

Stiftung Warentest | Postfach 30 41 41 | 10724 Berlin

Frau  
Dr. Birgit Reinemund, MdB  
Platz der Republik 1

11011 Berlin



#### Finanztest

Hermann-Josef Tenhagen  
Chefredakteur  
Fon (0 30) 26 31-23 03  
Fax (0 30) 26 31-23 95  
h.tenhagen@stiftung-warentest.de  
www.test.de

4. September 2012

### **Anhörung des Bundestagsfinanzausschusses zum Gesetz zur Stärkung der deutschen Finanzaufsicht**

Sehr geehrte Frau Dr. Reinemund, sehr geehrte Abgeordnete,

vielen Dank für die Einladung zu Ihrer öffentlichen Anhörung für das Gesetz zur Stärkung der deutschen Finanzaufsicht am 10. September 2012.

Die Stiftung Warentest beobachtet seit mehr als vier Jahrzehnten die Anbieter auf dem Finanzmarkt aus der Perspektive des Verbrauchers. Sie stellt sowohl die Qualität von Produkten der einzelnen Finanzdienstleister als auch die Stärken und Schwächen des Dienstleistungsangebots der Finanzbranchen fest. Die Stiftung Warentest veröffentlicht diese Erkenntnisse inklusive dabei etwaig festgestellter Gesetzesverstöße vor allem in ihrer Zeitschrift Finanztest und im Internet auf [www.test.de](http://www.test.de). Die Erkenntnisse aus unseren regelmäßigen Tests sowie die Erfahrungen aus der Beantwortung von ca. 28.000 Leserfragen im Jahr helfen uns, die wesentlichen Verbraucherprobleme auf den Finanzmärkten zu erkennen und entsprechend zu testen. In den vergangenen Jahren haben wir aber zum Beispiel auch in über 120 Artikeln über die Arbeit der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zur Kontrolle der Finanzmärkte berichtet (<http://www.test.de/suche/?q=BaFin>). Wissenschaftler der Stiftung Warentest gehören sowohl dem Fachbeirat der BaFin als auch dem Versicherungsbeirat an. Die Stiftung Warentest befasst sich nicht mit der Frage, wie Bundesorganisationen und Behörden organisiert sein müssen, um auf den Finanzmärkten besonders effizient arbeiten zu können. In unserer Stellungnahme wollen wir uns deshalb auf das Thema Verbraucherschutz im Rahmen des Gesetzentwurfs zur Stärkung der deutschen Finanzaufsicht beschränken.

Aus Sicht der Stiftung Warentest ist es zu begrüßen, wenn der Verbraucherschutz nach dem Gesetzentwurf eine größere Rolle in der Arbeit der BaFin spielen soll. Der Vertrauensverlust der Bürger in die Unternehmen der Finanzdienstleistungsbranchen ist bei unseren Leserfragen deutlich spürbar.

Stiftung Warentest  
Postfach 30 41 41  
10724 Berlin  
Lützowplatz 11-13  
10785 Berlin

Vorsitzender des Verwaltungsrats:  
Prof. Dr. Andreas Oehler  
Vorsitzender des Kuratoriums:  
Dr. Günter Hörmann

Vorstand: Hubertus Primus  
Bereichsleiter Untersuchungen  
und Stellvertreter des Vorstands:  
Dr. Holger Brackemann

Commerzbank AG  
Konto-Nr. 0 870 099 900  
BLZ 100 400 00  
IBAN: DE 11 1004 0000 0870 0999 00  
BIC: COBADEFFXXX

USt.-IdNr.: DE136725570



Stiftung Warentest | Postfach 30 41 41 | 10724 Berlin

Heute wird vor allem in staatlich abgesichertes Festgeld (<http://www.test.de/thema/festgelder>) und Immobilien investiert.

Eigentlich aber müsste der Verbraucherschutz doch eine zentrale Aufgabe einer Aufsichtsbehörde auf den Finanzmärkten, also Aufsichtsziel sein. Schließlich macht die Finanzdienstleistungsbranche aus Sicht von Verbrauchern und Wählern nur Sinn, wenn sie ihre Dienstleistung für die Verbraucher gut und gesetzeskonform erbringt. Dieses Aufsichtsziel ist aber bislang im Gesetzestext nicht formuliert. Stattdessen wird im Text der Präambel für den Gesetzentwurf von der Einbeziehung von Verbraucherfragen gesprochen und diese gerade von den wirklichen Aufsichtszielen abgegrenzt, die durch eine solche Einbeziehung nicht beeinträchtigt werden dürften.

Das Finanzdienstleistungsaufsichtsgesetz soll nach dem Vorschlag der Bundesregierung in §4b eine neue Beschwerdemöglichkeit für Kunden bei der BaFin ermöglichen. Allerdings wird der Behörde keine Frist vorgegeben, in der sie Stellung nehmen muss zur Beschwerde. Bei einem Unternehmen würden wir eine solche Regelung in den allgemeinen Geschäftsbedingungen negativ bewerten. Das ist für Verbraucher unbefriedigend. Auch ist nicht einsichtig, warum die Stellungnahmen der Unternehmen gegenüber der BaFin diesem nicht regelmäßig zugänglich sein sollen. Schließlich geht es um die Beschwerde des Kunden. Eine staatliche Stelle, die bei individuellen Gesetzesverstößen dem Kunden zu seinem Recht hilft, ist gar nicht erst vorgesehen.

Die geplante Einrichtung eines Verbraucherbeirats bei der BaFin stellt sicher einen Fortschritt auf dem Weg zum Verbraucherschutz auf den Finanzmärkten dar. Aber ein Beirat kann nicht ein Aufsichtsziel ersetzen, zumal wenn die Kompetenzen des Beirats im Gesetz nicht ausdrücklich beschrieben werden und sich im Erläuterungstext nur Aufgaben finden, die der Verbraucherbeirat übernehmen kann.

Die BaFin soll sich nach dem Gesetzentwurf zum Schutz der Verbraucher nur um Gesetzesverstöße kümmern, die nach ihrem Gewicht und ihrer Bedeutung über den Einzelfall hinausragen und eine generelle Klärung geboten scheinen lassen. Unklar ist, wie sie diese Verstöße definieren will. Bislang kann sie flächendeckende Gesetzesverstöße ja oft selbst nicht einmal feststellen. Jedenfalls hatte die BaFin von uns festgestellte flächendeckende Verstöße gegen eine anlegergerechte Anlageberatung, bei der fehlenden Aushändigung gesetzlich vorgeschriebener Beratungsprotokollen oder von Info-Dokumenten in der Kreditberatung jeweils nicht gekannt oder gar unterbunden.

Die Detailergebnisse der Tests der Kreditberatung (Finanztest Juni 2012 <http://www.test.de/thema/kreditberatung/>), der Anlageberatung (Finanztest Januar 2010 und August 2010 <http://www.test.de/thema/anlageberatung/>) und

Stiftung Warentest  
Postfach 30 41 41  
10724 Berlin  
Lützowplatz 11-13  
10785 Berlin

Vorsitzender des Verwaltungsrats:  
Prof. Dr. Andreas Oehler  
Vorsitzender des Kuratoriums:  
Dr. Günter Hörmann

Vorstand: Hubertus Primus  
Bereichsleiter Untersuchungen  
und Stellvertreter des Vorstands:  
Dr. Holger Brackemann

Commerzbank AG  
Konto-Nr. 0 870 099 900  
BLZ 100 400 00  
IBAN: DE 11 1004 0000 0870 0999 00  
BIC: COBADEFFXXX

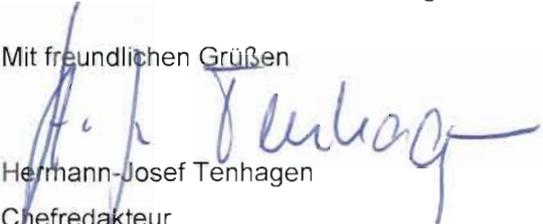
USt.-IdNr.: DE136725570



Stiftung Warentest | Postfach 30 41 41 | 10724 Berlin

der Beratung von Versicherungsvermittlern (Finanztest Oktober 2009 <http://www.test.de/thema/versicherungsvermittler/>) habe ich Ihnen beigelegt. Eine solche Kontrolle auch mit dem Instrument des Mystery Shoppings hat das Bundesverbraucherministerium im Nachgang zu den Anlageberatungstests der Stiftung Warentest schon Ende 2010 gefordert (<http://www.tagesschau.de/wirtschaft/bankberatung110.html>). Damals hieß es, neue Gesetze brauche man dazu nicht und das Bundesfinanzministerium ergänzte, die BaFin werde dafür externe Mitarbeiter einsetzen. Passiert ist bislang allerdings nichts. In der Stellungnahme des Bundesrates zum vorliegenden Gesetzentwurf wird jetzt eine gesonderte gesetzliche Regelung vorgeschlagen. Aus der Sicht und den Erfahrungen der Stiftung Warentest ist es dringend notwendig, dass die Einhaltung existierender gesetzlicher Normen auch auf den Finanzmärkten sichergestellt wird.

Mit freundlichen Grüßen

  
Hermann-Josef Tenhagen  
Chefredakteur

Stiftung Warentest  
Postfach 30 41 41  
10724 Berlin  
Lützowplatz 11-13  
10785 Berlin

Vorsitzender des Verwaltungsrats:  
Prof. Dr. Andreas Oehler  
Vorsitzender des Kuratoriums:  
Dr. Günter Hörmann

Vorstand: Hubertus Primus  
Bereichsleiter Untersuchungen  
und Stellvertreter des Vorstands:  
Dr. Holger Brackemann

Commerzbank AG  
Konto-Nr. 0 870 099 900  
BLZ: 100 400 00  
IBAN: DE 11 1004 0000 0870 0999 00  
BIC: COBADEFFXXX

USt.-IdNr.: DE136725570



**Wenn Sie  
sterben, verliert  
unsere Bank  
Geld.**



**Die neue Software  
kann das Angebot  
nicht ausdrucken.**



**Wir vergeben  
Kredite nur mit  
Versicherung.**



# Die Kreditversager

**Kreditangebote.** Filialbanken behindern Kunden beim Kreditvergleich und schädigen sie mit falschen Schufa-Einträgen. Direktbanken machen es besser.

Nur der Kaffee war gut. Nein, auch der Bankberater war sehr nett. Der Rest: lauwarmer Brühe. Nach 30 Minuten verließ unsere Testperson die Sparda-Bank Berlin mit einem kleinen gelben Zettel, darauf die Notiz: „Darlehensbetrag 4000 zu ca. 6,5 %, Rate für 48 Monate ca. 94,87 €, 52,- Mitgliedschaft.“ Das sollte ein individuelles Angebot für einen Ratenkredit sein.

Ähnlich erging es einem unserer Tester bei der Santander Consumer Bank. Diesmal hatte der Berater auf einen Klebezettel die mystische Ziffernfolge „4/48/8,98 – Rate 99,60, ab 1.5.2012 1. Rate“ geschrieben.

Bei der BBBank bekam die Testerin eine Stofftasche geschenkt, aber die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen zu ihrem Kreditwunsch blieb die Bank schuldig.

Diese drei Beispiele sind typisch für die miserablen Ergebnisse unserer Untersuchung der Kreditberatung. Wir waren entsetzt, wie schlecht unsere Tester informiert wurden.

## Niederschmetterndes Ergebnis

Kreditkunden müssen vor dem Vertrag wie Waschmaschinenkäufer Preis und Leistung vergleichen können. Ohne persönliches Angebot kann ein Bankkunde aber nicht wissen, ob der Kredit günstig ist. Oft hängt der Zins von seiner Bonität ab.

Für unseren Test haben 23 kreditwürdige Männer und Frauen bei zwölf Banken jeweils fünf Gespräche geführt. Wir wollten wissen, wie sie beraten werden, wenn sie ein Angebot für einen Kredit über 4000 Euro haben wollen. Das Ergebnis ist niederschmetternd.

Keine der getesteten Filialbanken erfüllte die Aufgabe. Gerade einmal ausreichend schnitten die Commerzbank und die Berliner Sparkasse ab. Die anderen zehn Filialbanken fielen komplett durch. Unser Urteil: mangelhafte Kreditberatung.

Vor allem zwei Verfehlungen haben uns erschreckt. Den Kreditangeboten fehlten oft die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen, die dem Kunden einen übersichtlichen Vergleich verschiedener Angebote ermöglichen. Außerdem beschädigten einige Bankberater langfristig die gute Kreditwür-

digkeit unserer Tester durch falsche Einträge bei der Schufa, der Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung.

Ein Lichtblick waren die Direktbanken. Wir haben bei fünf von ihnen auf ihrer Internetseite Kreditangebote eingeholt. Testieger sind die netbank, SWK Bank, DKB und SKG Bank mit dem Urteil „sehr gut“. Die ING-Diba erreichte nur ein Ausreichend.

Die besten vier schnitten so gut ab, weil sie das Erstellen von Kreditangeboten automatisiert haben. Der Kunde kommt nur weiter, wenn er alle Fragen zu sich und seinen Finanzen beantwortet. Alle wichtigen Formulare stehen zum Ausdrucken bereit.

## Gesetze kümmern die Banken wenig

Bereits vor knapp zwei Jahren wurden die Banken verpflichtet, Kunden mit einem Formblatt den Vergleich von Krediten zu

## Unser Rat

**Entscheiden.** Nach den verheerenden Testergebnissen für Filialbanken haben Sie zwei Möglichkeiten, wenn Sie ein Angebot für einen Ratenkredit einholen wollen:

Erstens: Sie wenden sich gleich im Internet an eine Direktbank wie die **netbank, SWK Bank, DKB** oder **SKG Bank**.

Zweitens: Wollen Sie trotzdem lieber zu einer Filialbank, müssen Sie sich gut vorbereiten, denn von sich aus machen die Berater große Fehler.

**Informieren.** Verlassen Sie die Bank nicht ohne die „Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite“. Das Formular ist gesetzlich vorgeschriebener Bestandteil eines Kreditan-

gebots und versetzt Sie in die Lage, mehrere Angebote miteinander zu vergleichen (siehe Kasten S. 17).

**Kontrollieren.** Fragen Sie nach, wenn der Berater in der Filiale die Anfrage bei der Auskunft bei Schufa nicht selbst anspricht. Weisen Sie ihn darauf hin, dass dafür das Merkmal „Anfrage Kreditkonditionen“ im Computer eingestellt sein muss, damit Sie vom Kreditvergleich keine Nachteile haben.

**Konditionen.** Direktbanken haben häufig bessere Kreditzinsen als Filialbanken. Die günstigsten Ratenkredite veröffentlicht Finanztest monatlich aktuell im Marktplatz (S. 91) oder unter [www.test.de/ratenkredite](http://www.test.de/ratenkredite).

## Finanztest Qualität der Kreditangebote: Direktbanken top, Filialbanken flop

Anbieter (Adressen S. 93)	Finanztest QUALITÄTSURTEIL	Allgemeine Begleit- umstände (5 %)	Erfas- sung der Kunden- situation (35 %)	Kreditangebot (60 %)			Schufa- Anfragen mit falschem Merkmal (Anzahl) (0 %)	Schufa- Anfragen ohne Kennt- nis des Kun- den (Anzahl) (0 %)
				Form und Inhalt	Verzicht auf Rest- kreditver- sicherung	EU-Standardin- formation nicht ausgehändigt (Anzahl)		
<b>Direktbanken</b>								
netbank	SEHR GUT (0,9)	++ (1,5)	++ (0,5)	++ (1,1)	++	++	0	0
SWK Bank	SEHR GUT (1,0)	○ (3,2)	++ (1,4)	++ (0,5)	++	++	0	0
DKB	SEHR GUT (1,3)	⊖ (3,9)	+ (2,3)	++ (0,5)	++	++	0	0
SKG Bank	SEHR GUT (1,4)	⊖ (4,5)	+ (2,3)	++ (0,5)	++	++	0	0
ING-Diba <sup>1)</sup>	AUSREICHEND (4,0)	++ (0,5)	○ (3,0)	+ (1,6)	++	++	0 <sup>2)</sup>	4 <sup>2)</sup>
<b>Filialbanken</b>								
Commerzbank	AUSREICHEND (3,6)	○ (2,9)	○ (2,9)	⊖ (4,0)	⊖	○	2 <sup>2)</sup>	0
Berliner Sparkasse	AUSREICHEND (4,3)	○ (2,7)	⊖ (4,5)	⊖ (4,3)	○	+	3 <sup>2)</sup>	0
Postbank	MANGELHAFT (4,6)	+ (2,3)	○ (3,4)	- (5,5)	⊖	+	4 <sup>2)</sup>	0
Berliner Bank	MANGELHAFT (4,8)	○ (3,0)	⊖ (4,4)	- (5,3)	⊖	++	4 <sup>2)</sup>	0
BBBank	MANGELHAFT (4,9)	○ (3,4)	⊖ (4,0)	- (5,5)	⊖	+	5 <sup>2)</sup>	0
Santander Bank	MANGELHAFT (4,9)	+ (1,6)	⊖ (3,6)	○ (3,5)	○	+	2 <sup>2)</sup>	3 <sup>2)</sup>
Hypovereinsbank	MANGELHAFT (5,0)	+ (1,6)	⊖ (4,5)	- (5,5)	-	○	5 <sup>2)</sup>	0
Targobank	MANGELHAFT (5,0)	○ (3,1)	⊖ (4,2)	- (5,5)	-	+	5 <sup>2)</sup>	0
Berliner Volksbank	MANGELHAFT (5,3)	+ (2,1)	⊖ (3,9)	- (5,5)	⊖	+	5 <sup>2)</sup>	1 <sup>2)</sup>
Deutsche Bank	MANGELHAFT (5,5)	++ (0,5)	⊖ (4,4)	- (5,5)	-	⊖	5 <sup>2)</sup>	0
Santander Consumer Bank	MANGELHAFT (5,5)	○ (2,9)	- (4,7)	- (5,5)	-	⊖	4 <sup>2)</sup>	2 <sup>2)</sup>
Sparda-Bank Berlin	MANGELHAFT (5,5)	○ (2,8)	○ (3,4)	- (5,5)	⊖	○	3 <sup>2)</sup>	2 <sup>2)</sup>

Bewertungen: ++ = Sehr gut (0,5–1,5). + = Gut (1,6–2,5). ○ = Befriedigend (2,6–3,5). ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5). - = Mangelhaft (4,6–5,5).

Bei gleicher Note wurde alphabetisch sortiert.

\* ) Führt zur Abwertung (siehe Kasten: So haben wir getestet).

1) Kreditbetrag 5 000 Euro statt 4 000 Euro wie im Modell.

2) Standardinformation ausgehändigt, aber nicht individuell ausgefüllt.

## So haben wir getestet

### Im Test

Unsere Testpersonen haben von Februar bis April 2012 Kreditangebote bei Filialbanken und Direktanbietern eingeholt. Vor den Gesprächen in den Filialen vereinbarten sie einen Termin. Pro Bank haben fünf Tester ein Angebot für einen Ratenkredit in Höhe von 4 000 Euro und einer Laufzeit von 48 Monaten eingeholt. Eine Restkreditversicherung wollten sie ausdrücklich nicht. Unsere Testpersonen hatten eine ausreichende Kreditwürdigkeit für den verlangten Kredit.

### Abwertungen

Jeder Fall, in dem die Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite nicht ausgehändigt wurde, führte zur Abwertung des Gruppenurteils „Kreditangebot“ um eine halbe Note.

Wenn alle Standardinformationen, die eine Bank ausgehändigt hat, nicht individuell ausgefüllt waren, wurde das Gruppenurteil „Kreditangebot“ einmalig um eine halbe Note abgewertet.

Eine Anfrage bei der Schutzgemein-

schaft für allgemeine Kreditsicherung (Schufa), die die Kreditwürdigkeit des Kunden verschlechterte, führte zur Abwertung des Finanztest-Qualitätsurteils um eine halbe Note. Das Gleiche gilt, wenn bei der Schufa Daten gespeichert wurden, die in keinem Zusammenhang mit der Kreditberatung stehen. Hat der Bankberater den Kunden während der Beratung nicht darüber unterrichtet, dass er bei der Schufa anfragt, haben wir das Finanztest-Qualitätsurteil um eine halbe Note abgewertet.

### Allgemeine Begleitumstände (5 Prozent)

Der Prüfpunkt umfasst bei den Filialbanken zum Beispiel, ob das Gespräch pünktlich begann und diskret verlief. Die Berater durften vom Kunden nicht verlangen, dass er sein Girokonto verlegt. Sie sollten ihm keine weiteren Produkte verkaufen. Bei den Onlineangeboten muss der Kunde auf der Homepage ein repräsentatives Beispiel für den effektiven Jahreszins finden. Wir haben zudem geprüft, ob der

Kunde durch Voreinstellungen zu Entscheidungen gedrängt wird, zum Beispiel zum Kauf einer Restkreditversicherung.

### Erfassung der Kundensituation (35 Prozent)

Der Berater sollte anhand der Einnahmen und Ausgaben das frei verfügbare Einkommen des Kunden ermitteln. Das Ergebnis sollte er mitteilen und die Berechnung mit nachhause geben.

### Kreditangebot (60 Prozent)

**Form und Inhalt.** Es wurde geprüft, ob der Kunde ein individuelles Angebot erhielt. Es sollte alle für den Kredit wichtigen Angaben wie Effektivzinssatz, Gesamtkreditbetrag und Höhe der monatlichen Rate enthalten. Die Gültigkeit des Angebots musste erkennbar sein.

**Restkreditversicherung.** Der Berater sollte ein Angebot ohne Versicherungen erstellen. Hat er trotzdem Kreditangebote mit Versicherungen gemacht, musste erkennbar sein, welche Risiken damit versichert sind.

## Die Schufa-Anfrage ist gesetzlich vorgeschrieben.

### Finanztest Große Spanne

So viel kostete ein 4 000-Euro-Kredit über 48 Monate an unserem Stichtag. Bei vielen Banken hängt der Zins von der Kreditwürdigkeit des Kunden ab.

Anbieter (Adressen S. 93)	Effektiver Jahreszins (Prozent)
<b>Onlinebanken</b>	
ING-Diba	5,75 <sup>1)</sup>
DKB	5,95
netbank	5,90
SKG Bank	5,55
SWK Bank	3,95–9,50 <sup>2)</sup>
<b>Filialbanken</b>	
BBBank	6,99–13,99 <sup>2)</sup>
Berliner Bank	8,99
Berliner Sparkasse	4,99–13,99 <sup>2)</sup>
Berliner Volksbank	7,00–14,00 <sup>2)</sup>
Commerzbank	7,99–12,99 <sup>2)</sup>
Deutsche Bank	8,99
Hypovereinsbank	10,99–15,99 <sup>2)</sup>
Postbank	6,99–10,92 <sup>2)</sup>
Santander Bank	7,98–13,98 <sup>2)</sup>
Santander Consumer Bank	7,98–13,98 <sup>2)</sup>
Sparda-Bank Berlin	6,45–9,13 <sup>2)</sup>
Targobank	4,58–15,26 <sup>2)</sup>

1) Abweichende Kreditsumme: 5 000 Euro.

2) Je nach Kreditwürdigkeit. Stand: 23. April 2012

#### EU-Standardinformation nicht ausgehändigt.

Wir haben geprüft, ob der Kunde schon beim Einholen des Angebots das individuell ausgefüllte Formblatt „Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite“ bekam. Es enthält alles, was der Kunde wissen muss (siehe Kasten S. 17).

#### Schufa-Anfragen mit falschem Merkmal (0 Prozent)

Wenn der Kunde nur ein Angebot will, müssen Bankberater bei ihrer Schufa-Anfrage am Computer das Merkmal „Kreditkonditionen“ wählen. Es wirkt sich nicht auf die Kreditwürdigkeit des Kunden aus.

#### Schufa-Anfragen ohne Kenntnis des Kunden (0 Prozent)

Wenn Bankmitarbeiter bei der Schufa Daten zur Kreditwürdigkeit des Kunden abfragen, sollten sie den Kunden darüber im Rahmen des Gesprächs zumindest unterrichten.

erleichtern. Jede Bank soll zu jedem Kreditangebot die „Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite“ individuell für den Kunden ausfüllen und ihm aushändigen (siehe Kasten S. 17). Er sieht darin genau, was der Kredit in seinem Fall kosten wird.

Die Banken nutzen das Instrument aber nicht und verstoßen damit gegen das Gesetz. Von zwölf Filialbanken im Test haben die Santander Bank und die Commerzbank das Formular am häufigsten ausgehändigt – aber auch nur in drei von fünf Fällen.

Bei der Berliner Sparkasse und der BBBank bekamen unsere Tester in einigen Fällen das Formular für den Fall in Aussicht gestellt, dass sie sich für die Bank als Kreditgeber entscheiden. Aber dann ist es nutzlos.

Ein Mitarbeiter der Postbank wies darauf hin, dass die vorgelegte Beispielrechnung nicht die EU-Information ersetzt – doch er gab dem Kunden das Blatt trotzdem nicht.

Bei der Targobank stand unter der „unverbindlichen und beispielhaften Berechnung eines Ratenkredits“ der Satz: „In einem persönlichen Beratungsgespräch unterbreiten wir Ihnen gerne ein individuelles, auf Ihre Bonität abstellendes Angebot.“ Dabei hatte unser Tester genau darum schon vorher am Telefon gebeten.

Nach den verheerenden Ergebnissen in den überregionalen und den Berliner Kreditinstituten, wollten wir wissen, ob regionale Banken in anderen Städten vielleicht besser sind. Wir schickten unsere Leute noch einmal los, zu 14 regionalen Banken und Sparkassen in fünf Großstädten, diesmal nur für jeweils ein Testgespräch.

Das Ergebnis war wieder schlecht. Nur die Kreissparkasse Köln hat die EU-Standardinformation ausgehändigt. Ein Armutszeugnis für alle anderen: Bremische Volksbank, Sparkasse Bremen, Frankfurter Sparkasse, die Volksbanken in Frankfurt, Hamburg und Hannover, die Kölner und Münchner Bank, die Sparda-Banken Hamburg, Hannover, München und Süd-West sowie die Stadtparkasse München.

Bei den Direktbanken gehört die EU-Standardinformation dagegen automatisch zum Angebot. Leider hat die ING-Diba sie nur allgemein ausgefüllt – es fehlten die Angaben zum konkreten Kredit.

#### Noch mehr Pannen

Die Berater in den Filialen ärgerten unsere Testkunden noch weiter. Viele bekamen keinen Ausdruck eines Kreditangebots mit nach Hause, mit zum Teil abenteuerlichen Begründungen: die neue Software sei dazu

nicht in der Lage, das Betriebssystem erlauben keinen Zugriff auf den Servicebereich oder Computerausdrucke seien für Angebote nicht zulässig.

Ein Testkunde bekam in der Berliner Sparkasse zu hören, er solle seinen Kreditwunsch noch einmal überdenken, seine finanzielle Lage ermögliche einen viel höheren Kredit.

#### **Kunden in der Schufa-Falle**

Bevor Banken einen Ratenkredit vergeben und entscheiden, welchen Zins sie verlangen, wollen sie mehr über den Kunden wissen. Ist er kreditwürdig?

Antwort darauf bekommen die Kreditinstitute auch von der Schufa. Die Auskunft speichert Daten von Millionen Verbrauchern, zum Beispiel Informationen über laufende Verträge und Zahlungsverpflichtungen. Schufa-Anfragen sind erlaubt, aber nicht gesetzlich vorgeschrieben – wie ein Mitarbeiter der Berliner Bank behauptete.

Wenn ein Berater eine Schufa-Anfrage startet, sollte er in unserem Test den Kunden im Gespräch darüber informieren. Fast alle Banken hielten sich daran.

Mancher Berater hielt die Anfrage zunächst für verzichtbar. Bei der Berliner Bank hieß es einmal: „Wir machen die Anfrage erst, wenn Sie sich für uns entscheiden.“ Da bei der Berliner Bank der Zins für einen Ratenkredit aber von der Kreditwürdigkeit des Kunden abhängig sein kann, ist ein Angebot ohne Schufa-Anfrage völlig nutzlos.

#### **Anfrage hat Bonität verschlechtert**

Unsere Tester wollten ausdrücklich nur ein Kreditangebot und nicht sofort abschließen. In solchen Fällen darf die Anfrage bei der Schufa die dort erfasste Kreditwürdigkeit des Kunden nicht verschlechtern. In 12 Fällen ist das aber geschehen.

Da hat der Bankberater wohl den falschen Knopf am Computer gedrückt. Er muss für seine Schufa-Anfrage das Merkmal „Kreditkonditionen“ nehmen. So weiß die Schufa, dass der Kunde nur ein Angebot will. Wir haben aber zum Beispiel auch die Merkmale „Anfrage Kredit“ oder „Anfrage Girokonto“ gefunden.

Alle Tester haben vor und nach den Kreditgesprächen eine Schufa-Eigenauskunft angefordert. So konnten wir sehen, wie sich die Arbeit für uns auf ihre Kreditwürdigkeit auswirkte. Einen traf es besonders hart:

**Sie können ja vorher schon mal im Internet recherchieren.**

Seine Bonität fiel von der zweitbesten Stufe B um sechs Stufen auf H. So schlimm wäre es für ihn nicht einmal gekommen, wenn der Tester den Kredit tatsächlich genommen hätte.

Trotz aller Automatisierung hat hier auch eine Direktbank versagt: Die ING-Diba hat sowohl mit dem Merkmal „Kredit“ angefragt, als auch die Auszahlung des Kredits gemeldet.

#### **Versicherung oft noch Zwang**

Bankkunden, die einen Kredit aufnehmen, können dazu eine Restkreditversicherung abschließen. Sie zahlt, wenn der Versicherte seinen Kredit wegen Tod oder Arbeitslosigkeit nicht mehr bedienen kann.

Die Versicherung macht den Kredit sehr teuer. Statt 10,99 Prozent effektiven Jahreszins hätte unser Testkunde bei der Hypovereinsbank mit Versicherung 17,96 Prozent zahlen müssen. Bei der Berliner Volksbank würde sich der Zins von 9,99 Prozent auf 19,33 Prozent erhöhen. Der Kunde nimmt damit einen Kredit über 4 652 Euro auf statt nur über 4 000 Euro.

Unsere Tester sollten ein Angebot ohne Versicherung verlangen, denn eine monatliche Rate von rund 100 Euro ist so gering, dass die Versicherung nach unserer Mei-

nung verzichtbar ist. Warum einige Banken im Test trotzdem darauf beharren, begründete eine Beraterin der Sparda-Bank Berlin sehr ehrlich: „Wenn Sie sterben, verliert unsere Bank Geld.“

Holen Kunden bei Direktbanken Angebote ein, müssen sie gut aufpassen, was die Banken sie fragen und was sie voreingestellt haben. Manche machen wie die SKG Bank gleich einen Haken an die Restkreditversicherung. Wer ihn nicht entfernt, bekommt ein Angebot mit Versicherung.

Die Voreinstellung ist einer der Gründe, warum die DKB und die SKG Bank im Prüfpunkt „allgemeine Begleitumstände“ nur ein Ausreichend erhalten.

#### **Berater haben sich stets bemüht**

In den Filialen gehörte zum Test auch der äußere Rahmen des Kreditgesprächs. Doch selbst hier versagten viele Banken.

Zwar begannen die Gespräche pünktlich, verliefen ungestört in separaten Räumen, es gab für fast alle Tester etwas zu trinken und die Mitarbeiter waren freundlich. Aber die Berater versuchten auch, das eine oder andere bankeigene Spar- oder Anlageprodukt an den Mann zu bringen. Ein Tester verließ die Filiale der Berliner Volksbank sogar mit einem Bausparangebot. ■

## Europaweit einheitliche Regeln

## Mit der EU-Standardinformation Kredite vergleichen

Die Deutschen nehmen sich Zeit für einen Kreditvergleich. Bevor sie unterschreiben, holen sich vor allem die jüngeren Bankkunden im Durchschnitt mindestens zwei Angebote ein.

