



Banken im Test

## Die Blamage geht weiter

Video

20.07.2010

**Knapp ein Jahr nach der letzten Untersuchung hat Finanztest erneut Testkunden in die Filialen geschickt. Fazit: Die Beratung der Banken ist immer noch schlecht. Sechs Anbieter sind mangelhaft. Sie händigten in mehr als der Hälfte der Fälle kein Beratungsprotokoll aus – obwohl sie gesetzlich dazu verpflichtet gewesen wären.**

### Testergebnis schlechter

Schon im Sommer 2009 waren die Tester von Finanztest in Deutschlands Geldhäusern unterwegs. Das Testergebnis damals war eine große Blamage: Obwohl der Test eine einfache Aufgabe zum Inhalt hatte, schnitt keine einzige Bank gut ab, zwei waren mangelhaft. Die Tester erwarteten jetzt, dass die Banken aus ihren Fehlern gelehrt und Konsequenzen gezogen hätten. Das war zu optimistisch. Das Ergebnis ist diesmal sogar noch verheerender: Keine einzige Bank ist gut. Sechs Institute erhielten die Note mangelhaft, darunter Postbank, Hypovereinsbank und Targobank (siehe Tabelle Testergebnisse Anlageberatung).

### Banken missachten Gesetze

Das größte Problem der Banken ist: Sie missachten Gesetze. Sie müssen, und zwar noch bevor sie eine Anlage empfehlen, die Kunden nach ihren finanziellen und persönlichen Verhältnissen fragen. Sie sind verpflichtet zu ermitteln, welches Ziel die Kunden mit ihrer Geldanlage erreichen wollen und welche Kenntnisse und Erfahrungen sie haben. Das hat nicht geklappt – und das, obwohl die Banken selbst hoch und heilig Besserung gelobt hatten.

### Kein Beratungsprotokoll

Seit 2010 sind die Institute zudem verpflichtet, über jedes Anlagegespräch, in dem sie Wertpapiere ansprechen, ein Beratungsprotokoll anzufertigen und auszuhändigen. Auch das klappte nicht. In 126 von 146 Beratungsgesprächen war die Rede von Wertpapieren und ein Beratungsprotokoll wäre Pflicht gewesen. Aber nur 61-mal gab es eines. 65-mal haben die Berater ihre Pflicht nicht erfüllt.

### Anlageproblem besser gelöst

Audio

Die Qualität der Anlageberatung – der eigentliche Mittelpunkt des Tests – gerät wegen der Gesetzesverstöße fast in den Hintergrund. Dabei haben sich die Banken hier verbessert. Das mag auch daran liegen, dass der Testfall ein wenig anders aufgebaut war als beim vergangenen Mal: Die Testkunden wollten 35 000 Euro für zehn Jahre anlegen – anders als beim vergangenen Test nicht absolut sicher. Sie waren bereit, Risiken einzugehen, wollten aber, dass am Ende der Laufzeit zumindest ihr eingesetztes Geld vorhanden ist. Zudem legten sie Wert darauf, dass sie im Notfall über ihre Anlage schon vor Ablauf der zehn Jahre verfügen können – wenn es sein muss, auch mit Verlust.

### Die Anlageempfehlungen

Wichtig war den Testern, dass die Berater die 35 000 Euro nicht in eine einzige Anlage steckten. Einen solchen Betrag sollten Anleger auf mehrere Produkte verteilen. Im Testfall führte an einem Mix ohnehin kein Weg vorbei: Wenn ein Anleger zwar Risiken eingehen will, aber Wert auf Kapitalschutz legt, braucht es in der Regel mehrere Geldanlagen - riskante und sichere. Die meisten Berater haben einen zu riskanten Anlagemix oder auch nur eine einzige riskante Anlage empfohlen und damit das Ziel gefährdet, am Ende der Laufzeit mindestens das eingesetzte Geld wiederzubekommen.

### Chat zum Thema Anlageberatung

Was haben Sie für Erfahrungen mit den Anlageberatern Ihrer Bank gemacht? Fühlen Sie sich gut beraten? Was müsste aus Ihrer Sicht verändert werden? Diskutieren Sie mit unseren Experten am Mittwoch, den 28. Juli, zwischen 13 und 14 Uhr im Chat zum Thema Anlageberatung.

Sie können Ihre Fragen schon jetzt stellen.

