.”*



- 55% der Anleger erwarten keinen regelmäßigen Kontakt mit ihrem Finanzberater.
- Hingegen gehen nur 4% der Finanzdienstleister davon aus, dass Anleger keinen regelmäßigen Kontakt erwarten.  
- Wert der Wahrnehmungslücke: 51%
- 78% der Finanzdienstleister gehen davon aus, dass Anleger einen regelmäßigen Kontakt erwarten.
- Faktisch erwarten nur 25% der Anleger einen regelmäßigen Kontakt.  
- Wert der Wahrnehmungslücke: 53%

**Ergebnis:**

Das Risiko, einen Service zu bieten, der an den Erwartungen der Anleger vorbei geht, ist, wie die Ergebnisse zeigen, sehr hoch. Eine Möglichkeit, dieses Risiko zu mindern, dürfte für Finanzdienstleister darin bestehen, die Erwartungen hinsichtlich des Kontakts im Vorfeld zu thematisieren und gegebenenfalls verschiedene, individuell angepasste Service-Level anzubieten.

**Erläuterungstext:**

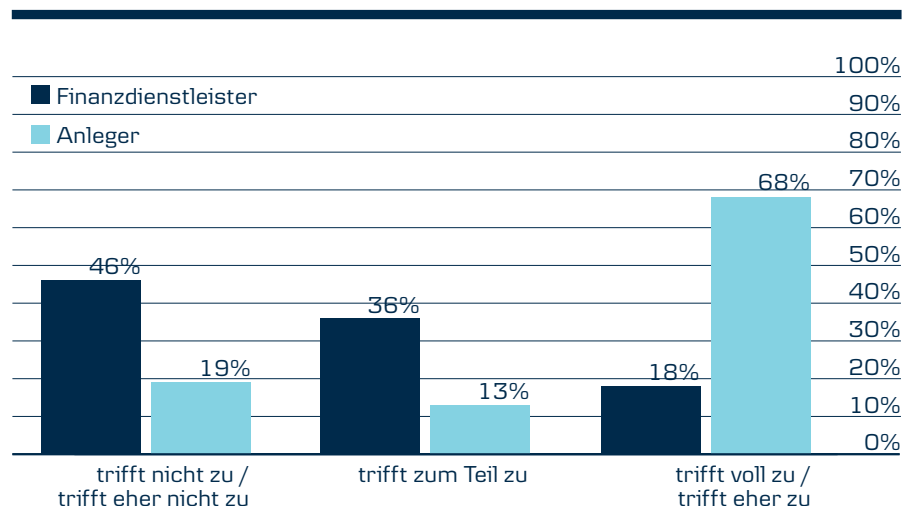
Der regelmäßige, persönliche Kontakt wird von Finanzdienstleistern überschätzt. Weitere Studienergebnisse lassen vermuten, dass es hier eine Verschiebung gibt, weg vom persönlichen Kontakt, hin zu 24/7 Online-Zugriff auf Informationen, siehe die nachfolgenden Wahrnehmungslücke 2. Der Aspekt der direkten Beziehung zu einem Finanzberater tritt in vielen Fällen zugunsten des digitalen Informationszugriffs in den Hintergrund. Daraus folgt: Finanzberater können die Präsenz bei vielen Anlegern herunterfahren (Zeit- und Kostenersparnis), wenn sie im Gegenzug auf ein entsprechendes Online-Informations-Angebot verweisen können. Diese Erkenntnis ist, zugegebenerweise, nicht neu. Allerdings deutet der erhobene Wert der Wahrnehmungslücke darauf hin, dass Finanzdienstleister ihr in Bezug auf die Anleger nicht ausreichend trauen, insofern sie die Relevanz des persönlichen Kontakts für Anleger höher einschätzen, als sie tatsächlich ist.

Wahrnehmungslücke 2:

## Anleger erwarten mehr online Zugriff auf Informationen

Anlegern ist der rund-um-die-Uhr-Service Zugriff auf relevante Informationen zu ihrer Anlage wichtig. Das war zu erwarten. Umso erstaunlicher, dass auch die Antworten auf diese Frage deutliche Wahrnehmungslücken offenbaren. So wird die Rolle auf den Informationszugriff von Seiten der Finanzdienstleister systematisch unterschätzt. Anleger wollen sich jederzeit selbst informieren können. Die Frage, ob dieses Informationsangebot auch genutzt werden würde und ob es eventuell Handlungen auslösen würde, muss an dieser Stelle offenbleiben.