Der Vergleich wäre so einfach wie nie, wenn die Banken sich an das Gesetz hielten. In der gesamten Europäischen Union (EU) gelten die gleichen Vorschriften: Kunden, die sich ein Kreditangebot einholen, sollen dieselben Informationen bekommen. Auch in Deutschland ist seit Inkrafttreten des neuen Verbraucherkreditrechts im Juni 2010 genau vorgeschrieben, wie und worüber ein Bankkunde vor Abschluss eines Kreditvertrags informiert werden muss. Formuliert sind die EU-Vorgaben im Bürgerlichen Gesetzbuch und dem entsprechenden Einführungsgesetz.

Die EU hat dafür das Musterformular „EU-Standardinformation für Verbraucherkredite“ vorgeschrieben. Es ist sowohl für Raten- und Rahmenkredite Pflicht, für Dispokredite oder Baufinanzierungen freiwillig.

## Vor dem Vertrag

Das Musterformular der EU listet in der linken Spalte allgemein die Informationen auf, die ein Kunde bekommen muss. In der rechten Spalte lässt es Platz für die individuellen Angaben der Bank oder Sparkasse. Die Informationen sind in vier Abschnitte unterteilt, für Kredite von Direktbanken in fünf:

**Allgemeine Angaben.** Darunter stehen Name und die bei Rechtsstreitigkeiten geltende Anschrift des Kreditgebers oder des Kreditvermittlers.

## Wesentliche Merkmale des Kredits.

Aufzuführen sind Kreditart, Höhe des Kredits, Bedingungen der Auszahlung, Laufzeit, Betrag und Anzahl der monatlichen Raten, Gesamtbetrag des Kredits sowie eventuell verlangte Sicherheiten, wie eine Gehaltsabtretung.

**Kreditkosten.** Hier wird angegeben, wie hoch der effektive Jahreszins ist, ob eine Kreditversicherung zwingend

abzuschließen ist, ob die Bank eine Bearbeitungsgebühr verlangt und welche Kosten anfallen, wenn der Bankkunde in Zahlungsverzug gerät.

**Rechtliche Aspekte.** An dieser Stelle ist zum Beispiel notiert, ob der Kunde ein Widerrufsrecht hat und ob er den Kredit vorzeitig zurückzahlen kann. Dort steht auch, wie lange das individuelle Kreditangebot gilt.

**Fernabsatz von Finanzdienstleistungen.** Diesen Abschnitt müssen nur die Banken ausfüllen, die einen Onlinekredit vergeben. An dieser Stelle informieren sie die Kunden auch über ihr besonderes Widerrufsrecht und darüber, welches Länderrecht gilt. Hier müssen Name und Anschrift des Kreditgebers stehen, ob die Gesellschaft im Handelsregister eingetragen ist und wer die zuständige Aufsichtsbehörde ist.

## Klares Formular

In der EU-Standardinformation sind damit auch die Angaben enthalten, die Finanztest im vergangenen Test der Kreditberatung im Februar 2007 für notwendig hielt. Das Formular ist

übersichtlich und erfüllt seinen Zweck, nur leider bekommen es Kunden von Filialbanken fast nie, wie unser Test gezeigt hat.

Das Formular ist unverzichtbar, auch wenn die Banken fast einheitlich beklagen, dass dadurch die Kreditverträge unnötig umfangreich würden. Der Deutsche Sparkassen- und Giroverband sagt sogar, es bleibe abzuwarten, ob die gesetzlich vorgesehenen Pflichtangaben nicht zu umfassend sind und eher eine Belastung für den Verbraucher darstellen.

Wie unser Test gezeigt hat, handelt es sich um höchstens vier bedruckte Seiten. Die Commerzbank kommt sogar mit einer Seite aus – leider hat auch sie im Test nur zwei Kunden das Papier mit nachhause gegeben.

Papier sparen können die Banken an anderer Stelle: Testkunden erhielten von der BBBank vier Broschüren, einen Werbezettel und eine CD mit den Geschäftsbedingungen und dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Die EU-Standardinformation erhielten sie nicht.

## Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite zum Kreditvertrag

<b>1. Name und Kontaktangaben des Kreditgebers</b>	
Kreditgeber Anschrift	Commerz Finanz GmbH, Schwanthalerstraße 31, 803
Kreditvermittler Anschrift	Commerzbank AG, Kaiserplatz 16, 60311 Frankfurt am
<b>2. Beschreibung der wesentlichen Merkmale des Kredits</b>	
Kreditart	Ratenkredit mit gebundenem Zinssatz und festen Rat
Gesamtkreditbetrag Obergrenze oder Summe aller Beträge, die aufgrund des Kreditvertrags zur Verfügung gestellt werden	4 000,00 €
Bedingungen für die Inanspruchnahme Gemeint ist, wie und wann Sie das Geld erhalten	Die Kreditauszahlung erfolgt nach Vertragsabschluss. Kreditprüfung erforderlichen Unterlagen durch Übern
Laufzeit des Kreditvertrages	48 Monate
Teilzahlungen und gegebenenfalls Reihenfolge, in der die Teilzahlungen an gerechnet werden	Sie müssen folgende Zahlungen leisten: 48 Raten zu je 104,11 € im Zeitabstand von jew.
Von Ihnen zu zahlender Gesamtbetrag Betrag des geliehenen Kapitals zuzüglich Zinsen und etwaiger Kosten im Zusammenhang mit dem Kredit	Der Gesamtkreditbetrag i. H. v. das Bearbeitungsentgelt i. H. v. und die Zinsen i. H. v. ergeben den zu zahlenden Gesamtbetrag i. H. v.
Verlangte Sicherheiten Beschreibung der von Ihnen im Zusammenhang mit dem Kreditvertrag zu stellenden Sicherheiten	Abtretung der Lohn- und Gehaltsansprüche bzw. aller z
<b>3. Kreditkosten</b>	
Soilzinsatz oder gegebenenfalls die verschiedenen Soilzinsätze, die für den Kreditvertrag gelten	9,81 % p.a. gebunden für die gesamte Vertragslaufzeit
Effektiver Jahreszins Gesamtkosten ausgedrückt als jährlicher Prozentsatz des Gesamtkreditbetrags	11,99 % (Ihnen effektiven Jahreszins sind eingerec

Diese EU-Standardinformation für Verbraucherkredite hat eine unserer Testpersonen bei der Commerzbank bekommen.

## Kreditberatung

### Seite 12-17

**BBBank eG**,  
Herrenstr. 2-10,  
76133 Karlsruhe,  
Tel. 07 21/14 10,  
Fax 07 21/14 14 97,  
direkt@bbbank.de,  
www.bbbank.de

**Berliner Bank**, Niederlassung der Deutsche Bank Privat- und Geschäftskunden AG, Hardenbergstr. 32, 10623 Berlin, Tel. 0 30/3 10 9 31 09, Fax 0 30/3 10 9 21 65, kontakt@bbk.de, berliner-bank.de, www.berliner-bank.de

**Berliner Sparkasse**, Abteilung der LB Berlin, Alexanderplatz 2, 10178 Berlin, Tel. 0 30/86 98 01, Fax 0 30/86 98 30 74, info@berliner-sparkasse.de, www.berliner-sparkasse.de

**Berliner Volksbank eG**, Budapester Str. 35, 10787 Berlin, Tel. 0 30/30 63 33 00, Fax 0 30/30 63 44 00, service@berliner-volksbank.de, www.berliner-volksbank.de

**Commerzbank AG**, Kaiserplatz 11, 60311 Frankfurt/M., Tel. 0 69/1 36 20, Fax 0 69/13 62 94 76, info@commerzbank.com, www.commerzbank.com

**Deutsche Kreditbank AG**, Taunusanlage 12, 60325 Frankfurt/M., Tel. 0 18 18/10 00, Fax 0 18 18/10 01, www.deutsche-kreditbank.de

**Deutsche Kreditbank AG**, Taubenstr. 7-9, 10117 Berlin, Tel. 0 180 3/12 03 00, info@dkb.de, www.dkb.de

**ING-Diba AG**, Theodor-Heuss-Allee 106, 60486 Frankfurt/M., Tel. 0 69/50 50 01 09, Fax 0 800/2 72 22 77, info@ing-diba.de, www.ing-diba.de

**netbank AG**, Postfach 50 04 48, 22704 Hamburg, Tel. 0 180 5/63 82 26, info@netbank.de, www.netbank.de

**Postbank**, Deutsche Postbank AG, Friedrich-Ebert-Allee 114-126, 53113 Bonn, Tel. 0 180 3/28 81, Fax 0 180 3/04 08 00, direkt@postbank.de, www.postbank.de

**Santander Bank**, Zweigniederlassung der Santander Consumer Bank AG, Santander-Platz 1, 41061 Mönchengladbach, Tel. 0 180 5/55 62 07, Fax 0 69/2 58 75 78, infomail@santanderbank.de, www.santanderbank.de

**Santander Consumer Bank AG**, Santander-Platz 1, 41061 Mönchengladbach, Tel. 0 180 5/55 61 15, Fax 0 180 5/55 64 98, email-service@santander.de, www.santander.de

**SKG Bank AG**, Halbbergstr. 50, 66121 Saarbrücken, Tel. 0 6 81/8 57 10 61, Fax 0 6 81/8 57 10 78, kundenbetreuung@skgbank.de, www.skgbank.de

**Sparda-Bank Berlin eG**, Storkower Str. 101a, 10407 Berlin, Tel. 0 30/42 08 04 20, Fax 0 30/42 83 03 70, sparda-b@sparda.de, www.sparda-b.de

**Süd-West-Kreditbank Finanzierung GmbH**, SWK-Bank, Am Ockenheimer Graben 52, 55411 Bingen am Rhein, Tel. 0 67 21/9 10 10, Fax 0 67 21/9 01 39, sekretariat@swk-bank.de, www.swk-bank.de

**Targobank AG & Co.KGAA**, Kasernenstr. 10, 40213 Düsseldorf, Tel. 0 21 1/89 84 12 22, kontakt@targobank.de, www.targobank.de

**UniCredit Bank AG**, Hypovereinsbank, Siederanger 4, 80538 München, Tel. 0 180 2/88 44 55, info@unicreditgroup.de, www.hypovereinsbank.de

**VHS Landkreis Gießen**, Kreuzweg 33, 35423 Lich/Hessen, Tel. 0 64 04/9 16 30, Fax 0 64 04/91 63 40, kvhs.giessen@lkgi.de, http://vhs-kreis-giessen.s-w-k.com

**Volkshochschule Stuttgart**, Fritz-Elzas-Str. 46/48, 70174 Stuttgart, Tel. 0 71 1/1 87 38 00, Fax 0 71 1/1 87 38 58, info@vhs-stuttgart.de, www.vhs-stuttgart.de

**BayTech Akademie Bayern Innovativ GmbH**, Gewerbeunseumplatz 2, 90403 Nürnberg, Tel. 09 11/20 67 13 50, Fax 09 11/20 67 17 44, baytech@bayern-innovativ.de, www.baytech.de

**ebam GmbH Business Akademie**, Business Akademie für Medien, Event und Kultur, Engelhardstr. 6, 81369 München, Tel. 0 89/54 88 47 91, Fax 0 89/54 88 47 99, info@ebam.de, www.ebam.de

**Embis GmbH**, Blumenstr. 25, 85399 Hallbergmoos, Tel. 08 11/9 93 36 60, Fax 08 11/9 93 36 61, mail@embis.de, www.embis.de

**Hamburger Volkshochschule**, Schanzenstr. 75, 20357 Hamburg, Tel. 0 40/4 28 41 27 87, Fax 0 40/4 28 41 15 23, sekretariat\_geschaeftsfuehrung@vhs-hamburg.de, www.vhs-hamburg.de

**IHK Akademie München und Oberbayern**, Orleansstr. 10-12, 81669 München, Tel. 0 89/5 11 60, Fax 0 89/51 16 13 06, iszhkmail@muenchen.ihk.de, http://akademie.muenchen.ihk.de

**IHK Nord Westfalen**, Akademie der Wirtschaft, Sentmaringer Weg 61, 48151 Münster, Tel. 02 51/70 70, Fax 02 51/70 73 25, muenster@ihk-nordwestfalen.de, www.ihk-bildung.de

**Social Media Akademie Webculture GmbH**, Richard-Wagner-Str. 51, 68165 Mannheim, Tel. 06 21/1 80 69 52 10, Fax 06 21/1 80 69 52 19, info@socialmedia-akademie.de, www.socialmedia-akademie.de

**TAW Technische Akademie Wuppertal eV**, Hubertusallee 18, 42117 Wuppertal, Tel. 02 02/7 49 50, Fax 02 02/7 49 52 02, info@taw.de, www.taw.de

**VHS Landkreis Gießen**, Kreuzweg 33, 35423 Lich/Hessen, Tel. 0 64 04/9 16 30, Fax 0 64 04/91 63 40, kvhs.giessen@lkgi.de, http://vhs-kreis-giessen.s-w-k.com

**Volkshochschule Stuttgart**, Fritz-Elzas-Str. 46/48, 70174 Stuttgart, Tel. 0 71 1/1 87 38 00, Fax 0 71 1/1 87 38 58, info@vhs-stuttgart.de, www.vhs-stuttgart.de

**Geldanlage und Altersvorsorge in Kürze** Seite 24-27

**Verbraucherzentrale Bundesverband eV (vzbv)**, Markgrafenstr. 66, 10969 Berlin, Tel. 0 30/25 80 00, Fax 0 30/25 80 05 18, info@vzbv.de, www.vzbv.de

**VZ Baden-Württemberg eV**, Paulinenstr. 47, 70178 Stuttgart, Tel. 07 11/66 91 10, Fax 07 11/66 91 50, info@vz-bw.de, www.vz-bawue.de

**VZ Bayern eV**, Mozartstr. 9, 80336 München, Tel. 0 89/53 98 70, Fax 0 89/53 75 53, info@vzbayern.de, www.verbraucherzentrale-bayern.de

**VZ Berlin eV**, Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin, Tel. 0 30/21 48 50, Fax 0 30/2 11 72 01, mail@verbraucherzentrale-berlin.de, www.vz-berlin.de

**VZ Brandenburg eV**, Templiner Str. 21, 14473 Potsdam, Tel. 03 31/29 87 10, Fax 03 31/29 87 17 77

**VZ Bremen eV**, Altenweg 4, 28195 Bremen, Tel. 04 21/16 07 77, Fax 04 21/1 60 77 80, info@verbraucherzentrale-bremen.de, www.verbraucherzentrale-bremen.de

**VZ Hamburg eV**, Kirchenallee 22, 20099 Hamburg, Tel. 0 40/24 83 20, Fax 0 40/24 83 22 90, info@vzh.de, www.vzh.de

**VZ Hessen eV**, Große Friedberger Str. 13-17, 60313 Frankfurt/M., Tel. 0 180 5/97 20 10, Fax 0 69/97 20 10 40, vzh@verbraucher.de, www.verbraucher.de

**Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern eV**, Strandstr. 98, 18055 Rostock, Tel. 03 81/2 08 70 50, Fax 03 81/2 08 70 30, info@nvzmv.de, www.nvzmv.de

**VZ Niedersachsen eV**, Herrenstr. 14, 30159 Hannover, Tel. 05 11/9 19 16 60, Fax 05 11/9 19 16 10, info@vz-niedersachsen.de, www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

**VZ Nordrhein-Westfalen eV**, Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf, Tel. 02 11/3 80 90, Fax 02 11/3 80 92 16, vz.nrw@vz-nrw.de, www.vz-nrw.de

**VZ Rheinland-Pfalz eV**, Seppel-Gluckert-Passage 10, 55116 Mainz, Tel. 0 61 31/2 84 80, Fax 0 61 31/28 48 66, info@vz-rlp.de, www.verbraucherzentrale-rlp.de

**VZ des Saarland eV**, Haus der Beratung/Trierer Str. 22, 66111 Saarbrücken, Tel. 06 81/50 08 90, Fax 06 81/5 00 89 22, vz-saar@vz-saar.de, www.vz-saar.de

**VZ Sachsen eV**, Katharinenstr. 17, 04109 Leipzig, Tel. 03 41/69 62 90, Fax: 03 41/6 89 28 26, info@vz-sachsen.de, www.verbraucherzentrale-sachsen.de

**VZ Sachsen-Anhalt eV**, Steinbockgasse 1, D-06108 Halle, Tel. 03 45/2 98 03 29, Fax 03 45/2 98 03 26, vzsa@vzsa.de, www.vzsa.de

**VZ Schleswig-Holstein eV**, Andreas-Gayk-Str. 15, 24103 Kiel, Tel. 03 61/59 09 90, Fax 04 31/5 90 99 77, info@vzsh.de, www.verbraucherzentrale-sh.de

**VZ Thüringen eV**, Eugen-Richter-Str. 45, 99085 Erfurt, Tel. 03 61/55 51 40, Fax 03 61/5 55 14 40, info@vzth.de, www.vzth.de

## Fastgeld

### Seite 32-33

**Degussa Bank GmbH**, Postfach 20 01 23, 60605 Frankfurt/M., Tel. 0 69/36 00 55 55, Fax 0 69/36 00 27 70, kundendialog@degussa-bank.de, www.degussa-bank.de

**Deutsche Bank AG**, Taunusanlage 12, 60325 Frankfurt/M., Telefon: 0 18 18/10 00, Fax: 0 18 18/10 01, www.deutsche-bank.de

**Santander Bank**, Zweigniederlassung der Santander Consumer Bank AG, Santander-Platz 1, 41061 Mönchengladbach, Tel. 0 180 5/55 63 07, Fax 0 69/2 58 75 78, infomail@santanderbank.de, www.santanderbank.de

**Santander Consumer Bank AG**, Santander-Platz 1, 41061 Mönchengladbach, Tel. 0 180 5/55 64 99, Fax 0 180 5/55 64 98, service@santander.de, www.santander.de

**Targobank AG & Co.KGAA**, Kasernenstr. 10, 40213 Düsseldorf, Telefon: 02 11/8 98 40, Fax 02 11/8 98 12 22, kontakt@targobank.de, www.targobank.de

## Bauen und Wohnen in Kürze

### Seite 42-43

**Forwarddarlehen**  
siehe auch Modernisierungsdarlehen

**PSD Bank Nürnberg eG**, Willy-Brandt-Platz 8, 90402 Nürnberg, Tel. 09 11/2 38 50, Fax 09 11/23 85 21 99, info@psd-nuernberg.de, www.psd-nuernberg.de

**Baugeld Spezialisten**, Feringastr. 4, 85774 Unterföhring, Tel. 0 89/1 21 03 31 00, baugeldservice@baugeld-spezialisten.de, www.baugeld-spezialisten.de

**Geld & Plan GmbH Hypo Direkt**, Berliner Str. 208, 65205 Wiesbaden, Tel. 06 11/5 31 70, Fax: 06 11/30 41 03, info@geldplan.de, www.geldplan.de

**DMB Deutscher Mieterbund eV**, Littenstr. 10, 10179 Berlin, Tel. 0 30/22 32 30, Fax 0 30/22 32 31 00, info@mieterbund.de, www.mieterbund.de

**Landesverbände DMB Baden-Württemberg eV**, Olgastr. 77, 70182 Stuttgart, Tel. 07 11/236 06 00, Fax 07 11/2 36 06 02, info@mieterbund-bw.de, www.mieterbund-bw.de

**DMB Bayern eV**, Postfach 3 101 69, 80101 München, Tel. 0 89/89 05 73 80, Fax 0 89/8 90 57 38 11, info@mieterbund-landesverband-bayern.de, www.mieterbund-landesverband-bayern.de

**Berliner Mieterverein eV**, Spichernstr. 1, 10777 Berlin, Tel. 0 30/22 62 60, Fax 0 30/22 62 61 61, bmv@berliner-mieterverein.de, www.berliner-mieterverein.de

**DMB Land Brandenburg eV**, Schopenhauerstr. 31, 14467 Potsdam, Tel. 03 31/9 51 08 90, Fax 03 31/9 51 08 91, info@mieterbund-brandenburg.de, www.mieterbund-brandenburg.de

**Mieterverein zu Hamburg von 1890 r. V.**, Beim Strohhause 20, 20097 Hamburg, Tel. 0 40/8 79 790, Fax 0 40/87 97 91 20, info@mieterverein-hamburg.de, www.mieterverein-hamburg.de

**DMB Hessen eV**, Adelheidstr. 70, 65185 Wiesbaden, Tel. 06 11/4 11 40 50, Fax 06 11/41 14 05 29, info@mieterbund-hessen.de, www.mieterbund-hessen.de

**DMB Mecklenburg-Vorpommern eV**, G.-Hauptmann-Str. 19, 18055 Rostock, Tel. 03 81/375 29 20, Fax 03 81/375 29 29, post@mieterbund-mvp.de, www.mieterbund-mvp.de

**DMB Niedersachsen-Bremen eV**, Herrenstr. 14, 30159 Hannover, Tel. 05 11/12 10 60, Fax 05 11/1 21 06 16, info@dmb-niedersachsen-bremen.de, www.dmb-niedersachsen-bremen.de

**DMB Rheinland-Pfalz eV**, Löhrrstr. 78-80, 56068 Koblenz, Tel. 02 61/1 76 09, Fax 02 61/1 76 73, dmb-rhpl@gmx.de, www.mieterbund-rhpl.de

**DMB Saarland eV**, Karl-Marx-Str. 1, 66111 Saarbrücken, Tel. 06 81/94 76 70, Fax 06 81/94 76 72 80, info@mieterbund-sb.de, www.mietrecht-saar.de

**DMB Sachsen eV**, Fetscherplatz 3, 01307 Drasden, Tel. 03 51/8 66 45 66, Fax 03 51/8 66 45 11, landesverband-sachsen@mieterbund.de, www.mieterbund-sachsen.de

**DMB Sachsen-Anhalt eV**, Alter Markt 6, 06108 Halle, Tel. 03 45/2 02 14 67, Fax 03 45/2 02 14 68, info@mieterbund-sachsen-anhalt.de, www.mieterbund-sachsen-anhalt.de

**DMB Schleswig-Holstein eV**, Eggerstedstr. 1, 24103 Kiel, Tel. 04 31/97 91 90, Fax 04 31/9 79 19 31, info@mieterbund-schleswig-holstein.de, www.mieterbund-schleswig-holstein.de

**DMB Thüringen eV**, Hirschlachufer 83 a, 99096 Erfurt, Tel. 03 61/59 80 50, Fax 03 61/5 98 05 20, info@mieterbund-thueringen.de, www.mieterbund-thueringen.de

## Modernisierung

### Seite 44-47

**1822 direkt**, Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH, Borsigallee 19, 60388 Frankfurt/M., Tel. 0 69/9 41 70 72 41, Fax 0 69/9 41 70 71 99, info@1822direkt.com, www.1822direkt.com

**Accedo AG**, -Finanzierungsvermittlung-, Postfach 11 03 22, 95422 Bayreuth, Tel. 0 800/2 28 85 00, Fax 09 21/25 07 05 30, info@accedo.de, www.accedo.de

**BBBank eG** (Baden-Württemberg), Herrenstr. 2-10, 76133 Karlsruhe, Fax 07 21/14 14 97, direkt@bbbank.de, www.tibbank.de

**BF.direkt AG**, -Finanzierungsvermittlung-, Friedrichstr. 9a, 70174 Stuttgart, Tel. 07 11/2 25 54 41 60, Fax 07 11/2 25 54 42 60, info@bf-direkt.de, www.bf-direkt.de

**comdirect bank AG**, Paskallehne 15, 25451 Quickborn, Tel. 0 180 3/44 45, Fax 0 180 3/33 64 55, info@comdirect.de, www.comdirect.de

**Cosmos Finanzservice GmbH**, Halberstr. 50-60, 66121 Saarbrücken, Tel. 06 81/9 66 66 66, Fax 06 81/9 66 66 33, info@cosmosdirekt.de, www.cosmosdirekt.de

**Creditweb Deutschland GmbH**, Kreuzberger Ring 7e, 55205 Wiesbaden, Tel. 0 800/22 20 55 00, Fax 06 11/7 36 57 19, info@creditweb.de, www.creditweb.de

**DAB Bank AG**, Landsberger Str. 300, 80687 München, Tel. 0 180 2/25 45 00, Fax 0 89/50 06 86 30, information@dab.com, www.dab-bank.de

**Debeka Lebensversicherungsverein AG**, 56058 Koblenz, Tel. 02 61/9 43 40, Fax 02 61/9 43 46 99, kundenservice@debeka.de, www.debeka.de

**Degussa Bank GmbH**, Postfach 20 01 23, 60605 Frankfurt/M., Tel. 0 69/36 00 55 55, Fax 0 69/36 00 27 70, kundendialog@degussa-bank.de, www.degussa-bank.de

**Deutsche Bank AG**, Taunusanlage 12, 60325 Frankfurt/M., Tel. 0 18 18/10 00, Fax 0 18 18/10 01, www.deutsche-bank.de

**Deutsche Kreditbank AG,** Taubenstr. 7-9, 10117 Berlin, Tel. 0 180 3/12 03 00, info@dkb.de, www.dkb.de

**Dr. Klein & Co. AG,** Hansestr. 14, 23558 Lübeck, Tel. 0 800/8 83 38 80, Fax 0 4 51/1 40 83 99, Baufinanzierung@drklein.de, www.drklein.de

**DTW GmbH,** Q 5 14-22, 68161 Mannheim, Tel. 0 621/8 67 50 00, Fax 0 621/8 67 50 75, info@immobilienfinanzierung.de, www.immobilienfinanzierung.de

**Enderlein & Co GmbH,** Friedenstr. 11, 33602 Bielefeld, Tel. 0 51/58 00 40, Fax 0 51/58 00 44, info@enderlein.com, www.enderlein.com

**EthikBank,** Zweigniederlassung der Volksbank Eisenberg eG, Martin-Luther-Str. 2, 07607 Eisenberg, Tel. 0 3 66 91/86 23 45, Fax 0 3 66 91/86 23 47, hallo@ethikbank.de, www.ethikbank.de

**Fiba ImmoFond GmbH,** Kleinobfeld 1, 76135 Karlsruhe, Tel. 0 7 21/6 27 67 10, Fax 0 7 21/6 27 67 29, info@fiba-immo.de, www.fiba-immo.de

**Hamburger Sparkasse,** Adolphsplatz 1, 20457 Hamburg, Tel. 0 40/3 57 90, Fax 0 40/3 57 93 18, haspa@haspa.de, www.haspa.de

**Hamburger Volksbank eG (Hamburg),** Hammerbrookstr. 63-65, 20097 Hamburg, Tel. 0 40/30 91 00, Fax 0 40/30 91 30 18, service@hamvoba.de, www.hamvoba.de

**Hannoversche Lebensversicherung AG,** VHV Platz 1, 30177 Hannover, Tel. 0 51/9 56 58 15, Fax 0 51/9 56 56 66, service@hannoversche-leben.de, www.hannoversche-leben.de

**HKB Bank GmbH,** Lyoner Str. 36, 60528 Frankfurt/M., Tel. 0 800/3 47 73 47, Fax 0 69/7 10 41 03 10, geldanlage@hkb.de, http://hkb.de

**Huk-Coburg Bausparkasse,** Willi-Hussong-Str. 2, 96445 Coburg, Tel. 0 95 61/96 12 22, Fax 0 95 61/96 36 52, info@huk-coburg.de, www.huk.de

**Hypothekendiscount,** Postfach 10 15 10, 68015 Mannheim, Tel. 0 6 21/12 99 20, Fax 0 6 21/1 29 92 99, info@hypothekendiscount.de, www.hypothekendiscount.de

**ING-DiBa AG,** Theodor-Heuss-Allee 106, 60486 Frankfurt/M., Tel. 0 69/50 50 01 09, Fax 0 800/2 72 22 77, info@ing-diba.de, www.ing-diba.de

**Interhyp AG,** Marcel-Breuer-Str. 18, 80807 München, Tel. 0 800/2 00 15 15 15, Fax 0 89/20 30 75 10 00, serviceteam@interhyp.de, www.interhyp.de

**Kreissparkasse Köln (alte Bundesländer),** Neumarkt 18-24, 50667 Köln, Tel. 0 21/2 27 01, Fax 0 21/2 27 39 20, info@ksk-koeln.de, www.ksk-koeln.de

**MKIB Online Finanzierungsvermittlung GmbH,** Postfach 35 04 52, 10213 Berlin, Tel. 0 30/6 40 88 10, Fax 0 30/6 40 81 18, mkib@mkib.de, www.mkib.de

**Münchner Bank eG (Bayern),** Richard-Strauss-Str. 82, 81679 München, Tel. 0 89/2 12 80, Fax 0 89/2 12 87 10 10, kontakt@muemchnerbank.de, www.muemchnerbank.de

**PSD Bank Hessen-Thüringen eG,** Mergenthaler-Allee 31-33, 65760 Eschborn/Taunus, Tel. 0 61 96/93 80, Fax 0 61 96/93 81 09, info@psdbank-ht.de, www.psdbank-ht.de

**PSD Bank Karlsruhe-Neustadt eG,** Philipp-Reis-Str. 1, 76137 Karlsruhe, Tel. 0 71/9 19 20, info@psd-kn.de, www.psd-kn.de

**PSD Bank Kiel eG,** Postfach 35 05, 24034 Kiel, Tel. 0 41/9 82 51 25, Fax 0 41/9 82 52 00, info@psd-kiel.de, www.psd-kiel.de

**PSD Bank Koblenz eG (Rheinland-Pfalz),** Casinostr. 51, 56058 Koblenz, Tel. 0 21/1 30 10, Fax 0 21/1 30 13 39, info@psd-koblenz.de, www.psd-koblenz.de

**PSD Bank Köln eG,** Laurenzplatz 2, 50667 Köln, Tel. 0 180 2/77 27 70, Fax 0 180 2/77 09 99, info@psd-koeln.de, www.psd-koeln.de

**PSD Bank München eG,** Sitz Augsburg, Max-Hempel-Str. 5, 86153 Augsburg, Tel. 0 180/50 49 00, Fax 0 81 54 92 95, info@psd-muenchen.de, www.psd-muenchen.de

**PSD Bank Nord eG,** Schloßstr. 10, 22041 Hamburg, Tel. 0 180 1/7 73 66 73, Fax 0 180 1/77 33 29, info@psd-nord.de, www.psd-nord.de

**PSD Bank Rhein-NeckarSaar eG,** Deckerstr. 37-39, 70372 Stuttgart, Tel. 0 800/0 11 12 30, Fax 0 800/2 77 77 33, info@psd-rns.de, www.psd-rheinneckarsaar.de

**Santander Direkt Bank AG,** Zweigniederlassung der Santander Consumer Bank AG, Santander-Platz 1, 41061 Mönchengladbach, Tel. 0 180 5/55 61 22, Fax 0 180 5/55 61 23, kundenbetreuung@santander-direkt.de, www.santander-direkt.de

**SKG Bank AG,** Halberstr. 50, 66121 Saarbrücken, Tel. 0 61 8/8 57 10 61, Fax 0 61 8/8 57 10 78, kundenbetreuung@skgbank.de, www.skgbank.de

**Sparda-Bank Baden-Württemberg eG (Baden-Württemberg),** Am Hauptbahnhof 3, 70173 Stuttgart, Tel. 0 180 3/50 00 02, Fax 0 180 3/50 00 05, kontakt@sparda-bw.de, www.sparda-bw.de

**Sparda-Bank Hessen eG (Hessen),** Osloer Str. 2, 60327 Frankfurt/M., Tel. 0 69/7 53 70, Fax 0 69/7 53 77 69, kontakt@sparda-hessen.de, www.sparda-hessen.de

