

Die große Blamage

Banken im Test. Die Banken gaben in unserem Test der Anlageberatung ein schlechtes Bild ab: Keine war „gut“, dafür zwei „mangelhaft“. Dabei hatten wir ihnen eine einfache Aufgabe gestellt.

Ein Jahr nach Lehman ist die Beratung der Banken noch so schlecht wie ihr Ruf. Das ist das Ergebnis aus 147 Beratungsgesprächen – geführt rund zwölf Monate nachdem die Pleite der US-Großbank die üblen Verkaufsmethoden der Banker ans Licht gebracht hatte.

Schockiert hat uns die nach wie vor laxen Auffassung der Berater davon, was „sicher“ bedeutet. Und das, obwohl sie zigtausende

von Kunden, die ihr Geld sicher anlegen wollten, schon einmal um ihre Ersparnisse gebracht haben – und Besserung schworen.

Der zweite Hammer, den sich die Institute leisten, wiegt ähnlich schwer. Ihre Mitarbeiter stellen den Kunden nicht einmal die elementaren Fragen, die das Wertpapierhandelsgesetz vorschreibt. Wer nicht weiß, wie es um die finanziellen Verhältnisse seines Kunden steht und welche Kennt-

nisse er hat, dessen Empfehlung kann nur Zufall sein.

Am besten abgeschnitten unter den 21 Banken im Test haben die Commerzbank, die Kreissparkasse Köln und die Berliner Sparkasse. Als Testsieger dürfen sie sich trotzdem nicht feiern lassen, denn sie kommen über ein schlechtes „Befriedigend“ nicht hinaus.

Mangelhaft ist die Anlageberatung der BW Bank und der Ostsächsischen Sparkasse. Alle anderen 16 Banken haben gerade einmal „ausreichend“ abgeschnitten – ein Armutszeugnis.

Wir wollten sicher anlegen

Unsere Testkunden wollten, was die Mehrzahl der Anleger will: ihr Geld sicher anlegen. 30 000 Euro hatten sie zur Verfügung, als sie im Sommer loszogen. Sie wollten ihr Geld für fünf Jahre festlegen und wünschten sich eine Rendite von 4 Prozent pro Jahr.



↑ Unser Rat

An dieser Stelle hatten wir eine kleine Hürde für die Berater eingebaut: Für sichere Geldanlagen gab es in diesem Sommer keine 4 Prozent, es sei denn für Sonderaktionen oder Lockzinsangebote.

Die Berater sollten unseren Testkunden zunächst klarmachen, dass sie entweder auf Rendite verzichten oder bei der Sicherheit Abstriche machen müssten. Wer diesen Zielkonflikt erkannt und erläutert hat, war auf einem guten Weg.

Im nächsten Schritt sollten die Berater herausfinden, dass unseren Testkunden die Sicherheit wichtiger war als die 4 Prozent.

Wir waren der Ansicht, dass es einem Bankberater nicht schwerfallen sollte, die Aufgabe zu lösen. Doch weit gefehlt!

Nur vier Banken waren in diesem Punkt „gut“. Sieben Institute schnitten mangelhaft ab, vier ausreichend. Ihr Fehler: Sie hielten entweder eine sichere Geldanlage für 4 Prozent für möglich oder sie versäum-

ten es, den Kunden danach zu fragen, was ihm lieber wäre, die Sicherheit oder die Rendite. Kein Wunder, dass danach ihre Anlagevorschläge oft nicht passten.

Was wir erwartet haben

Die Bestnote konnte erreichen, wer Produkte mit Einlagensicherung empfohlen hat, beispielsweise Sparbriefe, Festgeld oder andere Festzinsangebote.

Gut in diesem Punkt war nur die Kreissparkasse Köln. Sie bot unseren Testern vor allem Sparkassenbriefe oder das hauseigene Zuwachssparen an. Für den Sparkassenbrief gab es 3,05 Prozent auf fünf Jahre – das ist in der seit Monaten anhaltenden Niedrigzinsphase nicht schlecht.

