

Rechenttraining

Kunden haben ein Recht auf Abschluss

Wenn ich in meinen Seminaren und Trainings nach dem Wichtigsten an einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch frage, antworten mir bisweilen Menschen mit: „Der Abschluss“. Dann weiß ich: Diese Typen werden niemals zu denjenigen gehören, die dauerhaft eine halbe Million Euro im Jahr verdienen werden. Es mag sein, dass sie kurzfristig Erfolg haben. Langfristig werden solche Verkäufer jedoch scheitern.

In jedem Fall: Die Kunden haben ein Recht auf Abschluss. Denn wer seine Kunden nicht besucht, wer keine oder keine ausreichenden Termine vereinbart, wer mit seinen Kunden nicht so ernsthaft spricht und sie nicht so ernsthaft berät, wie es sein sollte, der nimmt diesen Menschen den – neben Geld – wichtigsten Faktor zum Vermögensaufbau: Zeit.

Berater schadenersatzpflichtig?

Für Kunden, Finanzdienstleistungsunternehmen und Berater selbst wäre es eine spannende Variante, gäbe es eine Schadenersatzpflicht für Finanzdienstleister, wenn diese ihre Kunden nicht oder nicht rechtzeitig besuchen.

Nehmen wir ein Beispiel: Ein Kunde möchte 600.000 Euro für seine gewünschte Altersvorsorge in den kommenden 21 Jahren ansparen. Die Verzinsung beträgt effektiv fünf Prozent.

Dieser Kunde zögert im Gespräch. Der Finanzdienstleister nimmt das Zögern auf und verweist darauf, dass er auch später noch entscheiden könnte.

Nachfolgend einige Zahlen dazu, wie sich die monatliche Rate erhöht, wenn der Klient wie vorgeschlagen später mit dem Ansparen beginnt:

Beispiel 1 – Altersvorsorge

Anspardauer	Sparrate/Monat
21 Jahre	1.369 Euro
20 Jahre, 6 Monate	1.422 Euro
20 Jahre	1.479 Euro
19 Jahre, 6 Monate	1.538 Euro
19 Jahre	1.601 Euro

© Bernd W. Klöckner, Berechnungen mit dem finanzmathematischen Taschenrechner BWK Business

Betrachten wir eine weitere Variante. Selbst dann, wenn der Kunde in unserem Beispiel ein dynamisches Ansparen wünscht, verteuern sich die notwendigen Sparraten wie folgt:

Beispiel 2 – Altersvorsorge

Anspardauer	Sparrate/Monat
21 Jahre	877 Euro
20 Jahre, 6 Monate	921 Euro
20 Jahre	967 Euro
19 Jahre, 6 Monate	1.016 Euro
19 Jahre	1.069 Euro

© Bernd W. Klöckner, Berechnungen mit dem finanzmathematischen Taschenrechner BWK Business

Wer seinen Kunden staatliche Fördergelder vorenthält, macht sich ebenso schadenersatzpflichtig. Wie im folgenden Fall: Ein Finanzdienstleister

besucht seine Kunden nicht. Er enthält ihnen auf diese Weise einen Betrag von jährlich 280 Euro – Details außen vorlassend – an staatlicher Förderung vor.

In der folgenden Tabelle sind die Beträge genannt, die sich als entgangener Gewinn ergeben, ausgehend in diesem Fall von einer zwei bis fünf Jahre zu spät erfolgten Beratung. Der Anlagezins in diesem Beispiel liegt bei effektiv sieben Prozent.

Beispiel – entgangener Gewinn

Entgangene Förderung	Vermögen nach weit. 25 Jahren	Barwert des entg. Gewinns
1 Jahr	1.520 Euro	704 Euro
2 Jahre	3.145 Euro	1.416 Euro
3 Jahre	4.885 Euro	2.135 Euro
4 Jahre	6.747 Euro	2.863 Euro
5 Jahre	8.739 Euro	3.600 Euro

© Bernd W. Klöckner, Berechnungen mit dem finanzmathematischen Taschenrechner BWK Business

Das müssen wir begreifen. Ihre Kunden könnten Sie – ich weiß, Sie werden sagen, das ist doch nur Theorie – in diesem Fall auf Schadenersatzzahlungen zwischen 704 und 3.600 Euro verklagen.