**Sparda-Bank München eG (Bayern),** Arnulfstr. 15, 80335 München, Tel. 0 89/55 14 24 00, Fax 0 89/55 14 21 00, sparda-m@sparda.de, www.sparda-m.de

**Sparda-Bank Münster eG (Nordrhein-Westfalen),** Joseph-König-Str. 3, 48147 Münster, Tel. 0 21 50/40, Fax 0 180 5/44 49 90, info@sparda-ms.de, www.sparda-ms.de

**Sparda-Bank Nürnberg eG (Bayern),** Eilgutstr. 9, 90443 Nürnberg, Tel. 0 180 5/76 08 00, Fax 0 180 5/76 06 00 00, sparda-n@sparda.de, www.sparda-n.de

**Sparda-Bank Südwest eG (Rheinland-Pfalz),** Rhabanusstr. 1, 55118 Mainz, Tel. 0 180 5/91 55 50, Fax 0 61 31/91 59 49, kontakt@sparda-sw.de, www.sparda-sw.de

**Sparda-Bank West eG,** Ludwig-Erhard-Allee 15, 40227 Düsseldorf, Tel. 0 180 5/0 77 27 32, Fax 0 21/2 39 32 33 66, info@sparda-west.de, www.sparda-west.de

**Sparkasse Leipzig,** Humboldtstr. 25, 04105 Leipzig, Tel. 0 341/9 60, Fax 0 341/9 86 22 99, info@sparkasse-leipzig.de, www.sparkasse-leipzig.de

**Sparkasse Nürnberg,** Lorenzer Platz 12, 90402 Nürnberg, Tel. 0 91 1/2 30 10 00, Fax 0 91 1/2 30 47 17, info@sparkassenueernberg.de, www.sparkassenueernberg.de

**Stadtsparkasse Düsseldorf,** Berliner Allee 33, 40212 Düsseldorf, Tel. 0 21 1/87 80, Fax 0 21 1/87 78 17 48, service@sskduesseldorf.de, www.sskduesseldorf.de

**UniCredit Bank AG,** Hypovereinsbank, Soderanger 4, 80538 München, Tel. 0 180 2/88 44 55, info@unicreditgroup.de, www.hypovereinsbank.de

**Volksbank Leipzig eG (Sachsen),** Schillerstr. 3, 04109 Leipzig, Tel. 0 341/6 97 90, Fax 0 341/6 89 18 59, kontakt@volksbank-leipzig.de, www.volksbank-leipzig.de

**Volksbank Pforzheim eG (Baden-Württemberg),** Westliche Karl-Friedrich-Str. 53, 75172 Pforzheim, Tel. 0 72 31/18 40, Fax 0 72 31/1 84 88 00, info@vbpf.de, www.Volksbank-Pforzheim.de

**Volksbank Rhein-Ruhr eG,** Düsseldorf Str. 11-13, 47051 Duisburg, Tel. 0 203/45 67 22 22, Fax 0 203/45 67 22 20, baufinanzierung@voba-rhein-ruhr.de, www.voba-rhein-ruhr.de

**Volksbank Villingen eG,** Am Riottor 1, 78046 Villingen-Schwenningen, Tel. 0 77 21/80 20, Fax 0 77 21/8 02 12 64, mail@volksbank-villingen.de, www.volksbank-villingen.de

**Volksbank direct** der Volksbank Bank GmbH, Gifhorn Str. 57, 38112 Braunschweig, Tel. 0 180 3/22 42 20, Fax 0 531/2 12 28 36, volksbankdirect@vdfs.com, www.volksbankdirect.de

### Gesetzliche Krankenversicherung Seite 60-71

**AOK Baden-Württemberg,** Heilbronner Str. 184, 70191 Stuttgart, Tel. 0 800/2 65 29 65, service@bw.aok.de, www.aok.de/bw

**AOK Bayern,** Carl-Wery-Str. 28, 81739 München, Tel. 0 180 2/24 64 65, Fax 0 89/62 73 01 07, info@by.aok.de, www.aok.de/by

**AOK Bremen/Bremerhaven,** Bürgermeister-Smidt-Str. 95, 28195 Bremen, Tel. 0 4 21/1 76 10, Fax 0 4 21/1 76 13 40, info@hb.aok.de, www.aok.de/bremen

**AOK Hessen,** Basler Str. 2, 61352 Bad Homburg, Tel. 0 180 1/18 81 11, Fax 0 69/8 50 91 79 20, service@he.aok.de, www.aok.de/hessen/

**AOK Niedersachsen,** Hildesheimer Str. 273, 30519 Hannover, Tel. 0 800/0 26 56 37, Fax 0 511/870 11 59 89, aok-niedersachsen@nds.aok.de, www.aok.de/niedersachsen

**AOK Nordost,** Behlertstr. 33a, 14457 Potsdam, Tel. 0 800/2 65 08 00, Fax 0 800/2 65 09 00, service@nordost.aok.de, www.aok.de/nordost

**AOK Nordwest,** Norkirchstr. 103-105, 42423 Dortmund, Tel. 0 21 31/4 19 30, Fax 0 21 31/4 19 31 07, kontakt@nw.aok.de, www.aok.de/nw

**AOK Plus,** 01058 Dresden, Tel. 0 800/2 47 10 01, Fax 0 800/2 47 10 01, service@plus.aok.de, www.aokplus-online.de

**AOK Rheinland/Hamburg,** Kasernenstr. 61, 40213 Düsseldorf, Tel. 0 800/0 32 63 26, Fax 0 21/87 91 11 25, aok@rh.aok.de, www.aok.de/rheinland-hamburg

**AOK Rheinland-Pfalz/Saarland,** Virchowstr. 30, 67304 Eisenberg, Tel. 0 180 1/17 17 00, Fax 0 63 51/40 37 10, service@rps.aok.de, www.aok.de/rps

**AOK Sachsen-Anhalt,** Lüneburger Str. 4, 39106 Magdeburg, Tel. 0 800/2 26 57 26, Fax 0 391/2 87 84 48 88, service@san.aok.de, www.aok.de/sachsen-anhalt/

**atlas BKK ahmann,** Am Kaffee-Quartier 3, 28217 Bremen, Tel. 0 180 2/00 82 00, Fax 0 4 21/4 35 51 22, info@abkka.de, www.atlasbkkahmann.de

**Audi BKK,** Ettinger Str. 70, 85057 Ingolstadt, Tel. 0 81/88 70, Fax 0 81/88 71 60, info@audi-bkk.de, www.audi-bkk.de

**Bahn-BKK,** Franklinstr. 54, 60486 Frankfurt/M., Tel. 0 800/2 24 62 55, Fax 0 180 5/00 80 04, service@bahn-bkk.de, www.bahn-bkk.de

**Barmer GEK,** Postfach 110704, 10837 Berlin, Tel. 0 800/4 54 01 50, Fax 0 800/33 20 60 99 10 00, service@barmer-gek.de, www.barmer-gek.de

**Big direkt gesund,** Rheinische Str. 1, 44137 Dortmund, Tel. 0 800/54 56 54 56, Fax 0 21/5 55 71 99, info@big-direkt.de, www.big-direkt.de

**BKK 24,** Sülbecker Brand 1, 31683 Obernkirchen, Tel. 0 57 24/97 10, Fax 0 57 24/9 71 40 00, info@bkk24.de, www.bkk24.de

**BKK Achenbach Buschhütten,** Siegener Str. 152, 57223 Kreuztal, Tel. 0 800/2 55 22 00, Fax 0 27 32/7 44 24, service@bkk-achenbach.de, www.bkk-achenbach.de

**BKK advita,** Mainzer Str. 5, 55232 Alreiy, Tel. 0 800/1 11 99 88, Fax 0 67 31/9 47 41 09, info@bkk-advita.de, www.bkk-advita.de

**BKK ALP plus,** Zweifaller Str. 130, 52224 Stolberg, Tel. 0 24 02/9 74 20, Fax 0 24 02/97 42 91 00, info@bkk-alp.de, www.bkk-alp.de

**BKK ATU,** Münchner Weg 5, 85232 Bergkirchen/Kr. Dachau, Tel. 0 180 3/00 04 04, Fax 0 81 31/3 74 92 30, info@bkk-atu.de, www.bkk-atu.de

**BKK Braun-Gillette,** Westerbachstr. 23A, 61476 Kronberg/Taunus, Tel. 0 61 73/30 19 98, Fax 0 61 73/30 19 87, info@bkk-braun-gillette.de, www.bkk-braun-gillette.de

**BKK Demag Krauss-Maffei,** Friedrich-Wilhelm-Str. 82-84, 47051 Duisburg, Tel. 0 203/66 89 90, Fax 0 203/66 89 96 00, info@bkk-dkm.de, www.bkk-dkm.de

**BKK der Siemag,** Wiesenstr. 30, 57271 Hilchenbach/Siegerland, Tel. 0 27 33/29 28 89, Fax 0 27 33/29 78 28 89, info@bkk-siemag.de, www.bkk-siemag.de

**BKK der Thüringer Energieversorgung,** Stotternberger Str. 9a, 99086 Erfurt, Tel. 0 8 00/2 55 83 24, Fax 0 3 61/6 52 17 09, info@bkk-thue.de, www.bkk-thue.de

**BKK Diakonie,** Königsweg 8, 33617 Bielefeld, Tel. 0 180 2/55 34 25, Fax 0 521/1 44 44 18, info@bkk-diakonie.de, www.bkk-diakonie.de

**BKK Dürkopp Adler,** Potsdamer Str. 190, 33719 Bielefeld, Tel. 0 521/26 07 70, Fax 0 521/26 07 79, info@bkk-da.de, www.bkk-duerkopp-adler.de

**BKK Essanelle,** Postfach, 40252 Düsseldorf, Tel. 0 800/2 55 66 55, Fax 0 21/2 00 00, info@bkk-essanelle.de, www.bkk-essanelle.de

**BKK Euregio,** Boos-Fremery-Str. 62, 52525 Heinsberg/Rheinl., Tel. 0 24 52/15 35 01, Fax 0 24 52/15 35 02, info@bkk-euregio.de, www.bkk-euregio.de

**BKK exklusiv,** Zum Blauen See 7, 31275 Lehrte, Tel. 0 180 2/00 01 02, Fax 0 51 32/50 01 12, info@bkk-exklusiv.de, www.bkk-exklusiv.de

**BKK Faber-Castell & Partner,** Bahnhofstr. 45, 94209 Regen, Tel. 0 99 21/9 60 20, Fax 0 99 21/96 02 19, regen@bkk-faber-castell.de, www.bkk-faber-castell.de

**BKK firmus,** Gutflied-Daimler-Str. 11, 26237 Bremen, Tel. 0 4 21/6 43 43, Fax 0 4 21/6 43 45 31, info@bkk-firmus.de, www.bkk-firmus.de

**BKK Freudenberg,** Höhenweg 2-4, 69469 Weinheim, Tel. 0 62 01/80 34 84, Fax 0 62 01/88 27 67, info@bkk-freudenberg.de, www.bkk-freudenberg.de

**BKK Gildemeister Seidensticker,** Winterstr. 49, 33649 Bielefeld, Tel. 0 800/0 25 52 55, Fax 0 521/102 69 00, info@bkk-gilde.de, www.bkk-gilde.de

**BKK Herford Minden Ravensberg,** Am Kleinbahnhof 5, 32051 Herford, Tel. 0 800/0 22 73 37, Fax 0 521/102 69 00, info@bkk-hmr.de, www.bkk-hmr.de

**BKK Herkules,** Fünfensterstr. 12, 34117 Kassel, Tel. 0 800/2 55 12 55, Fax 0 561/2 08 55 66, info@bkk-herkules.de, www.bkk-herkules.de

**BKK Hoesch,** Kirchderner Str. 47-49, 44145 Dortmund, Tel. 0 800/8 73 87 40, Fax 0 21/8 44 49 95, info@bkk-hoesch.de, www.bkk-hoesch.de

**BKK IHV-Krankenkasse für Industrie, Handel und Versicherungen,** Appelallee 27, 65203 Wiesbaden, Tel. 0 66 11/18 68 60, Fax 0 66 11/1 86 86 10, info@bkk-ihv.de, www.bkk-ihv.de

**BKK Kassana,** Karolinenplatz 5, 80333 München, Tel. 0 800/7 08 00 10 00, Fax 0 800/7 08 00 10 11, info@bkk-kassana.de, www.bkk-kassana.de

**BKK Linde,** Abraham-Lincoln-Str. 18, 65189 Wiesbaden, Tel. 0 800/1 10 56 31, Fax 0 66 11/36 68 93, info@bkk-linde.de, www.bkk-linde.de

**BKK Medicus,** Lednweg 2, 01445 Raddebeul, Tel. 0 180 2/23 12 57, Fax 0 3 51/6 52 77 99, info@bkk-medicus.de, www.bkk-medicus.de

**BKK Melitta Plus**,  
Marienstr. 122,  
32425 Minden,  
Tel. 0 180 2/93 34 44,  
Fax 05 71/97 59 12 12,  
info@bkk-melitta.de,  
www.bkk-  
melitta-plus.de

**BKK Mobil Oil**,  
Burggrafstr. 1,  
29221 Celle,  
Tel. 0 800/2 55 08 00,  
Fax 0 800/25 53 00 28 88,  
info@bkk-mobil-oil.de,  
www.bkk-mobil-oil.de

**BKK Pfalz**,  
Lichtenbergerstr. 16,  
67059 Ludwigshafen,  
Tel. 0 800/1 33 33 00,  
Fax 06 21/68 55 95 59,  
info@bkkpfalz.de,  
www.bkkpfalz.de

**BKK Phoenix**,  
Harburger Ring 10,  
21073 Hamburg,  
Tel. 0 180 1/00 1 01 90,  
Fax 0 40/30 78 72 30,  
info@bkk-phoenix.de,  
www.bkk-phoenix.de

**BKK Scheufelen**,  
Schölkopfstr. 120,  
73230 Kirchheim  
unter Teck,  
Tel. 0 800/2 55 29 65,  
Fax 0 70 21/89 27 99,  
info@bkk-scheufelen.de,  
www.bkk-scheufelen.de

**BKK Schwarzwald  
Baar-Heuberg**,  
Postfach 11 24,  
78635 Trossingen,  
Tel. 0 74 25/94 00 30,  
Fax 0 74 25/9 40 03 23,  
info@bkk-shh.de,  
www.bkk-shh.de

**BKK VBU**,  
Lindenstr. 67,  
10969 Berlin,  
Tel. 0 180 2/31 31 72,  
Fax 0 180 2/31 31 77,  
info@bkk-vbu.de,  
www.meine-  
krankenkasse.de

**BKK VDN**,  
Postfach 11 60,  
58206 Schwerte,  
Tel. 0 23 04/9 82 60,  
Fax 0 23 04/9 82 65 00,  
info@bkk-vdn.de,  
www.bkk-vdn.de

**BKK VerbundPlus**,  
Bismarckring 64,  
88400 Biberach,  
Tel. 0 180 2/23 49 87,  
Fax 0 73 51/18 24 32,  
info@bkk-  
verbundplus.de,  
www.bkk-  
verbundplus.de

**BKK Victoria-DAS**,  
Postfach 10 15 36,  
40006 Düsseldorf,  
Tel. 0 180 2/32 83 29,  
Fax 02 11/4 77 75 68,  
info@bkk-victoria-das.de,  
www.bkk-victoria-das.de

**BKK Vital**,  
Gulmstr. 2,  
67065 Ludwigshafen,  
Tel. 06 21/57 09 65 50,  
Fax 06 21/57 09 65 85,  
info@bkk-vital.de,  
www.bkk-vital.de

**BKK vor Ort**,  
Universitätsstr. 43,  
44789 Bochum,  
Tel. 0 800/2 12 22 11,  
Fax 02 34/4 79 19 99,  
info@bkkvort.de,  
www.bkkvort.de

**BKK Wirtschaft &  
Finanzen**,  
Bahnhofstr. 19,  
34212 Melsungen,  
Tel. 0 56 61/7 37 40,  
Fax 0 56 61/7 37 41 29,  
info@bkk-wf.de,  
www.bkk-wf.de

**BKK ZF & Partner**,  
Charlottenstr. 2,  
88045 Friedrichshafen,  
Tel. 0 75 41/77 26 87,  
Fax 0 75 41/77 33 19,  
friedrichshafen@bkk-  
zf-partner.de,  
www.bkk-zf-partner.de

**Bosch BKK**,  
Kruppstr. 19,  
70469 Stuttgart,  
Tel. 07 11/81 13 10 02,  
Fax 07 11/81 14 57 82,  
Info@Bosch-BKK.de,  
www.bosch-bkk.de

**Brandenburgische  
BKK**,  
Werkstr. 10,  
15890 Eisenhüttenstadt,  
Tel. 0 33 64/4 01 30,  
Fax 0 33 64/4 01 39,  
service@branden-  
burgische-bkk.de,  
www.branden-  
burgische-bkk.de

**Continental BKK**,  
Röntgenstr. 24–26,  
22335 Hamburg,  
Tel. 0 180 1/32 62 62,  
Fax 0 40/5 26 77 71 25,  
info@continentale-  
bkk.de,  
www.die-  
continentale-bkk.de

**DAK-Gesundheit**,  
Nägelsweg 27–31,  
20097 Hamburg,  
Tel. 0 180 1/32 53 25,  
Fax 0 40/23 96 15 00,  
service@dk.de,  
www.dak.de

**Deutsche BKK**,  
Willy-Brandt-Platz 8,  
38439 Wolfsburg,  
Tel. 0 180 2/18 08 65,  
Fax 0 180 2/48 92 55,  
info@deutschebkk.de,  
www.deutschebkk.de

**Die Bergische  
KrankenKasse**,  
Hereshachstr. 29,  
42719 Solingen,  
Tel. 02 12/2 26 20,  
Fax 02 12/2 26 24 01,  
info@die-  
bergische-  
kk.de,  
www.die-  
bergische-  
kk.de

**Die Schwenninger  
KrankenKasse**,  
78044 Villingen-  
Schwenningen,  
Tel. 0 180 2/5 52 55 55,  
Fax 0 180 2/5 52 55 59,  
info@die-  
schwenninger.de,  
www.die-  
schwenninger.de

**Energie-BKK**,  
Lange Laube 6,  
30158 Hannover,  
Tel. 0 800/0 12 35 12,  
Fax 05 11/91 11 02 99,  
info@energie-bkk.de,  
www.energie-bkk.de

**Esso BKK**,  
Osterbeckstr. 90a,  
22083 Hamburg,  
Tel. 0 40/5 89 68 04 10,  
Fax 0 40/5 89 68 01 99,  
info@essobkk.de,  
www.esso-bkk.de

**Heimat Krankenkasse**,  
Herforder Str. 23,  
33602 Bielefeld,  
Tel. 0 800/1 06 01 00,  
Fax 05 21/9 23 95 41 50,  
info@heimat-  
kranken-  
kasse.de,  
www.heimat-  
kranken-  
kasse.de

**HEK-Hanseatische  
Krankenkasse**,  
Wandsbeker  
Zollstr. 86–90,  
22041 Hamburg,  
Tel. 0 180 1/21 32 13,  
Fax 0 40/6 56 96 12 37,  
kontakt@hek.de,  
www.hek.de

**hkk-Erste Gesundheit**,  
Martinstr. 26,  
28195 Bremen,  
Tel. 04 21/3 65 50,  
Fax 04 21/3 65 52 10,  
info@hkk.de,  
www.hkk.de

**G & V BKK**,  
Stuttgarter Straße 19,  
72555 Metzingen,  
Tel. 0 71 41/29 95 90,  
Fax 0 71 41/  
2 99 59 73 25,  
info@gv-bkk.de,  
www.bkk-gv.de

**Heimat Krankenkasse**,  
Herforder Str. 23,  
33602 Bielefeld,  
Tel. 0 800/1 06 01 00,  
Fax 05 21/9 23 95 41 50,  
info@heimat-  
kranken-  
kasse.de,  
www.heimat-  
kranken-  
kasse.de

**HEK-Hanseatische  
Krankenkasse**,  
Wandsbeker  
Zollstr. 86–90,  
22041 Hamburg,  
Tel. 0 180 1/21 32 13,  
Fax 0 40/6 56 96 12 37,  
kontakt@hek.de,  
www.hek.de

**Hypovereinsbank BKK**,  
Arnulfstr. 27,  
80335 München,  
Tel. 0 800/2 25 52 55,  
Fax 0 89/54 59 15 98,  
info@hvb-bkk.de,  
www.hvb-bkk.de

**IKK Brandenburg  
und Berlin**,  
Ziolkowskistr. 6,  
14480 Potsdam,  
Tel. 0 800/8 83 32 44,  
Fax 03 31/6 46 31 97,  
service@ikkb.de,  
www.ikkb.de

**IKK classic**,  
Tannenstr. 4b,  
01099 Dresden,  
Tel. 0 800/4 55 11 11,  
Fax 03 51/4 29 22 09 93,  
info@ikc-classic.de,  
www.ikc-classic.de

**IKK gesund plus**,  
Umfassungstr. 85,  
39124 Magdeburg,  
Tel. 0 800/8 57 98 40,  
Fax 03 91/28 06 68 39,  
info@ikg-gesundplus.de,  
www.ikg-gesundplus.de

**IKK Nord**,  
Lübeckerallee 1,  
23558 Lübeck,  
Tel. 0 800/4 55 73 78,  
Fax 04 51/7 98 17 29,  
mail@ikc-nord.de,  
www.ikc-nord.de

**IKK Südwest**,  
Berliner Promenade 1,  
66111 Saarbrücken,  
Tel. 0 800/0 11 91 19,  
Fax 06 81/9 36 96 99 99,  
info@ikc-sw.de,  
www.ikc-suedwest.de

**KKH – Allianz**,  
Karl-Wiechert-Allee 61,  
30625 Hannover,  
Tel. 0 180 3/55 44 99,  
Fax 05 11/28 02 99 99,  
service@khh-allianz.de,  
www.khh-allianz.de

**Knappschaft**,  
Pieperstr. 14–28,  
44789 Bochum,  
Tel. 0 800/0 20 05 01,  
Fax 02 34/3 04 91 10 99,  
krankenversicherung  
@knappschaft.de,  
www.knappschaft.de

**Knappschaft**,  
Pieperstr. 14–28,  
44789 Bochum,  
Tel. 0 800/0 20 05 01,  
Fax 02 34/3 04 91 10 99,  
krankenversicherung  
@knappschaft.de,  
www.knappschaft.de

**Novitas BKK**,  
Schifferstr. 92–100,  
47059 Duisburg,  
Tel. 0 71 41/9 79 00,  
Fax 0 71 41/9 79 01 13,  
info@mhplus.de,  
www.mhplus.de

**Novitas BKK**,  
Schifferstr. 92–100,  
47059 Duisburg,  
Tel. 0 800/6 64 82 33,  
Fax 0 180 2/63 63 56,  
info@novitas-bkk.de,  
www.novitas-bkk.de

**mhplus BKK**,  
Franckstr. 8,  
71636 Ludwigsburg,  
Tel. 0 71 41/9 79 00,  
Fax 0 71 41/9 79 01 13,  
info@mhplus.de,  
www.mhplus.de

**Novitas BKK**,  
Schifferstr. 92–100,  
47059 Duisburg,  
Tel. 0 800/6 64 82 33,  
Fax 0 180 2/63 63 56,  
info@novitas-bkk.de,  
www.novitas-bkk.de

**pronova BKK**,  
Brunckstr. 47,  
67063 Ludwigshafen,  
Tel. 0 180 2/00 13 13,  
Fax 06 21/5 33 91 70 00,  
service@pronovabkk.de,  
www.pronovabkk.de

**R+V Betriebs-  
krankenKasse**,  
Kreuzberger Ring 21,  
65205 Wiesbaden,  
Tel. 0 800/2 55 78 80,  
Fax 06 11/99 90 91 39,  
info@rvv-bkk.de,  
www.rvv-bkk.de

**Saint-Gobain BKK**,  
Bismarckstr. 149,  
52066 Aachen,  
Tel. 02 41/45 30 33 33,  
Fax 02 41/45 30 31 20,  
info@saint-  
gobain-bkk.de,  
www.saint-  
gobain-bkk.de

**Salus BKK**,  
Siemensstr. 5a,  
63263 Neu-Isenburg,  
Tel. 0 180 2/22 13 22,  
Fax 0 61 02/29 09 99,  
service@salus-bkk.de,  
www.salus-bkk.de

**SBK (Siemens-BetriebskrankenKasse)**,  
Heimaranstr. 31,  
80339 München,  
Tel. 0 800/  
0 72 57 25 72 50,  
Fax 0 800/  
0 72 57 25 72 51,  
info@sbk.org,  
www.sbk.org

**Securita BKK**,  
Lübeckertordamm 1–3,  
20099 Hamburg,  
Tel. 0 800/5 00 30 00,  
Fax 0 40/37 47 90 00,  
mail@securita.de,  
www.securita.de

**Shell BKK/Life**,  
Suhrenfeld 71–77,  
22355 Hamburg,  
Tel. 0 40/63 24 58 58,  
Fax 0 40/6 32 44 43,  
info@shell-bkklife.de,  
www.shell-bkklife.de

**TK-Techniker  
KrankenKasse**,  
Bramfelder Str. 140,  
22305 Hamburg,  
Tel. 0 800/2 85 85 85,  
Fax 0 40/69 09 20 26,  
service@tk.de,  
www.tk.de

**Vaillant BKK**,  
Bahnhofstr. 15,  
42897 Remscheid,  
Tel. 0 21 91 49 51 90,  
Fax 0 21 91/9 51 91 51,  
info@vaillant-bkk.de,  
www.vaillant-bkk.de

**Vereinigte BKK**,  
Hugo-Junkers-Str. 5,  
60386 Frankfurt/M.,  
Tel. 0 800/7 32 00 00,  
Fax 0 69/4 50 91 11 00,  
info@vereinigte-bkk.de,  
www.vereinigte-bkk.de

**Wandbühler BKK**,  
Hauptstr. 10,  
63450 Hanau,  
Tel. 0 60 91/5 50 00 00,  
Fax 0 60 91/5 50 00 00,  
info@wandbuehler-bkk.de,  
www.wandbuehler-bkk.de

## Auslandsreise- Krankenversicherung Seite 72–77

**Versicherungs-  
ombudsmann eV**,  
Postfach 08 06 32,  
10006 Berlin,  
Tel. 0 800/3 69 60 00,  
Fax 0 800/3 69 90 00,  
beschwerde@versiche-  
rungsombudsmann.de,  
www.versicherungs-  
ombudsmann.de

**Ombudsmann Private  
Kranken- und Pflege-  
versicherung**,  
Postfach 06 02 22,  
10052 Berlin,  
Tel. 0 180 2/55 04 44,  
Fax 0 30/20 45 89 31,  
www.pkv-ombuds-  
mann.de

**ADAC-Schutzbrief Ver-  
sicherungs-AG**,  
Hansastr. 19,  
80686 München,  
Tel. 0 180 5/10 11 12,  
Fax 0 89/76 76 63 46,  
service@adac.de,  
www.adac.de

**AGA Allianz Global  
Assistance  
International S.A.**,  
Ludmillastr. 26,  
81543 München,  
Tel. 0 89/62 42 40 22,  
Fax 0 89/62 42 42 22,  
service@allianz-  
assistance.de,  
www.allianz-  
assistance.de

**Allianz Private Kranken-  
versicherungs-AG**,  
Fritz-Schäfer-Str. 9,  
81737 München,  
Tel. 0 180 1/11 22 88,  
www.gesundheit.  
allianz.de

**Alte Oldenburger  
Krankenversicherung  
von 1927 VVaG**,  
Theodor-Heuss-Str. 96,  
49377 Vechta,  
Tel. 0 44 41/90 50,  
Fax 0 44 41/90 54 70,  
info@alte-  
oldenburger.de,  
www.alte-  
oldenburger.de

**Arag Kranken-  
versicherungs-AG**,  
Hollerithstr. 11,  
81829 München,  
Tel. 02 11/98 70 07 00,  
Fax 0 89/41 24 95 25,  
service@arag.de,  
www.arag.de

**Axa Kranken-  
versicherungs-AG**,  
Colonia-Allee 10–20,  
51067 Köln,  
Tel. 0 180 3/29 22 01,  
Fax 02 21/14 83 62 02,  
service@axa.de,  
www.axa.de

**Barmenia Kranken-  
versicherung aG**,  
Kronprinzen-  
allee 12–18,  
42094 Wuppertal,  
Tel. 02 02/4 38 22 50,  
Fax 02 02/4 38 27 03,  
info@barmenia.de,  
www.barmenia.de

**Central Kranken-  
versicherungs-AG**,  
Hansaring 40–50,  
50670 Köln,  
Tel. 02 21/1 63 60 00,  
Fax 02 21/1 63 62 00,  
info@central.de,  
www.central.de

**Concordia Kranken-  
versicherungs-AG**,  
Karl-Wiechert-Allee 55,  
30625 Hannover,  
Tel. 05 11/5 70 10,  
Fax 05 11/57 01 19 05,  
kv@concordia.de,  
www.concordia.de

**Debeka Krankenver-  
sicherungsverein aG**,  
56058 Koblenz,  
Tel. 02 61/4 98 13 99,  
Fax 02 61/4 98 55 55,  
info@debeka.de,  
www.debeka.de

**Deutscher Ring  
Krankenversicherungs-  
verein aG**,  
Neue Rabenstr. 15–19,  
20354 Hamburg,  
Tel. 0 40/35 99 77 33,  
Fax 0 40/35 99 36 36,  
service@deutscher-  
ring-kranken.de,  
www.deutscher-  
ring-kranken.de

**Central Kranken-  
versicherungs-AG**,  
Hansaring 40–50,  
50670 Köln,  
Tel. 02 21/1 63 60 00,  
Fax 02 21/1 63 62 00,  
info@central.de,  
www.central.de

**Concordia Kranken-  
versicherungs-AG**,  
Karl-Wiechert-Allee 55,  
30625 Hannover,  
Tel. 05 11/5 70 10,  
Fax 05 11/57 01 19 05,  
kv@concordia.de,  
www.concordia.de

**Debeka Krankenver-  
sicherungsverein aG**,  
56058 Koblenz,  
Tel. 02 61/4 98 13 99,  
Fax 02 61/4 98 55 55,  
info@debeka.de,  
www.debeka.de

**Deutscher Ring  
Krankenversicherungs-  
verein aG**,  
Neue Rabenstr. 15–19,  
20354 Hamburg,  
Tel. 0 40/35 99 77 33,  
Fax 0 40/35 99 36 36,  
service@deutscher-  
ring-kranken.de,  
www.deutscher-  
ring-kranken.de

**DEVK Kranken-  
versicherungs-AG**,  
Riehlstr. 190,  
50735 Köln,  
Tel. 02 21/75 70,  
Fax 02 21/7 57 22 00,  
devk.info@devknet.de,  
www.devk.de

**DFV Deutsche Famili-  
enversicherung AG**,  
Beethovenstr. 71,  
60325 Frankfurt/M.,  
Tel. 0 180 5/76 85 55,  
Fax 0 180 5/76 87 77,  
service@dfv.de,  
www.dfv.de

**DFV Deutsche Kran-  
kenversicherung AG**,  
50594 Köln,  
Tel. 0 800/3 74 64 44,  
Fax 0 180 5/78 60 00,  
service@dkv.com,  
www.dkv.com

**Envisas Krankenver-  
sicherung AG (Ver-  
sicherte der Techniker  
KrankenKasse)**,  
Gereonswall 68,  
50670 Köln,  
Tel. 0 180 2/58 96 32,  
Fax 02 21/16 36 25 61,  
info@envisas.de,  
www.envisas.de