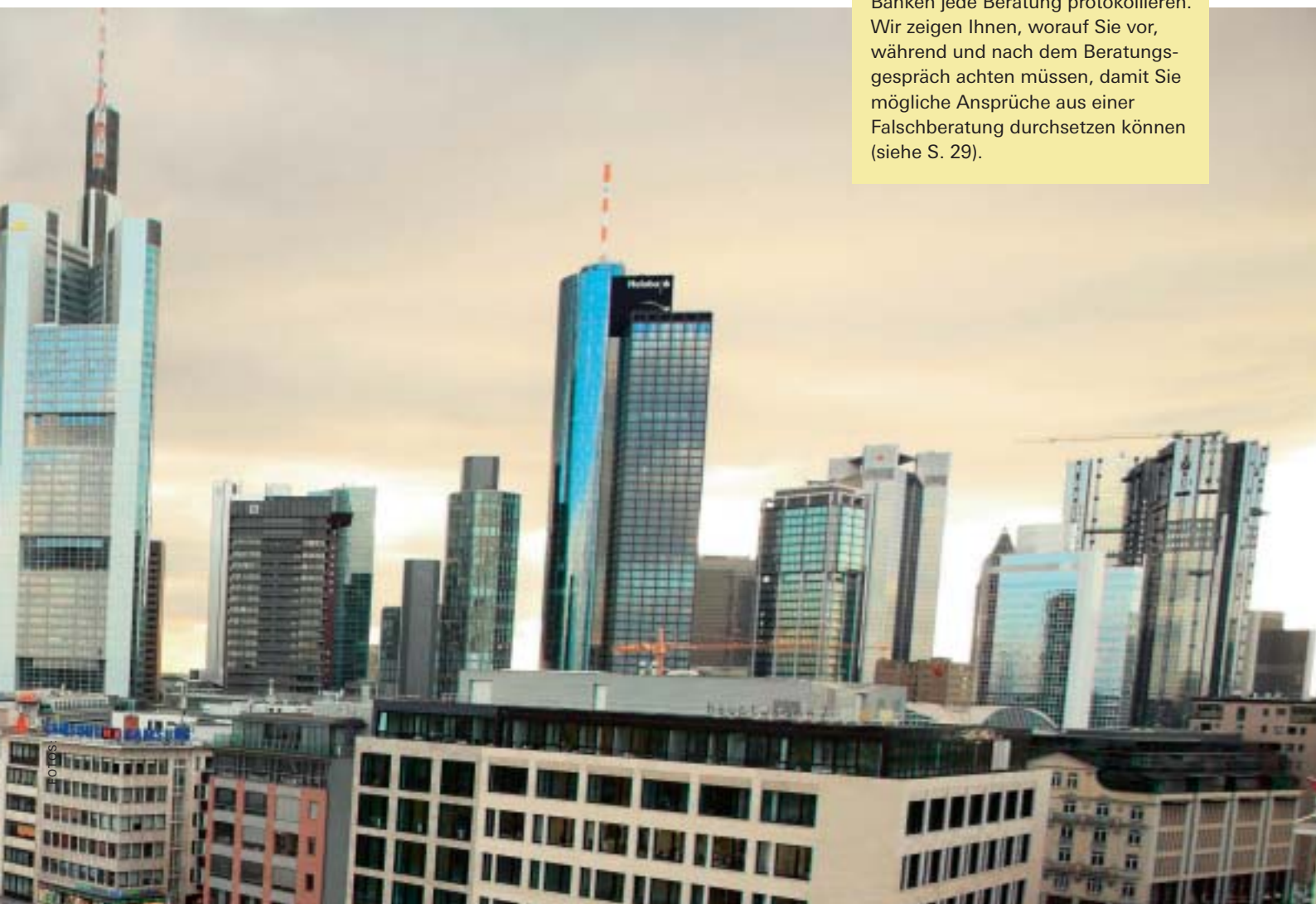
Dagegen mussten die Anleger beim Zuwachssparen größere Abstriche von der Rendite machen. Es begann im ersten Jahr mit 0,9 Prozent und stieg im zweiten und dritten Jahr auf 1,75 und 2,75 Prozent. Der

Vorbereitung. Überlegen Sie sich vor dem Beratungsgespräch genau, wie viel Geld Sie anlegen wollen, wie lange, wofür und welches Risiko Sie dabei eingehen wollen. Diese Fragen wird der Berater Ihnen stellen.

Gespräch. Lassen Sie sich nicht mit vagen Anlagemöglichkeiten abspeisen, sondern bestehen Sie auf konkreten Empfehlungen. Bitten Sie den Berater, Ihnen zu zeigen, wo die Risikohinweise in den Unterlagen zu finden sind. Fragen Sie außerdem nach den Kosten und danach, wie viel Provisionen fließen.

Abschluss. Unterschreiben Sie erst einmal nichts. Nehmen Sie Prospekte und Beratungsprotokoll mit nach Hause. Lesen Sie alles sorgfältig durch. Treffen Sie Ihre Entscheidung erst nach sorgfältiger Überlegung.

Falschberatung. Künftig müssen die Banken jede Beratung protokollieren. Wir zeigen Ihnen, worauf Sie vor, während und nach dem Beratungsgespräch achten müssen, damit Sie mögliche Ansprüche aus einer Falschberatung durchsetzen können (siehe S. 29).



