

Schwache Performance: Klimaverträgliche DWS-Fonds im Beratungs-Check

Eine Analyse von 38 Testberatungen
in Filialen der Deutschen Bank
und Postbank



Schwache Performance: Klimaverträgliche DWS-Fonds im Beratungs-Check

Eine Analyse von 38 Testberatungen in Filialen der Deutschen Bank und Postbank

Ein Report im Auftrag von Greenpeace Deutschland, November 2022

Autoren

Dr. Martin Granzow, Nextra Consulting (Methodik und Bewertung der Beratungsqualität, Annex: Kapitel 2, 3, 7.1 und 7.2)

Dr. Mauricio Vargas, Greenpeace (Vorwort, Produktbewertung, Fazit, Implikationen, Annex: Kapitel 1, 4, 5, 6 und 7.3)



Nextra Consulting GmbH (Co-Autor)

Methfesselstraße 16 A
20257 Hamburg

Die Nextra Consulting GmbH ist eine Strategieberatungsgesellschaft mit Sitz in Hamburg. Der Beratungsschwerpunkt liegt auf der Green Transition – der Begleitung von Unternehmen auf ihrem Weg in eine nachhaltige Zukunft. Das Leistungsportfolio reicht von der Status Quo Analyse über die Strategieentwicklung bis hin zur Implementierung. Die Nextra begleitet hierbei sowohl produzierende Unternehmen als auch Finanzinstitute. Bei der Erstellung des Reports fungierte Nextra Consulting als Analysepartner zu Bewertung der Beratungsqualität.
www.nextra-consulting.com



Greenpeace e.V. (Herausgeber und Co-Autor)

Hongkongstraße 10
20457 Hamburg

V.i.S.d.P. und Kontakt für Medienanfragen

Dr. Mauricio Vargas
Wirtschafts- und Finanzexperte Greenpeace
Tel. 0151-11765567
mauricio.vargas@greenpeace.de

Pressestelle

Tel. 040/3 06 18 - 340
presse@greenpeace.de
www.greenpeace.de

Politische Vertretung Berlin

Marienstraße 19–20
10117 Berlin

➔ Kein Geld von Industrie und Staat

Greenpeace ist eine internationale Umweltorganisation, die mit gewaltfreien Aktionen für den Schutz der Lebensgrundlagen kämpft. Unser Ziel ist es, Umweltzerstörung zu verhindern, Verhaltensweisen zu ändern und Lösungen durchzusetzen. Greenpeace ist überparteilich und völlig unabhängig von Politik, Parteien und Industrie. Mehr als 630.000 Fördermitglieder in Deutschland spenden an Greenpeace und gewährleisten damit unsere tägliche Arbeit zum Schutz der Umwelt.



Inhalt

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Vorwort..... | 4 |
| 2 | Methodik im Überblick..... | 6 |
| 3 | Bewertung der Beratungsqualität entlang der Customer Journey..... | 7 |
| 3.1 | Terminvereinbarung..... | 7 |
| 3.2 | Qualifizierung..... | 8 |
| 3.3 | Produktvorstellung..... | 9 |
| 3.4 | Informationsbereitstellung..... | 11 |
| 4 | Produktbewertung..... | 13 |
| 5 | Fazit..... | 15 |
| 6 | Implikationen..... | 17 |
| 7 | Annex..... | 19 |
| 7.1 | Charakteristika der Mystery Shopper..... | 19 |
| 7.2 | Standard-Ansätze nachhaltiger Geldanlagen..... | 21 |
| 7.3 | Fondbewertung..... | 22 |

1 Vorwort

Extremwetterereignisse wie die diesjährige Jahrhundertdürre in Europa, aber auch zunehmende Katastrophen in vielen anderen Teilen der Welt zeigen immer stärker die verheerenden Auswirkungen der Klimakrise.

Immer mehr Menschen wird bewusst, dass die notwendigen Maßnahmen zur Eindämmung der Klimakrise nicht nur auf politischer Ebene stattfinden müssen, sondern auch Änderungen des eigenen Verhaltens erfordern. Zentrale Stellschrauben für den persönlichen Klimafußabdruck stellen die eigenen Ersparnisse und die dadurch finanzierten Emissionen dar. Viele Menschen überprüfen daher ihre Finanzgeschäfte und streben klimaverträgliche Sparanlagen an, die sicherstellen, dass sie keine Geschäftsmodelle finanzieren, die die Erderhitzung befeuern.

Vor diesem Hintergrund hat Greenpeace Testkäufer:innen mit dem expliziten Wunsch nach einer klimaverträglichen Geldanlage in Filialen der Deutschen Bank und der Konzerntochter Postbank geschickt. Der vorliegende Report analysiert insgesamt 38 Beratungsgespräche sowie die angebotenen Finanzprodukte hinsichtlich ihrer Klimaverträglichkeit. Das Augenmerk der Produktbewertung lag auf Finanzprodukten der hauseigenen Fondsgesellschaft DWS, da diese Produkte vorwiegend angeboten wurden und der Konzern sowohl für die Expertise der Berater:innen als auch für die Qualität der Produkte die Verantwortung trägt.



Dr. Mauricio Vargas
Wirtschafts- und Finanzexperte
Greenpeace e.V.

Die Ergebnisse der Testkäufe sind ernüchternd. Schon in der Vorbereitung des Beratungsgesprächs zeigte sich, dass in vielen Fällen das Klimaschutzbedürfnis der Testkäufer:innen nicht ernst genommen wurde. Auch in den Beratungsgesprächen selbst erkundigten sich, obwohl gesetzlich vorgeschrieben, nur ein Drittel der Bankberater:innen explizit nach den Nachhaltigkeitspräferenzen.

Wenig überraschend wurden daher in vielen Fällen den Testkäufer:innen Fonds angeboten, die weder Nachhaltigkeit im Allgemeinen noch Klimaverträglichkeit im Speziellen beinhalteten. Im Gegenteil, jede vierte Testperson bekam konventionelle Fonds ohne jeglichen Nachhaltigkeitsansatz angeboten. In nur zwei Fällen wurden den Testkäufer:innen dagegen passend zu ihren Bedürfnissen ausschließlich klimaverträgliche Fonds angeboten, in sieben weiteren Fällen war zumindest ein

klimaverträglicher Fonds unter den Fondsempfehlungen.