**Ergo Direkt Kranken-  
versicherung AG**,  
Karl-Martell-Str. 60,  
90344 Nürnberg,  
Tel. 0 800/8 66 90 00,  
Fax 0 800/7 01 11 11,  
beratung@ergodirekt.de,  
www.ergodirekt.de

**Euro Assistance  
Versicherungs-AG**,  
Infanterstr. 11,  
80797 München,  
Tel. 0 89/55 98 70,  
Fax 0 89/55 98 71 99,  
info@europ.de,  
www.eura24.de

**Europäische Reise-  
versicherung AG**,  
Rosenheimer Str. 116,  
81663 München,  
Tel. 0 89/41 66 00,  
Fax 0 89/41 66 27 17,  
info@erv.de,  
www.versicherung.de

**Gothaer Kranken-  
versicherung AG**,  
Arnoldiplatz 1,  
50969 Köln,  
Tel. 02 21/3 08 00,  
Fax 02 21/30 81 30,  
info@gothaer.de,  
www.gothaer.de

**Hallesche Kranken-  
versicherung aG**,  
Reinsburgstr. 10,  
70178 Stuttgart,  
Tel. 07 11/6 60 30,  
Fax 07 11/6 60 32 90,  
service@hallesche.de,  
www.hallesche.de

**HanseMerkur Reise-  
versicherung AG**,  
Siegfried-Wedells-  
Platz 1,  
20352 Hamburg,  
Tel. 0 40/41 19 10 00,  
Fax 0 40/41 19 38 51,  
reisservice@  
hansemmerkur.de,  
www.hmr.de

**Huk24 AG**, Die Online-  
Versicherung,  
Willi-Hussong-Str. 2,  
96440 Coburg,  
Fax 0 95 61/96 24 24,  
info@huk24.de,  
www.huk24.de

**Gothaer Kranken-  
versicherung AG**,  
Arnoldiplatz 1,  
50969 Köln,  
Tel. 02 21/3 08 00,  
Fax 02 21/30 81 30,  
info@gothaer.de,  
www.gothaer.de

**Hallesche Kranken-  
versicherung aG**,  
Reinsburgstr. 10,  
70178 Stuttgart,  
Tel. 07 11/6 60 30,  
Fax 07 11/6 60 32 90,  
service@hallesche.de,  
www.hallesche.de

**HanseMerkur Reise-  
versicherung AG**,  
Siegfried-Wedells-  
Platz 1,  
20352 Hamburg,  
Tel. 0 40/41 19 10 00,  
Fax 0 40/41 19 38 51,  
reisservice@  
hansemmerkur.de,  
www.hmr.de

**Huk24 AG**, Die Online-  
Versicherung,  
Willi-Hussong-Str. 2,  
96440 Coburg,  
Fax 0 95 61/96 24 24,  
info@huk24.de,  
www.huk24.de

**Huk-Coburg Kranken-  
versicherung AG**,  
Willi-Hussong-Str. 2,  
96447 Coburg,  
Tel. 0 95 61/96 98 16,  
Fax 0 95 61/96 69 90,  
info@huk-coburg.de,  
www.huk.de

**Inter Kranken-  
versicherung AG**,  
Erzbergerstr. 9–15,  
68165 Mannheim,  
Tel. 06 21/42 74 27,  
Fax 06 21/42 79 44,  
info@inter.de,  
www.inter.de

**Inter Kranken-  
versicherung AG**,  
Erzbergerstr. 9–15,  
68165 Mannheim,  
Tel. 06 21/42 74 27,  
Fax 06 21/42 79 44,  
info@inter.de,  
www.inter.de

**LVM Kranken-  
versicherungs-AG**,  
Kolde-Ring 21,  
48126 Münster,  
Tel. 02 51/7 02 29 32,  
Fax 02 51/7 02 12 79,  
info@lvm.de,  
www.lvm.de

**Mannheimer Kranken-  
versicherung AG**,  
Augustaanlage 66,  
68165 Mannheim,  
Tel. 0 180 2/20 24,  
Fax 0 180 2/99 99 02,  
service@  
mannheimer.de,  
www.mannheimer.de

**Mannheimer Kranken-  
versicherung AG**,  
Augustaanlage 66,  
68165 Mannheim,  
Tel. 0 180 2/20 24,  
Fax 0 180 2/99 99 02,  
service@  
mannheimer.de,  
www.mannheimer.de

**Münchener Verein  
Versicherungsgruppe**,  
Fettenschloßstr. 19,  
80336 München,  
Tel. 0 89/51 52 10 00,  
Fax 0 89/51 52 15 01,  
info@muenchener-  
verein.de,  
www.muenchener-  
verein.de

**Neckermann  
Versicherung AG**,  
Karl-Martell-Str. 60,  
90344 Nürnberg,  
Tel. 0 800/7 77 50 00,  
Fax 09 11/3 22 13 00,  
info@neckermann-  
versicherungen.de,  
www.neckermann-  
versicherungen.de

**Neckermann  
Versicherung AG**,  
Karl-Martell-Str. 60,  
90344 Nürnberg,  
Tel. 0 800/7 77 50 00,  
Fax 09 11/3 22 13 00,  
info@neckermann-  
versicherungen.de,  
www.neckermann-  
versicherungen.de

**Nürnberger Kranken-  
versicherung AG**,  
Ostendstr. 100



# Die Blamage geht weiter

**Banken im Test.** Mehrere Monate nach unserem jüngsten Test haben wir die Anlageberatung der Banken erneut unter die Lupe genommen. Die Qualität war damals schon schlecht, jetzt ist sie jämmerlich: sechsmal mangelhaft.

**W**as bisher geschah: Im Sommer 2009 haben wir die Anlageberatung der Banken getestet. Das Ergebnis war eine große Blamage: Obwohl wir eine einfache Aufgabe gestellt hatten, hatte keine einzige Bank gut abgeschnitten, zwei waren sogar mangelhaft.

Der Test erschütterte die Branche. Verbraucherschutzministerin Ilse Aigner (CSU) drohte den Banken mit schärferen Kontrollen und weiteren Gesetzen, sollten sie die Qualität ihrer Beratung nicht verbessern (Finanztest 1/2010, S. 22).

Ein dreiviertel Jahr später, im Frühjahr 2010, haben wir unseren nächsten Test gestartet und dieselben 21 Banken noch einmal unter die Lupe genommen, mit zwei Ausnahmen: Die Dresdner Bank ist nach der Integration in die Commerzbank nicht mehr gesondert im Test. Neu dabei ist die Frankfurter Volksbank. Und die Citibank heißt jetzt Targobank.

Unsere Testkunden haben 146 Beratungsgespräche mitgemacht. Sie wollten 35 000 Euro zehn Jahre lang anlegen.

## Die Banken missachten das Gesetz

Wir haben erwartet, dass die Banken aus ihren Fehlern gelernt und Konsequenzen gezogen hätten. Da waren wir wohl zu optimistisch.

Das Ergebnis ist noch verheerender als beim vergangenen Mal: Wieder ist keine einzige Bank gut, dafür mussten wir sechsmal die Note mangelhaft vergeben, unter anderem an die Postbank, die Hypovereinsbank und die Targobank. Ebenfalls mangelhaft war die Beratung bei der BW Bank, der Nassauischen Sparkasse und der Volksbank Mittelhessen (siehe Tabelle S. 26).

Das größte Problem der Banken – und ein Riesenskandal – ist, dass sie das Gesetz missachten. Sie müssen, und zwar noch bevor sie

eine Anlage empfehlen, die Kunden nach ihren finanziellen und persönlichen Verhältnissen fragen. Sie sind verpflichtet zu ermitteln, welches Ziel die Kunden mit ihrer Geldanlage erreichen wollen und welche Kenntnisse und Erfahrungen sie haben.

Das hat wie beim vergangenen Mal nicht geklappt – und das, obwohl die Banken selbst hoch und heilig Besserung gelobt hatten. Zwar haben die Berater nun häufiger nach Einkommen, sonstigem Vermögen oder der Ausbildung gefragt, aber unterm Strich konnten sich die Banken in diesem Punkt kaum verbessern (siehe Grafik unten).

Seit diesem Jahr sind die Institute zudem verpflichtet, über jedes Anlagegespräch, in dem sie Wertpapiere ansprechen, ein Beratungsprotokoll anzufertigen und auszuhändigen. Auch das klappt nicht. In 126 von 146 Beratungsgesprächen war die Rede von Wertpapieren und ein Beratungsprotokoll wäre Pflicht gewesen. Aber nur 61-mal gab es eines, 65-mal haben die Berater ihre Pflicht nicht erfüllt (siehe Kasten S. 30).

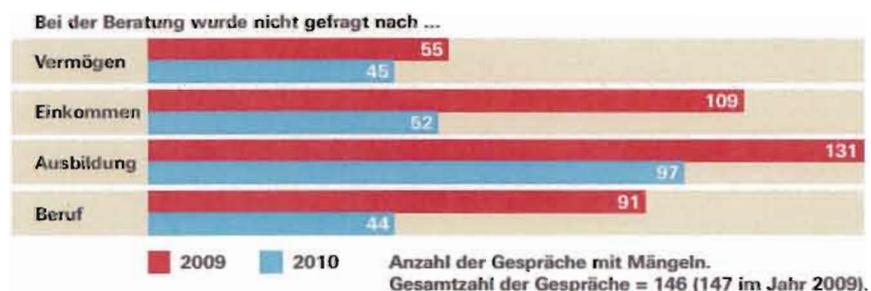
## ↑ Unser Rat

**Anlageberatung.** Das Ergebnis dieser und der vergangenen Untersuchung ist eindeutig: Sie können sich nicht einfach auf einen Bankberater verlassen. Führen Sie deshalb mehrere Beratungsgespräche und vergleichen Sie die Anlagevorschläge.

**Beratungsprotokoll.** Die Banken sind seit diesem Jahr gesetzlich verpflichtet, bei einer Anlageberatung über Wertpapiere ein Beratungsprotokoll anzufertigen und Ihnen auszuhändigen. Unser Test zeigt: Die meisten halten sich nicht daran. Bestehen Sie darauf, dass Sie ein solches Protokoll bekommen und lassen Sie sich nicht mit dummen Ausreden abspeisen. Wenns nicht klappt, gehen Sie einfach zu einer anderen Bank.

## Weniger Mängel beim Befragen der Kunden

Die Banken tun sich nach wie vor schwer damit, ihre Kunden nach deren finanziellen und persönlichen Verhältnissen zu fragen, wie es ihnen das Wertpapierhandelsgesetz vorschreibt. In einigen Punkten haben sich die Berater im Vergleich zu unserem letzten Test allerdings verbessert.



## Finanztest Anlageberatung der Banken

Anbieter (Adressen S. 94)	Finanztest QUALITÄTSURTEIL	Lösen des Anlageproblems (65 %)			Ermitteln des Kundenstatus (15 %)			Produkt- und Kosteninfor- mation (15 %)	Gesprächs- ablauf (5 %)	Nicht ausgehändigte Beratungs- protokolle (0 %)		
			Anlage- wunsch	Anlage- empfeh- lung	Doku- menta- tion		Anla- geziele				Kennt- nisse und Er- fahrun- gen	Finanzie- le und persönli- che Ver- hältnisse
Sparkasse Hannover	BEFRIEDIGEND (3,1)	+	○	+	○	+	++	○	○	○ (3,2)	+	1 von 6 <sup>1)</sup>
Hamburger Sparkasse	BEFRIEDIGEND (3,3)	+	+	+	○	+	++	○	○	○ (3,6)	++	2 von 7 <sup>1)</sup>
Kreissparkasse Köln	BEFRIEDIGEND (3,5)	○	○	+	○	+	++	○	○	○ (2,9)	++	2 von 6 <sup>1)</sup>
Mittelbrandenburgische Sparkasse	AUSREICHEND (3,7)	+	+	+	-	+	++	○	+	○ (3,4)	++	4 von 7 <sup>1)</sup>
Sparkasse Pforzheim Calw	AUSREICHEND (3,7)	○	+	○	-	+	++	○	○	○ (3,6)	++	2 von 6 <sup>1)</sup>
Sparda-Bank Berlin	AUSREICHEND (3,8)	○	+	○	-	○	++	○	○	○ (3,0)	+	3 von 6 <sup>1)</sup>
Sparda-Bank West	AUSREICHEND (3,8)	○	○	+	○	○	++	○	○	○ (3,3)	+	2 von 6 <sup>1)</sup>
Berliner Sparkasse	AUSREICHEND (3,9)	○	○	○	○	++	++	++	++	○ (3,9)	++	3 von 7 <sup>1)</sup>
Commerzbank	AUSREICHEND (4,0)	○	+	○	○	○	+	○	-	○ (3,7)	++	2 von 7 <sup>1)</sup>
Frankfurter Volksbank	AUSREICHEND (4,0)	○	○	○	○	○	+	○	○	○ (3,4)	+	2 von 5 <sup>1)</sup>
BBBank	AUSREICHEND (4,2)	○	+	○	-	○	+	○	○	○ (3,5)	++	4 von 7 <sup>1)</sup>
Berliner Volksbank	AUSREICHEND (4,2)	○	○	○	○	+	++	○	○	○ (4,1)	+	2 von 7 <sup>1)</sup>
Deutsche Bank	AUSREICHEND (4,2)	○	○	○	○	+	++	○	○	○ (3,6)	+	2 von 5 <sup>1)</sup>
Ostächsische Sparkasse	AUSREICHEND (4,4)	○	○	+	-	○	++	○	-	○ (3,5)	+	5 von 7 <sup>1)</sup>
SEB	AUSREICHEND (4,4)	○	○	○	○	+	++	○	○	○ (3,1)	+	3 von 6 <sup>1)</sup>
Hypovereinsbank	MANGELHAFT (4,7)	○	○	○	-	○	++	○	○	○ (3,3)	++	4 von 6 <sup>1)</sup>
Postbank	MANGELHAFT (4,9)	○	○	+	-	○	○	○	○	○ (3,6)	+	5 von 6 <sup>1)</sup>
BW Bank	MANGELHAFT (5,4) <sup>1)</sup>	○	○	○	-	○	○	○	○	○ (3,5)	+	5 von 6 <sup>1)</sup>
Targo Bank	MANGELHAFT (5,4)	○	○	○	-	○	○	○	-	○ (4,5)	○	2 von 3 <sup>1)</sup>
Nassauische Sparkasse	MANGELHAFT (5,5)	○	○	○	-	○	○	○	○	○ (4,2)	+	5 von 5 <sup>1)</sup>
Volksbank Mittelhessen	MANGELHAFT (5,5)	○	○	○	-	○	○	○	-	○ (4,3)	+	5 von 5 <sup>1)</sup>

Bewertungen: ++ = Sehr gut (0,5–1,5), + = Gut (1,6–2,5), ○ = Befriedigend (2,6–3,5), ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5), – = Mangelhaft (4,6–5,5).

Bei gleicher Note wurde alphabetisch sortiert.

<sup>1)</sup> Führt zur Abwertung (siehe Kasten: Ausgewählt, geprüft, bewertet). 1) Das Urteil beruht auf sechs statt sonst sieben Beratungsgesprächen.

## Ausgewählt, geprüft, bewertet

### Im Test

Wir haben die Qualität der Anlageberatung von 21 Kreditinstituten untersucht. Dazu haben wir Testpersonen anonym in Banken geschickt, damit sie sich beraten lassen. Unsere Stichprobe umfasste sechs Privatbanken, neun Institute des Sparkassensektors und sechs Genossenschaftsbanken.

Der Test fand im Zeitraum von März bis April 2010 statt. Die Tester – geschulte Laien – führten bundesweit 146 Beratungsgespräche, sieben Gespräche pro Institut mit Ausnahme der BW-Bank.

### Abwertungen

In der Prüfgruppe „Nicht ausgehändigte Beratungsprotokolle“ haben wir Gesetzesverstöße gegen Paragraph 34 Absatz 2a des Wertpapierhandelsgesetzes erfasst und das Finanztest-Qualitätsurteil stufenweise abgewertet: Hatte eine Bank in bis zu einem Viertel der Gespräche, in

denen ein Beratungsprotokoll erforderlich war, keines ausgehändig, gab es eine halbe Note Abzug. Waren es bis zur Hälfte der Gespräche, haben wir eine ganze Note abgezogen, bis zu drei Viertel der Gespräche eineinhalb Noten. Wenn eine Bank noch öfter ihre Pflicht verletzte, haben wir das Finanztest-Qualitätsurteil um zwei Noten heruntergestuft.

### Das Finanztest-Qualitätsurteil

Dem Finanztest-Qualitätsurteil liegen fünf Prüfgruppen zugrunde. Für vier der fünf Prüfgruppen haben wir Gruppenurteile ermittelt. Die fünfte Prüfgruppe „Nicht ausgehändigte Beratungsprotokolle“ dient zur Ermittlung des Abwertungseffekts.

### Lösen des Anlageproblems (65 Prozent)

Das Gruppenurteil „Lösen des Anlageproblems“ basiert auf drei Prüfungen:

**Anlagewunsch:** Hier haben wir unter anderem geprüft, ob die Berater den Anlagewunsch der Testkunden realistisch fanden. Die Tester wollten 35 000 Euro für zehn Jahre anlegen. Sie waren bereit, Risiken einzugehen, wollten aber zum Laufzeitende mindestens das eingesetzte Geld zurückbekommen. Außerdem haben wir bewertet, ob der Berater aufbauend auf der Einschätzung einen Vorschlag für die Geldanlage erarbeitete, ihn erläuterte, verschiedene Anlagemöglichkeiten aufzeigte und den Testkunden fragte, was ihm am ehesten zusagte.

**Anlageempfehlung:** Wir prüften vor allem, inwieweit die empfohlenen Anlageprodukte zum Anlagewunsch des Kunden passten. Dazu haben wir für jedes Produkt die Risikoklasse ermittelt und anschließend für die gesamte Anlageempfehlung den Durchschnitt. Bei der Berechnung des Durchschnitts haben wir berücksichtigt, wie viel Geld in jedes Produkt fließen sollte. Außer-

### Drei Sparkassen vorn

Wie beim vergangenen Mal haben drei Institute ein Befriedigend erreicht und stehen damit an der Tabellenspitze. Es sind die Sparkasse Hannover, die Hamburger Sparkasse und wiederum die Kreissparkasse Köln. Und wie beim vergangenen Mal küren wir diese Institute nicht zu Testsiegern. Dafür war ihre Leistung nicht gut genug.

Die Commerzbank, in unserem letzten Test befriedigend und damit Tabellenführer, hat dieses Mal nur ausreichend abgeschnitten. Sie ist eines von 13 Instituten, die schlechter geworden sind. Sechs Institute haben sich verbessert, und zwar hauptsächlich Sparkassen: Hannover, Hamburg, Pforzheim Calw sowie Mittelbrandenburgische und Ostsächsische Sparkasse. Auch die Sparda-Bank Berlin ist besser geworden.

### Mit Protokoll eine Note höher

Wenn die Banken nicht so nachlässig mit dem Gesetz umgehen würden, wären die Qualitätsurteile deutlich besser ausgefallen, im Durchschnitt eine ganze Note.

Unsere beiden Schlusslichter, die Nassauische Sparkasse und die Volksbank Mittelhessen hätten ein Befriedigend nur knapp verpasst, wenn sie die Beratungsprotokolle ausgefüllt und ausgehändigt hätten. Stattdessen haben sie die Vorschrift völlig ignoriert. Kein einziger Testkunde hat eine Gesprächsmitschrift bekommen.

Die Mittelbrandenburgische Sparkasse hätte sich sogar als Testsieger mit der Gesamtnote gut bezeichnen dürfen, wenn sie alle Beratungsprotokolle ausgehändigt hätte



dem haben wir bewertet, ob der Berater einen Anlagemix vorgeschlagen hat, ob die Empfehlung zum Anlagezweck passte und wie gut sich die Anlagen im Notfall verkaufen ließen.

**Dokumentation:** Hier haben wir wesentliche Inhalte des Beratungsprotokolls geprüft. Des Weiteren haben wir geprüft, ob der Berater eine Analyse des Kundenstatus ausgehändigt hat. Außerdem sollte er dem Kunden das Preis-Leistungs-Verzeichnis geben.

#### Ermitteln des Kundenstatus (15 Prozent)

Das Gruppenurteil „Ermitteln des Kundenstatus“ ergibt sich aus folgenden drei Prüfungen, die sich an Paragraph 31 Absatz 4 des Wertpapierhandelsgesetzes orientieren:

**Anlageziele:** Wir prüften, ob der Berater wesentliche Fragen zu den Anlagezielen stellte, etwa nach dem Zweck der Geldanlage, der Risikobereitschaft und der Verfügbarkeit der Anlage.

**Kenntnisse und Erfahrungen:** Wir haben geprüft, ob der Berater nach den Kenntnissen und Erfahrungen des Kunden im Umgang mit Geldanlagen fragte.

**Finanzielle und persönliche Verhältnisse:** Wir prüften, ob der Berater die persönlichen und finanziellen Verhältnisse des Kunden ermittelte und insbesondere nach Vermögen, Schulden und Einkommen fragte.

#### Produkt- und Kosteninformation (15 Prozent)

Geprüft wurde hier, ob der Berater wesentliche Eigenschaften des von ihm vorgestellten Produkts erläuterte, dazu gehören Laufzeit, Risiken und Renditeerwartung sowie die Möglichkeit, die Anlage vorzeitig zu verkaufen. Des Weiteren haben wir geprüft, inwieweit der Berater über Kosten und Nebenkosten des Produkts aufklärte. Wir prüften auch, ob der Berater Unterlagen über die Produkte aushändigte, etwa Informationsblätter.

#### Gesprächsablauf (5 Prozent)

In diesem Urteil bewerten wir unter anderem, ob die Bank zur Terminvereinbarung telefonisch gut erreichbar war, ob der Kunde vor dem Beratungsgespräch trotz Termin lange warten musste, wie diskret er beraten wurde und ob der Berater sich vorstellte und dem Kunden eine Visitenkarte überreichte.

#### Nicht ausgehändigte Beratungsprotokolle (0 Prozent)

Die Bank ist gesetzlich verpflichtet, bei jeder Anlageberatung über Wertpapiere ein schriftliches Protokoll anzufertigen und dem Kunden unverzüglich nach Abschluss der Anlageberatung zur Verfügung zu stellen. Daher haben wir geprüft, wie oft die Bank das hätte tun müssen und wie oft sie gegen das Gesetz verstoßen hat. Bewertet haben wir die relative Anzahl der Verstöße (siehe „Abwertungen“).

## Der ideale Anlagemix und was die Banken dafür halten

Unsere Testkunden wollten 35 000 Euro für zehn Jahre anlegen. Sie waren bereit, Risiken einzugehen, wollten am Ende der Laufzeit aber zumindest die eingesetzte Summe zurückhaben. Ihre Geldanlage sollte so flexibel sein, dass sie im Notfall schnell an ihr Geld kommen würden.

Für diesen Anlagewunsch gibt es verschiedene Lösungen. Unter den Anlagevorschlägen der Banken in unserem Test waren mehrere, die wir sehr gut oder gut fanden, aber auch viele schlechte.

Wichtig war uns, dass die Berater die 35 000 Euro nicht in eine einzige Anlage steckten. Einen solchen Betrag sollte man auf mehrere Produkte verteilen. In unserem Fall führte an einem Mix ohnehin kein Weg vorbei: Wenn ein Anleger zwar Risiken eingehen will, aber Wert auf Kapitalschutz legt, braucht es in der Regel mehrere Geldanlagen – riskante und sichere. Wir haben darauf geachtet, dass die sicheren und die riskanten Geldanlagen im richtigen Verhältnis standen. Ein zu hoher Anteil riskanter Anlagen würde den Kapitalerhalt zum Laufzeitende gefährden, ein zu geringer Anteil Renditechancen nehmen.

### Die sehr gute Lösung

Sehr gut waren aus unserer Sicht beispielsweise diese Anlagevorschläge: Ein Berater der Mittelbrandenburgi-

schen Sparkasse hat dem Testkunden empfohlen, rund zwei Drittel der Summe auf Tagesgeld und Sparguthaben anzuheben und den Rest auf eine Anleihe, einen offenen Immobilienfonds und einen Aktienfonds aufzuteilen. Das gab ein Sehr gut.

Ähnlich erfreulich war auch die Empfehlung eines Beraters der Hypovereinsbank, 15 000 Euro sicher, 15 000 Euro mit geringem Risiko und 5 000 Euro in einen Mischfonds anzulegen.

### Die gute Lösung

Kein Sehr gut gab es, wenn der Anlagemix allzu sicher war oder gerade nicht mehr sicher genug. Trotzdem waren folgende Empfehlungen aus unserer Sicht noch gut:

Ein Berater der Sparkasse Berlin zum Beispiel ist mit seiner Empfehlung rund ein Drittel des Geldes in einen Aktienfonds zu stecken, ein wenig zu sehr ins Risiko gegangen.

Bei der Frankfurter Volksbank wollten dagegen gleich fünf Berater zu wenig riskieren: Sie rieten, die gesamte Anlagensumme in Bundesschatzbriefe, hauseigene Sparbriefe und Wachstumssparkonten zu stecken, allesamt sichere Anlagen.

### Weniger gute Lösungen

Die meisten Banken haben allerdings einen zu riskanten Anlagemix empfohlen. Die Sparda-Bank Berlin wollte in

zwei Fällen das Geld zur Hälfte in einen offenen Immobilienfonds stecken und bot dazu noch Misch- und Aktienfonds an. Auch die Postbank empfahl häufig offene Immobilienfonds.

Offene Immobilienfonds sind allerdings nicht hundertprozentig sicher und reichen zur Sicherung des Kapitalerhalts daher nicht aus.

Die SEB ging noch forscher zu Werke. Gleich drei Berater wollten für den größten Teil der Anlagensumme Aktienfonds verkaufen. Das kann zwar gutgehen, ist aber riskant.

Völlig unzureichend fanden wir den Vorschlag eines weiteren SEB-Beraters, die gesamte Anlagensumme in ein Expresszertifikat auf eine einzelne Aktie zu stecken.

Das war klar mangelhaft.

Genauso schlecht war der Tipp eines Beraters der BW-Bank, der verschiedene Anleihen und Zertifikate vorschlug, aber es dem Kunden überließ, sich für eines der Produkte zu entscheiden.

Die Deutsche Bank hat wie beim letzten Mal wieder Bausparverträge angeboten. Die sind zwar sicher, aber wenig flexibel. Daher gab es auch dafür keine guten Noten.

Auch Rentenversicherungen, die unter anderem die Targobank, die SEB und einige Sparda-Banken verkauft haben, sind unflexibel.



## Checkliste

## Gute Gespräche

te. Sie hat das Anlageproblem, den Kern unseres Tests, am besten gelöst. So gab es jedoch nur ein Ausreichend.

**Anlageproblem besser gelöst**

Die Qualität der Anlageberatung – der eigentliche Mittelpunkt unseres Tests – gerät wegen der Gesetzesverstöße fast in den Hintergrund. Das ist umso bedauerlicher, als die Banken hier im Vergleich zum vergangenen Test durchweg besser abgeschnitten haben – mit Ausnahme der Deutschen Bank. Sie ist schlechter geworden.

Vier Institute haben sich in der Prüfgruppe „Lösen des Anlageproblems“ mehr als anderthalb Noten verbessert: die Mittelbrandenburgische Sparkasse, die Postbank und die Sparkasse Pforzheim Calw sowie die Sparda-Bank Berlin.

3 Banken sind hier gut, 15 befriedigend, 3 ausreichend – und keine mehr mangelhaft. Im Schnitt haben sich die Banken um knapp eine Note verbessert. Das mag auch daran liegen, dass unser Testfall ein wenig anders aufgebaut war als beim vergangenen Mal:

Unsere Kunden wollten 35000 Euro für zehn Jahre anlegen. Anders als beim vergangenen Test wollten die Kunden dieses Mal ihr Geld nicht absolut sicher anlegen, sondern waren bereit, Risiken einzugehen. Sie wollten aber, dass am Ende der Laufzeit zumindest ihr eingesetztes Geld vorhanden ist. Zudem legten sie Wert darauf, dass sie im Notfall über ihre Anlage schon vor Ablauf der zehn Jahre verfügen können – wenn es sein muss, auch mit Verlust.

**Gute Ideen, nicht immer gut erklärt**

Drei Viertel der Berater kam mit unserem Anlagewunsch klar. Ein Viertel der Berater hielt ihn für nicht erfüllbar. Das zeugt nicht von Sachkenntnis.

Besonders dürftig war das Beraterwissen bei der Targobank. Fünf von sieben Mitarbeitern hielten unser Anliegen für nicht umsetzbar. Das gibt ein klares Mangelhaft im Prüfpunkt „Anlagewunsch“:

Am besten abgeschnitten haben Berater, die unser Anlageproblem mit einem Mix aus mehreren Produkten umsetzen wollten. Das haben zum Beispiel die Berater der Mittelbrandenburgischen Sparkasse sowie der Sparkasse Pforzheim Calw getan. Auch die BBBank hat die Anforderung gut erfüllt.

Ein Sehr gut im Prüfpunkt Anlagewunsch hätten wir aber nur vergeben, wenn die

Bankmitarbeiter ihren Lösungsvorschlag erläutert und mit den Kunden besprochen hätten. Mit dem Beratungstest wollen wir schließlich prüfen, ob normale Anleger verstehen, was der Berater macht. Fachleute würden die beste Lösung selbst finden.

**Auf die Provision geschieht**

Die größte Bedeutung für die Qualität der Anlageberatung hat aber nicht das, was die Berater angesprochen, sondern das, was sie schließlich empfohlen haben.

Zwei Berater der Frankfurter Volksbank sprachen zwar über Wachstumssparen und Sparbriefe, boten dann aber ausschließlich niedrigverzinsten Bundesschatzbriefe an.

Erkennbar war, dass Bankberater Verkäufer sind. Ein Berater der Deutschen Bank zum Beispiel hat Festzinssparen und Festgeld angesprochen, schließlich aber eine fondsgebundene Rentenversicherung und einen Fonds empfohlen. Dafür gibt es viel Provision. Ein anderer Mitarbeiter der Deutschen Bank hat gleich die gesamte Summe in eine Versicherung gesteckt.

**Zum Schluss noch ein Lob**

Die Berliner Sparkasse hat als einzige das gemacht, was der Gesetzgeber fordert, nämlich die Kunden nach Anlagezielen, finanziellen und persönlichen Verhältnissen sowie Kenntnissen und Erfahrungen gefragt. Dafür hat sie im Prüfpunkt „Ermitteln des Kundenstatus“ wie schon beim vergangenen Test ein Sehr gut bekommen. Die anderen Banken sind hier um eine bis drei Noten schlechter.

Das Beispiel zeigt: Es geht. Die anderen können ja mal bei den Berlinern nachfragen, wie sie das hinkriegen. ■

**Chat im Internet**

Was haben Sie für Erfahrungen mit den Anlageberatern Ihrer Bank gemacht? Fühlen Sie sich gut beraten? Was müsste aus Ihrer Sicht verändert werden? Diskutieren Sie mit unseren Experten am Mittwoch, den 28. Juli, zwischen 13 und 14 Uhr im Onlinechat auf [www.test.de](http://www.test.de). Sie können Ihre Fragen schon ab dem 23. Juli stellen unter

[www.test.de/chat-anlageberatung](http://www.test.de/chat-anlageberatung)

■ **Vorbereitung.** Bereiten Sie sich gut auf das Beratungsgespräch vor. Ihr Berater wird Sie fragen, wie viel Geld Sie anlegen wollen, wie lange, für welchen Zweck, und er will wissen, welches Risiko Sie dabei eingehen können. Zudem wird er Sie – das ist seine Pflicht – nach Ihren persönlichen und finanziellen Verhältnissen fragen.