Anbieter (Adressen S. 94)	Finanztest QUALITÄTSURTEIL	Lösen des Anlageproblems (65 %)				Ermitteln des Kundenstatus (15 %)				Produkt- und Kosteninformation (15 %)	Gesprächsablauf (5 %)		
			Lösen des Zielkonflikts	Anlageempfehlung	Dokumente		Anlageziele	Kenntnisse und Erfahrungen	Finanzielle und persönliche Verhältnisse				
Commerzbank	BEFRIEDIGEND (3,4)	○ (3,3)	○	○	–	⊖ (3,7)	+	⊖	–	○ (3,2)	○ (2,9)		
Kreisspark. Köln	BEFRIEDIGEND (3,4)	○ (2,9)	+	+	–	⊖ (3,9)*	+	–	–	○ (3,5)	○ (3,4)		
Berliner Sparkasse	BEFRIEDIGEND (3,5)	⊖ (4,0)	–	⊖	⊖	++ (1,5)	++	+	++	⊖ (3,6)	+	(2,4)	
Deutsche Bank	AUSREICHEND (3,6)	○ (3,0)	+	○	⊖	⊖ (4,1)*	○	–	–	⊖ (3,8)	○ (3,1)		
Hamburger Spark.	AUSREICHEND (3,6)	○ (3,2)	+	⊖	○	○ (3,5)	+	⊖	⊖	⊖ (4,1)*	○ (2,8)		
Berliner Volksbank	AUSREICHEND (3,7)	⊖ (4,1)	⊖	⊖	⊖	+	(2,4)	++	○	⊖	⊖ (3,8)	+	(2,2)
Volksbank Mittelhessen	AUSREICHEND (3,7)	⊖ (3,9)	○	⊖	⊖	○ (3,4)	○	○	⊖	⊖ (3,9)	+	(1,6)	
BBBank	AUSREICHEND (3,8)	⊖ (4,1)	–	⊖	⊖	○ (2,9)	++	⊖	⊖	⊖ (4,1)	+	(2,0)	
Hypovereinsbank	AUSREICHEND (3,8)	⊖ (3,9)	⊖	⊖	–	○ (3,4)	+	⊖	⊖	⊖ (3,8)	○ (3,3)		
Mittelbrandenburgische Sparkasse	AUSREICHEND (3,8)	⊖ (4,1)	–	○	–	+	(2,5)	++	○	⊖	⊖ (3,8)	○ (3,4)	
SEB	AUSREICHEND (3,8)	⊖ (4,0)	⊖	⊖	○	○ (3,1)	++	⊖	–	⊖ (3,7)	○ (3,0)		
Sparda West	AUSREICHEND (3,8)	⊖ (3,9)	+	–	⊖	○ (3,3)	+	⊖	–	⊖ (4,2)	○ (3,1)		
Sparkasse Hannover	AUSREICHEND (3,8)	⊖ (3,7)	○	○	–	⊖ (3,7)	+	–	–	⊖ (4,3)	○ (2,7)		
Dresdner Bank	AUSREICHEND (3,9)	⊖ (4,1)	–	⊖	–	⊖ (3,6)	+	–	–	⊖ (3,7)	○ (3,3)		
Nassauische Spark.	AUSREICHEND (3,9)	⊖ (4,1)	○	⊖	–	⊖ (3,9)	○	⊖	–	○ (3,5)	+	(2,3)	
Citibank	AUSREICHEND (4,1)	⊖ (4,3)	–	–	○	○ (3,5)	○	⊖	⊖	⊖ (4,3)	○ (3,4)		
Sparda Berlin	AUSREICHEND (4,2)	⊖ (4,5)	–	–	○	⊖ (3,6)	+	⊖	–	⊖ (4,0)	○ (3,1)		
Spark. Pforzheim Calw	AUSREICHEND (4,2)	⊖ (4,4)	⊖	⊖	⊖	⊖ (4,2)	+	–	–	⊖ (3,8)	+	(2,2)	
Postbank	AUSREICHEND (4,3)	– (4,6)	–	⊖	–	⊖ (3,8)	+	⊖	–	⊖ (4,3)	+	(2,2)	
Ostsächsische Spark.	MANGELHAFT (4,6)	⊖ (3,6)	○	○	–	⊖ (3,8)	+	⊖	⊖	– (4,6)*	○ (3,5)		
BW Bank	MANGELHAFT (4,7)	⊖ (4,3)	○	⊖	–	○ (3,0)	++	⊖	⊖	– (4,7)*	+	(1,8)	

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 „Ausgewählt ...“ unten).

Ausgewählt, geprüft, bewertet

Im Test: Wir haben die Qualität der Anlageberatung von 21 Banken in einer verdeckten Erhebung untersucht. Unsere Stichprobe umfasste sieben Großbanken, neun Sparkassen und fünf Genossenschaftsbanken.

Die Tester – geschulte Laien – waren bei jeder Bank in jeweils sieben Filialen, um sich beraten zu lassen. Insgesamt wurden 147 Beratungsgespräche geführt. Sie gaben an, dass sie 30000 Euro auf fünf Jahre sicher anlegen wollten und eine Rendite von 4 Prozent erwarteten.

