



Kunden fühlen sich oft schlecht beraten

Enttäuschung, Ärger und Frust bei Hypotheken



Viele Anbieter buhlen um Hypotheken, die Beratung dazu lässt aber oft zu wünschen übrig.

Das Rentnerehepaar will sein Einfamilienhaus verkaufen und liebäugelt mit einer ebenerdigen Eigentumswohnung. Es geht zu seiner Hausbank, um sich beraten zu lassen. «Wir hatten viele Fragen», sagt Anton M.* zu Blick. Das Ehepaar möchte seinen Namen und den seiner Bank nicht in der Zeitung lesen.

In einem Gespräch wollten sie klären, ob es der richtige Zeitpunkt sei, das Einfamilienhaus zu verkaufen. Und ob sie mit einer neuen Liegenschaft eine gute Rendite erzielen könnten. Doch der Bankangestellte hat keine Antworten auf ihre

Fragen. Er klärt mittels eines Standard-Fragebogens ihre finanzielle Lage und drückt ihnen am Ende des Gesprächs eine Offerte für eine Hypothek in die Hand. Die Pensionäre sind verwirrt und keinen Schritt weiter.

Das Ehepaar ist kein Einzelfall, auch andere Hypothekennehmer machen momentan schlechte Erfahrungen. «Wir erleben es immer häufiger, dass Kunden nach Gesprächen mit Bankberatern enttäuscht zu uns kommen», sagt Adrian Wenger (49), Spezialist für Hypotheken beim VZ Vermögenszentrum.

Eine Kundin aus Wil SG woll-

te mit einer neuen Hypothek auch Fragen zum Nachlass klären, weil sie Land als Erbvorbezug bekommen habe. «Doch der Berater drückte mir einfach eine Offerte in die Hand», so die Kundin.

Wenger vom VZ erzählt von einem weiteren Fall: «Einer unserer Kunden kam mit einem riesigen Bauprojekt im Umfang von mehreren Millionen Franken zu uns.» Er wollte eine Einschätzung zum Projekt mit den wichtigsten Kennzahlen wie beispielsweise die Marktmieten in dieser Region.

Die Beratung bei der Hausbank lief ins Leere. Der Bankberater erklärte dem Kunden, das Bauprojekt sei nicht finanzierbar. Am Ende des Gesprächs drückte er dem Kunden trotzdem eine Offerte für eine Hypothek in die Hand. «Der Kunde verstand die Welt nicht mehr. War das Projekt nun finanzierbar oder nicht?», so Wenger.

Bankberater sind heute oft gut geschulte Verkäufer. «Das Fachwissen spielt immer weniger eine Rolle», sagt der Immo-Experte. Eine Hypothek kann schliesslich auch im Internet abgeschlossen werden. Es ist ein standardisiertes Produkt,



mit dem sich immer mehr Anbieter eine goldige Nase verdienen wollen.

Auch bei Gesprächen mit Bankberatern kommen immer häufiger Tablets zum Einsatz. «Bei einer 08/15-Hypothek funktioniert das wunderbar», so Wenger. Doch sobald das Bedürfnis der Kunden von der Standardlösung abweicht, seien automatisierte Abläufe nicht mehr hilfreich.

«Auch zu uns kommen vermehrt Kunden, die bei der Bank unzureichend beraten wurden», sagt Ruedi Tanner (56), Präsi-

dent der Schweizerischen Maklerkammer (SMK). Aus seiner Sicht gibt es neben der Vereinheitlichung des Produkts für den Massenmarkt ein weiteres Problem: Heute werden Hypotheken von Anbietern verkauft, die auch gleich noch eine Versicherung und ein Zügelunternehmen vermitteln.

«Grosse Finanzinstitute bauen ganze Ökosysteme rund um den Immobilienkauf auf – das finde ich heikel», so Tanner. «Da fragt man sich, wie unabhängig ein solches Sorglospaket noch sein kann.» **Kümmert es den**

Hypothekenanbieter in diesem Fall noch, ob der Hauskäufer längerfristig eine gute Entscheidung trifft? Oder will er einfach nur seine Zusatzleistungen verkaufen?

Wenger vom VZ Vermögenszentrum rät: «Grundsätzlich sollte man sich immer fragen, wer einem das Produkt verkaufen will.» Es gebe einige Testfragen, die sofort entlarven, wer einem gegenübersteht: ein Verkäufer oder ein Finanzspezialist. DOROTHEA VOLLENWEIDER

* Name der Redaktion bekannt

Stellen Sie Fragen!

Wie gut ein Hypotheken-Berater einer Bank Bescheid weiss, lässt sich mit einigen Fragen schnell herausfinden. «Haken Sie nach, wenn Ihnen eine Standardlösung angeboten wird», sagt Adrian Wenger (49), Spezialist für Hypotheken beim VZ Vermögenszentrum. Fragen Sie beispielsweise: Wie sieht die Tragbarkeit aus, wenn ich

in Pension gehe? Oder: Was passiert, wenn ich das Eigenheim vor Vertragsende verkaufen muss? **«Gute Berater können auch Fragen beantworten, auf die es auf ihrem Tablet keine Antwort gibt»,** sagt Wenger. «Ausweichen- de Antworten sind ein Zeichen fehlender Kompetenz.»

DOROTHEA VOLLENWEIDER