

# Wie gehen Honorarberater mit Mandanten um, die eine lange Vorgeschichte haben?

*Manchmal fragen mich Bekannte: „Frau Kühn, wer kommt denn so zu Ihnen?“ Eine interessante Frage – natürlich kommen Menschen direkt nach der Uni frisch im ersten Job. Aber die Mehrzahl kommt, weil sie irgendwie, irgendwo, irgendwann schlechte Erfahrungen mit Geld gemacht haben. Aber mache ich Werbung à la „Kommen Sie zu mir, wenn Sie übers Ohr gehauen wurden?“ Nein, so arbeite ich nicht.*



Stefanie Kühn  
Honorarberaterin  
stefanie.kuehn@private-finanzplanung-kuehn.de  
www.private-finanzplanung-kuehn.de

Inzwischen veranschlage ich für Mandanten, die am Telefon sagen, sie kommen von einem Strukturvertrieb drei bis vier Stunden für ein Erstgespräch. Das ist in etwa die Zeit, die ich brauche, um mit einem gewöhnlichen Strukturvertriebs-Opfer alle Ordner durchzugehen und einen ersten Fahrplan zu entwerfen. Die Mandanten gehen dann mit sehr konkreten Ergebnissen nach Hause.

## Was finde ich vor?

Die Anzahl der Lebensversicherungen liegt oft bei fünf bis sechs Verträgen (klassisch: eine Urpolice, die zwei bis dreimal umgedeckt wurde, bis sie schließlich in einen Rürup-Vertrag gewandelt wurde), ich habe aber auch schon 23 Policen gesehen. Beteiligungen sind ebenfalls oft dabei, wobei es hier Unterschiede in den Strukturvertrieben gibt. Dazu existiert meist ein Fondspot auf das selbstverständlich volle Ausgabeaufschläge gezahlt wurden. Nicht

selten kommt dazu ein Päckchen neuer Vorschläge, die der Auslöser waren, jetzt endlich die Sache selbst in die Hand zu nehmen. Gepaart oftmals mit einem schlechten Gewissen, sich nicht ausreichend selbst

gekümmert zu haben.

Ja, mit diesem Vorwurf haben sich die meisten Mandanten bereits konfrontiert. Sie wissen, dass sich 23 Verträge nicht von selbst unterschrieben haben. Betrugsfälle habe ich auch gesehen, aber die möchte ich hier außen vor lassen. Das ist kriminell. Die Umdeckung und der Verkauf unsinniger Produkte ist prinzipiell erlaubt. Wenn Sie in einem Autohaus einen gewieften Verkäufer haben, könnten Sie auch mit einem völlig überdimensionierten Auto nach Hause fahren. Solange Provisionssysteme erlaubt sind, wird es Abzocke geben. Entweder man ändert das System komplett, wie es in einigen Ländern geschehen ist, oder der Verbraucher wacht auf und lernt. Dann kann er auch in einem Provisionssystem zurecht kommen. Er wird die richtigen Fragen stellen. An der Selbstverantwortung kommen die Verbraucher nicht vorbei, wenn sie sich zukünftig nicht mehr abzocken lassen wollen.

## Selbstverantwortung & Manipulationstechniken

Wie sich Abzocker in den Spiegel schauen, das ist mir zwar ein Rätsel, wenn ich jedoch von den aktuellen Incentive-Reisen höre, dann wundert mich allerdings gar nichts mehr. In diesem Zusammenhang fiel mir auch wieder ein Erlebnis der dritten Art ein: Ich habe einmal für eine Mandantin ein Angebot bei einer Versicherung, wo sie bereits Kunde war, angefordert. Ich bekam ein Angebot, das statt mit „Frau Mustermann“ mit „Geile Tussi“ ausgefüllt war. Wir hatten dann ein nettes Telefonat über Ethik und Achtung vor Mandanten. Doch das nur am Rande.