Die Beratungsgespräche fanden bundesweit statt, in der Zeit zwischen Ende Juli und Anfang September 2009.

Abwertungen

Sind die Gruppenurteile „Ermitteln des Kundenstatus“ oder „Produkt- und Kosteninformation“ „ausreichend“, kann das Finanztest-Qualitätsurteil nicht mehr als eine halbe Note besser sein. Sind die Gruppenurteile „Ermitteln des Kundenstatus“ oder „Produkt- und Kosteninformation“ „mangelhaft“, kann das Finanztest-Qualitätsurteil nicht besser als das Gruppenurteil sein.

Das Finanztest-Qualitätsurteil

Das Finanztest-Qualitätsurteil setzt sich aus vier Gruppenurteilen zusammen.

Lösen des Anlageproblems (65 Prozent)

Das Gruppenurteil „Lösen des Anlageproblems“ ergibt sich aus diesen drei Prüfgruppen:

Lösen des Zielkonflikts: Der Zielkonflikt war, dass es zur Zeit des Tests für eine sichere Geldanlage über fünf Jahre keine 4 Prozent Rendite gab (Ausnahme: Sonderaktionen). Das sollten die Berater erkennen und dem Kunden erklären. Sie sollten ihn dann fragen, worauf er mehr Wert legt: auf die Sicherheit oder die 4 Prozent.

Anlageempfehlung: Hier haben wir bewertet, inwieweit die Produktempfehlungen zum Anlagewunsch des Kunden passten.

Dokumente: Der Berater sollte seinen Anlagevorschlag sowie die Erläuterungen dazu schriftlich darlegen. Gut war außerdem, wenn der Berater den Kunden auf Freistellungsauftrag oder Nichtveranlagungsbescheinigung für die Abgeltungsteuer angesprochen hat.

Ermitteln des Kundenstatus (15 Prozent)

Das Gruppenurteil „Ermitteln des Kundenstatus“ ergibt sich aus folgenden drei Prüfgruppen:

Anlageziele: Der Berater sollte fragen, welchen Anforderungen die Geldanlage genügen soll, zum Beispiel, ob das Geld verfügbar bleiben soll.

Kenntnisse und Erfahrungen: Der Berater sollte ermitteln, welche Kenntnisse der Kunde hat und

mit welchen Geldanlagen er schon Erfahrungen gesammelt hat.

Finanzielle und persönliche Verhältnisse: Der Berater sollte die persönlichen und finanziellen Verhältnisse des Kunden ermitteln, insbesondere die Vermögens- und Einkommenssituation sowie das Alter, den Familienstand und die Anzahl der Kinder.

Produkt- und Kosteninformation (15 Prozent):

Der Berater musste die wesentlichen Eigenschaften des von ihm vorgestellten Produkts erläutern, dazu gehören Risiken, Laufzeit, Verzinsung und Verfügbarkeit. Des Weiteren musste er über sämtliche Kosten und Nebenkosten aufklären. Wir prüften außerdem, ob der Berater schriftliche Unterlagen über das Produkt zur Verfügung stellte, etwa Produktinformationsblätter (Factsheets) bei Fonds.

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.



Vorteil war hier die vorzeitige Kündbarkeit. Sie ist zum Beispiel nützlich, wenn die Zinsen am Markt steigen.

Empfahlen die Berater Anleihen, kam es uns darauf an, wer sie herausgegeben hatte. Kamen sie vom deutschen Staat, war die Sicherheit kein Problem. Bei Anleihen von Banken gab es einen kleinen Abzug.

Ähnliches gilt für Rentenfonds, die in Anleihen investieren. Rentenfonds Euro sind auf Sicht von fünf Jahren unproblematisch, wenn sie in Staatsanleihen investieren. Kaufen sie Unternehmensanleihen, sehen wir sie nicht als völlig sicher an.

Krasse Fehlleistungen

Aktienfonds sind ganz eindeutig keine sichere Geldanlage und für Anleger, die ihr Geld lediglich auf fünf Jahre festlegen wollen, auch als Beimischung nicht geeignet. Einige Banken haben trotzdem zu Aktienfonds geraten, darunter die Berliner Sparkasse sowie die Deutsche Bank.

Die BW Bank hat als Beimischung einen Rohstofffonds empfohlen – ein reines

Brancheninvestment. Das passt nicht zu einem sicherheitsorientierten Anleger.

Als krasse Fehlberatung werten wir die Empfehlung der Sparkasse Pforzheim Calw, ein Goldkonto einzurichten und die 30 000 Euro dort anzulegen. Anders als viele glauben, ist Gold keine sichere Geldanlage. Es handelt sich um ein Investment in einen einzelnen Rohstoff, vergleichbar mit dem Kauf von Aktien einer Firma.

