



Die Neuvermessung der Sicherheit

Von Janko Laumann

Langanhaltende Nullzinsen, volkswirtschaftliche Unsicherheit, soziale Spannungen sowie weltweite politische Unwägbarkeiten tragen unter anderem dazu bei, dass das Unsicherheitsempfinden vieler Privatanleger beobachtbar zunimmt. Konnte in der Vergangenheit mit als sicher geltenden Zinsanlagen in unsicheren Zeiten ein Beitrag für das subjektive Sicherheitsempfinden von Privatanlegern geleistet werden, ist das heute bekanntermaßen nicht oder nur noch begrenzt möglich. Ein Paradigmenwechsel steht an – die fehlende Sicherheit der Anlagelösungen kann nur durch ein Sicherheitserleben bei der Vermögensberatung und -betreuung der Privatanleger aufgefangen werden. Privatanleger werden sich sonst risikobehafteten Vermögensklassen nicht zuwenden.



Janko Laumann, Wirtschaftspsychologe

1. These: Unsicherheit ist der neue Bewertungsmaßstab in der Vermögensberatung von Privatanlegern.

Die Anlagewelt von heute ist für viele Privatanleger unübersichtlich, komplex und vor allem unsicher. Politisch und volkswirtschaftlich als unwahrscheinlich bewertete Ereignisse wurden und werden Wirklichkeit. Donald Trump wurde Präsident, Großbritannien tritt aus der Europäischen Union aus, die Zinsen sind voraussichtlich für lange Zeit sehr niedrig, immer mehr Anbieter verabschieden sich durch Vertragskündigungen aus dem Markt der Zukunftssicherung und ausgerechnet die als unsympathisch bewertete Aktie soll die „alternativlose“ und alle Probleme lösende Anlageidee sein. Gefühlte Unsicherheit wird damit immer mehr die Basis der Spar- und Vermögensentscheidungen von Privatanlegern. Auf dieser Entscheidungsba-

sis reagieren Privatanleger logisch und aus ihrer Sicht immer angemessen – risikobehaftete und mit Unsicherheit verbundene Anlageentscheidungen werden vermieden, liquide und gefühlt risikoarme Anlagebestände wachsen kontinuierlich im Bestand.

Im Beratungsalltag konnte und kann nach wie vor erlebt werden, dass versucht wird, der gefühlten Unsicherheit der Privatanleger mit sicheren Anlageformen zu begegnen. Das geschieht auch deshalb, weil risikobehafteten Anlageklassen von Privatanlegern und Beratern ein mentaler Sonderstatus eingeräumt wird. So wie die Vorbehalte von Privatanlegern spürbar sind, können auch Privatanleger die Vorbehalte von Beratern wahrnehmen. Da die menschliche Wahrnehmung sehr genau funktioniert, werden auch kleinste Regungen und erst recht Unsicherheiten des Ge-

genübers wahrgenommen. Eine zustimmende Anlegerentscheidung rückt mit diesen Wahrnehmungen in weite Ferne.

Für die Beratung von Privatanlegern ist die Unsicherheit eine schwierige Variable. Sie lässt sich nicht einfach berechnen, kalkulieren und wegerklären. Sachliche und fachliche Argumente sind ein beschränktes Mittel zum Zweck. Denken Sie daran, Sicherheit ist für viele Privatanleger weniger die Grunderwartung des Vermeidens von Verlusten, sondern vielmehr das Erleben eines guten Gefühls sowie von Sorgenfreiheit.

Handlungsempfehlungen:

- Wagen Sie mehr Gleichstellung! Nur wenn Berater akzeptieren, dass risikotragende Anlagelösungen letztlich Anlagelösungen wie viele andere auch sind, und Privatanleger



dieses Selbstverständnis ehrlich erleben können, werden risikobehaftete Anlageentscheidungen überhaupt ermöglicht.

- Sicherheit ist ein gutes Gefühl und wird von Beratern und nicht von Anlagelösungen vermittelt.

