

Fintech oder Mensch - Wer berät besser?

21.09.2018 **INVESTMENTFONDS** von Swen Köster

Fintechs machen Beratern Druck: Schneller, bequemer, genauso leistungsstark, aber günstiger sollen sie für ihre Kunden sein. Das stimmt nicht immer. In manch herkömmlicher Beratungsleistung steckt mehr technische Intelligenz als in jedem Fintech. Ein Kommentar von Swen Köster, Head of Sales beim Portfoliodienstleister Moventum S.C.A. aus Luxemburg.

Viele Berater schauen beim Thema Fintech derzeit wie das Kaninchen auf die Schlange. Dabei müssen sich die meisten Berater mit ihrer Leistung nicht verstecken. Seit Jahren findet in der Branche ein Qualifikationsprozess statt. Dies geschieht auch durch den Marktaustritt einzelner Berater, die sich an hohe Qualitätsstandards nicht anpassen wollten. Vor allem aber sehen viele Berater die Regulierung als Chance, die eigenen Geschäftsprozesse anzupassen und das eigene Wissen zu schärfen.

Entscheidend in jeder Beratung sind zwei Dinge: Die gewählten Produkte oder der Produktmix müssen zum Kunden passen. Und die Produkte müssen später erfüllen, was von ihnen bei Abschluss erwartet wird. Was bringt mir eine richtige Kundeneinschätzung zu einem bestimmten Zeitpunkt, wenn das falsche Produkt gewählt wird – oder das beste Produkt, wenn der Kunde mit seinen Bedürfnissen falsch eingeschätzt wird? Die Kombination aus beidem ist schwierig zu leisten und braucht Erfahrung.

Starres Schubladendenken

Fintechs wollen diese Erfahrung technisch leisten. Mit gezielten Fragen wird der Kunde gebeten, sich selbst einzuschätzen. Aus den vorgegebenen Fragen und Antworten wird ein Bild des Kunden geschaffen. Dieses wird rechnerisch mit einer Produktauswahl kombiniert, die für die Mehrzahl der so eingestuften Kunden passen soll. Das funktioniert, ist aber letztlich ein starres Schubladendenken, das die Individualität des Kunden außen vor lässt.

Ähnlich bei der Produktauswahl: Hier wird berechnet, welche Produkte im Rückblick betrachtet am besten zu der ermittelten Kundengruppe passen. Bei Fintechs sind das in der Regel ETFs, die ja als Allheilmittel und mit ähnlichen Attributen wie Fintechs angeboten werden: Einfach, bequem, günstig und genauso leistungsstark. Günstiger sind sie. Ob sie genauso leistungsstark sind, ist eine Frage. Und ob sie für den Kunden alles in allem besser geeignet sind, ist eine weitere und alles entscheidende Frage.

Einem menschlichen Berater wird unterstellt, dass er Entscheidungen anders trifft als eine Maschine, bei der man Objektivität annimmt. Und „objektiver“ wird mit „besser“ gleichgesetzt. Doch hier liegt die große Fehleinschätzung. Maschinen entscheiden nicht besser, sondern standardisierter. Sie können große Datenmengen analysieren und Muster finden, aber nicht die Gefühle der Kunden erkennen. Aber vor allem: Berater setzen Maschinen schon lange ein, fügen aber noch die menschliche Zutat hinzu. Das ist der große Vorteil des Menschen als Berater: Er ist sich seiner eigenen Fehlbarkeit bewusst und bezieht eigene Verhaltensweisen in sein Kalkül mit ein. Etwa die Tatsache, dass Menschen eben nicht wie Maschinen denken. Sie handeln irrational, lassen sich von Stimmungen leiten und machen so auch Fehler. Ein Beispiel: Privatanleger verdienen mit ihren Anlagen deutlich weniger als die Märkte hergeben. Das zeigt unter anderem die Dalbar-Studie von 2016. Obwohl etwa der US-Aktienmarkt über die vergangenen 30 Jahre jährlich 11,6 Prozent Ertrag lieferte, erreichte der Durchschnittsanleger nur ein Plus von 3,8 Prozent. Die Gründe sind vor allem An- und Verkäufe zum falschen Zeitpunkt, zu geringe Diversifikation und das Befolgen von Tipps – alles womöglich noch im Herdentrieb.

Die entscheidende Zutat

Eine Berater-Maschine kann Menschen kaum vor solchen Irrationalitäten bewahren. Ein Mensch, der die Verlockungen und Versuchungen selbst kennt, kann das sehr wohl. Seine Leistung besteht darin, seine Erfahrungen weiterzugeben, sich im besten Sinne zu kümmern. Das ist die Zutat, die weit über die Leistung von Fintechs hinausreicht.

Und zum Thema Leistungsfähigkeit der Anlage: Fintechs mit ihren ETF-Portfolios sind in steigenden Märkten gut, weil sie Kosten herausnehmen und fast die Markttrendite liefern. In stagnierenden Märkten kosten sie nur und in fallenden laufen sie ungebremst mit nach unten. In diesem Fall wäre es deutlich besser, ein aktives Management mit etwas höheren Kosten zu haben, das den Fall bremst und auch in schwierigen Märkten für eine gute Performance sorgt: Optimalerweise stark diversifiziert, auf Grundlage der maschinellen Vorarbeit und nicht von einem Starfondsmanger abhängig.