Hauptsache Provision

Frech ist, was die Ostsächsische Sparkasse sowie die beiden Sparda-Banken West und Berlin unseren Testkunden anboten: Dort wollten die Berater doch tatsächlich private Rentenversicherungen verkaufen! Da war ihnen wohl die schnell verdiente Provision wichtiger als ein zufriedener Kunde.

Rentenversicherungen gibt es nicht nur gegen Raten, sondern auch gegen Zahlung eines einmaligen Beitrags. Vereinbart war, dass der Anleger am Ende der Laufzeit sein Geld auf einen Schlag bekommt. Das Kriterium der Sicherheit war erfüllt.

Rentabel sind diese Verträge über fünf Jahre aber nicht, denn vom 2,25-prozentigen Garantiezins hat der Kunde nur wenig. Verzinst wird nur der Sparbeitrag und nicht der Teil der Einzahlung, der für Kosten und Provisionen draufgeht. Unterm Strich bringt der Vertrag somit nur rund 1 Prozent pro Jahr. Und mit hohen Überschüssen ist in fünf Jahren kaum zu rechnen.

Ebenfalls ums schnelle Geld ging es zwei Anlageberatern der Deutschen Bank. Sie wollten unseren Testkunden Bausparverträge verkaufen. Die Abschlussgebühr betrug in beiden Fällen 1,6 Prozent der Bausparsumme.

Bankers Lieblinge

Häufig haben die Berater Garantieprodukte empfohlen, meistens Anleihen mit 100 Prozent Kapitalschutz, aber auch Garantiezertifikate und -fonds. Aus unserer Sicht sind diese Produkte nur eingeschränkt empfehlenswert. Sie sind zwar weitgehend sicher, doch meist so komplex, dass private Anleger nicht einschätzen können, welche Ertragschancen sie damit haben.

Die Volksbanken beispielsweise boten gerne Zertifikate der DZ-Bank an, darunter das VR Indexrend oder das Vario Zins Easy Garant. Letzteres ist ähnlich aufgebaut wie das DZ-Bank-Papier Vario Zins Garant, über das wir im Zuge unserer Zertifikatetests bereits berichtet haben und das wir wegen seiner Komplexität für ungeeignet halten (siehe Finanztest 3/09, S. 30).

Zahlreiche Banken empfahlen Mischfonds, die Aktien und Anleihen kaufen. Die Berater der Postbank versuchten, das haus-

Berater stellen wichtige Fragen nicht

Was hat der Kunde schon, was braucht er? Berater müssen Vermögen und Einkommen des Kunden kennen. Was weiß der Kunde? Auch die Fragen nach Ausbildung und Beruf sind Pflicht. Die meisten Berater fragen trotzdem nicht.



Vermögen	55
Einkommen	109
Ausbildung	131
Beruf	91

Anzahl der Gespräche mit Mängeln, Gesamtzahl der Gespräche = 147

Wann eine Beratung eine gute Beratung ist

Eine Beratung ist gut, wenn sie die Bedürfnisse des Anlegers berücksichtigt und die empfohlenen Produkte ausführlich beschreibt. Sie muss „anlegergerecht“ sein und „anlagegerecht“, sagen die Richter des Bundesgerichtshofs (BGH) dazu. Die Vorgaben stehen im Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) und in der deutschen Umsetzung der EU-Finanzmarkttrichtlinie Mifid.

Die Fragen zur Person

Um einschätzen zu können, welches Produkt am besten passt, sollte der Berater erst einmal wissen, mit wem er es zu tun hat. Daher verpflichtet ihn das Gesetz dazu, seinen Kunden nach dessen Kenntnissen in Finanzgeschäften und seinen Erfahrungen mit früheren Geldanlagen zu fragen. Dazu gehören auch die Fragen nach Ausbildung und Beruf. Der Berater muss sich darüber hinaus einen Überblick über die finanziellen Verhältnisse des Kunden schaffen und sich nach dem Einkommen, weiterem Vermögen und möglichen Schulden erkundigen. Wichtig ist zudem, dass der Berater das Anlageziel kennt. Er muss wissen, wofür das Geld angelegt werden soll, wie lange, und welches Risiko der Kunde dabei eingehen will.

Niemand ist verpflichtet, diese Auskünfte zu geben, doch verweigert er sie, darf der Berater keine Empfehlung mehr aussprechen.

Die Angaben zur Sache

Das Produkt, das der Berater empfiehlt, muss er genau vorstellen. Zunächst muss er beschreiben, wie die Geldanlage im Einzelnen funktioniert und welche Rendite sie verspricht. Er muss seinen Kunden über das Risiko aufklären, das er mit dem Kauf eingeht, und ihm erläutern, inwieweit während der Laufzeit der Wert der Anlage schwanken kann.