■ **Produkte.** Der Berater sollte Ihnen die Produkte, die er Ihnen vorschlägt, genau erklären und die Vor- und Nachteile aufzeigen. Wenn Sie etwas nicht verstanden haben, fragen Sie nach. Scheuen Sie sich nicht vor „dummen“ Fragen. Er ist der Experte, nicht Sie, und es ist seine Aufgabe, Ihnen alles so zu erklären, dass Sie es verstehen.

■ **Empfehlungen.** Es liegt auf der Hand, dass der Berater Ihnen lieber Produkte aus dem eigenen Haus als die der Konkurrenz anbietet. Fragen Sie jedoch auf jeden Fall, wie hoch die Vertriebsprovisionen sind, die der Berater oder die Bank kassieren. Der Berater muss Ihnen das sagen. So können Sie Interessenkonflikte erkennen.

■ **Auswahl.** Lassen Sie sich mehrere Empfehlungen geben. Sie sehen dann, welches Produkt Ihnen besser gefällt. Ohnehin ist es klüger, sein Geld auf mehrere Geldanlagen aufzuteilen.

■ **Kosten.** Sie sollten wissen, was für Kosten auf Sie zukommen, wenn Sie eine Geldanlage abschließen. Ein billiges Produkt ist allerdings nicht unbedingt besser. Die Kosten sollten aber in einem vernünftigen Verhältnis zu den Ertragschancen stehen.

■ **Entscheidung.** Lassen Sie sich Zeit. Es gibt keinen Mangel an Geldanlagen. Ob Sie heute, morgen oder übermorgen unterschreiben, spielt keine Rolle.



Beratungsprotokolle

## Banken wider Recht und Ordnung

Seit diesem Jahr müssen die Banken bei jeder Anlageberatung über Wertpapiere ein Protokoll anfertigen und es den Kunden aushändigen. Doch grau ist alle Theorie.

„Ohne Personalausweis ist kein Protokoll möglich“, sagte ein Mitarbeiter der Sparkasse Pforzheim Calw. Als ob im Personalausweis irgendwelche Angaben über die Risikobereitschaft stünden oder über den Zweck, den die Geldanlage erfüllen sollte.

Bei der SEB Bank sagten gleich zwei Berater, dass es das Protokoll erst beim endgültigen Geschäftsabschluss gäbe. Das ist falsch. Nach den Vorgaben des Wertpapierhandelsgesetzes ist das Protokoll unverzüglich nach der Beratung auszuhändigen. Darüber ist sich auch die Branche einig.

Unser Test zeigt allerdings ein ganz anderes Bild. Über die Hälfte der Berater hat kein Beratungsprotokoll ausgehändigt, obwohl es Pflicht gewesen wäre.

### Der Sinn des Protokolls

Das Beratungsprotokoll war die Antwort des Gesetzgebers auf die zahlreichen Klagen über Falschberatungen, die in der Finanzkrise laut wurden. Der Kunde soll mithilfe des Protokolls die Beratung nachvollziehen können. Er soll über die Vorschläge nachdenken können, bevor er sich für eine Geldanlage entscheidet. Es nützt ihm wenig, wenn er das Papier erst unmittelbar vor Geschäftsabschluss bekommt. Falls der Kunde sich schlecht beraten fühlt, kann ihm das Beratungsprotokoll auch Jahre später als Beweis dienen.

### Das muss drinstehen

In dem Protokoll soll festgehalten werden, was der Anlass des Gesprächs war, wer um das Gespräch gebeten hat

– der Berater oder der Anleger – und wie lange es gedauert hat.

Der Berater muss aufschreiben, welche Kenntnisse und Erfahrungen der Kunde mit Geldanlagen hat und wie seine persönlichen und finanziellen Verhältnisse sind.

Im Protokoll muss stehen, wie viel und wofür der Kunde Geld anlegen, welches Risiko er eingehen will und welche Anlageziele ihm am wichtigsten sind.

Außerdem muss der Berater Protokoll darüber führen, über welche Produkte er gesprochen und welche er schließlich empfohlen hat. Er muss ausführlich erläutern, warum diese Anlagen für den Kunden geeignet sind und er muss die Eigenschaften der empfohlenen Produkte genau beschreiben.

Der Berater muss das Protokoll unterschreiben. Nicht vorgesehen im Gesetz ist dagegen, dass der Kunde das Protokoll unterschreibt.

### Unser Test

Nur rund die Hälfte unserer Testkunden, die Wertpapiere angeboten bekommen, erhielten das vorgeschriebene Beratungsprotokoll. Die Protokolle, die uns vorlagen, haben wir auf ausgewählte formale Punkte hin untersucht. Nicht alle waren einwandfrei.

In allen Protokollen vorgesehen sind die Angaben über den Anlass und die Dauer des Gesprächs. In dem Formular ist ebenfalls Platz für die wesentlichen Anliegen der Kunden.

Nicht alle Vordrucke sehen dagegen vor, die Anliegen der Kunden nach ihrer Wichtigkeit zu sortieren. Interessanterweise fehlt das aber nur bei den privaten Geschäftsbanken: Deutsche Bank, Commerzbank, Hypovereinsbank, Postbank, Targobank und SEB.

Einige Institute verlangen im Beratungsprotokoll die Unterschrift des Kunden, obwohl das im Gesetz nicht vorgesehen ist. Das sind die Postbank, die Targobank und die SEB sowie alle Sparkassen mit Ausnahme der Berliner Sparkasse.

Deutsche Bank, Commerzbank und die untersuchten Genossenschaftsbanken verzichten in ihren Protokollen auf die Unterschrift der Kunden.

Die Hypovereinsbank sieht direkt unter dem Protokoll keine Unterschrift vor, lässt sich aber teilweise den Empfang desselben bestätigen. Doch obwohl „Empfangsbestätigung“ darüber steht, bestätigt der Kunde mit seiner Unterschrift außerdem, dass die Beratung „anhand der im Protokoll genannten Unterlagen durchgeführt wurde“ und er die übergebenen Unterlagen tatsächlich erhalten hat.

Wie die Formulare der Nassauischen Sparkasse und der Volksbank Mittelhessen aussehen, wissen wir nicht, weil kein einziger Berater dieser Institute überhaupt ein Protokoll ausgehändigt hat.

Unser Test zeigt, dass die Berater mit den Vordrucken unterschiedlich umgehen und vorgesehene Felder nicht unbedingt auch ausfüllen.

### Die Abwertung der Urteile

Schon eine kleine Stichprobe im Februar hatte gezeigt, dass sich die Banken schwer damit tun, das neue Gesetz einzuhalten (Finanztest 4/2010, S. 25). Ein Dreivierteljahr nachdem das Gesetz beschlossen wurde, sollten die Banken aber in der Lage sein, die Vorgaben einzuhalten. Deshalb haben wir die Qualitätsurteile für die Banken, die ihre Pflicht nicht erfüllt haben, herabgestuft (siehe „Ausgewählt ...“, S. 26).

Falls das Angebot auf Personengruppen oder Regionen beschränkt ist, siehe Hinweis in (...)

## Recht und Leben in Kürze

Seite 8-11

**Verbraucherzentrale Bundesverband eV - vzbv**, Markgrafenstr. 66, 10969 Berlin, Tel. 0 30/25 80 00, www.vzbv.de

**VZ Baden-Württemberg eV**, Paulinenstr. 47, 70178 Stuttgart, Tel. 0 180 5/50 59 99, Fax 07 11/66 91 50, info@vz-bw.de, www.verbraucherzentrale-bw.de

**VZ Bayern eV**, Mozartstr. 9, 80336 München, Tel. 0 89/53 98 70, Fax 0 89/53 75 53, info@vzbayern.de, www.verbraucherzentrale-bayern.de

**VZ Berlin eV**, -Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin, Tel. 0 30/21 48 50, Fax 0 30/2 11 72 01, mail@vz-berlin.de, www.verbraucherzentrale-berlin.de

**VZ Brandenburg eV**, Templiner Str. 21, 14473 Potsdam, Tel. 03 31/29 87 10, Fax 03 31/2 98 71 77, info@vzb.de, www.vzb.de

**VZ Bremen eV**, Altenweg 4, 28195 Bremen, Tel. 0 41/16 07 77, Fax 0 41/1 60 77 80, info@vz-hb.de, www.verbraucherzentrale-bremen.de

**VZ Hamburg eV**, Kirchenallee 22, 20099 Hamburg, Tel. 0 40/24 83 20, Fax 0 40/24 83 22 90, info@vzh.de, www.vzh.de

**VZ Hessen eV**, Große Friedberger Str. 13-17, 60313 Frankfurt, Tel. 0 180 5/97 20 10, Fax 0 69/97 20 10 40, vzh@verbraucher.de, www.verbraucherzentrale-hessen.de

**Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern eV**, Strandstr. 98, 18055 Rostock, Tel. 03 81/2 08 70 50, Fax 03 81/2 08 70 30, info@nvzmv.de, www.nvzmv.de

**VZ Niedersachsen eV**, Herrenstr. 14, 30159 Hannover, Tel. 05 11/91 19 60, Fax 05 11/9 11 96 10, info@vzniedersachsen.de, www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

**VZ Nordrhein-Westfalen eV**, Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf, Tel. 02 11/3 80 90, Fax 02 11/3 80 92 16, vz.nrw@vz-nrw.de, www.vz-nrw.de

**VZ Rheinland-Pfalz eV**, Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz, Tel. 0 61 31/2 84 80, Fax 0 61 31/28 48 66, info@vz-rlp.de, www.verbraucherzentrale-rlp.de

**VZ des Saarlandes eV**, Trierer Str. 22, Haus der Beratung, 66111 Saarbrücken, Tel. 06 81/50 08 90, Fax 06 81/5 88 09 22, vz-saar@vz-saar.de, www.vz-saar.de

**VZ Sachsen eV**, Brühl 34-38, Brühl-Center, 04109 Leipzig, Tel. 03 41/69 62 90, Fax 03 41/6 89 28 26, vzs@vzs.de, www.verbraucherzentrale-sachsen.de

**VZ Sachsen-Anhalt eV**, Steinbockgasse 1, 06108 Halle, Tel. 03 45/2 98 03 29, Fax 03 45/2 98 03 26, vzsaa@vzsaa.de, www.vzsaa.de

**VZ Schleswig-Holstein eV**, Andreas-Gayk-Str. 15, 24103 Kiel, Tel. 04 31/59 09 90, Fax 04 31/5 90 99 77, info@verbraucherzentrale-sh.de, www.verbraucherzentrale-sh.de

**VZ Thüringen eV**, Eugen-Richter-Str. 45, 99085 Erfurt, Tel. 03 61/55 51 40, Fax 03 61/5 55 14 40, info@vzth.de, www.vzth.de

## Kundenkarten

Seite 12-17

**Adler Modemärkte GmbH**, Industriest.-Ost 1-7, 63808 Hainbach, Tel. 0 60 21/63 30, Fax 0 60 21/6 33 12 99, kundenservice@adler.de, www.adlermode.com

**Conrad Electronic SE**, Klaus-Conrad-Straße 2, 92535 Wernberg-Köblitz, Tel. 0 180 5/31 21 11, Fax 0 180 5/31 21 10, webmaster@conrad.de, www.conrad.de

**Deutsche Bahn Vertrieb GmbH**, Stephensonstr. 1, 60326 Frankfurt/M., Tel. 0 180 5/34 00 35, reiseportal@bahn.de, www.bahn.de

**Deutsche Lufthansa AG**, Miles & More, Postfach 12 00, 33409 Verl, Tel. 0 180 5/59 59, Fax 0 52 41/8 06 02 00, www.miles-and-more.com

**DeutschlandCard GmbH**, Neumarkter Str. 22, 81673 München, Tel. 0 180 5/98 45 08, www.deutschlandcard.de

**Engbers GmbH & Co. KG**, Düppelstr. 4, 48599 Gronau, Tel. 0 25 62/71 30, Fax 0 25 62/71 31 69, www.engbers.com

**Esprit Europe GmbH**, Esprit-Allee 1, 40882 Ratingen, Tel. 0 180 5/21 22 34, Fax 0 21 02/12 34 51 00, info@esprit.com, www.esprit.de

**ExxonMobil Central Europe Holding GmbH**, Esso, Caffamacherreihe 5, 20355 Hamburg, Tel. 0 40 /6 39 30, Fax 0 40/63 93 33 68, www.esso.de

**Globetrotter Ausrüstung Denart & Lechhart GmbH**, Bergkoppelstieg 10-14, 22140 München-Flughafen, Tel. 0 40/67 96 61 79, Fax 0 40/67 96 61 86, info@globetrotter.de, www.globetrotter.de

**Hallhuber GmbH**, Taunusstr. 49, 80807 München, Tel. 0 89/3 56 24 10, Fax 0 89/3 59 04 66, info@hallhuber.de, www.hallhuber.de

**Hein Gericke Deutschland GmbH**, Reisholzer Werftstr. 29, 40589 Düsseldorf, Tel. 02 11/9 89 89, Fax 02 11/9 89 87 19, vorteilsclub@heingericke.de, www.hein-gericke.de

**Hunkemöller Deutschland**, Ludwig-Erhard-Str. 4, 45891 Gelsenkirchen, Tel. 0 800/4 00 09 00, Fax 02 09/3 18 19 20, info@hunkemoeller-katalog.de, www.hunkemoeller.de

**IKEA Deutschland GmbH & Co. KG**, Am Wandersmann 2-4, 65719 Hofheim/Taunus, Tel. 0 180 5/35 34 35, ikeaservice.de1@memo.ikea.com, www.ikea.de

**Leiser Handelsgesellschaft mbH**, Grenzallee 9-11, 12057 Berlin, Tel. 0 30/68 37 31, Fax 0 30/68 37 34 63, info@leiser-gmbh.de, www.leiser.de

**Ludwig Görtz GmbH**, Görtz Card, Spitalerstr. 10, 20095 Hamburg, Tel. 0 40/33 30 00, Fax 0 40/33 30 04 04, service@goertz.de, www.goertz-shop.de

**Mexx Deutschland GmbH**, Mühlenstr. 57, 41352 Korschenbroich, Tel. 0 21 61/61 40, Fax 0 21 61/61 41 72, www.mexx.com

**Otto GmbH & Co. KG**, Neue Medien, Wandsbeker Str. 3-7, 22179 Hamburg, Tel. 0 40/6 46 10, Fax 0 40/64 61 85 71, service@otto.de, www.otto.de

**Palmer's Textil AG**, Palmersstr. 6-8, AU-2351 Wiener Neudorf, Tel. 00 43/22 36/63 50 00, Fax 00 43/22 36/63 50 03 66, infoservice@palmers.at, www.palmers.at

**Parfumerie Douglas GmbH**, Kabeler Str. 4, 58099 Hagen, Tel. 0 23 31/69 04 08, www.douglas.de

**Payback Service Center**, Postfach 23 21 02, 85330 München-Flughafen, Tel. 0 180/5 05 51 00, Fax 0 180/5 10 51 10, presse@loyaltypartner.com, www.payback.de

**Peek & Cloppenburg**, Berliner Allee 2, 40212 Düsseldorf, Tel. 0 180 5/21 19 00, Fax 0 180 5/21 19 90, www.peek-cloppenburg.de

**Polo Expressversand**, Gesellschaft für Motorradbekleidung und Sportswear mbH & Co. KG, Polostr. 1, 41363 Jüchen, Tel. 0 21 65/8 44 04 00, Fax 0 21 65/8 44 04 44, service@polo-motorrad.de, www.polo-motorrad.de

**s.Oliver**, Bernd Freier GmbH & Co. KG, s.Oliver-Str. 1, 97228 Rottendorf, Tel. 0 93 02/30 90, Fax 0 93 02/30 94 26, info@s.oliver.de, www.soliver.com

**Shell Deutschland Oil GmbH**, Shell Clubsmart Service Center, 22284 Hamburg, Tel. 0 40/6 32 40, Fax 0 40/6 32 10 51, www.shellclubsmart.de

**Sinnleffers GmbH**, Bathayer Str. 115-117, 58099 Hagen, Tel. 0 23 31/62 00, Fax 0 23 31/62 01 00, info@sinnleffers.de, www.sinnleffers.de

**Tchibo GmbH**, Überseering 18, 22297 Hamburg, Tel. 0 40/6 38 70, Fax 0 40/63 87 25 30, presse@tchibo.de, www.tchibo.de

**The Body Shop**, Georg-Glock-Str. 18, 40474 Düsseldorf, Tel. 02 11/9 13 11 99 00, Fax 02 11/9 13 11 99 01, kundenservice.de@thebodyshop.com, www.thebodyshop.de

**Ulla Popken GmbH**, Am Waldrand 19, 26180 Rastede, Tel. 0 180 5/34 35 55, kundenservice@popken.de, www.ullapopken.de

**Yves Rocher GmbH**, Albstadtweg 10, 70567 Stuttgart, Tel. 07 11/7 83 40, Fax 07 11/7 83 42 18, www.yves-rocher.com

## Anlageberatung

Seite 24-30

**Baden-Württembergische Bank AG**, Kleiner Schloßplatz 11, 70173 Stuttgart, Tel. 07 11/12 44 50 04, Fax 07 11/12 44 43 77, kontakt@bw-bank.de, www.bw-bank.de

**BBBank eG**, Herrenstr. 2-10, 76133 Karlsruhe, Tel. 07 21/14 10, Fax 07 21/14 14 97, direkt@bbbank.de, www.bbbank.de

**Berliner Sparkasse**, Alexanderplatz 2, 10178 Berlin, Tel. 0 30/86 98 01, Fax 0 30/86 98 30 74, info@berliner-sparkasse.de, www.berliner-sparkasse.de

**Berliner Volksbank eG**, Budapest Str. 35, 10787 Berlin, Tel. 0 30/30 63 33 00, Fax 0 30/30 63 44 00, service@berliner-volksbank.de, www.berliner-volksbank.de

**Commerzbank AG**, Kaiserplatz 11, 60311 Frankfurt/M., Tel. 0 69/1 36 20, Fax 0 69/13 62 94 76, info@commerzbank.com, www.commerzbank.com

**Deutsche Bank AG**, Theodor-Heuss-Allee 70, 60486 Frankfurt/M., Tel. 0 18 18/10 00, Fax 0 18 18/10 01, www.deutsche-bank.de

**Frankfurter Volksbank eG**, Börsenstr. 7-11, 60313 Frankfurt/M., Tel. 0 69/2 17 20, Fax 0 69/2 17 22 15 01, info@frankfurter-volksbank.de, www.frankfurter-volksbank.de

**Hamburger Sparkasse**, Adolphsplatz 1, 20457 Hamburg, Tel. 0 40/35 97 90, Fax 0 40/35 79 34 18, haspa@haspa.de, www.haspa.de

**Kreissparkasse Köln**, Neumarkt 18-24, 50667 Köln, Tel. 02 21/2 27 01, Fax 02 21/2 27 39 20, info@ksk-koeln.de, www.ksk-koeln.de

**Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam**, Saarmunder Str. 61, 14478 Potsdam, Tel. 03 31/8 90, Fax 03 31/8 94 25 95, kontakt@mbs-potsdam.de, www.mbs-portal.de

**Nassauische Sparkasse**, Rheinstr. 42-46, 65185 Wiesbaden, Tel. 06 11/36 40, Fax 06 11/36 40 49 99, info@nasp.de, www.nasp.de

**Ostsächsische Sparkasse Dresden**, Güntzplatz 5, 01305 Dresden, Tel. 03 51/45 50, Fax 03 51/45 56 78 99, e-mail@ostsaechsische-sparkasse-dresden.de, www.ostsaechsische-sparkasse-dresden.de

**Postbank, Deutsche Postbank AG**, Friedrich-Ebert-Allee 114-126, 53113 Bonn, Tel. 0 180 3/04 05 00, Fax 0 180 3/04 08 00, direkt@postbank.de, www.postbank.de

**SEB AG**, 60283 Frankfurt/M., Tel. 0 69/25 80, Fax 0 69/2 58 64 09, info@seb.de, www.seb-bank.de

**Sparda-Bank Berlin eG**, Storkower Str. 101a, 10407 Berlin, Tel. 0 30/42 08 04 20, Fax 0 30/42 83 03 70, sparda-b@sparda.de, www.sparda-b.de

**Sparda-Bank West eG**, Ludwig-Erhard-Allee 15, 40227 Düsseldorf, Tel. 0 180 5/0 77 27 32, Fax 02 11/239 32 33 66, info@sparda-west.de, www.sparda-west.de

**Sparkasse Hannover**, Aegidienortplatz 1, 30159 Hannover, Tel. 05 11/3 00 00, Fax 05 11/30 00 90 00, info@sparkasse-hannover.de, www.sparkasse-hannover.de

**Sparkasse Pforzheim Calw**, Poststr. 3, 75172 Pforzheim, Tel. 0 72 31/9 90, Fax 0 72 31/99 34 99, info@frankfurter-sparkasse-pforzheim-calw.de, www.sparkasse-pforzheim-calw.de

**Targobank AG & Co. KGaA**, Kasernenstr. 10, 40213 Düsseldorf, Tel. 02 11/8 98 40, Fax 02 11/89 84 12 22, kontakt@targobank.de, www.targobank.de

**UniCredit Bank AG**, Hypovereinsbank, Sederanger 4, 80538 München, Tel. 0 180 2/88 44 55, info@unicreditgroup.de, www.hypovereinsbank.de

**Volksbank Mittelhessen eG**, Schiffenberger Weg 110, 35394 Gießen, Tel. 06 41/7 00 50, Fax 06 41/70 05 19 09, info@vb-mittelhessen.de, www.vb-mittelhessen.de

## Bauen und Wohnen in Kürze

Seite 38-39

**DMB Deutscher Mieterbund eV**, Littenstr. 10, 10179 Berlin, Tel. 0 30/22 32 30, Fax 0 30/22 32 31 00, www.mieterbund.de

**Landesverbände DMB Baden-Württemberg eV**, Olgastr. 77, 70182 Stuttgart, Tel. 07 11/2 36 06 00, Fax 07 11/2 36 06 02, www.mieterbund-bw.de

**DMB Bayern eV**, Am Antritt 15, 83727 Schliersee, Tel. 0 80 26/6 06 69 10, Fax 0 80 26/40 00, www.mieterbund-landesverband-bayern.de

**Berliner Mieterverein eV**, Behrenstr. 1 C / vorm. Wilhelmstr. 74, 10117 Berlin, Tel. 0 30/22 62 60, Fax 0 30/22 62 61 61, www.berliner-mieterverein.de

**Mieterbund Land Brandenburg eV**, Schopenhauerstr. 31, 14467 Potsdam, Tel. 03 31/9 51 08 90, Fax 03 31/9 51 08 91, www.mieterbund-brandenburg.de

**Mieterverein zu Hamburg von 1890 eV**, Beim Strohhaus 20, 20097 Hamburg, Tel. 0 40/87 97 90, Fax 0 40/87 97 91 20, www.mieterverein-hamburg.de

**DMB Hessen eV**, Adelheidstr. 70, 65185 Wiesbaden, Tel. 06 11/4 11 40 50, Fax 06 11/41 14 05 29, www.mieterbund-hessen.de

**DMB Mecklenburg-Vorpommern eV**, G.-Hauptmann-Str. 19, 18055 Rostock, Tel. 03 81/3 75 29 20, Fax 03 81/3 75 29 29, www.mieterbund-mvp.de

**DMB Niedersachsen-Bremen eV**, Herrenstr. 14, 30159 Hannover, Tel. 05 11/12 10 60, Fax 05 11/1 21 06 16, www.mieterbund-niedersachsen-bremen.de

**DMB Nordrhein-Westfalen eV**, Oststr. 55, 40211 Düsseldorf, Tel. 02 11/5 86 00 90, Fax 02 11/58 60 09 29, www.deutscher-mieterbund-nrw.de

**DMB Rheinland-Platz eV**, Löhstr. 78-80, 56068 Koblenz, Tel. 02 61/1 76 09, Fax 02 61/1 76 73, www.mieterbund-rhpl.de

**DMB Saarland eV**, Karl-Marx-Str. 1, 66111 Saarbrücken, Tel. 06 81/94 76 70, Fax 06 81/94 76 72 80, www.mieterbund-sb.de

**DMB Sachsen eV**, Fürstenstr. 10, 01307 Dresden, Tel. 03 51/8 66 45 66, Fax 03 51/8 66 45 11, www.mieterbund-sachsen.de

**DMB Sachsen-Anhalt eV**, Alter Markt 6, 06108 Halle, Tel. 03 45/2 02 14 67, Fax 03 45/2 02 14 68, info@mieterbund-sachsen-anhalt.de

**DMB Schleswig-Holstein eV**, Eggenstedtstr. 1, 24103 Kiel, Tel. 04 31/97 91 90, Fax 04 31/9 79 19 31, www.mieterbund-schleswig-holstein.de

**DMB Thüringen eV**, Hirschlachufer 83 a, 99096 Erfurt, Tel. 03 61/59 80 50, Fax 03 61/59 80 520, www.mieterbund-thueringen.de

**Solarstrom**  
Seite 40-43

**Berliner Volksbank eG**, Budapeststr. 35, 10787 Berlin, Tel. 0 30/30 63 33 00, Fax 0 30/30 63 44 00, service@berliner-volksbank.de, www.berliner-volksbank.de

**Deutsche Kreditbank AG**, Taubenstr. 7-9, 10117 Berlin, Tel. 0 180 3/12 03 00, info@dkb.de, www.dkb.de

**EthikBank**, Zweigniederlassung der Volksbank Eisenberg eG, Martin-Luther-Str. 2, 07607 Eisenberg, Tel. 03 66 91/86 23 45, Fax 03 66 91/86 23 47, hallo@ethikbank.de, www.ethikbank.de

**GLS Gemeinschaftsbank eG**, Christstr. 9, 44789 Bochum, Tel. 02 34/5 79 70, Fax 02 34/5 79 71 33, Bochum@gls.de, www.gls.de

**PSD Bank Hannover**, Jathestr. 11, 30163 Hannover, Tel. 05 11/96 65 30, Fax 05 11/9 66 55 03, psd-service@psd-hannover.de, www.psd-hannover.de

**PSD Bank Nord eG**, Schloßstr. 10, 22041 Hamburg, Tel. 0 180 1/77 33 29, Fax 0 180 1/77 33 29, info@psd-nord.de, www.psd-nord.de

**SKG Bank AG**, Halbergstr. 50, 66121 Saarbrücken, Tel. 06 81/8 57 12 34, Fax 06 81/8 57 12 35, kundenbetreuung@skgbank.de, www.skgbank.de

**Sparda-Bank Berlin eG**, Storkower Str. 101a, 10407 Berlin, Tel. 0 30/42 08 04 20, Fax 0 30/42 83 03 70, sparda-b@sparda.de, www.sparda-b.de

**Sparda-Bank Hessen eG**, Osloer Str. 2, 60327 Frankfurt/M., Tel. 0 69/7 53 70, Fax 0 69/7 53 77 69, kontakt@sparda-hessen.de, www.sparda-hessen.de

**Sparda-Bank West eG**, Ludwig-Erhard-Allee 15, 40227 Düsseldorf, Tel. 0 180 5/0 77 27 32, Fax 02 11/2 39 32 33 66, info@sparda-west.de, www.sparda-west.de

**Sparkasse Leipzig**, Humboldtstr. 25, 04105 Leipzig, Tel. 03 41/98 60, Fax 03 41/9 86 22 99, info@sparkasse-leipzig.de, www.sparkasse-leipzig.de

**Versicherungsscheck**  
Seite 58-65

**AachenMünchener Lebensversicherung AG**, AachenMünchener-Platz 1, 52064 Aachen, Tel. 02 41/45 60, Fax 02 41/4 56 51 38, service@amv.de, www.amv.de

**AdmiralDirekt**, Teil der Admiral Group plc, Salierring 47-53, 50677 Köln, Tel. 02 21/80 15 90, Fax 02 21/80 15 91 59, service@admiraldirekt.de, www.admiraldirekt.de

**Ammerländer Versicherung VVaG**, Bahnhofstr. 8, 26655 Westerstede, Tel. 0 44 88/5 29 59 50, Fax 0 44 88/5 29 59 59, info@ammerlaender-versicherung.de, www.ammerlaender-versicherung.de

**Asstel Sachvers. AG**, Schanzenstr. 28, 51175 Köln, Tel. 02 21/9 67 76 77, Fax 02 21/9 67 71 00, info@asstel.de, www.asstel.de

**Central Krankenversicherung AG**, Hansaring 40-50, 50670 Köln, Tel. 02 21/1 63 60, Fax 02 21/1 63 62 00, unternehmenskommunikation@central.de, www.central.de

**CosmosDirekt Lebensversicherungs-AG**, Halbergstr. 50-60, 66121 Saarbrücken, Tel. 06 81/9 66 66 66, Fax 06 81/9 66 66 33, info@cosmosdirekt.de, www.cosmosdirekt.de

**deutsche internet versicherung ag**, Ruhrallee 92-94, 44139 Dortmund, info@deutscheinternetversicherung.de, www.deutscheinternet.de

**Direct Line Vers. AG**, Rheinstr. 7 a, 14513 Teltow, Tel. 0 180 2/70 20 20, Fax 0 33 28/44 94 44, info@directline.de, www.directline.de

**Docura VVaG**, Königsallee 57, 44789 Bochum, Tel. 02 34/93 71 50, Fax 02 34/9 37 15 99, info@docura.de, www.docura.de

**Ergo Direkt Lebensversicherung AG**, Karl-Martell-Str. 60, 90344 Nürnberg, Tel. 0 800/5 55 40 00, Fax 09 11/1 48 13 00, beratung@ergodirekt.de, www.ergodirekt.de

**Europa Sachvers. AG**, Piusstr. 137, 50931 Köln, Tel. 02 21/5 73 72 00, Fax 02 21/5 73 72 33, info@europa.de, www.europa.de

**Gegenseitigkeit Versicherung Oldenburg**, Osterstr. 15, 26122 Oldenburg, Tel. 04 41/9 23 60, Fax 04 41/9 23 61 46, kontakt@g-v-o.de, www.g-v-o.de

**Generali Lebensversicherung AG**, Adenauer Ring 7, 81731 München, Tel. 0 89/51 21 37 37, Fax 0 89/51 21 56 79, service@generali.de, www.generali.de

**Grundeigentümer Versicherung VVaG**, Große Bäckerstr. 7, 20095 Hamburg, Tel. 0 40/37 66 37 66, Fax 0 40/37 66 33 00, kunden-center@grundvers.de, www.grundvers.de

**Hafpflichtkasse Darmstadt -Hafpflichtversicherung des Deutschen Hotel-u. Gaststättengewerbes-VVaG**, Arheilger Weg 5, 64380 Roßdorf, Tel. 0 61 54/6 01 12 70, Fax 0 61 54/6 01 22 88, info@hafpflichtkasse.de, www.hafpflichtkasse.de

**Hannoversche Lebensversicherung AG**, VHV Platz 1, 30177 Hannover, Tel. 05 11/9 56 58 15, Fax 05 11/9 56 56 66, service@hannoversche-leben.de, www.hannoversche-leben.de

**HanseMerkur Allg. Versicherung AG**, Siegfried-Wedells Platz 1, 20352 Hamburg, Tel. 0 40/4 11 90, Fax 0 40/4 11 92 57, info@hansemerkur.de, www.hansemerkur.de

**HanseMerkur Krankenversicherung AG**, Siegfried-Wedells Platz 1, 20352 Hamburg, Tel. 0 40/4 11 90, Fax 0 40/4 11 92 57, info@hansemerkur.de, www.hansemerkur.de

**Huk24 AG**, Die Online-Versicherung, Willi-Hussong Str. 2, 96440 Coburg, Fax 0 95 61/96 24 24, info@huk24.de, www.huk24.de