*“Anleger erwarten 24/7 online Zugriff auf alle relevante Informationen.”*



- 19% der Anleger erwarten keinen 24/7 online Zugriff auf relevante Informationen.
- Hingegen gehen 46% der Finanzdienstleister davon aus, dass Anleger diesen Zugriff nicht erwarten  
- Wert der Wahrnehmungslücke: 27%
- 18% der Finanzdienstleister gehen davon aus, dass Anleger 24/7 online Zugriff auf relevante Informationen erwarten.
- Faktisch erwarten jedoch 68% der Anleger diese Art von Informationszugriff.  
- Wert der Wahrnehmungslücke: 50%

### Ergebnis:

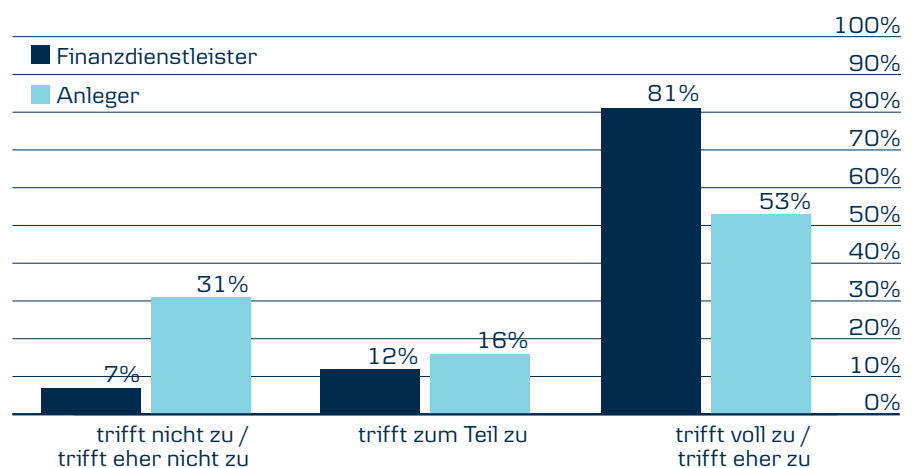
Hier zeigt sich eine der Folgen der Digitalisierung: der Zugang zu Informationen muss aus Sicht der Mehrheit der Anleger jederzeit gewährleistet sein. Die Zeit des informationellen Gatekeeping ist vorüber, die Erwartungshaltung gegenüber der Verfügbarkeit von Informationen steigt. Gut möglich, dass sich hier perspektivisch ein Phänomen einstellt, das bereits aus anderen Branchen bekannt ist: eine (Über-) Fülle an Informationen führt nicht gleichzeitig zu informierten Entscheidungen und Handlungen, sondern, im Gegenteil, zu Unschlüssigkeit und Handlungsstau. In diesem Fall würde die Fähigkeit, Informationen in den richtigen Kontext zu stellen und Handlungsempfehlungen aus ihnen abzuleiten, somit die klassische Beratungsleistung, deutlich an Wert gewinnen.

### Wahrnehmungslücke 3:

## *Anleger erwarten weniger handlungsaktivierende Informationen*

Dass der Mensch aus ökonomischer Sicht nicht immer unbedingt rational handelt, hat die Verhaltensökonomie in vielen Fällen bewiesen. Dass diese "Irrationalitäten" tief verwurzelt sind, belegen auch die folgenden Daten. So wollen einige Anleger, deutlich mehr, als von den Finanzdienstleistern erwartet, ausdrücklich nicht informiert werden, wenn sie aufgrund der Kapitalmarktsituation aktiv werden sollten. Warum das der Fall ist, lässt sich aus den Daten nicht ersehen. Es ist aber, wie jede Irrationalität, ein guter Ansatzpunkt für weitere Untersuchungen. Denn es darf vermutet werden, dass der Unwille zur wirtschaftlich rationalen Handlung jeweils subjektiv sinnvoll begründet werden kann. Die Frage ist, wie?