Zurück zur Selbstverantwortung. Wir sprechen oft eine Weile darüber, warum ein Mandant „es nicht gecheckt hat“. Die Finanzdienstleistungsbranche ist sicherlich die bestgeschulteste Branche im Vertrieb. Mich wundert es nicht, wenn ich die Bücher der Top-Verkaufstrainer sehe und hereinlese. Es geht letztlich oft um Manipulationstechniken. Die Methoden sind gerade am Anfang schwierig zu durchschauen und es ist gut, es überhaupt zu merken. Eine Mandantin sagte neulich so treffend: „Wissen Sie, ich war so blauäugig. Aber wenigstens, ich habe es noch jetzt ge-

merkt. Und ich bin gesund, meine Familie auch, wir sind ja nicht finanziell ruiniert. Ich verändere jetzt etwas“. Das ist das Entscheidende. Und immer dann funktioniert die Geldanlage und Altersvorsorge besser.

Diese Frau würde jetzt hellhörig werden, auch wenn ein Honorarberater plötzlich anfrage, eine Lebensversicherung umzudecken oder Fonds im Wochentakt tauschen zu wollen – denn

auch hier ist entweder Zeit Geld oder die Provision ist nun als Honorar ausgewiesen und beträgt, wenn man mal alles so genau überlegt 3% statt der bisherigen 4%. Zwar alles transparent, aber eben auch Geld des Mandanten. Solche Mandanten sind bereit aufzuräumen und nehmen dann oft das Zepter in die Hand. Sie suchen weiterhin Rat, aber sie sind immer am Ball. Das ist aus meiner Sicht die Verantwortung eines

Honorarberaters. Rat geben, wo er gefragt wird und Mandanten fit machen für die Zukunft. Damit ihnen so was nicht mehr passiert. Diese Mandanten werden immer wieder kommen. Ich halte es frei nach Goethe so: Zwei Dinge sollen Mandanten von mir bekommen: Wurzeln und Flügel.

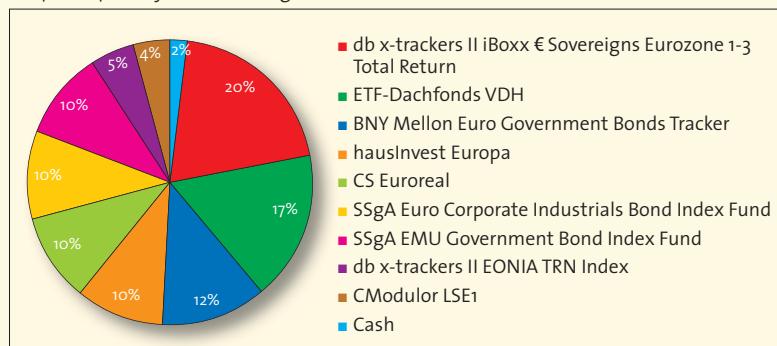
Herzliche Grüße  
Ihre Stefanie Kühn

# INDEX

## STÄRKER ALS AKTIVES FONDSMANAGEMENT\*

Investieren Sie in drei nach wissenschaftlichen Methoden gemanagte Indexfonds-Depots.  
**MYINDEX®** – Ein Meilenstein in der Geschichte hocheffizienter Kapitalanlagen.

Beispiel-Depot: myIndex® -Ertrag



MYINDEX® Sparplan und Einmalanlage seit 2005

sensationell günstig – nur 0,60% p.a.\*\*

stabile und positive Erträge

steueroptimiert durch Anteile in ETF-Dachfonds VDH

Exklusiv

Nur bei Ihrem Honorarberater!

Wissenschaftlich fundiertes Investment · ertragsoptimiert · risikominimiert

VDH GmbH Verbund Deutscher Honorarberater · Emailfabrikstraße 12 · 92224 Amberg · Telefon 09621/78825-0 · Telefax 09621/78825-20 · info@vdh24.de

\* 84 Prozent der aktiv gemanagten Fonds mit Benchmark im Standard & Poors 500 Aktienindex haben in den letzten 10 Jahren schlechter abgeschnitten als der Index. In den letzten 20 Jahren waren es sogar 88 Prozent. (Burton Malkiel, Princeton University) \*\*zzgl. gesetzlicher MwSt. auf die enthaltenen Depotbankvergütungen / zzgl. anfallende Fondsverwaltungsgebühren