**Huk-Coburg Krankenversicherung AG**, Willi-Hussong Str. 2, 96447 Coburg, Tel. 0 95 61/96 98 16, Fax 0 95 61/96 69 90, info@huk-coburg.de, www.huk.de

**Huk-Coburg Lebensversicherung AG**, Willi-Hussong Str. 2, 96446 Coburg, Tel. 0 180 2/15 31 53, Fax 0 180 2/15 34 86, info@huk-coburg.de, www.huk.de

**IBN VVaG**, Groß-Buchholzer Kirchweg 49, 30655 Hannover, Tel. 05 11/5 44 88 80, Fax 05 11/5 44 88 22, info@ibn.de, www.ibn.de

**Mondial Assistance International S.A. i. Paris**, Ludmillastr. 26, 81543 München, Tel. 0 89/62 42 40, Fax 0 89/62 42 42 22, service@mondial-assistance.de, www.mondial-assistance.de

**Neckermann Lebensversicherung AG**, Karl-Martell-Str. 60, 90344 Nürnberg, Tel. 0 800/7 77 50 00, Fax 09 11/3 22 13 00, info@neckermann-versicherungen.de, www.neckermann-versicherungen.de

**Ontos Lebensvers. AG**, Rheinlandplatz, 41460 Neuss, Tel. 0 180 3/33 31 00, Fax 0 180 3/33 31 01, info@ontos.de, www.ontos.de

**R+V Direktvers. AG**, Taunusstr. 1, 65193 Wiesbaden, Tel. 06 11/5 33 72 40, Fax 06 11/5 33 77 24 0, info@rv24.de, www.rv24.de

**R+V Krankenversicherung AG**, Taunusstr. 1, 65193 Wiesbaden, Tel. 06 11/5 33 45 00, Fax 06 11/5 33 45 00, rvv@rvv.de, www.rvv.de

**VHV Allg. Vers. AG**, VHV Platz 1, 30177 Hannover, Tel. 05 11/90 70, Fax 05 11/9 07 66 98, info@vhv.de, www.vhv.de

**Auslandsreise-Krankenversicherung**  
Seite 66-69

**ADAC-Schutzbrief Versicherungs-AG**, Am Westpark 8, 81373 München, Tel. 0 89/7 67 60, Fax 0 89/76 76 22 72, online-dienste@zentrale.adac.de, www.adac.de

**Allianz Private Krankenversicherungs-AG**, Fritz-Schäfer-Str. 9, 81737 München, Tel. 0 180 1/11 22 88, www.gesundheit.allianz.de

**Axa Krankenvers. AG**, Colonia-Allee 10-20, 51067 Köln, Tel. 0 180 3/29 22 01, Fax 02 21/14 83 62 02, service@axa.de, www.axa.de

**Barmenia Krankenversicherung aG**, Kronprinzenallee 12-18, 42094 Wuppertal, Tel. 02 02/4 38 22 50, Fax 02 02/4 38 27 03, info@barmenia.de, www.barmenia.de

**Central Krankenversicherung AG**, Hansaring 40-50, 50670 Köln, Tel. 02 21/1 63 60, Fax 02 21/1 63 62 00, unternehmenskommunikation@central.de, www.central.de

**Concordia Krankenversicherungs-AG**, Karl-Wiechert-Allee 55, 30625 Hannover, Tel. 05 11/7 10 10, Fax 05 11/ 57 01 19 05, kv@concordia.de, www.concordia.de

**Deutscher Ring Krankenvers.verein aG**, Ludwig-Erhard-Str. 22, 20459 Hamburg, Tel. 0 40/35 99 77 33, Fax 0 40/35 99 36 36, service@deutscherring.de, www.deutscherring.de

**DKV Deutsche Krankenversicherung AG**, 50594 Köln, Tel. 0 180 1/35 81 00, Fax 0 180 5/78 60 00, service@dkv.com, www.dkv.com

**Envias Krankenversicherung AG** (Versicherte der Techniker Krankenkasse), Gereonswall 68, 50670 Köln, Tel. 0 180 2/58 96 32, Fax 02 21/16 36 25 61, info@envias.de, www.envias.de

**Europäische Reiseversicherung AG**, Vogelweidestr. 5, 81677 München, Tel. 0 89/41 66 17 66, Fax 0 89/41 66 27 17, contact@erv.de, www.reiseversicherung.de

**Hallesche Krankenversicherung aG**, Reinsburgstr. 10, 70178 Stuttgart, Tel. 07 11/66 03 99, Fax 07 11/6 60 32 90, service@hallesche.de, www.hallesche.de

**HanseMerkur Reiseversicherung AG**, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20352 Hamburg, Tel. 0 40/41 19 10 00, Fax 0 40/41 19 36 51, reise-service@hansemerkur.de, www.hmr.de

**Huk-Coburg Krankenversicherung AG**, Willi-Hussong-Str. 2, 96447 Coburg, Tel. 0 95 61/ 96 98 16, Fax 0 95 61/ 96 69 90, info@huk-coburg.de, www.huk.de

**LVM Krankenvers.-AG**, Koldo-Ring 21, 48126 Münster, Tel. 02 51/7 02 29 32, Fax 02 51/7 02 12 79, info@lvm.de, www.lvm.de

**Mondial Assistance International S.A. i. Paris**, Ludmillastr. 26, 81543 München, Tel. 0 89/62 42 40, Fax 0 89/62 42 42 22, service@mondial-assistance.de, www.mondial-assistance.de

**Pax-Familienfürsorge Krankenvers. AG**, im Raum der Kirchen, Doktorweg 2-4, 32752 Detmold, Tel. 0 52 31/3 75 30 30, Fax 0 52 31/9 75 37 10, info@familienfuehrsorge.de, www.familienfuehrsorge.de

**R+V Krankenvers. AG**, Taunusstr. 1, 65193 Wiesbaden, Tel. 06 11/5 33 45 00, Fax 06 11/5 33 45 00, rvv@rvv.de, www.rvv.de

**SDK Süddeutsche Krankenvers. aG**, Raiffeisenplatz 5, 70736 Fellbach, Tel. 07 11/5 77 86 98, Fax 07 11/5 77 86 66, sdk@sdk.de, www.sdk.de

**UKV-Union Krankenversicherung AG**, Pater-Zimmer-Str. 2, 66123 Saarbrücken, Tel. 06 81/8 44 77 77, Fax 06 81/8 44 25 09, service@ukv.de, www.ukv.de

**Victoria Krankenversicherung AG**, Victoriaplatz 2, 40198 Düsseldorf, Tel. 02 11/4 77 43 59, Fax 02 11/4 77 43 33, service.kranken@victoria.de, www.victoria.de

**Würzburger Vers.-AG**, Bahnhofstr. 11, 97070 Würzburg, Tel. 09 31/2 79 50, Fax 09 31/2 79 52 95, info@wuerzburger.com, www.wuerzburger.com

**Medizinische Hilfsmittel**  
Seite 70-73

**Caritas, Zentrale**, Karlstr. 40, 79104 Freiburg, Tel. 07 61/20 00, www.caritas.de

**Unabhängige Patientenberatung Potsdam**, Babelsberger Str. 16, 14473 Potsdam, Tel. 03 31/2 00 65 60, www.unabh.aengige-patientenberatung.de

# Masse statt Klasse

**Versicherungsvermittler.** Vertreter von Allianz und Alte Leipziger boten unseren Testkunden die schlechteste Beratung. Auch die anderen lieferten eher viel Papier als gute Hilfe.



## Unser Rat

**Analyse.** Gehen Sie Ihren Vorsorgebedarf selbst durch, bevor Sie sich in die Hände eines Versicherungsvermittlers begeben. Im Test kam keine Versicherungsgesellschaft mit ihren Vertretern über ein „Befriedigend“ hinaus. Ziehen Sie auch den Besuch bei einem Versicherungsmakler oder -berater in Betracht (siehe S. 66).

**Gesundheitsfragen.** Prüfen Sie, ob der Vermittler Ihre Vorerkrankungen komplett in alle Versicherungsanträge überträgt, die Fragen dazu enthalten. Im Test ließen viele Vermittler eine Erkrankung im Antrag unerwähnt, obwohl manche von ihnen zuvor im Gespräch auf deren Bedeutung hingewiesen hatten. Fehlen Angaben, kann der Versicherer später die Leistung verweigern.

## Sehr viele Mängel

### In 182 Testgesprächen ...

- analysierten die Vermittler in 106 Fällen den Vorsorgebedarf des Kunden nicht gut,
- entsprach der vermittelte Versicherungsschutz in 82 Fällen weniger als 50 Prozent des tatsächlichen Vorsorgebedarfs des Kunden,
- informierten Vermittler in 86 Fällen<sup>1)</sup> nicht über ihren Status,
- wurden Kunden in 75 Fällen über 100 Seiten Unterlagen übergeben,
- übertrugen Vermittler in 50 Fällen<sup>2)</sup> mindestens eine der bekannten Vorerkrankungen des Kunden in keines der Antragsformulare.

1) Von 149 Fällen.

2) Von 167 Fällen.

Von der miesen Beratung zu Geldanlagen reden alle – spätestens seit der Finanzkrise. Doch was ist eigentlich mit den Versicherungsvermittlern? Ihre Bedeutung für das finanzielle Wohl der Kunden ist oft noch viel größer. Schließlich vertrauen ihnen Millionen Menschen, wenn sie für sich und ihre Angehörigen vorsorgen – für den Fall, dass ihnen etwas passiert.

In ganz Deutschland haben wir Tester losgeschickt. Sie haben 182 Beratungsgespräche mit Vertretern von 26 großen deutschen Versicherern (Marktanteil etwa 70 Prozent) geführt. Die Ergebnisse sind ernüchternd: Kein Versicherer bietet bei der Kundenberatung mehr als Mittelmaß.

Unsere Tester waren Frauen und Männer zwischen 30 und 41 Jahren. Sie hatten mindestens ein Kind unter zwölf Jahren und wollten sich und die Familie absichern. 250 Euro konnten sie im Monat dafür verwenden. Das sagten sie den Vermittlern.

Gewünscht wurde eine ausreichende Vorsorge für Berufsunfähigkeit und eine angemessene Absicherung für den Todesfall. Das Geld hätte für beides gereicht.

Lücken in der Beratung taten sich schon bei der Analyse des Versicherungsbedarfs auf. Die angebotenen Verträge passten nur in wenigen Fällen wirklich. Das Informationsmaterial war umfassend, aber oft völlig unübersichtlich. Vorerkrankungen der Tester wurden häufig nicht korrekt in den Antrag aufgenommen.

Am schlechtesten schnitten die Allianz und die Alte Leipziger ab. Der angebotene Versicherungsschutz war jeweils nur „ausreichend“. Der Umgang mit den Vorerkrankungen der Kunden aber, einer Pollenallergie und einer früheren Magenerkrankung, war sogar katastrophal: In mindestens drei der sieben Gespräche unterschlugen die Vertreter eine der Vorerkrankungen in den Anträgen – für Kunden ein hohes Risiko. Der Versicherer kann ihnen die Leistung später verweigern.

### Fünf Kriterien

Pro Versicherungsunternehmen haben wir, verteilt über die Republik, sieben Gespräche mit Vermittlern dieses Anbieters füh-

ren lassen. Bei regional tätigen Versicherern fanden die Gespräche in deren begrenzter Tätigkeitsregion statt.

Als Vermittler einer Gesellschaft galten alle, die unter dem Namen dieses Versicherers firmieren. In den meisten Fällen handelte es sich dabei um Ausschließlichkeits- oder Einfirmenvertreter. Sie vermitteln nur die Versicherungsverträge dieses Unternehmens oder dieses Konzerns. In Deutschland sind Versicherungsvermittler überwiegend solche Einfirmenvertreter.

Bewertet haben wir die Vermittlung nach folgenden fünf Kriterien: Bedarfsanalyse durch Befragung des Kunden, vermittelter Versicherungsschutz, Vollständigkeit der Kundeninformationen, Gestaltung dieser Informationen und der Umgang mit den Gesundheitsproblemen des Kunden, die dem Vermittler bekannt sind.

Diese fünf Einzelurteile haben wir zu einem Finanztest-Qualitätsurteil zusammengefasst (siehe Tabelle S. 65).

Ein Qualitätsurteil haben wir für 26 Unternehmen vergeben. Die Bewertungen der Gesellschaften Volksfürsorge und DBV-Winterthur stehen unter der Tabelle, weil diese Gesellschaften durch Fusion inzwischen nicht mehr eigenständig tätig sind (siehe S. 64/65 unten).

Bei vier weiteren Versicherern konnten wir kein Urteil vergeben, weil nicht genügend Testgespräche stattfanden.

### Testgespräche

Die Gespräche kamen nach telefonischer Vereinbarung auf Initiative der Testkunden hin zustande. Meistens suchten die Kunden die Vermittler in deren Büro auf. Gab es kein geeignetes Büro oder wollte ein Vermittler lieber zum Kunden nachhause kommen, fand das Gespräch dort statt.

Unsere Tester dokumentierten den Ablauf der Gespräche genau. Zur Auswertung standen uns ferner die überreichten Unterlagen zur Verfügung.

### Bedarfsanalyse

Den richtigen Versicherungsschutz kann nur jemand anbieten, der sich vorher ein Bild vom Bedarfeines Kunden gemacht hat. Eine systematische Bedarfsanalyse führten aber nur wenige Vermittler durch. Und gerade einmal jeder Sechste ermittelte die Versorgungslücke im Versicherungsfall anhand der voraussichtlichen Einnahmen und Ausgaben des betroffenen Haushalts.

Die Tester hatten zu Beginn des Gesprächs erwähnt, welche Personen versorgt werden sollen. Nach deren Alter mussten sich die Vermittler aber erkundigen, und drei Viertel von ihnen taten das auch.

Danach wurde es deutlich dünner. Zwar fragten knapp 80 Prozent der Vertreter nach den aktuellen Einkünften des Kunden und 70 Prozent nach Einkünften, die den zu versorgenden Angehörigen nach dessen



Tod zur Verfügung stehen. Die Höhe der Miete oder andere Ausgaben, die auch Hinterbliebene zahlen müssen, wollte aber nur gut die Hälfte der Vermittler erfahren.

Nur 41 Prozent erkundigten sich nach vorhandenem Versicherungsschutz und nur 12 Prozent baten um Informationen über den gesetzlichen Rentenanspruch. Nach Vermögen fragten 7 Prozent.

Ein Vertreter der Provinzial Nordwest meinte erstaunlicherweise sogar, die Angaben zu Alter und Beruf der Kundin reichten, um ihren Versicherungsbedarf komplett richtig einzuschätzen.

#### Angebote Verträge

Was den Kunden vermittelt wurde, blieb meist weit hinter ihrem Bedarf zurück. Nur in jedem zehnten Fall entsprach die Vorsorge für den Todesfall und für den Fall der Berufsunfähigkeit 80 Prozent oder mehr des Erforderlichen. In fast der Hälfte der Fälle empfahlen die Vertreter für mindestens eines der beiden Risiken nicht einmal 50 Prozent des Notwendigen.

Besonders ungenügend waren die Vorschläge für die alleinerziehenden Frauen mit einem Kind. Fast zwei von drei Vermittlern meinten hier, dass für eines oder für beide der Risiken weniger als 50 Prozent der notwendigen Absicherung ausreiche.

Etwas besser sah es bei Familienvätern mit zwei Kindern unter zwölf Jahren aus. Hier schlug nur jeder dritte Vermittler einen Schutz unter 50 Prozent des Bedarfs vor. „Gut“ war die Empfehlung aber auch hier nur in etwa jedem zehnten Fall.

Richtig gewesen wären ein angemessener Todesfallschutz über eine Risikolebensversicherung und eine Berufsunfähigkeitsversicherung mit einer ausreichend hohen Rente. Auch eine Kombination beider Verträge hätte den Bedarf decken können.

Doch nur der Hälfte der Kunden empfahlen die Vermittler, die gesamten 250 Euro für die gewünschte Absicherung zu verwenden. Das wäre für einen ausreichenden Schutz aber notwendig gewesen.

#### Rat zu Altersvorsorge

Vielen Kunden schlugen die Versicherungsvertreter vor, einen Teil der 250 Euro für eine Altersvorsorge zu nutzen. In 28 Prozent lautete der Rat „Rentenversicherung“. In 10 Prozent sollten Todesfall- und Berufsunfähigkeitsschutz mit Kapitallebensversicherungen kombiniert werden.

Oft hieß es: „Sie müssen doch auch etwas fürs Alter tun“, oder: „Dann ist das Geld nicht verloren, falls Sie die Laufzeit Ihrer Berufsunfähigkeitsversicherung und Ihrer Lebensversicherung gesamt überstehen.“

Ganz falsch ist beides nicht, doch wenn, wie hier, existenzielle Vorsorgelücken bestehen, müssen sie geschlossen werden, bevor es ans Sparen für den Ruhestand geht.

#### Zu wenig Invaliditätsschutz

Jeder zehnte Vertreter legte seinem Kunden eine Unfallversicherung nahe, obwohl diese als Invaliditätsvorsorge in keiner Weise ausreicht (siehe Artikel S. 71). In 18 Testfällen fehlte die Berufsunfähigkeitsvorsorge oder die Vorschläge sahen keinen Todesfallschutz vor. Beim Deutschen Ring enthielten die Anträge einmal weder eine Absicherung des einen noch des anderen Risikos.

Auch ein Axa-Vermittler schlug vor, eine Risikolebensversicherung mit einer Unfallversicherung zu kombinieren. Er führte an, die Unfallrente werde lebenslang bezahlt, eine Berufsunfähigkeitsrente nur bis zum Beginn der Altersrente.

Das ist zwar richtig. Die Berufsunfähigkeitsrente endet mit Ablauf des Vertrags, der meist auf das Endalter 60 oder 65 Jahre festgelegt wird. Un erwähnt ließ der Vertreter aber, dass die Wahrscheinlichkeit, seinen Beruf wegen eines Unfalls aufgeben zu müssen, bei klar unter 10 Prozent liegt. In allen anderen Fällen sind Krankheiten die Ursache. Hier hilft nur die Berufsunfähigkeitsversicherung.

Einer alleinerziehenden Mutter schlug ein Vermittler der Nürnberger statt einer Risikolebensversicherung mit Berufsunfähigkeitsschutz eine Ausbildungsversicherung für ihr Kind vor und dazu eine eigenständige Berufsunfähigkeitsversicherung. Dann sei das Kind später in der Ausbildung abgesichert.

Dass die Versicherungssumme in diesem Vertrag sehr klein ist und das Kind hier

FOTO: PLAINPICTURE / PASENGOLD

## Ausgewählt, geprüft, bewertet

Gegenstand der Untersuchung war die Beratungsleistung des Versicherungsaußendienstes bei der Vermittlung von Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen. Zum Außendienst zählten dabei alle Vermittler eines Versicherers, die unter dessen Namen firmieren.

In die Untersuchung aufgenommen wurden die dreißig größten deutschen Lebensversicherer, die über einen „gebundenen Außendienst“ verfügen, der ausschließlich für dieses Unternehmen tätig ist. Kriterium für die Größe eines Lebensversicherers war die Höhe der verdienten Bruttobeiträge im Jahr 2006. Insgesamt erhielten 26 Anbieter ein Finanztest-Qualitätsurteil.

**Nicht bewerte:** Für die Gesellschaften Aachen-Münchener, die Bayern-Versicherung, die Karlsruher und die Volkswohl Bund Lebensversicherung wurde die erforderliche Anzahl von sieben Testgesprächen nicht erreicht. Deren Außendienst konnte daher nicht bewertet werden.

#### Testgespräche

Für jede Gesellschaft wurden sieben verschiedene Vermittler in Städten mit über 100 000 Einwohnern getestet. Zwischen Oktober 2008 und März 2009 fanden insgesamt 182 verdeckte Testgespräche in 21 Städten statt. Im ersten Modell waren die Testkunden verhei-

ratete Familienväter mit zwei Kindern unter zwölf Jahren. Im zweiten Modell suchte eine alleinerziehende Mutter von einem Kind unter zwölf Jahren nach geeignetem Versicherungsschutz. Alle Testkunden verfügten über ein Bruttoeinkommen in Höhe von 3 250 Euro im Monat. Auch die weiteren persönlichen Lebensumstände wie die Wohnsituation, Belastung mit Krediten oder vorhandenes Vermögen waren für alle Testkunden eines Modells einheitlich festgelegt. Die Testkunden wünschten Hinterbliebenenschutz und Schutz für den Fall der Berufsunfähigkeit. Im Beratungsgespräch verhielten sie sich passiv und folgten den Empfehlungen des Vermittlers. Lediglich zwei vorgegebene Vorerkrankungen (Pollenallergie und ausgeheilte Magen-

**Finanztest** Versicherungsvermittler der größten deutschen Versicherer

Die Testkunden wollten Schutz für den Todesfall und für Berufsunfähigkeit. Die Leistung der Vertreter war äußerst mäßig.

Anbieter (Adressen S. 94)	<b>Finanztest</b> QUALITÄTSURTEIL	Bedarfs- analyse (15 %)	Vermittelter Versicherungs- schutz (40 %)	Vollständigkeit der Kunden- information (10 %)	Gestaltung der Kunden- information (15 %)	Umgang mit Gesundheitsfragen (20 %)
HDI-Gerling	BEFRIEDIGEND (2,8)	○ (3,5)	○ (2,9)	+ (2,0)	○ (3,3)	+ (2,0) <sup>5)</sup>
VGH ⊕	BEFRIEDIGEND (2,8)	+ (2,2)	○ (3,0)	○ (3,3)	○ (3,0)	+ (2,5)
Nürnberg	BEFRIEDIGEND (2,9)	○ (3,2)	○ (2,9)	+ (2,0)	⊖ (4,1)	+ (2,4) <sup>5)</sup>
Continentale	BEFRIEDIGEND (3,0)	○ (3,0)	○ (2,8)	○ (3,5)	○ (3,5)	○ (2,8) <sup>6)</sup>
Generali <sup>2)</sup>	BEFRIEDIGEND (3,0)	⊖ (3,8)	○ (2,9)	++ (1,5)	⊖ (4,2)	○ (2,6) <sup>5)</sup>
WWK	BEFRIEDIGEND (3,0)	○ (2,7)	○ (3,3)	○ (2,7)	○ (2,8)	○ (2,7) <sup>5)</sup>
Zurich Deutscher Herold	BEFRIEDIGEND (3,0)	○ (2,6)	○ (3,3)	+ (2,2)	○ (3,4)	○ (2,7)
Axa <sup>1)</sup>	BEFRIEDIGEND (3,1)	○ (3,3)	○ (3,1)	+ (2,3)	⊖ (4,2)	+ (2,5) <sup>5)</sup>
Gothaer	BEFRIEDIGEND (3,1)	○ (2,6)	○ (3,3)	+ (2,2)	⊖ (4,1)	○ (3,0)
R+V	BEFRIEDIGEND (3,1)	○ (2,8)	○ (3,5)	⊖ (3,7)	○ (2,6)	+ (2,5)
Signal Iduna	BEFRIEDIGEND (3,1)	○ (2,7)	○ (3,4)	○ (3,1)	○ (3,2)	+ (2,5)
Victoria	BEFRIEDIGEND (3,1)	○ (2,8)	○ (2,9)	○ (3,4)	⊖ (3,8)	○ (2,9) <sup>6)</sup>
Huk-Coburg	BEFRIEDIGEND (3,2)	⊖ (3,6)	○ (3,5)	○ (3,0)	⊖ (3,9)	+ (1,9)
SV Sparkassen Vers. ⊕	BEFRIEDIGEND (3,2)	+ (2,3)	⊖ (3,8)	○ (3,4)	⊖ (4,3)	+ (1,8)
Hamburg-Mannheimer	BEFRIEDIGEND (3,4)	○ (2,7) <sup>4)</sup>	⊖ (4,1)	○ (2,9)	○ (3,1)	○ (3,2) <sup>5)</sup>
Württembergische	BEFRIEDIGEND (3,4)	○ (3,0)	○ (3,1)	○ (2,6)	⊖ (3,7)	- (4,6)
Debeka	BEFRIEDIGEND (3,5)	○ (3,2)	- (4,8)	++ (1,2)	⊖ (3,9)	+ (1,9)
LVM	BEFRIEDIGEND (3,5)	○ (3,5)	⊖ (3,8)	+ (1,8)	⊖ (4,4)	○ (3,1)
Deutscher Ring	AUSREICHEND (3,6)	○ (2,7)	⊖ (4,2)	+ (2,3)	⊖ (4,0)	○ (3,5) <sup>3)</sup>
Provinzial Rheinland ⊕	AUSREICHEND (3,6)	+ (2,3)	⊖ (3,8)	○ (3,4)	○ (3,2)	- (4,6)
CiV	AUSREICHEND (3,8)	+ (2,3)	⊖ (4,4)	++ (1,3)	⊖ (4,1)	- (4,6)
Provinzial NordWest ⊕	AUSREICHEND (3,8)	○ (2,8)	⊖ (3,7)	⊖ (4,2)	⊖ (4,2)	- (4,6)
Allianz	AUSREICHEND (3,9)	○ (2,8)	⊖ (4,1)	○ (3,0)	⊖ (4,3)	- (4,6)
Alte Leipziger	AUSREICHEND (3,9)	⊖ (3,6)	⊖ (3,7)	○ (3,0)	⊖ (4,4)	- (4,6) <sup>6)</sup>

Bewertungen: ++ = SEHR GUT (0,5-1,5), + = GUT (1,6-2,5), ○ = BEFRIEDIGEND = (2,6-3,5), ⊖ = AUSREICHEND (3,6-4,5), - = MANGELHAFT (4,6-5,5).

1) Nach der Fusion der Axa mit der DBV-Winterthur wurden die Außendienstleister beider Unternehmen im Mai 2009 zusammengelegt und firmieren nun unter Axa. Die in der Tabelle ausgewiesenen Bewertungen beziehen sich nur auf den ehemaligen Axa-Außendienst. Der Außendienst der ehemaligen DBV hätte die folgende Bewertung erhalten: Finanztest-Qualitätsurteil: „BEFRIEDIGEND“ (3,5), Bedarfsanalyse: ○ (3,2), Vermittelter Versicherungsschutz: ⊖ (4,1), Vollständigkeit der Kundeninformation: ○ (3,3), Gestaltung der Kundeninformation: ○ (3,4), Umgang mit Gesundheitsfragen: ○ (2,6).

2) Nachdem die Generali die Volksfürsorge übernommen hat, vermitteln die Außendienstleister beider Unternehmen seit 2009 Generali-Produkte. Die in der Tabelle ausgewiesenen Bewertungen beziehen sich ausschließlich auf den alten Generali-Außendienst. Der Außendienst der ehemaligen Volksfürsorge hätte die folgende Bewertung erhalten: Finanztest-Qualitätsurteil: „BEFRIEDIGEND“ (3,5), Bedarfsanalyse: ○ (3,4), Vermittelter Versicherungsschutz: ○ (3,5), Vollständigkeit der Kundeninformation: ++ (1,3), Gestaltung der Kundeninformation: ⊖ (3,6), Umgang mit Gesundheitsfragen: - (4,6).

3) Dem Urteil liegen nur vier Tests zugrunde, da in drei Testfällen entweder keine Gesundheitsfragen zu beantworten waren oder der Kunde keine Antragskopie erhalten hat (elektronischer Antrag).

4) Dem Urteil liegen nur fünf Tests zugrunde, da in zwei Testfällen die Höhe des empfohlenen Versicherungsschutzes nicht aus dem Formular zur Angebotsanfrage zu entnehmen war.

5) Dem Urteil liegen nur sechs Tests zugrunde, da der Vermittler bei einem Testfall am Ende der Beratung die Gesundheitsfragen entweder noch gar nicht gestellt oder diese zur Beantwortung an den Kunden weitergegeben hatte.

6) Dem Urteil liegen nur fünf Tests zugrunde, da der Vermittler bei zwei Testfällen am Ende der Beratung die Gesundheitsfragen entweder noch gar nicht gestellt oder diese zur Beantwortung an den Kunden weitergegeben hatte.

⊕ = Angebot nur regional.

erkrankung) und den ihnen zur Verfügung stehenden Geldbetrag von 250 Euro pro Monat nannten sie von sich aus. Die Beratung endete mit der Unterschrift unter das Antragsformular oder beim „Invitativverfahren“ (siehe S. 68) mit der Angebotsanfrage durch die Testkunden.

**Finanztest-Qualitätsurteil**

Das Finanztest-Qualitätsurteil ergab sich aus fünf einzelnen Prüfabschnitten:

**Bedarfsanalyse (15 Prozent).** Bewertet wurde, wie genau der Vermittler durch gezielte Fragen den Vorsorgebedarf ermittelte.

**Vermittelter Versicherungsschutz (40 Prozent).** Der vom Vermittler empfohlene Versicherungsschutz wurde in der Bewertung daran ge-

messen, inwieweit er dem tatsächlichen Bedarf des jeweiligen Testkunden entsprach. Dieser Bedarf sah folgendermaßen aus:

■ Familienvater, Alter 30 bis 35 Jahre (Modell 1a): 150 000 Euro Todesfallschutz, 1900 Euro Berufsunfähigkeitsrente.

■ Familienvater, Alter 36 bis 41 Jahre (Modell 1b): 110 000 Euro Todesfallschutz, 1900 Euro Berufsunfähigkeitsrente.

■ Alleinerziehende Mutter, Alter 30 bis 41 Jahre (Modell 2): 130 000 Euro Todesfallschutz, 1700 Euro Berufsunfähigkeitsrente.

Alle Kunden benötigten den Todesfallschutz für mindestens 15 Jahre und den Berufsunfähigkeitschutz mindestens bis zum 65. Lebensjahr.

**Vollständigkeit der Kundeninformation (10**

**Prozent).** Bewertet wurde, ob die gesetzlich vorgeschriebenen Kundeninformationen vollständig vorlagen.

**Gestaltung der Kundeninformationen (15 Prozent).** Bewertet wurde, wie übersichtlich die Unterlagen waren und in welchem Umfang unnötiges Material an den Kunden übergeben wurde.

**Umgang mit Gesundheitsfragen (20 Prozent).** Bewertet wurde, ob und wie vollständig die vom Kunden genannten Vorerkrankungen vom Vermittler in die Anträge übertragen wurden. Nahm in drei oder mehr der sieben Tests der Vermittler eine der beiden Vorerkrankungen in keinen einzigen Antrag auf, konnte die Note unabhängig vom Ergebnis der übrigen Testfälle nicht besser als 4,6 („-“), also „mangelhaft“, ausfallen.

## Mehr Ordnung bei Versicherungsvermittlern

Einfach so Versicherungen vermitteln – das geht in Deutschland heute nicht mehr. Seit dem 22. Mai 2007 braucht man dafür eine offizielle Erlaubnis. Die Genehmigung für die gewerbsmäßige Versicherungsvermittlung muss bei der zuständigen Industrie- und Handelskammer (IHK) beantragt werden.

Antragsteller müssen nachweisen:

- mit polizeilichem Führungszeugnis, dass sie in den letzten fünf Jahren nicht wegen eines Verbrechens rechtskräftig verurteilt wurden,
- dass sie nicht verschuldet sind – ein laufendes Insolvenzverfahren oder eine Eintragung im Schuldnerverzeichnis wären beispielsweise ein Indiz für schlechte finanzielle Verhältnisse,
- dass sie eine Berufshaftpflichtversicherung abgeschlossen haben,
- dass sie eine Sachkundeprüfung bei der Industrie- und Handelskammer bestanden haben oder eine anerkannte Berufsqualifikation besitzen.