Die Untersuchung mit Testkäufer:innen zeigt, dass die Anlageberatung in der Deutschen Bank bzw. Postbank nur unzureichend dem Wunsch nach einer klimaverträglichen Geldanlage Rechnung trägt.

Angesichts dieser ernüchternden Ergebnisse sollte die Deutsche Bank also zum einen dafür sorgen, dass die Berater:innen die gesetzlich vorgeschriebene Expertise zur Nachhaltigkeitsberatung erhalten und auch anwenden.

Zum anderen bedarf es aber auch eines glaubwürdigen Produktangebots seitens der hauseigenen Fondsgesellschaft DWS. Damit die Berater:innen und die Kund:innen davon ausgehen können, dass grüne Verkaufsversprechen der DWS mit einer entsprechenden Anlagepolitik untermauert werden, muss die Fondsgesellschaft mit einer Klimastrategie für all ihre Anlagen sicherstellen, dass in Unternehmen mit Geschäftspraktiken, die eindeutig den Erfordernissen des Pariser Klimaabkommen zuwiderlaufen, wie etwa expandierende Kohle-, Öl- und Gasunternehmen, grundsätzlich nicht mehr investiert wird.

2 Methodik im Überblick

Das Ziel der vorliegenden Analyse ist es, die Beratungsqualität zu nachhaltigen Finanzprodukten innerhalb der Deutschen Bank zu bewerten. Um ein möglichst gutes Abbild der derzeitigen Beratungspraxis zu erhalten, griffen wir auf den Ansatz des Mystery Shoppings zurück.

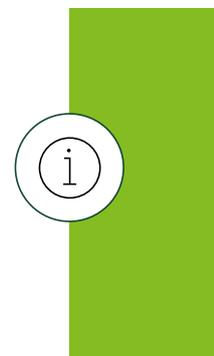
34 Mystery Shopper wurden von Greenpeace Deutschland gewonnen und vereinbarten insgesamt 38 Beratungsgespräche zu nachhaltigen Finanzanlagen in Filialen der Deutschen Bank bzw. der ebenfalls zum Konzern gehörenden Postbank.¹ Im Vorfeld der Beratungsgespräche erhielten alle Testkäufer:innen ein umfassendes Briefing zur Durchführung des Mystery Shoppings. Im Briefing wurden unter anderem Vorgaben für die Beantwortung bestimmter Standardfragen von Seiten der Bankberater:innen gemacht (z.B. Angaben zum Anlagehorizont, zu Risikoaffinität oder zu Renditeerwartungen). Auf diese Weise konnte sichergestellt werden, dass den Testkäufer:innen fondsbasierte Anlageprodukte angeboten wurden. Darüber hinaus erhielten alle Shopper einen Handzettel zu verschiedenen Ansätzen der nachhaltigen Geldanlage und eine Erläuterung dieser Anlageansätze. Im Rahmen der Gespräche wurden die Bankberater:innen mit dem Handzettel konfrontiert und um Erklärung der Ansätze gebeten. Dies

diente primär zur Überprüfung des nachhaltigkeitsbezogenen Fachwissens.

Alle Shopper teilten ihre Erfahrungen anschließend im Rahmen eines Fragebogens und stellten die erhaltenen Produktvorschläge zur Verfügung. Im Rahmen des Fragebogens wurde auch das Vorwissen der Testkäufer:innen über Finanzmärkte und nachhaltige Finanzprodukte abgefragt. Es zeigte sich, dass das Gros der Shopper das eigene Vorwissen als gering bzw. sehr gering einschätzt. Es ist daher davon auszugehen, dass die Gruppe der Testkäufer:innen in diesem Punkt nicht umfassend vorgebildet und somit durchaus als weitgehend repräsentativ für die deutsche Bevölkerung gesehen werden kann. Auch hinsichtlich Altersstruktur und Geschlechterverteilung zeigt sich ein diverses und damit – unserer Auffassung nach – durchaus repräsentatives Bild.² Die Auswertung der Fragebögen erfolgte anschließend durch die Nextra Consulting.

Mystery Shopping ist ein Marktforschungsinstrument:

Testkund:innen bzw. Testkäufer:innen, die sich als solche nicht zu erkennen geben (*Mystery Shopper*), nehmen im Auftrag von Unternehmen oder Marktforschungsinstituten Testkäufe vor oder prüfen Serviceangebote, z.B. Beratungsdienstleistungen.



¹ Die Mystery Shopper besuchten dreißig Filialen der Deutschen Bank und acht Filialen der Postbank.

² Weitere Details zu Charakteristika der Mystery Shopper finden sich im Anhang.

3 Bewertung der Beratungsqualität entlang der Customer Journey

Der Ablauf von Beratungsgesprächen ist weitgehend standardisiert und folgt einem klaren Prozess. Dieser Prozess beginnt mit der Terminvereinbarung – dem potenziell ersten direkten Kontakt zwischen Kund:in und Bank. Der sich anschließende Beratungstermin umfasst nach der Begrüßung eine sogenannte Qualifizierungsphase, in der Bankberater:innen zunächst gezielt Fragen nach den Anlagepräferenzen der Kund:in stellen. Aufbauend auf den gesammelten Informationen können in der sich anschließenden Angebotsphase die für die jeweilige Kund:in geeignetsten Produktvorschläge vorgestellt und auf offene Fragen eingegangen werden. Im Rahmen des Mystery Shoppings endete das Beratungsgespräch mit der Bereitstellung weiterführender Informationen, die anschließend zum Fällen einer Kaufentscheidung hätten herangezogen werden können. Die Analyseergebnisse haben wir nachfolgend entlang dieser sogenannten Customer Journey zusammengefasst.