2. These: Nicht im Sinne der Privatanleger: „Nur mit mehr Risiko gibt es mehr Chancen.“

Leider und viel zu oft werden Privatanleger vor die Wahl gestellt, dass nur mit dem Eingehen von mehr Risiken auch mehr Chancen auf Anlageerfolg möglich sind. Spätestens mit den Erkenntnissen von Markowitz zur Portfoliotheorie ist bekannt, dass Erträge nicht mit der Höhe des eingegangenen Risikos steigen müssen. Es kann also nicht einfach davon ausgegangen werden, dass das Eingehen von Risiken automatisch mehr Chancen mit sich bringt. Darüber hinaus gehören Chancen für viele Deutsche in den Bereich der Lotterie und des Glücksspiels. Noch wesentlich unsympathischer als die Wörter „Chance“ und „Risiko“ wird von den meisten Deutschen der Begriff „Risikobereitschaft“ bewertet. Dass in der Folge Privatanleger auf die Kombinationsansprache aus Risiken und Chancen in der Mehrheit nicht mit einer Veränderung beim Risikoverhalten reagieren, ist nicht verwunderlich. Nur noch schwer haltbar ist die Theorie vom besonders risikoscheuen deutschen Privatanleger. Im weltweiten Vergleich des Risikoverhaltens von Privatanlegern bewegen sich deutsche Privatanleger in einer vergleichbaren Bandbreite mit Privatanlegern aus anderen Ländern. Verwunderlich bleibt, dass sich die Risikoansprache der Privatanleger heute im Vergleich zur Risikoansprache in den vergangenen Jahrzehnten nur sehr wenig verändert hat. Diese vergleichende Betrachtung kann auf die notwendige begleitende Risikokommunikation übertragen werden. Weder das sich stark veränderte Anlageumfeld noch die aktuellen Erkenntnisse aus der Verhaltensforschung finden und fanden Berücksichtigung. Was bleibt sind verunsicherte Privatanleger, die sich durch eine nur wenig oder gar nicht angepasste Risikoansprache und Risikokommunikation nur sehr schwer von risikobehafteten Anlageklassen überzeugen lassen.

Handlungsempfehlungen:

- Vermeiden Sie die Kombinationsansprache von Risiken und Chancen!

- Verweisen Sie besser auf eine mögliche Anlagestruktur und die daraus möglichen höheren Ertragsmöglichkeiten.
- Statt von „Nur mit mehr Risiken gibt es mehr Ertrag“ zu sprechen, ist es besser, die „mit einer klugen Anlagestruktur verbundenen möglichen Mehrerträge“ in den Mittelpunkt Ihrer Ansprache und Überlegungen zu stellen.

3. These: Berater sind ein Risikofaktor für Privatanleger.

Berater sind Risikoexperten, Privatanleger sind Risikolaien. Dieser Grundsatz sollte vorausschauend und immer bei der Art und Weise der Risikokommunikation zu Vermögensentscheidungen beachtet werden. Berater verfügen über eine ziemlich präzise Vorstellung von der Wahrscheinlichkeit des Eintreffens eines Ereignisses aufgrund der gemachten Erfahrungen. Diese Überlegungen finden sich auch in den Risikoüberlegungen und Risikodefinitionen wieder. Leider sind diese Überlegungen immer vergangenheitsbasiert und entsprechen nicht dem Unsicherheitsempfinden vieler Privatanleger. Privatanleger interpretieren Risiko als Unsicherheit. Sie kennen das mögliche Ereignis nicht und haben keine auch nur vagen Vorstellungen über die Wahrscheinlichkeit eines Eintretens. Diese Risikoüberlegungen lassen sich nur schwer in Formeln und Kennziffern übertragen, die viele Berater lieben.

Im Anlageberatungsgespräch trifft die Risikoeinstellung der Anlageberater auf die der Privatanleger. Es ist davon auszugehen, dass die Erfahrungen, Kenntnisse und Erwartungen auch bei der speziellen Betrachtung des Risikos einer Vermögensanlage deutlich auseinandergehen. Da Anlageberater bemüht sein werden, kognitive Dissonanzen zu vermeiden, wird sich deren persönliche Risikoeinstellung auch in der Anlageberatung widerspiegeln. Für Anlageberater ist es somit wichtig zu wissen, dass die eigene Risikoeinstellung Auswirkungen auf die Risikokommunikation und demzufolge auf Vermögensentscheidungen ihrer Kunden haben kann.