So weit die Theorie, denn in der Praxis betrifft dieses strikte Verfahren gerade die allergrößte Gruppe der Vermittler nicht. „Einfirmenvertreter“ benötigen nämlich keine persönliche Erlaubnis für ihren Beruf, und die meisten Vermittler sind solche auch „Ausschließlichkeits-

vertreter“ genannten Vermittler. Ausschließlichkeitsvertreter sind nur für ein Unternehmen oder mehrere Versicherer eines Konzerns tätig.

Ausschließlichkeitsvertreter unterliegen nur indirekt einer Kontrolle. Das Unternehmen, für das sie vermitteln, ist verpflichtet, die Voraussetzungen für eine persönliche Berufserlaubnis wie Qualifikation und ordentliche Vermögensverhältnisse seiner Vertreter sicherzustellen. Und es haftet uneingeschränkt für ihre Vermittlertätigkeit.

### Versicherungen nebenbei

Von der Erlaubnispflicht befreien lassen können sich Gewerbetreibende, die andere Waren verkaufen und dabei nur nebenbei eine Versicherung anbieten. Fahrradhändler sind beispielsweise gemeint, die eine Fahrradversicherung beim Verkauf eines Rades offerieren, oder Autoverkäufer, die eine Kfz-Police mitliefern. Wie bei Einfirmenvertretern muss deren Auftraggeber – ein Versicherungsunternehmen – dafür einstehen, dass sie als Vermittler zuverlässig und nicht insolvent sind und dass für sie eine Berufshaftpflichtversicherung besteht. Fachwissen benötigen sie jedoch nur für ihren begrenzten Vermittlungsbereich.

### Register aller Vermittler

Alle Vermittler müssen sich seit 2009 unmittelbar ab Beginn ihrer Tätigkeit registrieren lassen, auch die, die keine offizielle Erlaubnis brauchen. Das Register, das beim Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) geführt wird, ist eine zentrale, öffentlich übers Internet zugängliche Datenbank. Verbraucher können über die Internetseiten [www.vermittlerregister.info](http://www.vermittlerregister.info) herausfinden, ob und wie ein Vermittler registriert ist. Die Arten von Vermittlern werden dort umfassend erklärt.

Werden Vermittler als „gebunden“ eingetragene, arbeiten sie als Exklusivvertreter für nur ein Unternehmen, von dem sie Provisionen bekommen. Sie leben also vom Verkauf der Versicherungen dieses Anbieters und erhalten von ihm auch laufende Provisionen für die bestehenden Verträge.

Ebenfalls auf Provisionsbasis arbeiten Mehrfachagenten. Sie vermitteln Verträge für einige ausgewählte Versicherungsunternehmen. Im Register heißen sie „Versicherungsvertreter nach § 34 d Absatz 1 Gewerbeordnung“.

Vom Verkauf lebt auch der Versicherungsmakler, der im Register als sol-

beim frühen Tod seiner Mutter finanziell weitgehend ungesichert bleibt, ließ der Vertreter unter den Tisch fallen.

Ein Vermittler der SV Sparkassen-Versicherung etwa führte an, der Tester sei ja Programmierer und kein Dachdecker. Berufsunfähigkeitsschutz sei unnötig. Die meisten Menschen geben ihren Beruf aber wegen psychischer Erkrankungen auf. Davon dürften Programmierer und Dachdecker betroffen sein, ebenso wie von Krebs und Herz-Kreislauf-Erkrankungen.

### Gesundheitsfragen

Unsere Tester suchten eine Vorsorge für den Tod und für Berufsunfähigkeit. Für beides müssen Kunden im Antragsformular umfassende Gesundheitsfragen beantworten. Die Versicherer wollen so herausfinden, ob die Wahrscheinlichkeit, dass sie

später zahlen müssen, höher ist als üblich. Dann würden sie den Vertrag verweigern oder mehr Geld verlangen.

Kunden sind verpflichtet, alle Gesundheitsfragen wahrheitsgetreu und vollständig zu beantworten. Tun sie es nicht, riskieren sie, dass der Versicherer die Leistung später verweigert, weil ihm grob fahrlässig etwas verschwiegen worden sei, was den Vertragsschluss verhindert hätte. Das Unternehmen kann dann vom Vertrag zurücktreten. Dafür gilt eine Frist von fünf Jahren.

Bis zu zehn Jahre lang kann der Versicherer den Vertrag anfechten, wenn er dem Kunden arglistige Täuschung nachweist.

Dass die beiden Vorerkrankungen der Testpersonen – Pollenallergie und eine Magenkrankung – anzugeben sind, war eindeutig. Die Tester nannten deshalb beide Erkrankungen den Vermittlern.

Aufgabe des Vertreters war es, die Angaben in die Anträge zu übernehmen. Neun von zehn Vermittlern trugen die Pollenallergie in alle Anträge ein, in denen danach gefragt wurde. Der Rest der Vermittler tat das nicht – in keinem Antragsformular. Die Magenkrankung ließ gleich ein Viertel der Vermittler außen vor.

Zur Begründung hieß es bei der Gastritis zum Beispiel, „das lassen wir besser weg“, „das hat ja jeder Zweite“ oder „das ist ja ausgeheilt“. Wurde der Heuschnipfen nicht angekreuzt, sagten die Vertreter, das sei unwesentlich. Welcher Gefahr sie ihren Kunden damit aussetzen, erwähnten sie nicht.

### Kundeninformationen

Bewertet haben wir auch die schriftlichen Unterlagen, die den Testkunden beim Gespräch ausgehändigt wurden – zunächst

cher bezeichnet wird. Seine Provision nennt sich Courtage. Er ist jedoch verpflichtet, als „Sachwalter“ seines Kunden Produkte aller wichtigen Anbieter zu vermitteln.

### Versicherungsberater

Die dritte Gruppe ist die der Versicherungsberater, im Register erkennbar als „Versicherungsberater nach § 34 e, Absatz 1 Gewerbeordnung“. Versicherungsberater beraten Kunden gegen Bezahlung über Versicherungen. Mit einer Vollmacht dürfen sie Versicherungen für sie abschließen, ändern, prüfen oder Kunden im Schadensfall außergerichtlich beraten, aber keinerlei Provisionen von Versicherern annehmen.

Beratung gegen Honorar bieten auch sogenannte Honorarberater an. Ihre Geschäftsidee ist es, Kunden gegen Honorar zu beraten und ihnen dann unter anderem Versicherungsverträge ohne Abschlusskosten zu vermitteln. In der Praxis kassieren solche Vermittler für laufende Verträge oft Bestandsprovisionen. Im Unterschied zum Versicherungsberater sind sie daher nicht unabhängig. Der Begriff „Honorarberater“ ist nicht geschützt. Im Register firmieren diese Vermittler als Versicherungsvertreter oder als Makler.

danach, ob sie vollständig geliefert wurden:

- Vermittler müssen ihren Kunden bei Gesprächsbeginn verschiedene Informationen über ihre Tätigkeit geben, beispielsweise ihren Arbeitgeber oder ihren Vermittlerstatus (siehe S. 67 und 70) mitteilen.
- Ein Beratungsprotokoll muss am Ende den Kundenwunsch und die Empfehlungen des Vermittlers beschreiben.
- Für jeden beantragten Vertrag sind die Versicherungsbedingungen und ein Produktinformationsblatt vorgeschrieben. Dieses muss maßgebliche Daten wie den Preis, die Abschluss- und Verwaltungskosten oder die Vertragslaufzeit enthalten.

Neun von zehn Vermittlern nannten ihren Namen und die Anschrift ihres Versicherers, meist per Visitenkarte. Die übrigen Vorabinformationen waren oft unvollständig. Bei 45 Prozent fehlten sie ganz, wobei zum Zeitpunkt der Gespräche für einen Teil der Vermittler noch eine Übergangsregelung galt.

In einem Fünftel der Testfälle bekamen die Kunden kein Beratungsprotokoll. Ebenfalls bei einem Fünftel fehlten Produktinformationsblätter. In den Blättern der Generali fehlten wichtige individuelle Angaben wie etwa Vertragsbeginn, die Höhe der Versicherungssumme und des Beitrags.

Vor allem bei der Allianz und der R+V wollten mehrere Vermittler, dass die Kunden schriftlich auf verschiedene Vertragsunterlagen verzichten, die ihnen sonst ausgehändigt werden müssen.

Manchmal sollten Kunden Empfangsbestätigungen für Unterlagen unterschreiben, die dann gar nicht beilagen.

### Unübersichtlich, schwer verständlich

Zwei Drittel der Kunden erhielten mehr als 50 Seiten an Unterlagen. Häufig war es einfach ein Stapel loser Blätter mit Computer ausdrucken. Ein Allianz-Vertreter übergab sogar 165 Seiten lose.

Andere Anbieter lieferten auf CDs oder USB-Sticks noch viel mehr Material. Bei der Generali umfassten die Informationen über 22 000 Seiten – das gesamte Produktangebot des Unternehmens. 7363 Seiten waren es auf einem Datenträger der Zurich.

Aus Papier- oder Datenbergen sind dann die wichtigen Informationen herauszufiltern, lose Blätter müssen sortiert werden. Das ist für Kunden schwierig, die sich mit dem Material nicht auskennen.

Kein Wunder, dass am Ende viele unserer Tester keine Ahnung hatten, was der Vermittler ihnen alles verkauft hatte. Wir ließen alle Verträge widerrufen. ■



# Vom Antrag zur Police

**Versicherungsvermittler.** Die „Abschlussreue“ der Kunden ist gefürchtet. Versicherer wollen deshalb nicht zu lange auf ihre Unterschrift warten.

**F**rüher kam der Bekannte eines Freundes vorbei, malte Schreckensszenarien über die vielfältigen Gefahren des Lebens an die Wand – schon hatte man einen Zehnjahres-Vertrag für eine Unfallversicherung in der Tasche.

Heute möchte der Gesetzgeber, dass ein Vertreter den Kunden aufklärt, genau befragt, kompetent berät, ihm alle wichtigen Unterlagen aushändigt und ihm Zeit zum Nachdenken gibt. In der Praxis klappt das allerdings meist nicht so gut, wie unser Test auf den vorhergehenden Seiten gezeigt hat.

## Zwei Wege zum Vertrag

Ein Versicherungsvertrag kann heute auf zwei Wegen zustande kommen: nach dem „Antragsmodell“ oder nach dem „Invitativmodell“. „Invitatio“ ist lateinisch und heißt „Einladung“. Der Kunde bemerkt den Unterschied in der Praxis oft erst, wenn er beim Invitativverfahren die Police, die ihm zugeschickt wird, noch einmal unterschreiben muss, damit der Vertrag gilt.

## Chat

Unser Test hat gezeigt, dass viele Vermittler der großen Versicherungsgesellschaften falsche Produkte verkaufen und unübersichtliche Unterlagen aushändigen. Wie können Kunden häufige Fallen vermeiden? Wie können sie sich auf das Gespräch mit dem Vermittler vorbereiten? Diskutieren Sie mit unseren Expertinnen am Mittwoch, dem 30. September, zwischen 13 und 14 Uhr im Onlinechat auf [www.test.de](http://www.test.de).

Sie können Ihre Fragen schon ab dem 23. September stellen unter [www.test.de/chat-versicherungsvermittler](http://www.test.de/chat-versicherungsvermittler)

Beim Antragsverfahren bindet sich ein Interessent schon mit seiner Unterschrift unter das Antragsformular an den Versicherungsvertrag. Deshalb muss der Versicherer dem Kunden über seinen Vermittler auch alle für den Vertrag wichtigen Unterlagen aushändigen, bevor dieser den Antrag unterschreibt. Dazu gehören das Produktinformationsblatt und die Versicherungsbedingungen.

Beim Invitativverfahren reicht es, wenn die Unterlagen mit dem Versicherungsschein zum Kunden gelangen, da der Vertrag ja erst zustande kommt, wenn er dann unterschreibt. Eine Bedenkzeit ist auf diese Weise eingebaut.

Versicherer sehen allerdings die Gefahr einer „Abschlussreue“. So heißt es im Branchendeutsch, wenn Kunden nach der Bedenkzeit doch keinen Vertrag wollen. Deshalb ist die Einladungsvariante weniger verbreitet. Sie wurde nur in 12 Prozent unserer Testfälle angewandt.

## Sich Zeit nehmen

Bei der häufigeren Antragsvariante muss sich der Kunde die Zeit zum Nachdenken selbst nehmen. Deshalb ist es immer besser, einen Vermittler nach dem ersten Beratungsgespräch erst einmal zu verabschieden und an einem anderen Tag den Antrag auszufüllen oder den ausgefüllten Antrag zu übergeben. Das Formular kann auch per Post geschickt werden.

Unterschreibt ein Kunde sofort, nutzt es ihm nichts, dass er alle Unterlagen zum Vertrag schon vorher bekommen hat. Zeit, sie zu lesen, hat er ja nicht.

Zwar stellen die Unterlagen von Versicherungsunternehmen auch bei längerer Bedenkzeit jeden vor eine Herausforderung – in unserem Test erhielten die Interessenten oft 50 und mehr Seiten vom Vermittler, in einem Fall 22 000 Blätter auf einem Datenträger. Aber ein Aufschub, bis



es zum Vertrag kommt, ist prinzipiell sinnvoll. Vielleicht passt der Versicherungsschutz doch nicht so gut, oder das Angebot ist zu teuer. Da hilft es oft schon, einmal darüber zu schlafen.

## Widerrufsrecht gilt immer

Egal, nach welchem Verfahren ein Versicherungsvertrag zustande gekommen ist, der Kunde kann ihn innerhalb von zwei Wochen widerrufen. Bei Lebensversicherungen, zu denen auch Berufsunfähigkeitsversicherungen gehören, gilt eine Widerrufsfrist von 30 Tagen.

Der Widerruf kann formlos erfolgen, muss dem Versicherer aber in Textform zugehen. Eine E-Mail würde reichen, ein Anruf nicht.

Die Frist beginnt, sobald der Versicherungsschein und alle Vertragsunterlagen beim Kunden angekommen sind.

## Oft haften Vermittler und Versicherer

Läuft etwas schief, gibt es Streit, der leicht vor Gericht enden kann. Konflikte kann es zwischen Kunden und Versicherungsvermittler zum Beispiel geben, wenn der Versicherungsschutz sich später als lückenhaft erweist. Wer ist daran schuld?

Auch die Frage, wer für falsche oder für unvollständige Angaben in einem Antrags-

## Checkliste

### Gut vorbereitet

Lassen Sie sich nicht von einem Vermittler überrumpeln, wenn Sie eine Versicherung abschließen wollen. Bereiten Sie sich auf das Gespräch mit ihm vor und behalten Sie auch während der Vermittlung den Überblick. Hier einige Tipps:

- **Bedarf.** Klären Sie vorher für sich, wofür Sie vorsorgen wollen. Überprüfen Sie, welchen Schutz Sie schon haben.
- **Verfügbares Geld.** Entscheiden Sie, wie viel Geld Sie ausgeben können und wollen.
- **Anbietersauswahl.** Suchen Sie Informationen über günstige Anbieter. Vergleiche von Versicherungsangeboten in verschiedenen Sparten finden Sie bei uns im Internet unter [www.test.de](http://www.test.de).
- **Kontakt.** Treffen Sie Ihre Auswahl und nehmen Sie Kontakt mit günstigen Versicherern auf. Direktversicherer erreichen Sie direkt per Telefon oder Internet. Mit Außendienstmitarbeitern und mit Maklern vereinbaren Sie Termine.
- **Vorgaben.** Schildern Sie Ihren Bedarf, und erläutern Sie Ihr Budget.
- **Fragen.** Lassen Sie sich genau erklären, wieso die vorgeschlagenen Angebote Ihren Wünschen und Ihrem Versicherungsbedarf genügen.
- **Verzichtserklärungen.** Verzichten Sie nicht auf die Beratung oder auf Ihre Informationsrechte vor dem Antrag. Wird Ihnen eine entsprechende Erklärung vorgelegt, unterschreiben Sie diese nicht.
- **Protokoll.** Lesen Sie das Beratungsprotokoll sorgfältig durch, bevor Sie es unterschreiben.
- **Zeit.** Prüfen Sie alle Unterlagen in Ruhe. Halten Sie eine Bedenkzeit ein. Beantragen Sie die empfohlenen Verträge nie am selben Tag.



formular verantwortlich ist, führt üblicherweise zu Streit zwischen Kunden und Versicherungsvermittlern. Unvollständige Gesundheitsangaben zum Beispiel sind häufig ein Grund, warum ein Kunde im Versicherungsfall kein Geld bekommt.

Bei Einfirmenvertretern und bei Mehrfachvertretern, die für einige wenige Versicherer tätig sind, haften Vermittler und Unternehmen üblicherweise für Beratungsfehler gleichermaßen als Gesamtschuldner. Der Kunde kann sich aussuchen, wen er für einen Ersatz seines Schadens in Anspruch nimmt.

In einem Rechtsstreit ist es ratsam, beide zugleich zu verklagen. Der Vertreter kann dann nicht mehr als Zeuge seines Arbeitgebers zur Verfügung stehen.

Die Haftung von Vertretern beschränkt sich vorwiegend auf Fehler in ihrer Beratung bis zum Vertragsschluss. Sind die dem Kunden ausgehändigten schriftlichen Informationen unzulänglich, muss allein der Versicherer dafür geradestehen.

#### Maklerhaftung reicht weiter

Viel weitgehend als der Vertreter einzelner Versicherungsgesellschaften haftet der Versicherungsmakler. Er vermittelt üblicherweise Angebote des gesamten Marktes, und er hat die Interessen des Kunden in

allen Phasen des Versicherungsvertrags wahrzunehmen. Er bahnt nicht nur den Vertrag an, sondern betreut den Kunden auch nach dem Abschluss und unterstützt ihn sogar im Versicherungsfall.

Hat ein Kunde zum Beispiel einen Unfall und verliert Leistungen, weil er eine Meldefrist durch die Schuld des Maklers versäumt, haftet der Versicherungsmakler. Er muss dem Kunden den entstandenen Schaden ersetzen (siehe auch S. 61).

Makler erhalten für die Betreuung und Verwaltung eines Vertrags üblicherweise vom Versicherer eine jährlich wiederkehrende Vergütung, die Courtage.

Eine gesamtschuldnerische Haftung von Makler und Versicherungsunternehmen kommt in Ausnahmefällen infrage, beispielsweise wenn ein Makler falsche Auskünfte von einer Gesellschaft erhalten hat.

Gibt sich ein Vermittler den Anschein, als Makler tätig zu sein, obwohl er tatsächlich nur Produkte einer begrenzten Auswahl von Anbietern vertreibt, haftet er genauso wie ein Versicherungsmakler.

Ein Makler kann seinen Auftrag und damit seine Haftung begrenzen, indem er zum Beispiel schriftlich mit einem Kunden vereinbart, dass der Auftrag mit dem Zustandekommen eines Versicherungsvertrags endet. Das kommt aber selten vor.

### Versicherungsberater

Vertreter und Makler beraten und verkaufen. Daneben gibt es aber auch reine „Versicherungsberater“. Sie vermitteln keine Verträge. Sie beraten nur. Dafür werden sie von ihren Kunden bezahlt. Ihre Beratung muss in jeder Hinsicht umfassend sein.

Wie weit ein Versicherungsberater haftet, hängt davon ab, was er für einen Kunden genau tun sollte. Sollte er vorhandene Verträge überprüfen, haftet er zum Beispiel, wenn ihm Lücken nicht auffallen. Bei der Klient um Unterstützung im Schadensfall, müsste der Versicherungsberater für eine versäumte Frist gerade stehen.

### Beweise sammeln

Stellt sich später heraus, dass der einem Kunden vermittelte Schutz nicht ausreicht, kann die Ursache ein Beratungsfehler des Vermittlers sein. Womöglich hat er den Bedarf des Interessenten nicht genau genug geprüft. Oder er hat einfach die Wünsche,

die sein Kunde geäußert hat, nicht beachtet, wie es in unserem Test häufig vorkam.

Wichtig ist aber auch, wie viel Geld der Kunde für seine Vorsorge überhaupt zur Verfügung hatte. Hat sich der Kunde aus freien Stücken und bewusst für eine Billigvariante mit Lücken entschieden, muss er die Folgen selbst tragen.

Im Konfliktfall müssen Beweise her. Ein sehr bedeutendes Beweisstück ist das Beratungsprotokoll, oft auch „Beratungsdokumentation“ genannt. Leider sind diese Protokolle oft vorformuliert. Das meiste darin kann nur angekreuzt werden. Individuell diskutierte Vorstellungen eines Kunden über seine Vorsorge lassen sich damit kaum beschreiben.

Kunden können und sollten aber darauf hinwirken, dass sich ihre Wünsche, Fragen und alle Vorschläge in dem Protokoll wiederfinden. Vorher sollten sie das Protokoll nicht unterschreiben. Die Kopie des Protokolls ist gut aufzubewahren, für den Fall,

dass der Vermittler in seiner Version nachträglich etwas verändert hat.

Die Beratungsdokumentation kann auf der anderen Seite auch den Vermittler entlasten, wenn der Kunde sich wider besseren Rats, zum Beispiel aus Kostengründen, für einen abgespeckten Schutz entscheidet, bei dem sich später bittere Lücken auftun.

Haben Berater und Vermittler einen Fehler gemacht, haften sie unbegrenzt. Der Kunde ist so zu stellen, wie er ohne den Fehler stehen würde, es sei denn, er trägt selbst eine Mitschuld.

### Verjährung von Ansprüchen

Schadenersatzansprüche verjähren nach drei Jahren. Die Frist beginnt erst mit dem Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstand oder der Kunde von ihm erfuhr.

Nach zehn Jahren ist aber endgültig Schluss. Dann verjährt ein Schadenersatzanspruch auch dann, wenn der Kunde nichts von ihm wusste.

## Information, Beratung, Dokumentation

### Das Pflichtenheft für Vermittler

Gleich im ersten Kundengespräch müssen gewerbsmäßige Vermittler ihren Namen nennen, ihre betriebliche Anschrift und ihren Status – Makler, Vertreter oder Berater – inklusive ihrer Nummer im Register der Versicherungsvermittler. Und jeder Kunde muss erfahren, wie er diese Angaben überprüfen kann. Deshalb muss der Vermittler auch mitteilen, wie die Registrierungsstelle zu erreichen ist. Zu nennen ist ferner die Adresse des Versicherungsombudsmanns, an den sich der Kunde bei Streit mit dem Vermittler wenden kann.

Ist ein Vermittler zu mehr als 10 Prozent an einem Versicherer beteiligt, muss er dies offenlegen. Das Gleiche gilt umgekehrt, wenn der Versicherer in diesem Umfang an der Firma des Vermittlers Anteile hält.

Alle Angaben müssen in Textform vorgelegt werden. Das geht per Visitenkarte, Informationsblatt oder Datenträger.

Macht ein Vermittler falsche oder unvollständige Angaben, droht ihm eine Geldbuße bis zu 2.500 Euro.

#### Beratungsgrundlage

Vor dem Vermittlungsgespräch müssen Vermittler ihre Kunden darüber aufklären, wessen Produkte sie vermitteln. Vertreter, die nur für einen oder wenige Versicherer tätig sind, müssen offenlegen, welche das sind.

Makler sind grundsätzlich verpflichtet, eine hinreichende Zahl von Angeboten im Programm zu haben, um geeignete Verträge empfehlen zu können. In Ausnahmefällen ist eine begründete Auswahl von Anbietern zulässig. Der Makler muss sagen, welche das sind.

#### Ablauf des Gesprächs

Alle Vermittler müssen ihre Kunden ausgiebig beraten. Das beginnt mit Fragen nach deren Wünschen und Bedürfnissen. Je komplizierter der angestrebte Versicherungsschutz ist, desto genauer müssen sich die Vermittler ein Bild über die persönlichen Verhältnisse eines Interessenten machen.

Drohen gefährliche Lücken im Schutz, muss ein Vermittler auch bei preiswerten Policen genau nachfragen. Außerdem ist bei Kunden, die eindeutig we-

nig über Versicherungen wissen, der Bedarf immer ausgiebig zu prüfen.

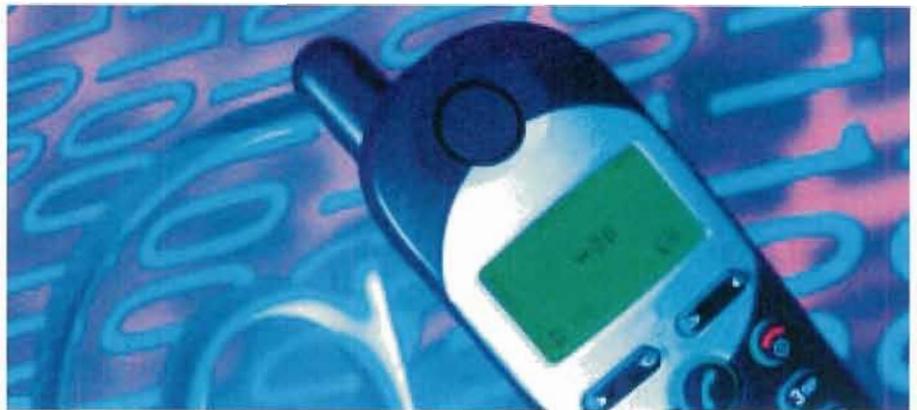
Die erfragten Wünsche, den ermittelten Versicherungsbedarf und seinen Rat mit Begründung muss der Vermittler protokollieren. Das Protokoll ist dem Kunden vor Vertragsschluss auszuhändigen.

#### Verzichtserklärungen

Vermittler dürfen all diese Unterlagen ausnahmsweise mit der Police nachliefern, wenn sie einem Kunden im Anschluss an das Verkaufsgespräch eine vorläufige Deckungszusage machen. Der Kunde ist dann zunächst sofort versichert. Der Versicherer kann den Antrag später aber trotzdem ablehnen.

Unterlagen, die der Kunde nicht will, muss der Vermittler nicht aushändigen. Der Interessent verzichtet dann jeweils in entsprechenden Erklärungen schriftlich darauf, Informationen über den Vermittler zu erhalten oder sogar darauf, überhaupt beraten zu werden. Im Beratungsverzicht muss er gegenzeichnen, dass er weiß, dass dies bei Schadenersatzansprüchen ungünstig sein kann.

# Service Adressen Themen seit 4/08



## Riester-Rentenversicherung

Seite 24-27

**Allianz Lebensversicherungs-AG**, Reinsburgstr. 19, 70178 Stuttgart, Tel. 07 11/66 30, Fax 07 11/66 35 35, info@allianz.de, www.allianz.de

**Alte Leipziger Lebensversicherung aG**, Alte Leipziger-Platz 1, 61440 Oberursel, Tel. 0 61 71/66 00, Fax 0 61 71/24 34, service@alte-leipziger.de, www.alte-leipziger.de

**Asstel Lebensvers. AG**, Schanzenstr. 28, 51175 Köln, Tel. 02 21/9 67 76 77, Fax 02 21/9 67 71 00, info@astel.de, www.astel.de

**Basler Lebens-Vers.-Gesellschaft**, Basler Str. 4, 61345 Bad Homburg v.d.H., Tel. 0 61 72/1 30, Fax 0 61 72/1 32 00, direktion-d@basler.de, www.basler.de

**Bayern-Versicherung Lebensversicherung AG** (Bayern, ehem. Reg. bez. Pfalz d. Landes Rheinland Pfalz), Maximilianstr. 53, 81535 München, Tel. 0 89/21 60 19 90, service@vkb.de, www.vkb.de

**Civ Lebensvers. AG**, ProActiv-Platz 1, 40721 Hilden, Tel. 0 21 03/34 71 00, Fax 0 21 03/34 71 09, info@civ-versicherung.de, www.civ-versicherung.de

**Concordia Lebensversicherungs-AG**, Karl-Wiechert-Allee 55, 30625 Hannover, Tel. 05 11/5 70 10, Fax 05 11/57 01 19 88, versicherungsgruppe@concordia.de, www.concordia.de

**CosmosDirekt Lebensversicherungs-AG**, Halbergstr. 50-60, 66121 Saarbrücken, Tel. 06 81/9 66 66 66, Fax 06 81/9 66 66 33, info@cosmosdirekt.de, www.cosmosdirekt.de

**Debeka Lebensversicherungsverein aG**, 56058 Koblenz, Tel. 02 61/4 98 13 99, Fax 02 61/4 98 11 99, info@debeka.de, www.debeka.de

**Generali Lebensversicherung AG**, Adenauer Ring 7, 81731 München, Tel. 0 89/51 21 37 37, Fax 0 89/51 21 56 79, service@generali.de, www.generali.de

**Gothaer Lebensversicherung AG**, Arnoldiplatz 1, 50969 Köln, Tel. 02 21/3 08 00, Fax 02 21/30 81 30, info@gothaer.de, www.gothaer.de

**Hamburg-Mannheimer Vers.-AG**, 22287 Hamburg, Tel. 0 40/6 37 60, Fax 0 40/63 76 33 02, ksc@hamburg-mannheimer.de, www.hamburg-mannheimer.de

**Hannoversche Lebensversicherung AG**, Karl-Wiechert-Allee 10, 30622 Hannover, Tel. 05 11/9 56 58 15, Fax 05 11/9 56 56 66, service@hannoversche-leben.de, www.hannoversche-leben.de

**HanseMerkur Lebensversicherung AG**, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20352 Hamburg, Tel. 0 40/41 19 44 00, Fax 0 40/41 19 32 57, info@hansemerkur.de, www.hansemerkur.de

**HanseMerkur24 Lebensversicherung AG**, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20352 Hamburg, Tel. 0 40/4 11 90, Fax 0 40/41 19 32 57, info@hansemerkur24.de, www.hansemerkur24.de

**Huk-Coburg Lebensversicherung AG**, Willi-Hussong-Str. 2, 96446 Coburg, Tel. 0 180 2/15 31 53, Fax 0 180 2/15 34 86, info@huk-coburg.de, www.huk.de

**neue leben Lebensversicherung AG**, Sachsenkamp 5, 20097 Hamburg, Tel. 0 40/23 89 14 04, Fax 0 40/23 89 14 11, info@neueleben.de, www.neueleben.de

**oeco capital Lebensversicherung AG**, Karl-Wiechert-Allee 55, 30625 Hannover, Tel. 05 11/57 01 21 91, Fax 05 11/57 01 21 92, info@oeco-capital.de, www.oeco-capital.de

**Öffentliche Vers. Braunschweig** (ehem. Land Braunschweig), Theodor-Heuss-Str. 10, 38122 Braunschweig, Tel. 05 31/20 20, Fax 05 31/2 02 15 00, service@oeffentliche.de, www.oeffentliche.de

**PBV Lebensvers. AG**, 40718 Hilden, Tel. 0 21 03/34 66 10, Fax 0 21 03/3 34 06 66 10, info@pbv-versicherung.de, www.pbv-versicherung.de

**R+V Lebensvers. AG**, Taunusstr. 1, 65193 Wiesbaden, Tel. 06 11/53 30, Fax 06 11/5 33 45 00, ruv@ruv.de, www.ruv.de

**Rheinland Lebensversicherung AG**, Rheinlandplatz, 41460 Neuss, Tel. 0 21 31/29 00, Fax 0 21 31/29 03 00, info@rheinland-versicherungen.de, www.rheinland-versicherungen.de

**Saarland Versicherungen (Saarland)**, Mainzer Str. 32-34, 66111 Saarbrücken, Tel. 06 81/60 13 33, Fax 06 81/60 14 50, service@saarland-versicherungen.de, www.saarland-versicherungen.de

**Signal Iduna Gruppe**, Neue Rabenstr. 15-19, 20351 Hamburg, Tel. 0 40/4 12 40, Fax 0 40/41 24 40 26, info@signal-iduna.de, www.signal-iduna.de

**Victoria Lebensversicherungs-AG**, Victoriaplatz 1, 40477 Düsseldorf, Tel. 02 11/47 70, Fax 02 11/4 77 22 22, service@victoria.de, www.victoria.de