*“Anleger erwarten, dass sie informiert werden, wenn sie aufgrund der Kapitalmarktsituation aktiv werden sollten.”*



- 31% der Anleger erwarten keine Informationen, wenn sie aufgrund der Kapitalmarktsituation aktiv werden sollten.
- Hingegen gehen nur 7% der Finanzdienstleister davon aus, dass Anleger in diesem Fall keine Informationen erwarten.
  - Wert der Wahrnehmungslücke: 24%
- 81% der Finanzdienstleister gehen davon aus, dass Anleger informiert werden wollen, wenn sie aufgrund der Kapitalmarktsituation aktiv werden sollten.
- Faktisch erwarten dies aber nur 53% der Anleger.
  - Wert der Wahrnehmungslücke: 28%

#### Ergebnis:

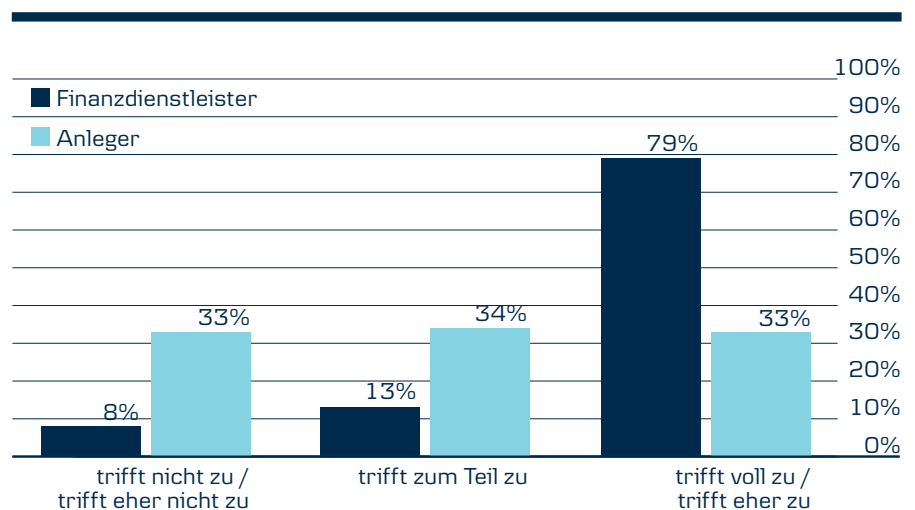
Die hier entstandenen Wahrnehmungslücken sind bemerkenswert. Im Gegensatz zur vorangegangenen Frage (24/7 online Zugriff) ist das Interesse des Anlegers an relevanten Informationen weniger stark ausgeprägt, als von Finanzdienstleistern angenommen. Selbst dann, wenn diese Informationen die Voraussetzung dafür sind, mögliche Wertverluste zu vermeiden. Für Finanzdienstleister ist das Ergebnis insofern problematisch, als viele, ihrem berechtigten Selbstverständnis nach, die Verpflichtung haben dürften, Anleger auf einen möglichen Handlungsbedarf hinzuweisen. Auch hier empfiehlt sich für Finanzdienstleister, im Vorfeld den Erwartungshorizont der Anleger zu thematisieren.

Wahrnehmungslücke 4:

## Anleger vertrauen weniger auf Anlageexperten

Vertrauen ist ein wichtiger Faktor. Insbesondere, wenn es um die Kapitalanlage geht. Aber wem vertrauen die Anleger wirklich? Einem Experten? Nicht unbedingt. Wie die Auswertung der nächsten Frage zeigt, ist die Relevanz des Expertentums in Bezug auf Anlageentscheidungen weniger stark ausgeprägt, als man auf den ersten Blick hin annehmen könnte. Die Wahrnehmungslücke entsteht in diesem Fall entlang der Selbsteinschätzung der Experten respektive der Finanzdienstleister. Diese nämlich überschätzen den Einfluss, den Anleger Anlageexperten bezüglich ihrer Anlageentscheidung tatsächlich einräumen.

*“Anleger vertrauen bei ihren Anlageentscheidungen auf einen Anlageexperten.”*



- 33% der Anleger vertrauen hinsichtlich ihrer Anlageentscheidungen nicht auf einen Anlageexperten.
- Hingegen gehen nur 8% der Finanzdienstleister davon aus, dass Anleger im Bezug auf ihre Anlageentscheidung nicht auf einen Anlageexperten vertrauen.  
- Wert der Wahrnehmungslücke: 25%
- 79% der Finanzdienstleister gehen davon aus, dass Anleger bei ihren Anlageentscheidungen auf einen Anlageexperten vertrauen.
- Faktisch vertrauen aber nur 33% der Anleger hinsichtlich ihrer Anlageentscheidung auf einen Anlageexperten.  
- Wert der Wahrnehmungslücke: 46%

**Ergebnis:**

Wem vertrauen Anleger, wenn nicht den Experten? Sich selbst? Informationen aus dem Internet? Freunden und Familie? Die Datenlage lässt es offen. Fest steht hingegen: den Experten wird weniger vertraut, als angenommen. Das kann gerade im Hinblick auf die Anlageberatung problematisch werden. Insbesondere dann, wenn sich die Argumentation stark auf die Meinungen eben jener Experten stützt, die für die Anleger wiederum nur eine untergeordnete Rolle spielen.