Studienergebnisse belegen, dass die Risikoeinstellung von Anlageberatern einen wesentlichen Einfluss auf das Risikoverhalten von Privatanlegern und somit auf deren Anlageentscheidungen und -erfolge hat. Es ist heute kein Geheimnis mehr, dass die Höhe des akzeptierten Risikos, welches Berater in ihren eigenen Portfolios eingehen, eine starke Indikation für das Risikoverhalten ihrer Kunden ist. Es ist folglich nicht verwunderlich, dass Berater durchaus zum größten Risikofaktor für Privatanleger werden können.



Handlungsempfehlungen:

- Fragen Sie vor allen Vermögensentscheidungen Ihre Kunden nach deren Risikoverständnis. Der Risikobegriff sollte im Gespräch durch die Privatanleger definiert werden. Für die Beratung sind die Kundenüberlegungen maßgeblich.
- Anlageberater sind ein Risikoträger für Privatanleger.
- Kennen Sie die eigene Risikoeinstellung und deren Auswirkungen.

4. These: Das Sicherheitserleben von Anlagelösungen muss ersetzt werden durch das Sicherheitserleben einer kundenorientierten Vermögensberatung und -betreuung.

Sicherheit ist für Anlageberater in ihrem Arbeitsumfeld ein finanztheoretisches Konstrukt. Für Privatanleger, also Laien, ist im Gegensatz dazu Sicherheit ein gutes Gefühl und damit immer ein sehr subjektives und vor allem erfahrungsbasiertes Konstrukt. Berater werden in der Regel in die Verantwortung genommen, wenn sie das Sicherheitsempfinden der Privatanleger nicht oder nur unzureichend berücksichtigen.

In der Vergangenheit konnte den Sicherheitserwartungen der Privatanleger mit einem umfangreichen Angebot an sicheren und ertragreichen Anlagemöglichkeiten entsprochen werden. Heute ist das nur sehr schwer beziehungsweise eingeschränkt möglich. Folgen Berater dem Empfinden vieler Privatanleger, dass Sicherheit auch und vor allem ein gutes Gefühl ist, eröffnen sich neue Möglichkeiten für die Vermögensanlage. Das aus den Anlagelösungen resultierende Sicherheitserleben kann durch das in der Beratung und Betreuung erlebbare Sicherheitserleben kompensiert werden.

Handlungsempfehlungen:

- Ein Mehr an Anlagelösungen und damit verbunden ein Mehr an Risikofaktoren sollte mit einem Mehr an Beratungskapazitäten einhergehen. Privatanleger sind im aktuellen Marktumfeld keine einfache betriebswirtschaftliche Rechengröße mehr. Eine ertragreiche Vermögensberatung und die damit untrennbar verbundenen Folgetermine werden in diesem besonderen Anlageumfeld deutlich intensiver sein müssen als in der Vergangenheit. Diese Aussage spiegelt auch die Erwartungen von Privatanlegern wider, welche in unterschiedlichsten Umfragen eine stärkere Be-

gleitung nach den eigentlichen Anlageentscheidungen einfordern.

- Wenn neue Anlagelösungen und damit neue Risikofaktoren zu mehr gefühlter Unsicherheit bei Privatanlegern führen können, sollten diese durch eine höhere Beratungs- beziehungsweise Betreuungsintensität ausgeglichen werden. Beratungsgespräche schaffen eine vertrauensbasierte Sicherheit. Der Austausch zwischen Beratern und Privatanlegern kann deutlich stressreduzierend für Privatanleger wirken.
- Werden Anlage- und Sparentscheidungen von Privatanlegern mit vielen Handlungsoptionen ausgestattet, muss damit unbedingt eine aktive Begleitung durch die Beratung sichergestellt werden. Sowohl das Nachdenken über nicht gewählte Optionen als auch das Streben nach der bestmöglichen persönlichen Entscheidung sind vorhersehbare Faktoren einer möglichen Unzufriedenheit bei Privatanlegern. In der Folge wird das Besprechen und daraus resultierende Anpassen der Anlagelösungen an sich verändernde Marktbedingungen und Anlegerwünsche zur Pflicht in der Kundenberatung. Eine Pflicht, welche die Anlegerentscheidung rechtfertigt und darüber hinaus vertrauens- und damit sicherheitsbildend beim Kunden wirkt.