Lesen Sie auf der nächsten Seite:

Tabelle: Ergebnisse kompakt

21.09.2010 © Stiftung Warentest. Alle Rechte vorbehalten.

Test

# Katastrophales Zeugnis für Bankberater

Dienstag 20.07.2010, 14:08



Die Bankberatung ist laut Stiftung Warentest noch schlechter geworden colourbox


**Die Banken haben aus der Krise anscheinend nichts gelernt. In 146 Filialen hat die Stiftung Warentest die Bankberater geprüft. Die Ergebnisse sind sogar noch verheerender als beim letzten Test.**

Die Qualität der Anlageberatung ist in den vergangenen Monaten noch schlechter geworden. Zu diesem Ergebnis kommt die Stiftung Warentest in ihrer aktuellen Ausgabe. In 146 Bankfilialen haben

sich Testkunden beraten lassen – keine einzige Bank konnte dabei überzeugen.

Der Hauptgrund: Die meisten Kreditinstitute halten sich immer noch nicht an die gesetzlichen Vorgaben. Danach müssten sie den Kunden nach seinem Einkommen fragen – jeder dritte Bankberater versäumte das. Auch das Beratungsprotokoll, das jeder Banker bei einem Anlagegespräch über Wertpapiere ausfüllen muss, wurde in mehr als jedem zweiten Fall vergessen.

## Sechs Banken fallen durch

Sechsmal vergab die Stiftung Warentest dafür die Gesamtnote „mangelhaft“, und zwar für die **Postbank** , die HypoVereinsbank, die Targobank, die Nassauische Sparkasse, die Volksbank Mittelhessen und die BW Bank, die das Urteil schon zum zweiten Mal erhielt. Darüber hinaus erhielten insgesamt zwölf Banken das Urteil „ausreichend“, drei „befriedigend“. Keine einzige Bank im Testfeld wurde mit „gut“ oder „sehr gut“ bewertet.

Bereits im vergangenen Sommer hatte die Stiftung Warentest die Anlageberatung derselben Banken getestet – mit ähnlichen Ergebnissen. Im Vergleich zum Test vor einem dreiviertel Jahr haben sich die Banken laut Stiftung Warentest sogar noch einmal verschlechtert.

Verbraucherschutzministerin Ilse Aigner (CSU) warf den Banken vor, bei ihren Beratungsprotokollen die Gesetze vorsätzlich zu brechen. Auch die Bundesanstalt für

---

Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) müsse ihrer Kontrollpflicht intensiver nachgehen, sagte Aigner. Außerdem sollte die Behörde Vorgaben machen, die die Qualität der Beratungsprotokolle verbesserten.

**Drucken**

© FOCUS Online 1996-2010

Foto: colourbox

Die TOMORROW FOCUS AG weist darauf hin, dass Agentur-Meldungen, sowie -Fotos weder reproduziert noch wiederverwendet werden dürfen.

## Beraten und verkauft



**Beratungsgespräch in einer Bank: Verdeckte Tests zeigen, dass vieles im Argen liegt.**

Bei der Anlageberatung deutscher Banken liegt laut Stiftung Warentest weiter einiges im Argen. Bei verdeckten Beratungsgesprächen habe keine der 21 Banken das Qualitätsurteil "Gut" erhalten. Von den getesteten Großbanken, Sparkassen und Raiffeisenbanken seien lediglich drei knapp "befriedigend" bewertet worden, teilte Stiftung Warentest mit. 16 erhielten die Note "ausreichend" und zwei ein "mangelhaft".

Die Testkunden hätten bei den 147 Gesprächen angegeben, dass sie 30.000 Euro auf fünf Jahre sicher anlegen wollten und sich eine Rendite von vier Prozent wünschten. Doch die Geldinstitute hätten elementarste Vorschriften des Wertpapierhandelsgesetzes nicht berücksichtigt. Mehr als die Hälfte etwa habe den finanziellen Status des Kunden nicht vollständig ermittelt. Auch sei unzureichend über die empfohlenen Produkte und deren Risiken aufgeklärt worden.