3.1 Terminvereinbarung

Der Terminvereinbarung kommt beim Vertrieb nachhaltiger Kapitalanlagen eine große Bedeutung zu. Sie ist nicht nur der potenziell erste direkte Kontakt zwischen Kund:in und Bank, sie bietet auch Raum, um spezielle Kundenwünsche (z.B. Nachhaltigkeit) schon vor dem eigentlichen Gespräch zu erfassen und dann eine gezielte Hinleitung solcher Kund:innen zu

qualifizierten Berater:innen zu veranlassen. In immerhin 60 % der Fälle wurden bereits im Rahmen dieses ersten Schrittes der betrachteten Customer Journey die Anlagepräferenzen der Mystery Shopper erfragt. Unsere Analyse ergab jedoch, dass diese Informationen nicht genutzt wurden, um die Testkäufer:innen an entsprechende Expert:innen im jeweiligen Finanzinstitut zu vermitteln. Stattdessen berichteten Mystery Shopper, dass trotz genannter Präferenz Berater:innen mit geringer Expertise das Beratungsgespräch durchführten oder erst während des Vor-Ort-Termins nach besser geeigneten Kolleg:innen suchten.

„Sobald ich das Thema Nachhaltigkeit angesprochen habe, hat der Berater versucht eine Kollegin dazu zu holen, die aber nicht verfügbar war.“

In der Regel fand somit keine gezielte Weiterleitung der Shopper statt. Eine solche Vorgehensweise wäre dann zu rechtfertigen, wenn die breite Masse der Bankberater:innen zu nachhaltigen Geldanlagen über umfassende Beratungskompetenz verfügt. Dies war im Rahmen des Mystery Shoppings jedoch nicht der Fall:

„Der Berater gab selbst an, von den verschiedenen Fondsprodukten nicht allzu viel Ahnung zu haben.“

Obwohl in immerhin 60 % der Fälle Anlagepräferenzen erfragt wurden, fand in der Regel keine gezielte Hinleitung zu Expert:innen statt.

3.2 Qualifizierung

Wie bereits erwähnt, erfragen Berater:innen in dieser Phase – zu Beginn des Beratungsgesprächs – zunächst wesentliche Kundeninformationen, um anschließend den Kundenbedarfen entsprechende Angebote unterbreiten zu können. Eine neue Verordnung im Rahmen der Finanzmarkt-richtlinie MiFID II³ schreibt grundsätzlich vor, dass seit August 2022 zwingend auch Nachhaltigkeitspräferenzen von den Berater:innen zu erfassen sind. Vor diesem Hintergrund führten wir alle Mystery Shoppings nach dem 02. August 2022 durch.

Entgegen des aktuell geltenden Gesetzes erkundigten sich die Berater:innen jedoch lediglich in einem Drittel der Mystery Shoppings aktiv nach dem Nachhaltigkeitsinteresse der Testkäufer:innen.

In zwei Dritteln der Beratungsgespräche mussten die Mystery Shopper letztlich selbst auf ihre Präferenz für nachhaltige Produkte hinweisen. Dies traf in gleichem Maße auch auf jene Testkäufer:innen zu, die bereits im Rahmen der Terminfindung ihre Anlagepräferenzen angegeben hatten.

Da Nachhaltigkeit ein durchaus vielschichtiges Thema ist, hätte spätestens nach entsprechendem Hinweis durch die Testkäufer:innen eine konkretere Befragung der

Mystery Shopper erfolgen müssen. Dies schreibt die Gesetzgebung ebenfalls vor.

Nach Auffassung der Mystery Shopper fand eine umfassende Besprechung der Nachhaltigkeitspräferenzen jedoch lediglich in fünf von 38 Beratungsgesprächen statt.

Die Vermarktung den Anlagepräferenzen der Kunden entsprechender Anlageprodukte scheitert somit in der Praxis voraussichtlich schon an einer mangelnden Ermittlung der Präferenzen.

Die Gründe hierfür mögen vielschichtig sein. Ursachen könnten mangelhafte Kenntnis der gesetzlichen Vorgaben sowie begrenzte Beratungskompetenz aber auch fehlende Produktalternativen für sehr spezifische Nachhaltigkeitsbedarfe sein.

Beobachtbar waren im Rahmen des Mystery Shoppings zudem Ressentiments einzelner Berater:innen gegenüber nachhaltigen Kapitalanlagen. Eine Berater:in antwortete auf den Wunsch der Kund:in, mit ihrem Geld neben Rendite auch etwas Gutes bewirken zu wollen:

„Wir machen hier keine Spendenaktion, sondern Geldanlagen.“

³ EUROPÄISCHE KOMMISSION (2021): Delegierte Verordnung (EU) 2021/1253 der Kommission.

Online unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R1253&from=DE> (Stand: November 2022)

3.3 Produktvorstellung

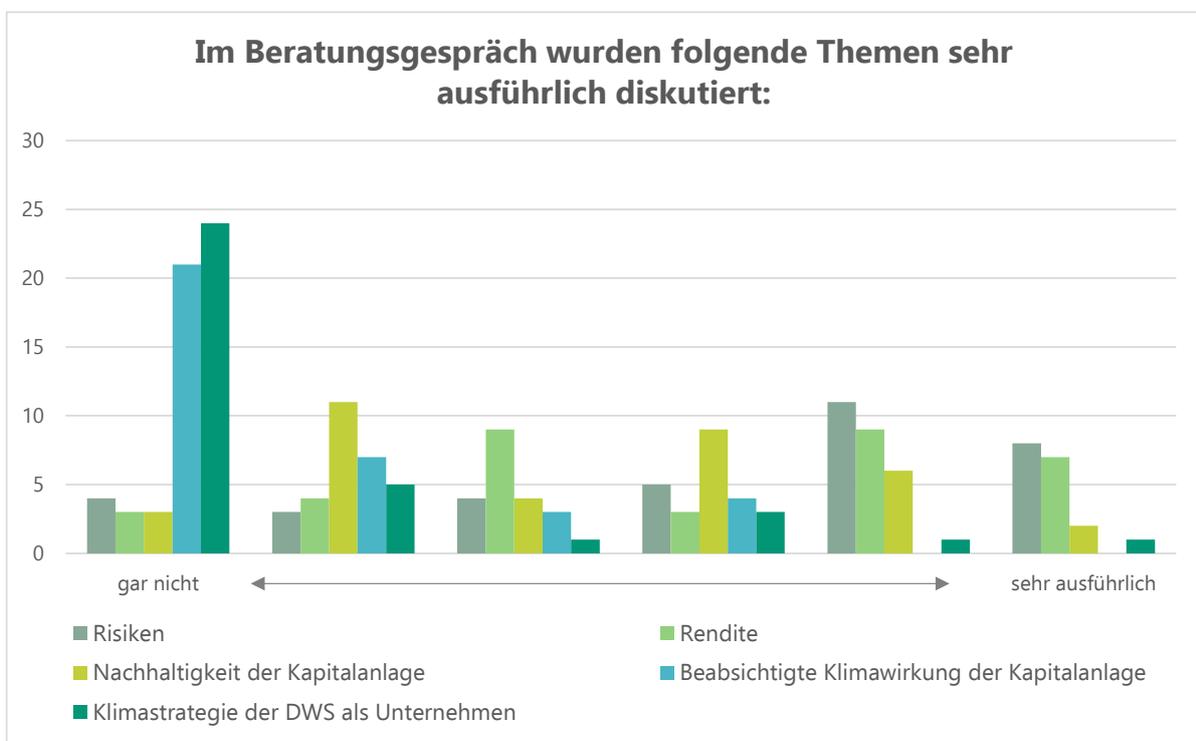
Nachdem letztlich alle Mystery Shopper die Berater:innen über den Wunsch eines klimaverträglichen Investierens informiert hatten, identifizierten diese die aus ihrer Sicht für die Testkäufer:innen geeigneten Produkte und stellten diese in konkreterem Umfang vor.