Für Berater gilt, dass sie sich ihres Einflusses und ihrer Verantwortung für die getroffenen Anlegerentscheidungen bewusst sein sollten. Das Beratungsprotokoll schafft Rechtssicherheit, eine konsequent vertrauensvolle kundenorientierte Kunden- und Risikokommunikation schafft Vermögenssicherheit und Kundenzufriedenheit. Egal, wie sich auch die einzelnen Anlageformen entwickeln, die Art und Weise der Kommunikation mit den Privatanlegern schafft auch immer wieder neue Handlungs- und Entscheidungsalternativen.

5. These: Die Risikoeinstufung der Privatanleger ist keine Gestaltungsmasse der Ertragsoptimierung für Privatanleger und Berater.

Um Anlagevorschläge auf das Risikoverhalten der Privatanleger abzustimmen, werden Anlagelösungen in unterschiedliche Risikoklassen eingestuft. Die dafür geltenden gesetzlichen Vorschriften sind konkret und eng. Die Messung und Bewertung des Risikoverhaltens der Privatanleger erfolgt mit dem Ziel, eine optimale Risiko-Ertrags-Relation zu erreichen. Die dafür verwendeten Tools sind deutschlandweit unterschiedlich, nur



sehr wenig vergleichbar und allzu oft wenig wissenschaftlich basiert. Eine unterschiedliche Risikoeinstufung des Risikoverhaltens von Privatanlegern bei unterschiedlichen Anbietern ist daher sehr wahrscheinlich. Die Vergleichbarkeit der daraus resultierenden Anlagevorschläge ist nur schwer möglich.

In der Beratungspraxis kann immer wieder erlebt werden, dass die Risikoeinstufung von Privatanlegern zur maßgeblichen Gestaltungsgröße eines möglichen Ertrages wird. Das betrifft sowohl den Ertrag der Privatanleger als auch den aus der Beratung resultierenden Ertrag der Berater.

Einerseits besteht das erlebbare und verständliche Bestreben, durch eine Erhöhung der Risikoanteile des Vermögens der Privatanleger überhaupt einen möglichen Ertrag für diese darstellen zu können. Dafür ist eine dokumentierte Erweiterung der Risikobereitschaft der Privatanleger notwendig. Es bleibt offen, ob Privatanleger überhaupt in der Lage sind, die Konsequenzen der Risikoausweitung zu überblicken.

Andererseits ist auch erlebbar, dass Ertragssteigerungen für Berater aus der Vermögensberatung ohne eine Ausweitung der Risikobereitschaft der Privatanleger nur schwer möglich sind. Eine Ausweitung der Risikoeinstufung der Privatanleger wird so zu einem möglichen Ziel der Anlageberatung.

Beide Überlegungen führen zum gleichen Dilemma: Treten bei Privatanlegern in der Folge Verluste auf, werden für diese die Berater in unterschiedlicher Konsequenz verantwortlich gemacht.

Handlungsempfehlungen:

- Die Vermögens- und Ertragsoptimierung folgt der Risikoverhaltensmessung, -einstufung oder -bewertung der Privatanleger, auch wenn im Ergebnis eines sehr konservativen Entscheidungs- und Risikoverhaltens keine Ertragsoptimierung für Privatanleger möglich wird.
- Die Dehnung beziehungsweise risikoermöglichende Risikoverhaltensmessung zum Zwecke der Ertragsoptimierung für Berater verbietet sich aus ethischen, moralischen und auch rechtlichen Gründen. Es ist ein grober Vertrauensmissbrauch.