Ein weiterer wichtiger Punkt sind die Kosten. Der Berater muss sämtliche mit der Anlage verbundenen Kosten und Nebenkosten nennen, dazu gehören Kaufgebühren, jährlich anfallende Verwaltungsgebühren oder Kosten für die Depotführung.

Die in Rechnung gestellten Provisionen sind in jedem Fall separat aufzuführen, heißt es im Gesetz. Sind Interessenkonflikte im Spiel, beispielsweise wenn die Bank von einer Fondsgesellschaft Provisionen für die Vermittlung von Investmentfonds bekommt, muss sie das offenlegen.

Der Berater muss zudem den Kunden auf die Abgeltungsteuer ansprechen und erörtern, ob er einen Freistellungsauftrag unterschreiben sollte.

Die Informationen müssen in der Regel vor Abschluss des Geschäfts zur Verfügung gestellt werden.

eigene Postbank Vermögensmanagement Plus loszuschlagen, die Dresdner Bank bot das Dresdner Vermögensmanagement feil. Beide sind als Dachfonds angelegt.

Aber auch Dachfonds taugen nicht für einen Anleger, für den Sicherheit Vorrang hat. Ein Auge zugeedrückt haben wir, wenn der Aktienanteil in diesen Fonds auf ein Minimum beschränkt war.

Beliebt bei den Beratern der Volksbanken und der Postbank waren auch offene Immobilienfonds. Wir waren mit dieser Empfehlung jedoch nicht voll zufrieden.

Wir raten seit Jahren, offene Immobilienfonds als Brancheninvestment anzusehen und deshalb nur beizumischen. Zu Recht,

wie die Finanzkrise zeigte, in der nicht nur 13 dieser Immobilienfonds vorübergehend keine Anteile mehr zurücknahmen, sondern teilweise auch Verluste schrieben.

Grobe Nachlässigkeiten

Ausgerechnet Banken, die doch mit dem Geld anderer Geschäfte machen, gehen lax mit gesetzlichen Vorschriften um. Das zeigen die schlechten Noten für die Prüfpunkte „Ermitteln des Kundenstatus“ und die „Produkt- und Kosteninformation“. Für beide gibt es klare gesetzliche Vorgaben (siehe Kasten „Wann eine Beratung ...“).

Weil es selbstverständlich sein sollte, gesetzliche Vorgaben zu befolgen, muss es

dafür keine Extrapunkte geben. Wir haben deshalb die Gruppenurteile für diese beiden Punkte nur zu jeweils 15 Prozent in das Finanztest-Qualitätsurteil einfließen lassen. Wenn die Banken in diesen Punkten grob versagten, haben wir die Gesamtnote abgewertet.

Hätten die Berater der Kreissparkasse Köln mehr Mühe aufgewendet, den Kundenstatus zu ermitteln, hätte das Institut Tabellenerster werden können. Deutsche Bank und Hamburger Sparkasse haben durch ihren nachlässigen Umgang mit den Vorschriften ein mögliches „Befriedigend“ vergeigt.

Die beiden mangelhaften Institute, die BW Bank und die Ostsächsische Sparkasse, hätten sich die Schmach ersparen und mindestens ausreichend, wenn nicht gar befriedigend abschneiden können.

Beim „Ermitteln des Kundenstatus“ hat nur die Berliner Sparkasse ihre Pflicht voll erfüllt und hier das einzige „Sehr gut“ erreicht. Die Mittelbrandenburgische Sparkasse und die Berliner Volksbank kamen immerhin auf gut. Acht Banken schnitten befriedigend ab, zehn nur ausreichend, weil ihre Berater den Kunden wichtige Fragen nicht stellten.

Noch viel Peinlicheres gilt es für das Urteil zur „Produkt- und Kosteninformation“ zu berichten. Ob die Kunden erfahren, wie die empfohlene Anlage funktioniert und wie viel sie kostet, scheint Glücksache. Hier sind die Vorschriften den Banken offenbar egal. Zweimal mangelhaft, dreimal befriedigend und 16 Mal ausreichend – das schreit nach mehr Kontrolle.

Sie haben sich stets bemüht

Die äußeren Umstände des Gesprächs haben wir nur mit 5 Prozent in das Gesamturteil einfließen lassen. Die Berater der BW-Bank können sich nun zumindest damit schmücken, ihre mangelhafte Beratung in guter Atmosphäre erbracht zu haben.