Die Befragung der Mystery Shopper ergab, dass die Berater:innen nach wie vor den wesentlichen Teil der Produktvorstellung auf klassische Fragestellungen zu Rendite und Risiko verwendeten. Auf generelle Nachhaltigkeitsaspekte wurde zudem häufiger eingegangen als auf deutlich spezifischere Fragen der Klimaverträglichkeit.

*„Er hat mir sehr gut die einzelnen Risiko-
gruppen erklärt, aber weniger über nach-
haltige Anlagestrategien.“*

Insbesondere zur Klimastrategie der DWS konnten Berater:innen trotz des entsprechenden Marketings des Fondsanbieters nur sehr wenige Angaben machen:

*„Ich habe zweimal gefragt, ob die DWS
allgemeine klimaschutzrelevante Aus-
schlusskriterien hat, so wie die DEKA.
Nein, hat er gesagt. Wenn der Kunde hö-
here Rendite will, dann ist alles Mögliche
dabei.“*



Diese und ähnliche Schilderungen der Mystery Shopper zeigen:

Es besteht derzeit noch ein gewisses Wissensdefizit auf Seiten der Berater:innen hinsichtlich der Nachhaltigkeitsansätze von Fondsprodukten und auch von Fondsanbietern.

Zudem zeigte sich in den Beratungsgesprächen, dass trotz einer klar kommunizierten Anlagepräferenz mit dem Schwerpunkt Klimaverträglichkeit die Testkäufer:innen für lediglich 5 von 38 Gesprächen angaben, einen Fonds mit explizitem Klimafokus angeboten bekommen zu haben. In mehr als 60 % der Gespräche wurden hingegen lediglich nachhaltige Fondsprodukte ohne klaren Klimafokus angeboten.

In etwa jedem vierten Gespräch wurden entgegen den Anlegerpräferenzen konventionelle Produkte ganz ohne Nachhaltigkeitsfokus offeriert.

Ursachen für die limitierte Berücksichtigung der Anlagepräferenzen können vielschichtig sein. Es zeigte sich bspw. während des Mystery Shoppings, dass zahlreiche Berater:innen „klimaverträglich“ schlicht als Synonym für „nachhaltig“ nutzen. Zurückzuführen ist dies einerseits auf ein aus Sicht der Berater:innen fehlendes Produktangebot:

„Mir wurde gesagt, dass es ausschließlich klimaverträgliche Produkte momentan nicht gäbe.“

Gleichzeitig deuten aber auch zahlreiche Kommentare der Testkäufer:innen darauf hin, dass es erhebliche Wissensdefizite

hinsichtlich der Abgrenzbarkeit der zwei Begrifflichkeiten gibt:

„Die Beraterin kannte den Begriff klimaverträgliche Anlage offenbar nicht. Sie hat diesen schlicht mit nachhaltig übersetzt.“

Auch in dieser Phase des Beratungsgesprächs wurde deutlich, dass bei einigen Bankberater:innen Vorurteile gegenüber nachhaltigen Geldanlagen bestehen. So wurde in etwa 20 % der Gespräche die unzutreffende Aussage getroffen, dass nachhaltige Geldanlagen ein schlechteres Rendite-Risiko-Verhältnis aufweisen als ihre konventionellen Pendanten. Demgegenüber stehen vier Gespräche, in denen die finanzielle Performance als besser bewertet wurde.

Insgesamt bewerteten die Mystery Shopper die Kompetenz der Berater:innen mit Bezug zu nachhaltigen Anlagestrategien als unbefriedigend.

In etwa 40 % der durchgeführten Beratungsgespräche hatten die Testkäufer:innen den Eindruck, dass die Berater:innen kaum Wissen zu nachhaltigen Anlagestrategien besitzen und auf verschiedene Ansätze nicht detailliert eingingen.

„Ich hatte das Gefühl, dass ich nach einer Stunde Briefing zum Mystery Shopping und ein wenig Googeln am Tag vorher mehr Ahnung von nachhaltigen Geldanlagen habe als der Berater.“

Die auf dem Handzettel der Testkäufer:innen befindliche Grafik⁴ mit verschiedenen Standardansätzen nachhaltiger Geldanlage konnte – wenn überhaupt – zumeist nur sehr oberflächlich erläutert werden. So erklärte eine Berater:in bspw. fälschlicherweise:

„Firmen durchlaufen diesen Kreislauf, bis sie in den nachhaltigen Fond aufgenommen werden. [...] Impact Investment, das kenn ich nicht, das ist ganz neu, das schau ich nach. (Anm: googelt) Ah, das ist englisch für Nachhaltigkeit.“

Eine andere Testkäufer:in berichtete:

Das Konzept von Ausschlusskriterien war nicht bekannt, es wurde auch geleugnet, dass es überhaupt Fonds oder Institutionen gäbe, die solche Ausschlusskriterien anwenden.

Es wurden zahlreiche weitere Falschaussagen und Wissenslücken berichtet, was darauf hinweist, dass es eine systematische Lücke bei der Ausbildung von Berater:innen hinsichtlich der Anlageansätze nachhaltiger Geldanlage geben könnte.