6. These: Falsche Erwartungen schaffen Unsicherheit für die Zukunft.

Mit der Auswahl einer neuen Anlagelösung sind bei Privatanlegern immer auch neue Erwartungen verbunden. Diese resultieren aus den persönlichen Erfahrungen der Privatanleger aus

vergleichbaren Anlagelösungen, aus neuen Erkenntnissen und neuem Wissen der Privatanleger sowie aus erlebten Diskrepanzen aus vergangenen Erwartungen sowie den dann gemachten Erfahrungen mit Anlagelösungen. Wurden bei bisherigen Anlageformen die Erwartungen erfüllt, sind auch neue Anlageentscheidungen schnell möglich. Sind die Erwartungen nicht eingetroffen und haben Privatanleger Diskrepanzen erlebt, sinkt die Erfolgswahrscheinlichkeit von Investitionen in neue Anlagelösungen deutlich. Erscheint Privatanlegern die aktuelle Anlagesituation als sehr unübersichtlich und wenig kalkulierbar, werden negative Erfahrungen weiter aufgewertet und gewinnen an Entscheidungsrelevanz bei neuen Anlageentscheidungen. Neuere Studien belegen, dass die Erwartungen an den Erfolg eines ausgewählten Investments deutlich geprägt sind von den Vorerfahrungen der Anleger.

Gerade wenn heute auf Anlagelösungen mit neuen Risikofaktoren ausgewichen wird, ist es notwendig, die damit verbundenen Erwartungen der Privatanleger zu berücksichtigen und aufzugreifen. Erfolgt das nicht, ist es sehr wahrscheinlich, dass neue Enttäuschungen den bestehenden Trend des Vertrauensverlustes in die Anlageberatung verstärken. Die Erwartung von Privatanlegern an die Entwicklung und den Erfolg ihrer Vermögensanlage ist abhängig von unterschiedlichen Einflussfaktoren:

1. Heute kann davon ausgegangen werden, dass Privatanleger nur sehr schwer in der Lage sind, mehr als ein bis zwei Jahre vorauszusehen. Diese Annahme grenzt den zu prognostizierenden Zeitraum für eine zukünftige Entwicklung einer Geldanlage deutlich ein. Sie trägt aber den aktuellen Entwicklungen an den Kapitalmärkten Rechnung, welche langfristige Prognosen sehr erschweren.
2. Vorliegende Untersuchungen bestätigen einen bestehenden Zusammenhang zwischen den Renditeerwartungen von Privatanlegern und den zuvor erreichten Werten ihrer Vermögensanlagen. So erwarteten Privatanleger nach der Aktienboomphase in den 1990er-Jahren mit sehr hohen Erträgen am amerikanischen Aktienmarkt eine Fortschreibung dieser Ergebnisse. Die derzeit bestehende Nullzinsphase wird bei aktuellen Anlageentscheidungen und den damit verbundenen Erwartungen von den meisten Privatanlegern aber noch nicht angemessen eingepreist beziehungsweise berücksichtigt.
3. Werden mit Aktienanlagen hohe Risiken verbunden, erwarten Privatanleger niedrigere Renditen für die Zukunft. Diese Erwartung wird begründet mit einer vorgelagerten Ge-

samteinschätzung durch Privatanleger, die Aktien entweder als „gut“ oder als „schlecht“ einstufen. Demzufolge haben „gute“ Aktien eine hohe Rendite und ein geringes Risiko. Eine Anlegerstudie kommt zu dem Ergebnis, dass ein Anstieg der Renditeerwartungen von Privatanlegern mit einer Erhöhung des riskanten Anlageanteils einhergeht. Steigen hingegen die Risikoerwartungen, sinkt der Anteil der riskanten Anlagen. Im Moment kann beobachtet werden, dass steigende Risikoerwartungen dazu führen, dass nur sehr langsam und vorsichtig in neue Anlageformen investiert wird. Der Wegfall der risikoarmen und verzinsten Anlageformen trifft die deutschen Privatanleger folglich schwer.

4. Finanzmarkterwartungen von Privatanlegern können sich im Zeitverlauf stark ändern. Damit gehen systematische Fehleinschätzungen in den Risiko-Rendite-Profilen gewählter Anlageformen und die systematische Überschätzung der Anpassungsfähigkeit dieser Anlageformen einher. Eine sehr aktive Anlegerbetreuung ist heute ein Muss, um die Erwartungen der Privatanleger nicht zu enttäuschen beziehungsweise das bestehende Vermögen neu auszurichten.