Unsere Testkunden berichteten nahezu einhellig: „Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen haben sich große Mühe gegeben.“ Das reicht leider nicht. ■

Service Adressen Analyse Themen seit 6/08



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

Bankberatung

Seite 22-26

Baden-Württembergische 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

BBBank eG,
Herrenstr. 2–10,
76133 Karlsruhe,
Tel. 07 21/14 10,
Fax 07 21/14 14 97,
www.bbbank.de

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

Citibank Privatkunden AG & Co. KGaA,
Kasernenstr. 10,
40213 Düsseldorf,
Tel. 0 180 3/32 21 11,
www.citibank.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,
Jürgen-Ponto-Platz 1,
60329 Frankfurt,
Tel. 0 69/26 30,
Fax 0 69/2 63 48 31,
www.dresdner-bank.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

Hamburger Sparkasse,
Adolphsplatz 1,
20457 Hamburg,
Tel. 0 40/3 57 90,
Fax 0 40/35 79 34 18,
www.haspa.de

Hypovereinsbank,
Bayerische Hypo- und
Vereinsbank AG,
Sederanger 4,
80538 München,
Tel. 0 180 2/88 44 55,
www.hypo-vereinsbank.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

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

Nassauische Sparkasse,
Rheinstr. 42–46,
65185 Wiesbaden,
Tel. 06 11/36 40,
Fax 06 11/36 40 49 99,
www.naspa.de

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

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

SEB AG,
60283 Frankfurt/M.,
Tel. 0 69/25 80,
Fax 0 69/2 58 64 09,
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,
www.sparda-b.de

Sparda-Bank West eG,
Ludwig-Erhard-Allee 15,
40227 Düsseldorf,
Tel. 0 180 5/077 27 32,
Fax 02 11/2 39 32 33 66,
www.sparda-west.de

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

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

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

Kinderinvalidität Seite 60-67

AachenMünchener Lebensversicherung AG,
Aureliusstr. 2,
52064 Aachen,
Tel. 02 41/45 60,
Fax 02 41/4 56 –51 38,
service@amv.de,
www.amv.de

Allianz Versicherungs-AG,
Königinstr. 28,
80802 München,
Tel. 0 89/3 80 00,
Fax 0 89/38 00 34 25,
sachversicherung@allianz.de,
www.allianz.de

Axa Lebensversicherung AG,
Colonia-Allee 10–20,
51067 Köln,
Tel. 0 180 3/55 66 22,
Fax 02 21/14 82 27 50,
service@axa.de,
www.axa.de

Barmenia Allgemeine Versicherungs-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

Bayerischer Versicherungsverband Vers.-AG (Bayern, ehem. Reg. bez. Pfalz d. Landes Rheinland Pfalz),
Maximilianstr. 53,
81537 München,
Tel. 0 89/2 16 00,
Fax 0 89/21 60 30 09,
presse@vkb.de,
www.vkb.de

BGV Badische Allg. Versicherungs AG,
Durlacher Allee 56,
76131 Karlsruhe,
Tel. 07 21/66 00,
Fax 07 21/6 60 16 88,
ksc@bgv.de,
www.bgv.de

Bruderhilfe/VRK Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit im Raum der Kirchen,
Kölnische Str. 108–112,
34108 Kassel,
Tel. 0 180 2/15 34 56,
Fax 0 180 2/74 12 58,
info@bruderhilfe.de,
www.bruderhilfe.de

CosmosDirekt Lebensversicherungs-AG,
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

DAS Deutscher Automobil Schutz Versicherungs-AG,
Thomas-Dehler-Str. 2,
81737 München,
Tel. 0 89/62 75 01,
Fax 0 89/62 75 16 50,
info@das.de,
www.das.de

Deutsche Ärzteversicherung AG (Heilberufe),
Börseplatz 1,
50667 Köln,
Tel. 02 21/14 82 27 00,
Fax 02 21/14 82 14 42,
service@aerzteversicherung.de,
www.aerzteversicherung.de

Deutscher Ring Sachversicherungs-AG,
Ludwig-Erhard-Str. 22,
20459 Hamburg,
Tel. 0 40/35 99 77 11,
Fax 0 40/35 99 36 36,
service@deutscherring.de,
www.deutscherring.de

DEVK Allg. Versicherungs-AG,
Riehler Str. 190,
50735 Köln,
Tel. 0 180 2/75 77 57,
Fax 02 21/7 57 22 00,
info@devk.de,
www.devk.de

Garanta Versicherungs-AG (Angehörige d. Kfz-Gewerbes),
Ostendstr. 100,
90334 Nürnberg,
Tel. 09 11/53 15,
Fax 09 11/5 31 32 06,
info@garanta.de,
www.garanta.de

Gothaer Allgemeine Versicherung AG,
Gothaer Allee 1,
50969 Köln,
Tel. 02 21/3 08 00,
Fax 02 21/30 81 03,
info@gothaer.de,
www.gothaer.de

Hamburg-Mannheimer Sachversicherungs-AG,
22297 Hamburg,
Tel. 0 40/6 37 60,
Fax 0 40/63 76 33 02,
ksc@hamburg-mannheimer.de,
www.hamburg-mannheimer.de

Huk-Coburg Allg. AG,
Bahnhofplatz,
96444 Coburg,
Tel. 0 180 2/15 31 53,
Fax 0 180 2/15 34 86,
info@huk-coburg.de,
www.huk.de