Renteninformation essenziell

Apropos: Wer denkt, das alles sei tatsächlich lediglich Theorie, der irrt. Und zwar gewaltig. Schließlich gibt es seit Jahren eine rechtlich versandte Renteninformation. Wer Finanzdienstleister fragt, mit wie vielen ihrer Kunden sie über diese Renteninformation ge-

sprochen haben – ich meine wahrhaftig und intensiv gesprochen – bekommt von der Mehrzahl die Antwort: „Mit noch zu wenigen.“

Ich frage mich: Mit welcher Überzeugung lebt offensichtlich ein großer Teil der Finanzdienstleister seinen Beruf? Dazu ein weiteres Beispiel: Ein Kunde bekam im Jahr 2003 seine Rentenberechnung. Die ausgewiesene Rente bei angenommen 3,5 Prozent jährlicher Steigerung beträgt nominal 2.870 Euro. Der Kunde war damals 37 Jahre alt, heute ist er 41 Jahre.

Er möchte im Alter eine Rente erhalten, die einer heutigen Kaufkraft von 2.000 Euro entspricht. Wenn dieser Kunde diese 2.000 Euro um die Inflation bereinigt über 25 Jahre entnehmen will, muss er insgesamt 873.000 Euro ansparen – bei einer angenommenen Verzinsung von vier Prozent in der Rentenphase. Mit 37 Jahren hätte bis zum 65. Lebensjahr die Sparrate 1.168 Euro monatlich betragen bei fünf Prozent effektivem Anlagezins.

Heute, vier Jahre später, liegt diese notwendige Sparrate bereits bei 1.533 Euro. Zum Vergleich der Gesamtaufwand: Bei 1.168 Euro hätte der Kunde 392.448 Euro ansparen müssen, nun sind es bereits 441.504 Euro. Die Differenz, also der Schaden des Kunden beträgt 49.056 Euro.

Auf den Barwert als Grundlage einer denkbaren Schadenersatzklage heruntergerechnet wären es 265.293 Euro an Barwert (bei 28 Jahren Laufzeit) gegenüber 314.455 Euro Barwert bei 24 Jahren Laufzeit durch einen vier Jahre zu spät erfolgten Besuch.

Einfach und ohne weitere Details auf den Punkt gebracht: Der Kunde in unserem Fall könnte (natürlich alles wieder – leider – bloß Theorie) den Berater auf die Barwertdifferenz verklagen. Wenn der Kunde 873.000 Euro dynamisch ansparen will, dann hätte er vor vier Jahren (wieder fünf Prozent effektiven Anlagezins unterstellend) mit 680 Euro monatlicher Rate im ersten Jahr beginnen müssen. Vier Jahre später und bei nur noch 24 Jahre Laufzeit sind es bereits 965 Euro.

Mangelnde Organisation

Bleibt die Frage: Wieso handeln so wenige Finanzdienstleister konsequent und dauerhaft nach dem Grundsatz: „Mach dir ein paar schöne Stunden, mache Termine und besuche deine Kunden?“ Wer dort bohrt, bekommt schnell zu hören „Meine Organisation erlaubt mir keinen Spielraum“ oder „Ich habe zu viele kleine Dinge zu erledigen“. Das ist schlichtweg Unsinn. Es gilt: Wenn die Umstände nicht so

sind, wie sie sein sollen, dann ändere die Umstände. Das bedeutet: Wenn die Umstände der Organisation in Ihrer Unternehmung nicht so sind, wie sie sein sollen, dann ändern Sie die Organisation in Ihrer Unternehmung. Das ist alles.

Berater als Unternehmer

Vielleicht sollte es besser heißen „Sind Finanzdienstleister wirklich Unternehmer?“ Unternehmer sein bedeutet: Eine Strategie haben. Einen Plan abarbeiten. Eine Vision haben. Das heißt: Erfolgreiche Finanzdienstleister sind erfolgreiche Kontakter. Sind Menschen, die mit Menschen reden. Sind solche Personen, die dafür sorgen, dass sie viele andere Menschen kennenlernen. Das wiederum bedeutet: Erfolgreiche Finanzdienstleister brauchen eine gute Organisation.

Sorgen Sie für eine exzellente Organisation. Schaffen Sie sich auf diese Weise den notwendigen Freiraum für Kundenbesuche, neue Kontakte, Pflege von Bestandskunden, Aufbau von Empfehlungsgeschäft. Unternehmer sein bedeutet: „Unternimm etwas.“ In diesem Fall bedeutet das: Tun Sie das, was Ihr Job ist. Mit anderen Menschen kompetent und souverän über Geld reden. Es klingt banal, aber es ist das Geschäft eines Finanzdienstleisters: Wer seine Kunden warten lässt, sorgt dafür, dass seine Kunden verlieren.

Die entscheidende Botschaft lautet: Ihre Kunden haben ein Recht auf einen Finanzdienstleister, der den eigenen Beruf aus Leidenschaft und Überzeugung lebt. Und dabei gilt, wie bereits gesagt, stets: Zeit ist Geld.