## Komplizierte Produkte ans Herz gelegt

Zudem hätten es die meisten Berater nicht verstanden, dem Kunden zu erklären, dass im Herbst 2009 für eine sichere Geldanlage die gewünschte Rendite von jährlich vier Prozent nicht erzielbar sei. Bei vielen Banken seien den Kunden Zertifikate, Aktienfonds, offene Immobilienfonds oder auch ein Goldkonto empfohlen worden, die als kompliziert oder riskant gelten. Andere hätten zu privaten Rentenversicherungen oder Bausparverträgen geraten, die für die geplante Anlagendauer fast keine Rendite bringen. Die Provision für die Geldinstitute sei dagegen erheblich gewesen.

Im Grunde habe man den "Lehman-Fall eins zu eins nachgestellt", sagte Stephan Kühnlenz, Leiter der Abteilung Finanzdienstleistungen der Stiftung Warentest, und stellte fest: "Die Kunden haben wieder alles angedreht bekommen."

## Kein Testsieger

"Die Banken haben sich blamiert", kommentierte der Chefredakteur der Zeitschrift "Finanztest", Hermann-Josef Tenhagen, die Ergebnisse. "Wir können keiner der 21 getesteten Filialbanken und Sparkassen eine gute Anlageberatung bescheinigen. Wir haben also keine Testsieger." Am besten schnitten seinen Angaben zufolge noch die Commerzbank, die Kreissparkasse Köln und die Berliner Sparkasse ab. Schlusslichter bildeten die Ostsächsische Sparkasse und die BW Bank.

## Verbraucherschutzministerin will mehr Kontrolle

Verbraucherschutzministerin Aigner äußerte im "Hamburger Abendblatt" Enttäuschung über die Qualität der Bankberatung. "Ohne gesetzliche Regelungen und ohne stärkere Kontrolle geht es nicht." Es bleibe ihr Ziel, mit den Unternehmen gemeinsam eine rasche Reform der Anlageberatung zu entwickeln. "Doch wenn die Banken nicht freiwillig ihre Beratung verbessern und für mehr Transparenz sorgen, dürfen sie sich nicht wundern, dass der Staat einschreitet." Wo Sorgfalt und Transparenz geboten wäre, werde "getrickst und getäuscht".

"Finanztest" zog nach eigenen Angaben zwischen Ende Juli und Anfang September 2009 eine Stichprobe aus 147 Beratungsgesprächen bei sieben Großbanken, neun Sparkassen und fünf Genossenschaftsbanken.

Banken im Test

# Verbraucherschützer prangern Anlageberatung an

**Banken beraten immer noch schlecht, sagt die Stiftung Warentest. Die Schuld daran sieht Verbraucherministerin Aigner bei falschen Vorgaben der Chefetagen. Verbraucherschützer fordern das Ende der provisionsgetriebenen Beratung.**

**Anlageberatung der Banken**

Anbieter	Lösen des Anlageproblems (65%)	Ermitteln des Kundenstatus (15%)	Produkt- und Kosteninformation (15%)
Sparkasse Hannover	+ (2,5)	2,5	0 (3,2)
Hamburger Sparkasse	+ (2,2)	+ (2,1)	- (3,6)
Kreissparkasse Köln	0 (2,6)	+ 2,2	0 (2,9)
Mittelbrandenburgische Sparkasse	+ (1,9)	+ (2,4)	0 (3,4)
Sparkasse Pforzheim Calw	0 (2,7)	+ (2,4)	- (3,6)
Sparda-Bank Berlin	0 (2,7)	0 (3,1)	0 (3,0)
Sparda-Bank West	0 (2,7)	0 (3,1)	0 (3,3)
Berliner Sparkasse	0 (3,2)	++ (1,1)	- (3,9)
Commerzbank	0 (3,0)	0 (3,2)	- (3,7)
Frankfurter Volksbank	0 (2,9)	0 (2,9)	0 (3,4)
BBBank	0 (2,6)	0 (2,6)	0 (3,5)
Berliner Volksbank	0 (3,2)	+ (2,4)	- (4,1)
Deutsche Bank	0 (3,4)	+ (2,5)	- (3,6)
Ostsächsische Sparkasse	0 (2,8)	0 (3,4)	0 (3,5)
SEB	- (3,8)	+ (2,5)	0 (3,1)
Hypovereinsbank	0 (3,4)	0 (2,8)	0 (3,3)
Postbank	0 (2,6)	- (3,9)	- (3,6)
BW Bank	- (3,6)	0 (3,1)	0 (3,5)
Targo Bank	- (3,8)	- (3,9)	- (4,5)
Nassauische Sparkasse	0 (3,5)	- (4,0)	- (4,2)
Volksbank Mittelhessen	0 (3,4)	- (4,2)	- (4,3)

Quelle: Finanztest, Bewertungen: ++ = Sehr gut (0,5-1,5) + = Gut (1,6-2,5) 0 = Befriedigend (2,6-3,5) - = Ausreichend (3,6-4,5) -- = Mangelhaft (4,6-5,5). Bei gleicher Note wurde alphabetisch sortiert. \*Führt zur Abwertung. [1] Das Urteil beruht auf sechs statt sonst sieben Beratungsgesprächen.