Janitos Versicherung AG,
Im Breitspiel 2–4,
69126 Heidelberg,
Tel. 0 6221/7 09 10 00,
Fax 0 6221/7 09 10 01,
info@janitos.de,
www.janitos.de

LBN VVaG,
Groß-Buchholzer Kirchweg 49,
30655 Hannover,
Tel. 05 11/5 44 88 80,
Fax 05 11/54 48 88 22,
info@lbn.de,
www.lbn.de

National Suisse Schweizer National Versicherungs-AG,
Querstr. 8–10,
60322 Frankfurt/M.,
Tel. 0 69/25 61 50,
Fax 0 69/25 61 52 90,
pkg@nationalesuisse.de,
www.nationalesuisse.de

Nürnberger Allg. Versicherungs-AG,
Ostendstr. 100,
90334 Nürnberg,
Tel. 09 11/53 15,
Fax 09 11/5 31 32 06,
info@nuernberger.de,
www.nuernberger.de

Nürnberger Beamten Allg. Versicherung AG (öffentl. Dienst),
Ostendstr. 100,
90334 Nürnberg,
Tel. 09 11/53 15,
Fax 09 11/5 31 32 06,
info@nuernberger.de,
www.nuernberger.de

Nürnberger Lebensversicherung AG,
Ostendstr. 100,
90334 Nürnberg,
Tel. 09 11/53 15,
Fax 09 11/5 31 32 06,
info@nuernberger.de,
www.nuernberger.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 Versicherung 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

R+V Allg. Versicherung AG,
Tanusstr. 1,
65193 Wiesbaden,
Tel. 05 11/53 30,
Fax 06 11/5 33 45 00,
ruv@ruv.de,
www.ruv.de

Signal Iduna Gruppe,
Neue Rabenstr. 15–19,
20354 Hamburg,
Tel. 0 40/4 12 40,
Fax 0 40/41 24 29 58,
info@signal-iduna.de,
www.signal-iduna.de

Victoria Versicherung AG,
Victoriaplatz 1,
40198 Düsseldorf,
Tel. 02 11/47 70,
Fax 02 11/4 77 22 22,
service@victoria.de,
www.victoria.de

Westfälische Provinzial Versicherung AG (Gebiet Landschaftsverb. Westfalen-Lippe ohne Kreis Lippe),
Provinzial-Allee 1,
48131 Münster,
Tel. 02 51/21 90,
Fax 02 51/2 19 23 00,
service@provinzial-online.de,
www.provinzial-online.de

WGV-Versicherung AG,
Tübinger Str. 55,
70178 Stuttgart,
Tel. 07 11/16 95 15 00,
Fax 07 11/16 95 11 00,
kundenservice@wgv-online.de,
www.wgv-online.de

Württembergische Gemeinde-Versicherung aG (öffentl. Dienst; ehem. Reg. bez. Nord-/Südwestfalen, Hohenzollern),
Tübinger Str. 55,
70178 Stuttgart,
Tel. 07 11/16 95 15 00,
Fax 07 11/16 95 11 00,
kundenservice@wgv-online.de,
www.wgv-online.de

Reiserücktrittskosten

Seite 70-74

AachenMünchener Versicherung AG,
Aureliusstr. 2,
52064 Aachen,
Tel. 02 41/45 60,
Fax 02 41/4 56 45 10,
www.amv.de

ADAC-Schutzbrief Versicherungs-AG (ADAC-Mitglieder),
Am Westpark 8,
81373 München,
Tel. 0 89/7 67 60,
Fax 0 89/76 76 22 72,
www.adac.de

Europ Assistance Versicherungs-AG,
Infanterstr. 11,
80797 München,
Tel. 0 89/55 98 70,
Fax 0 89/55 98 71 99,
www.europ.de

Europäische Reiseversicherung AG (Gebiet Landschaftsverb. Westfalen-Lippe ohne Kreis Lippe),
Provinzial-Allee 1,
48131 Münster,
Tel. 02 51/21 90,
Fax 02 51/2 19 23 00,
service@provinzial-online.de,
www.provinzial-online.de

Generali Versicherung AG,
Adenauerring 7,
81731 München,
Tel. 0 89/5 12 10,
Fax 0 89/51 21 10 00,
www.generali.de

HanseMerkur Reiseversicherung AG,
Siegfried-Wedells-Platz 1,
20352 Hamburg,
Tel. 0 40/41 19 10 00,
Fax 0 40/41 19 36 51,
www.hmr.vd

Mondial Assistance International AG,
Ludmillastr. 26,
81543 München,
Tel. 0 89/62 42 40,
Fax 0 89/62 42 42 22,
www.elvia.de

URV-Union Reiseversicherung AG,
Maximilianstr. 53,
80530 München,
Tel. 0 89/21 60 67 45,
Fax 0 89/21 60 67 46,
www.urv.de

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