**Volkswahl Bund Lebensversicherung aG**, Südwahl 37-41, 44139 Dortmund, Tel. 02 31/5 43 30, Fax 02 31/5 43 34 00, info@volkswohl-bund.de, www.volkswohl-bund.de

**Zinsangehote Seite 28-30**

**Cortal Consors S.A.**, Zweigniederlassung Deutschland, Bahnhofstr. 55, 90402 Nürnberg, Tel. 0 180 3/25 25 15, Fax 0 180 3/25 25 33, info@consors.de, www.cortalconsors.de

**Deutsche Skatbank**, Zweigniederlassung der VR-Bank Altenburger Land eG, Brühl 3, 04600 Altenburg, Tel. 0 180 5/75 28 22 65, Fax 0 180 3/75 28 22 65, info@skatbank.de, www.skatbank.de

**Hypovereinsbank**, Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG, Sederanger 4, 80538 München, Tel. 0 180 2/88 44 55, info@hypo-vereinsbank.de, www.hypovereinsbank.de

**Postbank**, Deutsche Postbank AG, Friedrich-Ebert-Allee 114-126, 53113 Bonn, Tel. 0 180 3/04 05 00, Fax 0 180 3/04 08 00, direkt@postbank.de, www.postbank.de

**Sparda-Bank West eG**, Ludwig-Erhard-Allee 15, 40227 Düsseldorf, Tel. 0 180 5/0 77 27 32, Fax 02 11/2 39 32 33 66, info@sparda-west.de, www.schwarzgelbe.karte.de

**Sparda-Bank Münster eG**, Joseph-König-Str. 3, 48147 Münster, Tel. 0 180 5/44 47 50, Fax 0 180 5/44 49 90, info@sparda-ms.de, www.schwarzgelbe.karte.de

**Volkbank Raiffeisenbank Meißner Großenhain eG**, Hahnenannplatz 21, 01662 Meißner, Tel. 0 35 21/46 75 00, Fax 0 35 21/45 25 34, info@vrb-mei-grh.de, www.vrb-mei-grh.de

**VR Bank Westthüringen eG**, Obermarkt 17, 99974 Mühlhausen, Tel. 0 36 01/47 40, Fax 0 36 01/47 41 02, service177@vrb-westthuringen.de, www.vrb-westthuringen.de

**Vereinigte Raiffeisenbanken Gräfenberg Forchheim Eschenau Heroldsberg**, Eschenauer Hauptstr. 20, 90542 Eckental, Tel. 0 91 26/2 89 80, Fax 0 91 26/2 89 81 71, email@raibank.de, www.fc-vr-sparcard.de

**Volkbank Ruhr Mitte eG**, Goldbergplatz 2-4, 45894 Gelsenkirchen, Tel. 02 09/38 50, Fax 02 09/3 85 13 38, info@vb-ruhrmitte.de, www.fanbanking.de

**VR-Bank Westmünsterland eG**, Kupferstraße 28, 48653 Coesfeld, Tel. 0 25 41/1 30, Fax 0 25 41/1 33 33, bank@vr-bank-westmuensterland.de, www.fanbanking.de

**Honorarberatung Seite 37-39**

**Die Alte Hasen GmbH**, Stiftstr. 2, 60313 Frankfurt, Tel. 0 69/92 03 78 90, Fax 0 69/92 03 78 91, info@diealtenhasen.de, www.diealtenhasen.de

**Analytica Finanz Research Beratungs GmbH**, Ferdinandstr. 19, 61348 Bad Homburg v.d.H., Tel. 0 61 72/69 00 22, Fax 0 61 72/69 00 25, info@analytica-finanzz.de, www.analytica-finanzz.de

**Deutsche Gesellschaft für Finanzplanung eV**, Ferdinandstr. 19, 61348 Bad Homburg v.d.H., Tel. 0 61 72/69 00 69, Fax 0 61 72/69 00 00, info@finanzplanung.de, www.finanzplanung.de

**Verbund Deutscher Honorarberater VDH GmbH**, Emailfabrikstr. 12, 92224 Amberg, Tel. 0 96 21/78 82 50, Fax 0 96 21/7 88 25 20, d.rauch@vdh24.de, www.vdh24.de

**Frank Hopp**, Hamburgstr. 23 a, 37124 Rosdorf, Tel. 05 51/5 83 93, Fax 05 51/5 83 57, mail@frankhopp.de, www.frankhopp.de

**Stefanie Kühn**, Brückenweg 7, 85567 Grafing, Tel. 0 80 92/85 74 50, Fax 0 80 92/85 74 58, Stefanie.Kuehn@private-finanzplanung-kuehn.de, www.private-finanzplanung-kuehn.de

**Klaus Lockemann**, Breitensteinst. 8 b, 83043 Bad Aibling, Tel. 0 80 61/3 56 78, Fax 0 80 61/3 73 14, Sv-lockemann@t-online.de, www.klaus-lockemann.de

**Niklas & Lehmann oHG**, Hagenstr. 27, 14193 Berlin, Tel. 0 30/89 72 87 66, Fax 0 30/89 72 87 67, info@berliner-honorarberater.de, www.berliner-honorarberater.de

**Ralf Nomrosky**, Brölweg 18, 40625 Düsseldorf, Tel. 02 11/2 38 20 40, rnomrosky@t-online.de, www.raif-nomrosky.de

**Frank Tammen**, Spilhagenstr. 4, 30171 Hannover, Tel. 05 11/8 56 49 70, Fax 05 11/8 56 49 24, tammen@finanzbewertungen.de, www.finanzbewertungen.de

**Achim Stentzel**, Herrenstr. 14, 30159 Hannover, Tel. 05 11/1 61 57 75, Fax 05 11/1 69 80 73, stentzel@finanzbewertungen.de, www.finanzbewertungen.de

**Vogelsang & Sachs Sachverständigen-Societät**, Otto-Hahn-Str. 13, 61381 Friedrichsdorf, Tel. 0 180 5/97 20 10, Fax 0 180 5/97 20 10, Mo-Do 10-17 Uhr, Fr bis 15 Uhr, Fax 0 69/97 20 10 50, vzh@verbraucher.de, www.verbraucher.de

## Verbraucherzentralen

**VZ Baden-Württemberg eV**, Paulinenstr. 47, 70178 Stuttgart, Tel. 0 180 5/50 59 99, Mo-Do 10.00-18.00 Uhr, Fr. bis 14.00 Uhr, Fax 07 11/66 91 50, info@vz-bw.de, www.vz-bw.de

**VZ Bayern eV**, Mozartstr. 9, 80336 München, Tel. 0 89/53 98 70, Fax 0 89/53 75 53, info@verbraucherzentrale-bayern.de, www.verbraucherzentrale-bayern.de

**VZ Berlin eV**, Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin, Tel. 0 30/21 11 72 01, mail@verbraucherzentrale-berlin.de, www.verbraucherzentrale-berlin.de

**VZ Brandenburg eV**, Tempelner Str. 21, 14473 Potsdam, Tel. 0 180 5/00 40 49, Fax 03 31/2 98 71 77, info@vzb.de, www.vzb.de

**VZ Bremen eV**, Altenweg 4, 28195 Bremen, Tel. 04 21/16 07 77, Fax 04 21/1 60 77 80, info@vz-hb.de, www.verbraucherzentrale-bremen.de

**VZ Hamburg eV**, Kirchenallee 22, 20099 Hamburg, Tel. 0 40/24 83 21 07, Fax 0 40/24 83 22 90, info@vzh.de, www.vzh.de

**VZ Hessen eV**, Große Friedberger Str. 13-17, 60313 Frankfurt, Tel. 0 180 5/97 20 10, Mo-Do 10-17 Uhr, Fr bis 15 Uhr, Fax 0 69/97 20 10 50, vzh@verbraucher.de, www.verbraucher.de

**Neue VZ in Mecklenburg und Vorpommern eV,**  
Strandstr. 98,  
18055 Rostock,  
Tel.: 03 81/2 08 70 13,  
Fax 03 81/2 08 70 30,  
info@nvzmv.de,  
www.nvzmv.de

**VZ Niedersachsen eV,**  
Herrenstr. 14,  
30159 Hannover 1,  
Tel. 05 11/91 19 60,  
Fax 05 11/9 11 96 10,  
info@vzniedersachsen.de,  
www.verbraucherzen-  
trale-niedersachsen.de

**VZ Nordrhein-Westfalen eV,**  
Mintropfen 27,  
40215 Düsseldorf,  
Tel. 02 11/3 80 90,  
Fax 02 11/3 80 92 16,  
vz-nrw@vz-nrw.de,  
www.vz-nrw.de

**VZ Rheinland-Pfalz eV,**  
Ludwigstr. 6,  
55116 Mainz,  
Tel. 0 61 31/2 84 80  
Mo-Do 9-17 Uhr, Fr bis  
13 Uhr,  
Fax 0 61 31/26 48 66,  
info@vz-rlp.de,  
www.vz-rlp.de

**VZ Saarland eV,**  
Haus der Beratung,  
Trierer Str. 22,  
66111 Saarbrücken,  
Tel. 06 81/50 08 90,  
Fax 06 81/5 88 09 22,  
vz-saar@vz-saar.de,  
www.vz-saar.de

**VZ Sachsen eV,**  
Brühl-Center, Brühl  
34-38,  
04109 Leipzig,  
Tel. 0 180 5/79 77 77  
Mo-Fr 9 bis 16 Uhr,  
Fax 03 41/6 89 28 26,  
vzs@vzs.de,  
www.verbraucher-  
zentrale-sachsen.de

**VZ Sachsen-Anhalt eV,**  
Steinbockgasse 1,  
06108 Halle,  
Tel. 03 45/9 93 03 17  
Di u. Do 10:00-18:00  
Uhr,  
Fax 03 45/2 98 03 29,  
vzsa@vzsa.de,  
www.vzsa.de

**VZ Schleswig-Holstein eV,**  
Andreas-Gayk-Str. 15,  
24103 Kiel,  
Tel. 04 31/5 90 99 40,  
Fax 04 31/5 90 99 77,  
info@verbraucher-  
zentrale-sh.de,  
www.verbraucher-  
zentrale-sh.de

**VZ Thüringen eV,**  
Eugen-Richter-Str. 45,  
99085 Erfurt,  
Tel. 03 61/55 51 40,  
Fax 03 61/5 55 14 40,  
info@vzth.de,  
www.vzth.de

#### Baufinanzierung

##### Seite 46-48

**Accedo AG,**  
Postfach 11 03 22,  
35422 Bayreuth,  
Tel. 09 21/5 60 70 50,  
Fax 09 21/56 07 05 30,  
www.accedo.de

**Allianz Lebensver-  
sicherungs-AG,**  
Reinsburgstr. 19,  
70178 Stuttgart,  
Tel. 07 11/66 30,  
Fax 07 11/6 63 15 35,  
www.allianz.de

**Augsburger  
Aktienbank AG,**  
Halderstr. 21,  
86150 Augsburg,  
Tel. 08 21/5 01 50,  
Fax 08 21/5 01 52 78,  
www.aab.de

**Baden-Württem-  
bergische Bank AG,**  
Kleiner Schloßplatz 11,  
70173 Stuttgart,  
Tel. 07 11/12 44 50 04,  
Fax 07 11/12 44 43 77,  
www.bw-bank.de

**Baufi 100,**  
Postfach 95 02 08,  
95451 Bayreuth,  
Tel. 09 21/5 07 18 23,  
Fax 09 21/5 07 28 84,  
www.baufi100.de

**Baufi Direkt  
GmbH & Co. KG,**  
Schützenstr. 4,  
65195 Wiesbaden,  
Tel. 06 11/3 35 51 11,  
Fax 06 11/3 35 51 00,  
www.bau-fi.de

**BBBank eG,**  
Herrenstr. 2-10,  
76133 Karlsruhe,  
Tel. 07 21/14 10,  
Fax 07 21/14 14 97,  
www.bbbank.de

**Berliner Bank  
AG & Co. KG,**  
Hardenbergstr. 32,  
10623 Berlin,  
Tel. 0 30/3 10 90,  
Fax 0 30/3 10 91 21 65,  
www.berliner-bank.de

**Berliner Sparkasse,  
Abteilung der LB Berlin,  
Alexanderplatz 2,  
10178 Berlin,  
Tel. 0 30/86 98 01,  
Fax 0 30/86 98 30 74,  
www.berliner-  
sparkasse.de**

**Berliner Volksb. eG,**  
Budapester Str. 35,  
10787 Berlin,  
Tel. 0 30/30 63 33 00,  
Fax 0 30/30 63 44 00,  
www.berliner-  
volksbank.de

**BF.direkt AG,**  
Friedrichstr. 9a,  
70174 Stuttgart,  
Tel. 07 11/2 25 54 41 60,  
Fax 07 11/2 25 54 42 60,  
www.bf-direkt.de

**Citibank Privatkunden  
AG & Co. KGaA,**  
Kasernenstr. 10,  
40213 Düsseldorf,  
Tel. 0 180 3/32 21 11,  
www.citibank.de

**comdirect bank AG,**  
Pascalkehe 15,  
25451 Quickborn,  
Tel. 0 180 3/44 45,  
Fax 0 180 3/33 64 55,  
www.comdirect.de

**Commerzbank AG,**  
Kaiserplatz 11,  
60311 Frankfurt/M.,  
Tel. 0 69/1 36 20,  
Fax 0 69/13 62 94 76,  
www.commerzbank.com

**Commerzbank AG,  
Marke Dresdner Bank,  
Anfrage in Filialen,  
Tel. 0 69/26 30,  
www.dresdner-  
privat.de**

**Competence GmbH,**  
Hauptstr. 18,  
13158 Berlin,  
Tel. 0 30/91 61 18 00,  
www.competence.eu

**Cosmos  
Finanzservice GmbH,**  
Halberstr. 50-60,  
66121 Saarbrücken,  
Tel. 06 81/9 66 66 66,  
Fax 06 81/9 66 66 33,  
www.cosmosdirekt.de

**Creditweb Deutsch-  
land GmbH,**  
Postfach 81 03 28,  
68203 Mannheim,  
Tel. 0 800/2 22 05 50,  
Fax 0 800/2 22 05 51,  
www.creditweb.de

**Deutsche Bank AG,**  
Theodor-Heuss-  
Allee 70,  
60486 Frankfurt/M.,  
Tel. 0 18 18/10 00,  
Fax 0 18 18/10 01,  
www.deutsche-  
bank.de

**Dr. Klein & Co. AG,**  
Mühlensbrücke 8,  
23552 Lübeck,  
Tel. 08 00/8 83 38 80,  
Fax 04 51/1 40 83 99,  
www.drklein.de

**DTW-Immobilien-  
finanzierung,  
Q 5 14-22,  
68161 Mannheim,  
Tel. 06 21/86 75 00,  
Fax 06 21/8 67 50 75,  
www.immobili-  
finanzierung.de**

**Enderlein & Co GmbH,  
Friedenstr. 11,  
33602 Bielefeld,  
Tel. 05 21/58 00 40,  
Fax 05 21/5 80 04 44,  
www.enderlein.com**

**Fiba ImmoHyp GmbH,  
Kleinoberfeld 1,  
76135 Karlsruhe,  
Tel. 07 21/6 27 67 10,  
Fax 07 21/6 27 67 29,  
www.fiba-immo.de**

**Frankfurter Sparkasse,  
Neue Mainzer  
Str. 47-53,  
60255 Frankfurt/M.,  
Tel. 0 69/2 64 10,  
Fax 0 69/26 41 29 00,  
www.frankfurter-  
sparkasse.de**

**Freie Hypo GmbH,  
Mühlensbrücke 8,  
23552 Lübeck,  
Tel. 0 180 3/63 92 94,  
Fax 0 30/4 20 86 13 39,  
info@freie-hypo.de**

**Geld & Plan GmbH  
Hypo Direkt,  
Unter den Eichen 7,  
65195 Wiesbaden,  
Tel. 06 11/5 31 03,  
Fax 06 11/30 41 07,  
www.geldplan.de**

**Geno Bank Essen eG,  
Am Waldthausen-  
park 4,  
45127 Essen,  
Tel. 02 01/5 60 30,  
Fax 02 01/56 03 80 00,  
www.genobank.de**

**Gladbacher Bank AG  
von 1922,  
Bismarckstr. 50-52,  
41061 München-  
gladbach,  
Tel. 0 21 61/24 93 25,  
Fax 0 21 61/24 93 33,  
www.gladbacher-  
bank.de**

**PSD Bank Berlin-  
Brandenburg eG,  
Handjarystr. 34-36,  
12159 Berlin,  
Tel. 0 30/85 08 20,  
Fax 0 30/85 08 22 39,  
www.psd-berlin-  
brandenburg.de**

**PSD Bank Hannover,  
Jathostr. 11,  
30163 Hannover,  
Tel. 05 11/96 65 30,  
Fax 05 11/9 66 55 03,  
www.psd-hannover.de**

**Hannoversche Le-  
bensversicherung AG,  
Karl-Wiechert-  
Allee 10,  
30622 Hannover,  
Tel. 05 11/9 56 58 15,  
Fax 05 11/9 56 56 66,  
www.hannoversche-  
leben.de**

**Haus und Geld,  
Rheinstr. 134,  
56235 Ransbach-  
Baumbach,  
Tel. 0 26 23/92 49 60,  
Fax 0 26 23/9 24 96 26,  
www.hausundgeld.de**

**Huk-Coburg  
Bausparkasse,  
Willi-Hussong-Str. 2,  
96445 Coburg,  
Tel. 0 95 61/96 12 22,  
Fax 0 95 61/96 36 52,  
www.huk.de**

**hypopool Finanz-  
beratung GmbH,  
Lavesstr. 71,  
30159 Hannover,  
Tel. 05 11/54 45 08 30,  
Fax 05 11/54 45 08 33,  
www.hypopool.de**

**Hypothekendiscout,  
Postfach 10 15 10,  
68015 Mannheim,  
Tel. 06 21/12 99 20,  
Fax 06 21/1 29 92 99,  
www.hypotheken-  
discout.de**

**Hypovereinsbank,  
Bayerische Hypo- und  
Vereinsbank AG,  
Sederanger 4,  
80538 München,  
Tel. 0 180 2/88 44 55,  
www.hypovereinsbank.de**

**ING-DiBa AG,  
Theodor-Heuss-  
Allee 106,  
60486 Frankfurt/M.,  
Tel. 0 180 2/29 29 29,  
Fax 0 800/2 72 22 77,  
www.ing-diba.de**

**InterHyp AG,  
Marcel-Breuer-Str. 18,  
80807 München,  
Tel. 0 800/2 00 15 15 15,  
Fax 0 89/20 30 75 10 00,  
www.interhyp.de**

**Kredite-Direkt,  
Eppendorfer Weg 169,  
20253 Hamburg,  
Tel. 0 40/49 22 23 26,  
Fax 0 40/49 22 23 27,  
www.kredite-direkt.de**

**Kreissparkasse Köln,  
Neumarkt 18-24,  
50667 Köln,  
Tel. 02 21/2 27 01,  
Fax 02 21/2 27 39 20,  
www.ksk-koeln.de**

**MkIB GmbH,  
Hoffmannstr. 16,  
12435 Berlin,  
Tel. 0 30/6 40 88 10,  
Fax 0 30/64 08 81 18,  
www.mkib.de**

**PSD Bank Berlin-  
Brandenburg eG,  
Handjarystr. 34-36,  
12159 Berlin,  
Tel. 0 30/85 08 20,  
Fax 0 30/85 08 22 39,  
www.psd-berlin-  
brandenburg.de**

**PSD Bank Hannover,  
Jathostr. 11,  
30163 Hannover,  
Tel. 05 11/96 65 30,  
Fax 05 11/9 66 55 03,  
www.psd-hannover.de**

**PSD Bank Hessen-  
Thüringen eG,  
Mergenthaler-  
allee 31-33,  
65760 Eschborn,  
Tel. 0 61 96/93 80,  
Fax 0 61 96/93 81 09,  
www.psdbank-ht.de**

**PSD Bank Karlsruhe-  
Neustadt eG,  
Philipp-Reis-Str. 1,  
76137 Karlsruhe,  
Tel. 07 21/9 18 20,  
www.psd-kt.de**

**PSD Bank Nord eG,  
Schloßstr. 10,  
22041 Hamburg,  
Tel. 0 180 1/7 73 66 73,  
Fax 0 180 1/77 33 29,  
www.psd-nord.de**

**PSD Bank Rhein-Ruhr eG,  
Bismarckstr. 102,  
40210 Düsseldorf,  
Tel. 0 800/3 34 44 31,  
Fax 0 800/3 34 44 38,  
www.psd-  
rhein-ruhr.de**

**Saalesparkasse,  
Rathausstr. 5,  
06108 Halle,  
Tel. 03 45/23 20,  
Fax 03 45/2 32 01 89,  
www.saalesparkasse.de**

**Santander Consumer  
Bank AG,  
Santander-Platz 1,  
41061 Mönchen-  
gladbach,  
Tel. 0 180 5/55 64 99,  
Fax 0 180 5/55 64 98,  
www.santander.de**

**SEB AG,  
60283 Frankfurt/M.,  
Tel. 0 69/25 80,  
Fax 0 69/2 58 64 09,  
www.seb-bank.de**

**Signal Iduna  
Bauspar AG,  
Kapselstr. 5,  
22297 Hamburg,  
Tel. 0 40/4 12 40,  
Fax 0 40/41 24 66 21,  
www.si-bausparen.de**

**Sparda-Bank Baden-  
Württemberg eG,  
Am Hauptbahnhof 3,  
70173 Stuttgart,  
Tel. 0 180 3/50 00 02,  
Fax 0 180 3/50 00 05,  
www.sparda-bw.de**

**Sparda-B. Berlin eG,  
Storkower Str. 101a,  
10407 Berlin,  
Tel. 0 30/42 08 04 20,  
Fax 0 30/42 83 03 70,  
www.sparda-b.de**

**Sparda-Bank  
Hannover eG,  
Ernst-August-Platz 8,  
30159 Hannover,  
Tel. 05 11/3 01 80,  
Fax 05 11/3 01 81 00,  
www.sparda-h.de**

**Sparda-B. Hessen eG,  
Osloer Str. 2,  
60327 Frankfurt/M.,  
Tel. 0 180 2/50 09 05,  
Fax 0 69/7 53 77 69,  
www.sparda-  
hessen.de**

**Sparda-Bank  
München eG,  
Arnulfstr. 15,  
80335 München,  
Tel. 0 89/55 14 24 00,  
Fax 0 89/55 14 21 00,  
www.sparda-m.de**

**Sparda-Bank  
Nürnberg eG,  
Eilgutstr. 9,  
90443 Nürnberg,  
Tel. 0 180 5/76 08 00,  
Fax 0 180 5/76 06 00 00,  
www.sparda-n.de**

**Sparda-Bank West eG,  
Ludwig-Erhard-  
Allee 15,  
40227 Düsseldorf,  
Tel. 0 180 5/0 77 27 32,  
Fax 02 11/2 39 32 33 66,  
www.sparda-west.de**

**Sparkasse Hannover,  
Aggildtorplatz 1,  
30159 Hannover,  
Tel. 05 11/3 00 00,  
Fax 05 11/30 00 90 00,  
www.sparkasse-  
hannover.de**

**Sparkasse Leipzig,  
Humboldtstr. 25,  
04105 Leipzig,  
Tel. 03 41/98 60,  
Fax 03 41/9 86 22 99,  
www.sparkasse-  
leipzig.de**

**Stadtparkasse  
Düsseldorf,  
Berliner Allee 33,  
40212 Düsseldorf,  
Tel. 02 11/87 80,  
Fax 02 11/8 78 17 48,  
www.ssk-  
duesseldorf.de**

**Volksbank  
Düsseldorf Neuss eG,  
Zollstr. 2,  
41460 Neuss,  
Tel. 0 21 31/92 90,  
Fax 0 21 31/92 92 00,  
www.deine-  
volksbank.de**

**Volksb. Münster eG,  
Neubrückerstr. 66,  
48143 Münster,  
Tel. 02 51/5 00 500,  
Fax 02 51/5 00 52 43,  
www.volksbank-  
muenster.de**

**Volksbank  
Rhein-Ruhr eG,  
Düsseldorfer Str.  
11-13,  
47051 Duisburg,  
Tel. 02 03/45 67 22 22,  
Fax 02 03/45 67 22 20,  
www.hdi-gerling.de**

**Volksbank  
Rhein-Ruhr eG,  
Düsseldorfer Str.  
11-13,  
47051 Duisburg,  
Tel. 02 03/45 67 22 22,  
Fax 02 03/45 67 22 20,  
www.voba-  
rhein-ruhr.de**

**Volksbank  
Rhein-Ruhr eG,  
Düsseldorfer Str.  
11-13,  
47051 Duisburg,  
Tel. 02 03/45 67 22 22,  
Fax 02 03/45 67 22 20,  
www.voba-  
rhein-ruhr.de**

**Volksbank  
Rhein-Ruhr eG,  
Düsseldorfer Str.  
11-13,  
47051 Duisburg,  
Tel. 02 03/45 67 22 22,  
Fax 02 03/45 67 22 20,  
www.voba-  
rhein-ruhr.de**

**Volksbank  
Rhein-Ruhr eG,  
Düsseldorfer Str.  
11-13,  
47051 Duisburg,  
Tel. 02 03/45 67 22 22,  
Fax 02 03/45 67 22 20,  
www.voba-  
rhein-ruhr.de**

**Volksbank  
Rhein-Ruhr eG,  
Düsseldorfer Str.  
11-13,  
47051 Duisburg,  
Tel. 02 03/45 67 22 22,  
Fax 02 03/45 67 22 20,  
www.voba-  
rhein-ruhr.de**

**Volksbank  
Rhein-Ruhr eG,  
Düsseldorfer Str.  
11-13,  
47051 Duisburg,  
Tel. 02 03/45 67 22 22,  
Fax 02 03/45 67 22 20,  
www.voba-  
rhein-ruhr.de**

**Axa Lebensvers. AG,  
Colonia-Allee 10-20,  
51067 Köln,  
Tel. 0 180 3/29 24 00,  
Fax 02 21/14 82 27 50,  
www.axa.de**

**CIV Lebensvers. AG,  
ProActive-Platz 1,  
40721 Hilden,  
Tel. 0 21 03/34 71 00,  
Fax 0 21 03/34 71 09,  
www.civ-versicherung.de**

**Continental Lebens-  
versicherung aG,  
Baierbrunner Str. 31-33,  
81378 München,  
Tel. 0 89/5 15 30,  
Fax 0 89/5 15 34 19,  
www.continental.de**

**Debeka Lebensver-  
sicherungsverein aG,  
56058 Koblenz,  
Tel. 02 61/4 98 13 99,  
Fax 02 61/4 98 11 99,  
www.debeka.de**

**Deutscher Ring  
Lebensvers.-AG,  
Ludwig-Erhard-Str. 22,  
20459 Hamburg,  
Tel. 0 40/35 99 77 11,  
Fax 0 40/35 99 36 36,  
www.deutscher-ring.de**

**Generali Lebens-  
versicherung AG,  
Adenauer Ring 7,  
81731 München,  
Tel. 0 89/51 21 37 37,  
Fax 0 89/51 21 56 79,  
www.generali.de**

**Gothaer Lebens-  
versicherung AG,  
Arnoldplatz 1,  
50969 Köln,  
Tel. 02 21/3 08 00,  
Fax 02 21/30 81 30,  
www.gothaer.de**

**Hamburg-Mann-  
heimer Vers.-AG,  
22287 Hamburg,  
Tel. 0 40/6 37 60,  
Fax 0 40/63 76 33 02,  
www.hamburg-  
mannheimer.de**

**HDI-Gerling Lebens-  
versicherungs-AG,  
Gereonshof 21-39,  
50670 Köln,  
Tel. 02 21/1 44 22 66,  
Fax 02 21/1 44 60 76 67,  
www.hdi-gerling.de**

**Huk-Coburg Lebens-  
versicherung AG,  
Willi-Hussong-Str. 2,  
96446 Coburg,  
Tel. 0 180 2/15 31 53,  
Fax 0 180 2/15 34 86,  
www.huk.de**

**LVM Lebensvers.-AG,  
Kolde-Ring 21,  
48126 Münster,  
Tel. 02 51/7 02 58 21,  
Fax 02 51/7 02 16 05,  
www.lvm.de**

**Nürnberger Lebens-  
versicherung AG,  
Ostendstr. 100,  
90334 Nürnberg,  
Tel. 09 11/53 15,  
Fax 09 11/5 31 32 06,  
www.nuernberger.de**

**Provinzial NordWest  
Lebensversicherung  
AG (Hamburg, Meck-  
lenburg-Vorpommern,  
Gebiet Landschaftsverb-  
and Westfalen-Lippe,  
Schleswig-Holstein),  
Sophienblatt 33,  
24114 Kiel,  
Tel. 04 31/6 03 47 00,  
Fax 04 31/6 03 28 01,  
www.provinzial.de**

**Provinzial NordWest  
Lebensversicherung  
AG (Hamburg, Meck-  
lenburg-Vorpommern,  
Gebiet Landschaftsverb-  
and Westfalen-Lippe,  
Schleswig-Holstein),  
Sophienblatt 33,  
24114 Kiel,  
Tel. 04 31/6 03 47 00,  
Fax 04 31/6 03 28 01,  
www.provinzial.de**

**Provinzial Rheinland  
Versicherungen  
(ehem. Reg.bez. Köln,  
Düsseldorf, Koblenz,  
Trier),  
40195 Düsseldorf,  
Tel. 02 11/97 80,  
Fax 02 11/9 78 17 00,  
www.provinzial.com**

**R+V Lebensvers. AG,  
Taurusstr. 1,  
65193 Wiesbaden,  
Tel. 06 11/53 30,  
Fax 06 11/5 33 45 00,  
www.ruv.de**

**Signal Iduna Gruppe,  
Neue Rabenstr. 15-19,  
20351 Hamburg,  
Tel. 0 40/4 12 40,  
Fax 0 40/4 12 40 26,  
www.signal-iduna.de**

**SV Sparkassenvers.  
(Baden-Württemberg,  
Hessen, Rheinland-  
Platz, Thüringen),  
Löwentorstr. 65,  
70376 Stuttgart,  
Tel. 07 11/89 80,  
Fax 07 11/8 98 18 70,  
www.sparkassenver-  
sicherung.de**

**VGH Versicherungen  
(Bremen, Niedersach-  
sen ohne ehem.  
Reg.bez. Braun-  
schweig, Oldenburg,  
Schiffgraben 4,  
30159 Hannover,  
Tel. 05 11/36 20,  
Fax 05 11/3 62 29 60,  
www.vgh.de**

**Victoria Lebens-  
versicherungs-AG,  
Victoriaplatz 1,  
40477 Düsseldorf,  
Tel. 02 11/47 70,  
Fax 02 11/4 77 22 22,  
service@victoria.de,  
www.victoria.de**

**Württembergische Le-  
bensversicherung AG,  
Gutenbergstr. 30,  
70176 Stuttgart,  
Tel. 07 11/66 20,  
Fax 07 11/6 62 25 20,  
www.wuerttembergische.de**

**WWK Lebensvers. aG,  
Marsstr. 37,  
80335 München,  
Tel. 0 89/5 11 40,  
Fax 0 89/55 14 23 37,  
www.wwk.de**

**Zurich Deutscher He-  
rold Lebensvers. AG,  
Poppeldorfer  
Allee 25-33,  
53115 Bonn,  
Tel. 02 28/2 68 01,  
Fax 02 28/2 63 52,  
www.zurich.de**

#### Ehrenamt

Seite 73-74

**bundesverband deut-  
scher vereine & ver-  
bände eV (bdvv),  
Rheinstr. 27,  
1**