Dies traf auch auf die Vorstellung der Produkte an sich zu. So bewerteten die Mystery Shopper die Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit der Erläuterungen zur Anlagestrategie der angebotenen Produkte mit lediglich 1,6 von 5 Sternen.

| Dank der Beratung habe ich die Anlagestrategie der angebotenen Produkte vollständig verstanden und kann sehr gut nachvollziehen, warum die Kapitalanlagen klimaverträglich bzw. nachhaltig sind. | | | | |
|--|---|---|---|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ★ | ★ | ☆ | ☆ | ☆ |
| Gesamtscore | | | | 1,6 |

3.4 Informationsbereitstellung

Der letzte Schritt, der von uns näher betrachteten Customer Journey, umfasst das Einsetzen bzw. Zurverfügungstellen von Informationsmaterialien durch Berater:innen. Diese dienen Kund:innen als Unterstützung während des Gesprächs, aber auch bei der Entscheidungsfindung im Anschluss an die Beratung.

In 29 Beratungsgesprächen wurden Informationsmaterialien eingesetzt und teilweise auch an die Testkäufer:innen ausgehändigt. Die ergänzenden Materialien wurden jedoch von keinem der Mystery Shopper als sehr hilfreich bewertet, um die Nachhaltigkeit der Produktvorschläge besser einschätzen zu können. Im Durchschnitt bewerteten die Testkäufer:innen die Informationsmaterialien lediglich mit 1,7 von 5 Sternen.

| Die im Beratungsgespräch verwendeten Infomaterialien waren sehr hilfreich, um die Nachhaltigkeit des Produktvorschlags zu beurteilen. | | | | |
|---|---|---|---|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ★ | ★ | ☆ | ☆ | ☆ |
| Gesamtscore | | | | 1,7 |

⁴ Eine Erläuterung der auf dem Handzettel der Testkäufer:innen befindlichen Standard-Anlageansätze zu nachhaltiger Geldanlage befindet sich im Anhang.

Die Deutsche Bank bzw. DWS versäumt es somit derzeit, die Bankberater:innen mit zielgruppengerechten Informationsmaterialien bei der Beratung zu unterstützen bzw. zu entlasten.

Bei unseren Testkäufer:innen stellte sich daher regelmäßig ein Gefühl der Überforderung bezüglich der Bewertung der angebotenen Produkte ein. Ein Mystery Shopper formulierte passend:

„Die Produktunterlagen sind sehr umfangreich. Als Laie ist man kaum in der Lage, eine richtige Einschätzung zur Nachhaltigkeit zu treffen. Es bedarf umfangreicher Recherche, um auch nur im Ansatz zu verstehen, was das Produkt beinhaltet.“

4 Produktbewertung

Den 25 Testkäufer:innen wurden im Rahmen oder im Anschluss an die Beratung in der Regel mehrere Fonds vorgeschlagen. Insgesamt lagen damit 74 Empfehlungen vor, die sich auf 19 unterschiedliche Fonds verteilen. Fünfzehn Fonds stammten von der DWS, vier Fonds von anderen Fondsgesellschaften. Eine detaillierte Aufschlüsselung der Bewertung sowie die Methodik aller angebotenen DWS-Fonds finden sich im Annex in Kapitel 7.3 wieder.



Klimaverträgliche Fonds sind nach den angelegten Kriterien – trotz verschiedener Verbesserungspotenziale – folgende Anlageprodukte:

- DWS Invest SDG Global Equities – wurde insgesamt neun Mal angeboten
- DWS Concept ESG Blue Economy, welcher drei Mal angeboten wurde.



Bedingte Klimaverträglichkeit ist bei dem Fonds DWS Invest ESG Climate Tech feststellbar. Dieser Fonds investiert auch in Unternehmen, die hohe Emissionen verursachen, wie beispielsweise der italienische Energiekonzern Enel. Insgesamt wurde der Fonds fünf Mal angeboten. Kritisch anzumerken ist, dass der Fonds mit einem expliziten Klimaversprechen wirbt – „Gezielt in die Erreichung der Klimaziele investieren“⁵ – was dieser so nicht halten kann.



Unzureichende Klimaverträglichkeit – somit völlig ungeeignet für die Testkäufer:innen – wurde für den am häufigsten angebotenen Fonds festgestellt:

- DWS Invest ESG Dynamic Opportunities. Dieser Fonds wurde den Shopperrn 14 Mal angeboten und investiert in große Ölunternehmen wie Total oder Eni, aber auch in andere klimaschädliche Unternehmen wie Enel, Volkswagen und Delta Airlines.

⁵ <https://www.dws.de/investieren/fonds-im-fokus/dws-invest-esg-climate-tech/>

Die Klimaverträglichkeits-Bewertung fällt für folgende Fonds der DWS ebenfalls problematisch aus:

- DWS Invest ESG Equity Income (sechs Angebote),
- DWS Invest ESG Next Generation Infrastructure (fünf Angebote)

Auch für die unter dem Namen der Deutschen Bank vertriebenen Fonds lässt sich Klimaverträglichkeit nur unzureichend nachweisen:

- DB Best Allocation Balance ESG (drei Angebote),
- PrivatMandat Comfort Wachstum ESG (vier Angebote) und
- PrivatMandat Comfort Wachstum ESG (drei Angebote).

Absolute No-Gos aus Klimaschutz-Perspektive sind zudem

- DWS ESG Akkumula (vier Angebote) und
- DWS Invest II ESG US Top Dividend (ein Angebot).

Diese Fonds beinhalten trotz ESG-Kennung hohe Anteile von kontroversen Öl- und Gasunternehmen.

Zusammengefasst bekamen lediglich neun der Testkäufer:innen mindestens einen **klimaverträglichen** Fonds angeboten. Nur zwei Personen bekamen ausschließlich **bedingt klimaverträgliche** oder **klimaverträgliche** Fonds angeboten. In der überwiegenden Mehrzahl wurden den Shopperrn Fonds angeboten, die nicht zu ihren Klimaschutz-Präferenzen passten und in einigen Fällen diese auch massiv untergruben.