20. Juli 2010 „Viele Banken haben aus ihren Fehlern wenig gelernt und leisten sich weiterhin gravierende Versäumnisse“, sagte Bundesverbraucherschutzministerin Ilse Aigner an diesem Dienstag. Sie reagiert damit auf eine Untersuchung der Stiftung Warentest, die Bankberater getestet - und für schlecht befunden hat (siehe [Banken im Test: Die Blamage geht weiter](#)).

Bei den Kundengesprächen würden vielfach gesetzliche Vorgaben nicht eingehalten und Risiken verschwiegen. Die Anlageberatungen seien 2010 sogar noch schlechter geworden, heißt es in einer am Dienstag in Berlin vorgestellten Untersuchung. Oft seien aber nicht die Berater das Problem,

sondern falsche Vorgaben der Chefetagen, sagte Ministerin Aigner dazu.

## Anlageberatung der Banken

Anbieter	Lösen des Anlageproblems (65%)	Ermitteln des Kundenstatus (15%)	Produkt- und Kosteninformation (15%)
Sparkasse Hannover	+ (2,5)	2,5	0 (3,2)
Hamburger Sparkasse	+ (2,2)	+ (2,1)	- (3,6)
Kreissparkasse Köln	0 (2,6)	+ 2,2	0 (2,9)
Mittelbrandenburgische Sparkasse	+ (1,9)	+ (2,4)	0 (3,4)
Sparkasse Pforzheim Calw	0 (2,7)	+ (2,4)	- (3,6)
Sparda-Bank Berlin	0 (2,7)	0 (3,1)	0 (3,0)
Sparda-Bank West	0 (2,7)	0 (3,1)	0 (3,3)
Berliner Sparkasse	0 (3,2)	++ (1,1)	- (3,9)
Commerzbank	0 (3,0)	0 (3,2)	- (3,7)
Frankfurter Volksbank	0 (2,9)	0 (2,9)	0 (3,4)
BBBank	0 (2,6)	0 (2,6)	0 (3,5)
Berliner Volksbank	0 (3,2)	+ (2,4)	- (4,1)
Deutsche Bank	0 (3,4)	+ (2,5)	- (3,6)
Ostsächsische Sparkasse	0 (2,8)	0 (3,4)	0 (3,5)
SEB	- (3,8)	+ (2,5)	0 (3,1)
Hypovereinsbank	0 (3,4)	0 (2,8)	0 (3,3)
Postbank	0 (2,6)	- (3,9)	- (3,6)
BW Bank	- (3,6)	0 (3,1)	0 (3,5)
Targo Bank	- (3,8)	- (3,9)	- (4,5)
Nassauische Sparkasse	0 (3,5)	- (4,0)	- (4,2)
Volksbank Mittelhessen	0 (3,4)	- (4,2)	- (4,3)

Quelle: Finanztest, Bewertungen: ++ = Sehr gut (0,5-1,5) + = Gut (1,6-2,5) 0 = Befriedigend (2,6-3,5) - = Ausreichend (3,6-4,5) -- = Mangelhaft (4,6-5,5). Bei gleicher Note wurde alphabetisch sortiert. \*Führt zur Abwertung. [1] Das Urteil beruht auf sechs statt sonst sieben Beratungsgesprächen.

### „Vieles ist für Verbraucher nach wie vor nicht verständlich“

Die Bekundungen der Institute, private Anleger besser zu betreuen, nannte der Chef der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), Gerd Billen, leere Worthülsen. „Ohne die Abkehr von der provisionsgetriebenen Beratung, ohne klare gesetzliche Vorgaben und effektive Kontrollen durch die Finanzaufsicht wird sich an der Qualität der Anlageberatung durch Banken und Finanzvermittler nichts ändern“, sagte er.