## Schlussbetrachtung

Die Umfragedaten fördern zum Teil Überraschendes zu Tage. Sie zeigen, dass "common sense"-Zuschreibungen oft an den tatsächlich zugrunde gelegten Maßstäben scheitern, und dass Finanzdienstleister in einigen Aspekten mit ihren Einschätzungen deutlich neben den Erwartungen der Anleger liegen.

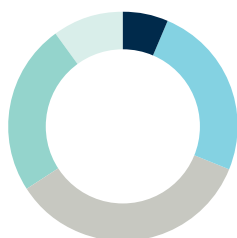
Damit steht der Bereich der Finanzdienstleistungen nicht alleine. Im Gegenteil: Überall, wo Menschen aufeinander treffen, kommt es naturgemäß zu unterschiedlichen Wahrnehmungen. Das ist nicht ungewöhnlich. Richtig ist aber auch: Nur wer die Maßstäbe seines Gegenübers erkennt, kann dessen Erwartungen systematisch erfüllen. Vor dem Hintergrund dieser Überlegungen wird deutlich, wie wichtig es ist, die jeweils geltenden Maßstäbe immer wieder wechselseitig transparent werden zu lassen. Das gilt umso mehr, als diese Maßstäbe sich, ohne dass wir davon Kenntnis nehmen, kontinuierlich weiterentwickeln. Ein Beispiel: In der Dienstleistungsökonomie ist der persönliche Kontakt, der persönliche Austausch, von hohem Wert. In der Informationsökonomie hingegen tritt der persönliche Kontakt zugunsten der unpersönlichen – dafür aber immer verfügbaren – Information zurück. Die Information verdrängt den persönlichen Kontakt nicht, aber sie wird im Vergleich wichtiger.

Die Maßstäbe verschieben sich. Diese Verschiebung spiegelt sich, wie weiter oben beschrieben, auch in den hier erhobenen Daten. Zur Erinnerung: 55% der Anleger erwarten keinen regelmäßigen persönlichen Kontakt mit ihrem Finanzberater. Hingegen erwarten 68% der Anleger 24/7 online Zugriff auf relevante Informationen zu ihrer Anlage. Diese wie andere Erwartungen richtig einzuschätzen und abzuholen ist für Finanzdienstleister heute unerlässlich, weil sich die Maßstäbe sinnvoller Anlagestrategien längst nicht mehr erschöpfen in Renditeerwartungen und Volatilitätskorridoren. Im Gegenteil, die Unlust vieler Anleger, bei drohendem Wertverlust ihrer Anlage Informationen zu erhalten, um gegebenenfalls aktiv werden zu können (siehe oben), lässt auf eine gewisse Verlusttoleranz schließen, die den Geltungsanspruch der Rendite im Hinblick auf sinnvolle Anlagestrategien zumindest relativiert. Es sind eben weitere Faktoren hinzugetreten, die mit darüber entscheiden, was für den einzelnen Anleger individuell sinn- und damit wertvoll ist und was nicht.

## Details zur Umfrage

Die Daten wurden in einer Online-Befragung vom 13.12.2016 bis 11.01.2017 erhoben. An der Umfrage haben 361 Personen teilgenommen, davon bezeichneten sich 47% als Anleger, 53% als Finanzdienstleister. Zu der Studie eingeladen haben Professor Dr. Bernd Ankenbrand und Danske Invest.

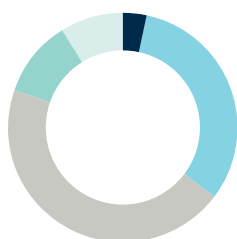
### Die Altersstruktur der Teilnehmer:



Wie alt sind Sie?	Antworten in Prozent
Ich bin 30 Jahre oder jünger	6,4%
Ich bin 40 Jahre oder jünger	24,9%
Ich bin 50 Jahre oder jünger	34,6%
Ich bin 60 Jahre oder jünger	24,1%
Ich bin über 60 Jahre	10,0%

### Die Vermögensverhältnisse der Anleger:

Ich verfüge über ein Anlagevermögen von mehr als ...



	Antworten in Prozent
5.000 Euro	3,4%
10.000 Euro	32,0%
100.000 Euro	44,9%
500.000 Euro	10,9%
1.000.000 Euro	8,8%