Zahlreiche angebotene DWS-Fonds mit ESG-Kennung sind nicht klimaverträglich. In manchen Fällen handelt es sich sogar um Fonds mit großen Positionen in kontroversen Ölkonzernen, die Menschen mit Klimaschutzbedürfnis niemals hätten angeboten werden dürfen.

5 Fazit

Die Ergebnisse des Mystery Shoppings zeigen, dass entlang aller Schritte der beleuchteten Customer Journey deutliche Defizite bei der Beratung zu nachhaltigen Geldanlagen bestehen.

Schon bei der Terminvereinbarung hätten Anlagepräferenzen grob erfasst werden können, um eine gezielte Weiterleitung zu auf Nachhaltigkeit spezialisierten Berater:innen zu gewährleisten. Dies geschah selbst bei den 60 % der Mystery Shopper nicht, die hier bereits angaben, Interesse an nachhaltigen Geldanlagen zu haben.

Trotz der seit 02. August 2022 geltenden neuen Gesetzgebung erkundigten sich die Berater:innen auch zu Beginn des eigentlichen Beratungsgesprächs bei lediglich einem Drittel der Gespräche aktiv nach dem Nachhaltigkeitsinteresse der Testkäufer:innen. Im Fortlauf versäumten es dann 85 % der Berater:innen, die konkreten Nachhaltigkeitspräferenzen wirklich umfassend mit den Mystery Shoppern zu diskutieren. Ohne genaue Kenntnis dieser Anlagepräferenzen ist ein gezieltes Angebot geeigneter Anlageprodukte jedoch kaum möglich.

So verwundert es kaum, dass nur fünf von 38 Testkäufer:innen im Anschluss an das Beratungsgespräch angaben, tatsächlich Produkte mit explizitem Klimafokus angeboten bekommen zu haben. Stattdessen griffen Berater:innen auf nachhaltige Geldanlagen ohne expliziten Klimafokus zurück (60 % der Gespräche) und boten in etwa

jedem vierten Gespräch – entgegen den Anlegerpräferenzen – sogar konventionelle Produkte ganz ohne Nachhaltigkeitsfokus an.

Die Befragung der Testkäufer:innen zeigte, dass einerseits aus Sicht der Berater:innen ein Mangel an geeigneten Fondsprodukten besteht und es andererseits erhebliche Defizite hinsichtlich der Beratungskompetenz zu nachhaltigen Geldanlagen gibt. Dies betrifft Nachhaltigkeit im Allgemeinen und die klimaverträgliche Geldanlage sowie die Klimastrategien der Fondsanbieter im Speziellen.

Auch die Einbindung von Informationsmaterialien erschien aus Sicht der Testkäufer:innen verbesserungswürdig, sodass sie sich letztlich regelmäßig nicht in der Lage fühlten, ohne erheblichen zusätzlichen Rechercheaufwand informierte Investmententscheidungen treffen zu können.

Dies steht aus unserer Sicht in deutlichem Widerspruch zu den Aussagen einzelner Bankberater:innen...

„Nachhaltigkeit ist eine Herzenssache der Deutschen Bank.“

„Bei der Nachhaltigkeit kann man bei Produkten der Deutschen Bank einen Haken dran machen.“

... und zu den Werbeversprechen des Unternehmens und spiegelt sich auch in der Bewertung der Zufriedenheit unserer Mystery Shopper mit der Anlageberatung wider (1,9 von 5 Sternen).

Die Bewertung der empfohlenen Fonds legte zudem offen, dass die Beratung nur so gut sein kann wie die angebotenen Produkte. Solange die hauseigene Fondsgesellschaft DWS es mit der Klimaverträglichkeit ihrer Produkte jedoch nicht so

genau nimmt, erscheint eine gute Anlageberatung, die den Klimabelangen der Kund:innen gerecht wird, nur schwer möglich.

6 Implikationen

1. Deutsche Bank / DWS muss MiFID II konsequent umsetzen.

Die Deutsche Bank / DWS setzt das seit August 2022 geltende Gesetz (MiFID II) zur verpflichtenden Abfrage von Nachhaltigkeitspräferenzen in Beratungsgesprächen bisher nur unzureichend um. Die Nachhaltigkeitspräferenzen der Kund:innen werden überwiegend nicht oder nur unzureichend erfasst. Greenpeace sieht hier Nachholbedarf und fordert die Deutsche Bank / DWS auf, die gesetzlichen Vorgaben einzuhalten und Nachhaltigkeitspräferenzen in Beratungsgesprächen konsequent abzufragen. Die regulatorischen Anforderungen müssen umgesetzt werden. Entgegen den Anlegerpräferenzen konventionelle Produkte ohne Nachhaltigkeitsfokus zu offerieren, ist nicht zulässig.

2. Deutsche Bank / DWS muss fachliche Expertise zur Umsetzung der regulatorischen Anforderungen im Rahmen des MiFID II sicherstellen.

Bankberater:innen fehlt es an fachlicher Expertise, um zu Nachhaltigkeit oder Klimaverträglichkeit entsprechende Angebote zu machen. Derzeit besteht hier ein Wissensdefizit und Berater:innen sind oft nicht in der Lage Nachhaltigkeitsansätze bei Anlagestrategien zu

verstehen oder Kund:innen zu erklären. Hier fordert Greenpeace die Deutsche Bank / DWS auf, Mitarbeitende entsprechend zu schulen, um Anlagepräferenzen von Kund:innen zu berücksichtigen.

3. Informationsmaterialien müssen verständlich gestaltet werden.

Den Informationsmaterialien der Deutschen Bank / DWS fehlt es an zielgruppengerechten Informationen für nachhaltige oder klimaverträgliche Anlagestrategien. Bankberater:innen fehlt somit eine Grundlage im Beratungsgespräch, nachhaltige Anlagestrategien von Fondsprodukten verständlich zu vermitteln. Entsprechend aufbereitete Informationsmaterialien könnten in Verbindung mit der Schulung von Mitarbeitenden die festgestellten Defizite in der Beratungskompetenz zu nachhaltigen oder klimaverträglichen Geldanlagen reduzieren und die Beratungsqualität insgesamt verbessern.