Wenn Finanzdienstleister schon Dinge sagen wie „Meine Kunden haben kein Geld“ (was so im Übrigen nicht oder nur selten stimmt), dann muss ein qualifizierter, gleichermaßen kompetenter wie souveräner Berater dafür sorgen, dass seine Kunden den nach dem Geld zweitwichtigsten Vermögensaufbaufaktor – Zeit – nutzen. Wer das nicht versteht, macht sich, zumindest moralisch, schadenersatzpflichtig. Die Kunden haben ein Recht auf Abschluss. Das ist Fakt.

Internet: www.berndwkloekner.com

ZUM AUTOR



Bernd W. Klöckner ist Dipl.-Betriebswirt (FH) und Master of Arts. Der Fachbuchautor und TV-Experte hat den finanzmathematischen Taschenrechner BWK Business entwickelt.

Lexikon der im Heft verwendeten Fachbegriffe

Agjo: Aufschlag auf den Preis beim Kauf eines Fondsanteils, Wertpapiers oder einer Devisen.

Baisse: Phase, in der die Kurse an der Börse auf breiter Front fallen. Gegensatz: Hausse.

Bottom-up: Aktien-Anlagestrategie, wonach zuerst einzelne Unternehmen nach Wachstumspotenzialen analysiert werden. Danach werden die Chancen in der Branche und im Gesamtmarkt abgeglichen und über den Kauf der Aktie entschieden.

Derivate: Sammelbegriff für Termingeschäfte mit Finanzierungsinstrumenten wie Aktien, Devisen oder Anleihen.

ISIN: International Security Identification Number. Internationales System für Wertpapierkennnummern. Löst die bisherigen nationalen Nummerierungssysteme ab. Sie umfassen doppelt so viele Zahlen wie etwa das bisherige deutsche Wertpapierkennnummernsystem.

Kurs-Gewinn-Verhältnis: Verhältnis von aktuellem Börsenkurs zur Dividende einer Aktie.

M-Dax: Aktienindex, der 50 variabel gehandelte Titel umfasst. Diese folgen unmittelbar den 30 größten Werten, die im Dax gelistet sind. M-Dax-Werte haben eine Marktkapitalisierung von 250 Millionen bis zu einer Milliarde Euro.

Mittelverwendungskontrollleur: Steuerberater oder Wirtschaftsprüfer, der kontrolliert, ob der Initiator eines geschlossenen Fonds die eingezahlten Anlegergelder so verwendet, wie es den Anlegern zugesichert wurde.

NAREIT-Index: Immobilienindex des National Association of Real Investment Trusts, eines Zusammenschlusses der REITs: Grundstücks-Investitions-Gesellschaften, deren Aktien Kapitalanleger erwerben können. Der NAREIT misst die Rentierlichkeit von REIT-Aktien als Summe von Dividenden und Wertsteigerungen und damit zugleich die Rentierlichkeit der von REITs gestützten Immobilieninvestitionen.

Private-Equity-Fonds: Fonds, der in Beteiligungen von Unternehmen investiert, die nicht an der Börse notiert sind.

REIT: Real Estate Investment Trust. Eine US-Aktiengesellschaft, die Aktien an Kapitalanleger ausgibt, das Anlegergeld überwiegend in Immobilien oder Immobilienrechte investiert und dabei Steuervorteile nach US-Recht nutzt.

Thesaurierung: Erträge einer Kapitalanlage werden nicht ausbezahlt, sondern zur Erhöhung des Anlagekapitals verwendet. Dadurch wächst das Kapital laufend, sodass auch die Erträge zunehmen können (Zinseszineffekt).

Tonnagesteuer: Pauschalierte Gewinnermittlung bei Schiffsfonds anhand der Nettoraumzahl des Schiffes („Tonnage“). Es wird nur der niedrige Pauschalgewinn versteuert, nicht die tatsächlichen Ergebnisse. Die Tonnagesteuer fällt auch an, wenn der Fonds Verluste macht.

Unterschiedsbetrag: Betrag, der bei früheren Schiffsfonds beim Wechsel zur pauschalen Gewinnermittlung ermittelt wurde. Er stellt die Differenz zwischen Markt- und Buchwerten dar und muss bei Verkauf des Schiffes, des Anteils oder Rückkehr zur herkömmlichen Gewinnermittlung anteilig versteuert werden.

Volatilität: Kennzahl für die Heftigkeit der Schwankung des Börsenkurses eines Wertpapiers in einem bestimmten Zeitraum.

Zero-Bonds: Wertpapier, bei welchem der Anleger keine Zinsen erhält. Stattdessen muss er bei Ausgabe weniger zahlen, als er nach Ablauf der Laufzeit zurück erhält. Der Betrag, der am Ende der Laufzeit gezahlt wird (Nennwert), steht von Anfang an fest.