Der Ex-Banker Eberhard Beer kritisierte, auch die von der Politik verordnete neue Transparenz habe wenig verbessert. „Trotz aller Protokolle und Beipackzettel: Vieles ist für Verbraucher nach wie vor nicht verständlich“, sagte der Sprecher der „Alten Hasen“, eines Netzwerks unabhängiger Bankkaufleute ab 55 Jahre.

**In der Finanzkrise ist das Vertrauen in die Anlageberatung gesunken**

Der Dachverband der Bankenverbände, der Zentrale Kreditausschuss (ZKA), räumte daraufhin nun deutlichen Nachholbedarf ein. Der ZKA sagte, die Anwendung der gesetzlichen Vorgaben müsse sich noch einspielen und wo nötig verbessert werden. Insgesamt habe sich die Qualität der Kundenberatung in den vergangenen Monaten aber verbessert. Die einzelnen Institute wollen sich die Ergebnisse der Studie im Detail anschauen, bevor sie Konsequenzen ziehen. Die Targobank verwies darauf, dass ihre Beratungsleistung in früheren Erhebungen anderer Tester gelobt worden sei.

Nach einer Umfrage von TNS infratest für die ING-DiBa unter 2500 Bankkunden ist in der Finanzkrise bei drei von vier Deutschen das Vertrauen in die Anlageberatung der Banken gesunken. 40 Prozent der Befragten glauben, dass bei der Geldanlage das Interesse der Bank im Mittelpunkt stehe, nur 32 Prozent sehen das Kundeninteresse als Schwerpunkt.

**„Wir können uns derzeit nicht erklären, was da passiert ist“**

Die von der Stiftung Warentest mit der Note „mangelhaft“ abgestrafte Nassauische Sparkasse (Naspa/Wiesbaden) sucht mit Hochdruck nach den Ursachen für das schlechte Abschneiden. „Es ist vollkommen inakzeptabel, dass Beratungsprotokolle bei der Wertpapierberatung nicht ausgehändigt werden“, sagte eine Sprecherin des Instituts am Dienstag auf Anfrage. „Wir können uns das derzeit nicht erklären, was da passiert ist und werden alles daran setzen, das schnellstmöglich zu ändern.“

Nach ihren Angaben werden bei der Naspa pro Monat im Schnitt 1500 bis 2000 Beratungsprotokolle an Kunden ausgehändigt. Die Naspa ist mit einer Bilanzsumme von knapp zwölf Milliarden Euro die siebtgrößte Sparkasse Deutschlands. Das Institut hat in Teilen von Hessen und Rheinland-Pfalz insgesamt 450 000 Kunden.

Text: FAZ.NET mit Reuters/dpa  
Bildmaterial: F.A.Z.

**Lesermeinungen zum Beitrag [7]**

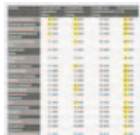
- Was treibt Raiffeisens Nachkommen an? 22. Juli 2010, 08:56
- Übles Beispiel vieler Volksbanken 22. Juli 2010, 08:28
- Eine merkwürdiger Anlagewunsch..... 21. Juli 2010, 19:08

© Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH 2010.  
Alle Rechte vorbehalten.  
Vervielfältigungs- und Nutzungsrechte erwerben



Verlagsinformation  
Folgen Sie uns auf Twitter! Abonnieren Sie jetzt die FAZ.NET-Tweets und erhalten Sie ab sofort die aktuellsten Nachrichten in Ihrem Twitter-Account.

**Banken im Test  
Die Blamage geht weiter**



Finanztest hat Banken getestet: Die Beratung der Banken ist immer noch schlecht. Sechs Anbieter sind mangelhaft. Mehr als die Hälfte der Filialen verzichteten auf ein Beratungsprotokoll - obwohl sie gesetzlich dazu verpflichtet gewesen wären. >





















Im Gespräch: Ilse Aigner  
**„Kundengeld darf nicht noch einmal vernichtet werden“**

Nach dem Beipackzettel, der über die Nebenwirkungen von Finanzprodukten aufklärt, hat die Verbraucherschutzministerin Ilse Aigner ein neues Projekt. Zukünftig soll sich die Bankenaufsicht mehr den Verbrauchern zuwenden. >