4. Das Mystery Shopping zeigt: Deutsche Bank / DWS hält die Werbeversprechen größtenteils nicht ein.

Die Werbung der Deutschen Bank / DWS für nachhaltige Geldanlagen ist irreführend und von Kund:innen-Seite aus nicht nachvollziehbar. Die Behauptung, mit Investitionen in DWS-Produkte, wie z.B. dem DWS Invest ESG

Climate Tech, „gezielt in die Erreichung der Klimaziele“ zu investieren und „durch gezieltes Investieren mitzuhelfen, dem Klimawandel entgegenzuwirken“⁶, lässt sich nur bedingt bestätigen.

5. Der Großteil der angebotenen Produkte ist nicht klimaverträglich. Fondsanbieter brauchen transparente Mindeststandards für Klimaverträglichkeit.

12 der 15 und damit ein Großteil der von der DWS stammenden Fonds, die den Mystery Shoppern in ihren Beratungsgesprächen angeboten wurden, sind für Kund:in-

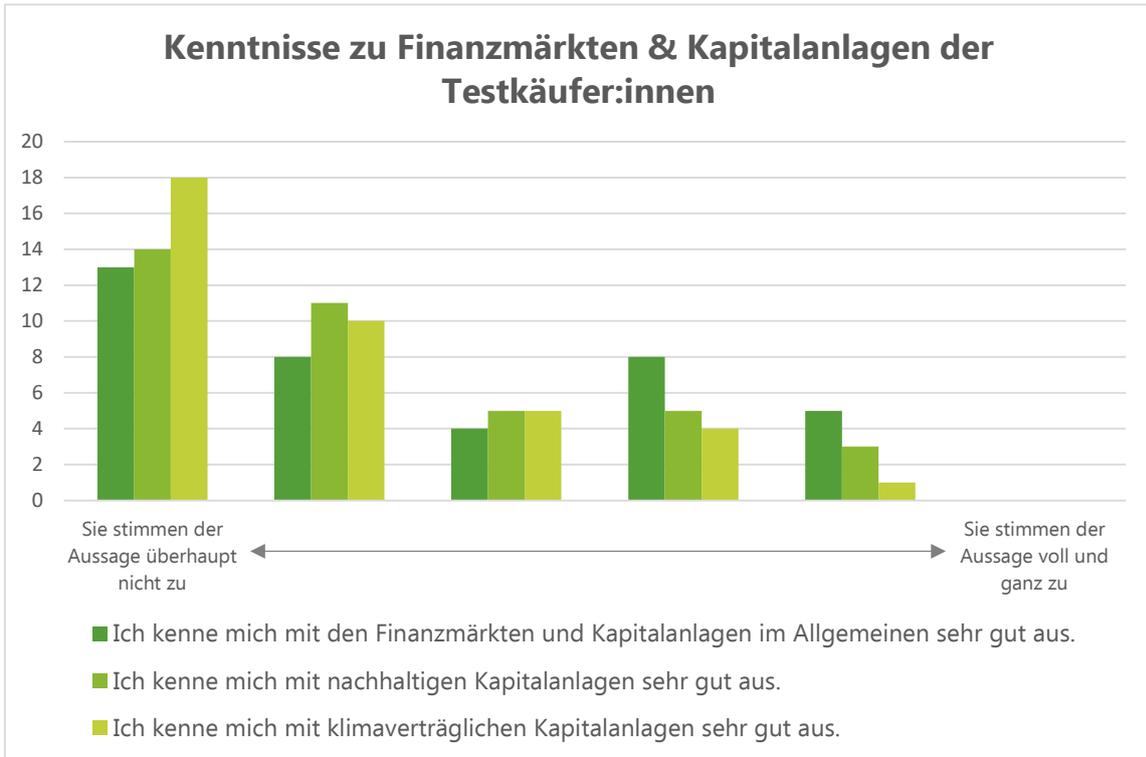
nen mit dem Wunsch nach einer klimaverträglichen Geldanlage völlig ungeeignet. Damit Verbraucher:innen sicher gehen können, dass die grünen Verkaufsversprechen der Fondsgesellschaften wie der DWS auch mit einer entsprechenden Anlagepolitik untermauert sind, müssen die Anbieter sicherstellen, dass in Unternehmen mit eindeutig Paris-inkonformen Geschäftspraktiken, wie etwa expandierende Öl- und Gasunternehmen, grundsätzlich nicht mehr investiert wird.

⁶ <https://www.dws.de/investieren/fonds-im-fokus/dws-invest-esg-climate-tech/>

7 Annex

7.1 Charakteristika der Mystery Shopper





7.2 Standard-Ansätze nachhaltiger Geldanlagen

Die nachfolgende Grafik zeigt Standard-Ansätze nachhaltiger Geldanlagen, die von den Bankberater:innen hätten erläutert werden sollen.⁷



Übersicht Nachhaltiger Anlagestrategien

| | |
|---|--|
| <p>Ausschlusskriterien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestimmte Investitionen in Sektoren, Unternehmen oder Ländern werden ausgeschlossen. • Z.B. Investitionen in Kohle, Rüstung, Tabak oder Alkohol. | <p>Nachhaltige Themenfonds</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nachhaltige Themenfonds achten meist nicht darauf, ob die einzelnen Unternehmen nachhaltig sind, sondern ob sie in einer als nachhaltig eingeschätzten Branche tätig sind. • Z.B. Erneuerbare-Energien-Aktienfonds. |
| <p>Integration von ESG-Aspekten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einbeziehung von Environmental, Social, Governance (ESG)-Kriterien bzw. -Risiken in die traditionelle Finanzanalyse. • Z.B. Analysen zu Fragen im Zusammenhang mit CO₂-Emissionen oder wie Unternehmen geführt werden. | <p>Best-in-Class</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mit dieser Anlagestrategie wählt ein Investmentfonds die Unternehmen für sein Portfolio aus, die im Branchenvergleich in ökologischer, sozialer und ethischer Hinsicht die höchsten Standards setzen bzw. besser abschneiden als ihre Mitbewerber innerhalb eines Sektors. |
| <p>Normbasierte Kriterien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investitionen müssen bestimmte Standards sozialer oder ökologischer Nachhaltigkeit erfüllen. • Z.B. Investitionen in Unternehmen, die den UN Global Compact oder die Normen der internationalen Arbeitsorganisation einhalten. | <p>Impact Investment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impact Investments streben vorrangig gesellschaftliche Auswirkungen der Investitionen an. • Z.B. Investitionen in Unternehmen, die einen positiven Einfluss auf das Klima haben, zum Beispiel durch das Betreiben von Windparks. |