## Anlageberatung der Banken


20.07.2010

Anbieter	Lösen des Anlageproblems (65 %)	Ermitteln des Kundenstatus (15 %)	Produkt- und Kosteninformation (15 %)	Gesprächsablauf (5 %)	Nicht ausgehändigte Beratungsprotokolle (0 %)	 <b>Finanztest</b> -QUALITÄTSURTEIL
Sparkasse Hannover	<b>+</b> (2,5)	<b>+</b> (2,5)	○ (3,2)	<b>+</b> (1,6)	1 von 6 	BEFRIEDIGEND (3,1)
Hamburger Sparkasse	<b>+</b> (2,2)	<b>+</b> (2,1)	⊖ (3,6)	<b>++</b> (1,3)	2 von 7 	BEFRIEDIGEND (3,3)
Kreissparkasse Köln	○ (2,6)	<b>+</b> (2,2)	○ (2,9)	<b>++</b> (1,4)	2 von 6 	BEFRIEDIGEND (3,5)
Mittelbrandenburgische Sparkasse	<b>+</b> (1,9)	<b>+</b> (2,4)	○ (3,4)	<b>++</b> (1,0)	4 von 7 	AUSREICHEND (3,7)
Sparkasse Pforzheim Calw	○ (2,7)	<b>+</b> (2,4)	⊖ (3,6)	<b>++</b> (1,1)	2 von 6 	AUSREICHEND (3,7)
Sparda-Bank Berlin	○ (2,7)	○ (3,1)	○ (3,0)	<b>+</b> (2,4)	3 von 6 	AUSREICHEND (3,8)
Sparda-Bank West	○ (2,7)	○ (3,1)	○ (3,3)	<b>+</b> (2,1)	2 von 6 	AUSREICHEND (3,8)
Berliner Sparkasse	○ (3,2)	<b>++</b> (1,1)	⊖ (3,9)	<b>++</b> (1,1)	3 von 7 	AUSREICHEND (3,9)
Commerzbank	○ (3,0)	○ (3,2)	⊖ (3,7)	<b>++</b> (1,3)	2 von 7 	AUSREICHEND (4,0)
Frankfurter Volksbank	○ (2,9)	○ (2,9)	○ (3,4)	<b>+</b> (2,1)	2 von 5 	AUSREICHEND (4,0)
BBBank	○ (2,6)	○ (2,6)	○ (3,5)	<b>++</b> (1,3)	4 von 7 	AUSREICHEND (4,2)
Berliner Volksbank	○ (3,2)	<b>+</b> (2,4)	⊖ (4,1)	<b>+</b> (1,6)	2 von 7 	AUSREICHEND (4,2)
Deutsche Bank	○ (3,4)	<b>+</b> (2,5)	⊖ (3,6)	<b>+</b> (1,6)	2 von 5 	AUSREICHEND (4,2)
Ostsächsische Sparkasse	○ (2,8)	○ (3,4)	○ (3,5)	<b>+</b> (1,8)	5 von 7 	AUSREICHEND (4,4)
SEB	⊖ (3,8)	<b>+</b> (2,5)	○ (3,1)	<b>+</b> (2,2)	3 von 6 	AUSREICHEND (4,4)
Hypovereinsbank	○ (3,4)	○ (2,8)	○ (3,3)	<b>++</b> (1,4)	4 von 6 	MANGELHAFT (4,7)
Postbank	○ (2,6)	⊖ (3,9)	⊖ (3,6)	<b>+</b> (2,0)	5 von 6 	MANGELHAFT (4,9)
BW Bank	⊖ (3,6)	○ (3,1)	○ (3,5)	<b>+</b> (1,9)	5 von 6 	MANGELHAFT (5,4) 
Targo Bank	⊖ (3,8)	⊖ (3,9)	⊖ (4,5)	○ (2,6)	2 von 3 	MANGELHAFT (5,4)
Nassauische Sparkasse	○ (3,5)	⊖ (4,0)	⊖ (4,2)	<b>+</b> (2,1)	5 von 5 	MANGELHAFT (5,5)
Volksbank Mittelhessen	○ (3,4)	⊖ (4,2)	⊖ (4,3)	<b>+</b> (2,0)	5 von 5 	MANGELHAFT (5,5)

### 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

 Das Urteil beruht auf sechs statt sonst sieben Beratungsgesprächen.

Lesen Sie auf der nächsten Seite:  
Tipps und Checkliste

21.09.2010 © Stiftung Warentest. Alle Rechte vorbehalten.