Quelle: Nextra Consulting

⁷ In Anlehnung an: <https://www.sparkasse-msh.de/de/home/privatkunden/deka-investments/deka-nachhaltige-geldanlage.html>

7.3 Fondsbewertung

Vorgehensweise zur Bewertung der Klimaverträglichkeit der angebotenen Fonds

Die Bewertung der Klimaverträglichkeit der angebotenen Fonds erfolgte anhand der in den Fonds befindlichen Unternehmensanteile (nur Aktien, Bewertungsstichtag 26.10.2022, Daten von Bloomberg) in vier Schritten:

1. Die Identifikation der klimakritischen Fondspositionen erfolgt anhand der Global Coal Exit List (GCEL)⁸ und der Global Oil & Gas Exit List (GOGEL)⁹, die von der NGO Urgewald e.V. zusammengestellt werden, sowie der ClimateAction
- 100 Liste¹⁰, die die größten Emittenten von Treibhausgasen erfasst. Berechnung der Positionsgröße in Prozent des Aktienvolumens.
2. Identifikation der Öl- und Gasunternehmen anhand der BICS-Sektoreneinteilung¹¹ Berechnung der Positionsgröße in Prozent des Aktienvolumens.
3. Bestimmung des "Geschäftsanteils fossiler Energie" des Fonds, der von der Ratingagentur Morningstar ausgewiesen wird.¹²
4. Bestimmung und Ausweisen von aus Klimasicht besonders kontroversen Unternehmen, zum Beispiel große Ölkonzerne.

⁸ <https://www.coalexit.org/> Stand 2021

⁹ <https://gogel.org/> Stand 2021

¹⁰ <https://www.climateaction100.org/>

¹¹ The Bloomberg Industry Classification System (BICS)

¹² Abgerufen am 27.10.2022 von Finanzen.net

Ergebnisse der Bewertung der Klimaverträglichkeit der Fonds

| Fonds | Anzahl Empfehlungen | Anteil GCEL & GOGEL in % | Anteil Oil & Gas (BICS) in % | Morningstar Carbon Share in % | Bewertung |
|---|---------------------|--------------------------|------------------------------|-------------------------------|--|
| DWS Fonds | | | | | |
| DWS ESG Dynamic Opportunities | 14 | 4.35 | 0.00 | 3.32 | Nicht klimaverträglich: Expandierende Ölunternehmen (Total, Eni) und große Emittenten im Portfolio (Enel) im Unternehmen |
| DWS Invest SDG Global Equities | 9 | 2.91 | 1.15 | 6.41 | Klimaverträglich. Fonds mit einzelnen Kontroversen, aber insgesamt akzeptabel |
| DWS Invest ESG Equity Income | 6 | 10.63 | 5.10 | 10.55 | Nicht klimaverträglich: Hoher fossiler Anteil |
| DWS Invest ESG Next Generation Infrastructure | 5 | 11.65 | 0.00 | 31.23 | Nicht klimaverträglich: Hoher fossiler Anteil und Anteil an Unternehmen mit hohen Treibhausgas-Emissionen |
| DWS Invest ESG Climate Tech LD | 5 | 4.99 | 3.53 | 5.51 | Bedingt klimaverträglich: Unternehmen mit hohen Treibhausgas-Emissionen (Enel) im Fonds |
| DWS ESG Akkumula LC | 4 | 11.46 | 4.93 | 4.94 | No-Go: Hoher fossiler Anteil & viele kontroverse Ölunternehmen (Equinor, Shell, Total, Schlumberger, etc) |
| DWS Concept ESG Blue Economy LD | 3 | 3.38 | 2.87 | 2.9 | Klimaverträglich. Fonds mit einzelnen Kontroversen, aber insgesamt akzeptabel |
| DWS ESG Stiftungsfonds LC | 1 | 9.66 | 0.36 | 8.7 | Nicht klimaverträglich: Unternehmen mit hohen Treibhausgas-Emissionen (Enel, BASF, diverse Autobauer) im Fonds |
| DWS Invest Conservative Opportunities LC | 1 | 6.96 | 2.50 | 6.3 | Nicht klimaverträglich: Viele kontroverse Ölunternehmen im Subfonds (Chevron, Exxon, Shell, etc) |
| DWS Invest II ESG US Top Dividend | 1 | 15.29 | 5.95 | 6.47 | No-Go: Hoher fossiler Anteil & viele kontroverse Ölunternehmen (Chevron, Exxon, Schlumberger, etc) |
| DWS Fonds mit Deutsche Bank Label | | | | | |
| Deutsche Bank Best Allocation - Balance ESG | 3 | 5.19 | 0.19 | 0.62 | Nicht klimaverträglich: Viele kontroverse Ölunternehmen im Subfonds MSCI Emerging Markets (Petronas, etc) |
| PrivatMandat Comfort - Einkommen ESG | 3 | 6.85 | 4.55 | 4.46 | Nicht klimaverträglich: Viele kontroverse Ölunternehmen (Schlumberger, Pempina Pipeline, Lukoil, etc) |
| PrivatMandat Comfort - Wachstum ESG | 4 | 6.28 | 4.72 | 6.56 | Nicht klimaverträglich: Viele kontroverse Ölunternehmen (Schlumberger, Baker Hughes) auch im Subfonds Global Emerging Markets Balance (OQ - Oman Oil Company, etc) |

Fonds, deren Klimaverträglichkeit nicht bewertet wurde

| Fonds | Anzahl Empfehlungen | Nicht analysiert |
|--|---------------------|------------------|
| DWS grundbesitz global RC Fonds | 2 | Immobilienfonds |
| Xtrackers MSCI World ESG UCITS ETF | 1 | ETF |
| BlackRock Global Funds - ESG Multi-Asset Fund | 5 | Nicht DWS |
| Allianz Global Investors Fund - Allianz Global | 1 | Nicht DWS |
| AGI Allianz Global Water - Allianz Global | 3 | Nicht DWS |
| Blackrock World Healthscience | 1 | Nicht DWS |