Die Akzeptanz und vor allem Berücksichtigung der aktuellen Nullzinssituation erfolgt bei sehr vielen Privatanlegern noch nicht auf Basis von Erfahrungswerten. Dem gegenüber stehen hohe Erwartungen an den Ertrag neuer Anlageformen. Neue damit verbundene Risikofaktoren werden aber nur schwer akzeptiert. Werden in der Anlageberatung neue Anlageformen wie zum Beispiel Aktien als Ertrags- und Anlagealternative angeboten, geht mit dieser Anlageentscheidung bei Privatanlegern eine klare Ertragserwartung einher.

Handlungsempfehlungen:

- Bei einer Anlage in Mischfonds oder in Vermögensverwaltungsmandaten ist es daher unerlässlich, sehr deutlich die tatsächlich bestehende und die maximal mögliche Aktienquote sowie die damit verbundene Ertragserwartung zu kommunizieren.
- Gerade bei Anlagelösungen mit integriertem Kapitalschutz hilft die klare Kommunikation der tatsächlichen Aktienquoten dabei, überhöhte Ertragserwartungen von Privatanlegern zu vermeiden.

7. These: Regeln vermeiden Unsicherheitserleben.

Das Risikoverhalten von Privatanlegern heute ist auch das Ergebnis der gemachten Erfahrungen der letzten Jahre. Die Veränderungen an den Zins- und Kapitalmärkten nach der Finanzmarktkrise sind deutlich zu spüren. Viele Privatanleger agieren getreu dem Motto: Wenn wir doch wissen, dass etwas Unvorhergesehenes passieren kann, dann wollen wir vorbereitet sein. Für Privatanleger ist die kurzfristige Ausrichtung ihrer Vermögenswerte demzufolge eine logische Entscheidung. Um die Unsicherheit der Zukunft zu vermeiden, haben Privatanleger zwei Möglichkeiten:

- Sie können die Sparleistung erhöhen. Das ist gerade erlebbar. Die Sparleistung steigt kontinuierlich auch bei Nullzinsen und messbarer Inflationsrate. Die ausbleibenden Zinszahlungen sollen durch höhere Sparbeiträge kompensiert werden.
- Sie können die Entscheidungszeit verringern, die in einem möglichen Notfall überbrückt werden muss. Dafür sind die Reaktions- und Entscheidungszeiträume zu verkürzen. Das ist der Ansatz für eine moderne kundenorientierte Beratung.

In einer aktuellen Befragung mit vermögenden Privatanlegern aus der Schweiz wurde die Reaktivität auf unvorhergesehene Ereignisse als zweitwichtigste Anforderung an Berater ermittelt. Eine höhere Bedeutung für die Anlegerberatung hatte nur die Kostentransparenz.

Erlebbar sind heute die meisten Bemühungen von Beratern darauf ausgerichtet, liquides Vermögen von Privatanlegern in passende Vermögensstrukturen zu überführen. Darüber hinaus kann beobachtet werden, dass die Beratungsaktivitäten in der Bestandskundenbetreuung deutlich reduziert werden. Soll dem Unsicherheitsempfinden von Privatanlegern und insbesondere von Neueinsteigern in risikobehafteten Anlageklassen entsprochen werden, ist dieses Vorgehen wenig kundenorientiert. Gerade im Umgang mit von vielen Experten als unwahrscheinlich eingestuften Ereignissen (Wahl D. Trumps, Brexitentscheidung) war eine vorausschauende und auch auf diese Alternative ausgerichtete Kundenansprache und Bestandsbetreuung die Ausnahme.

Handlungsempfehlungen:

- Berücksichtigen Sie in der Beratung von Privatanlegern deren Szenariendenken. Das bedeutet nicht, dass unterschiedlichste Szenarien aufgezeigt werden, sondern vielmehr Reaktions- und Entscheidungsoptionen gemeinsam erarbeitet werden sollten.
- Vereinbaren Berater vorausschauende Verhaltensregeln für mögliche Gewinn- und Verlustsituationen in der Zukunft, schaffen sie damit Entscheidungssicherheit bei Privatanlegern. Wichtig dabei ist, dass mögliche Verhaltensregeln vor der eigentlichen Anlageentscheidung besprochen werden.
- Mit mehr Terminen beziehungsweise Kontakten entsprechen Sie den Bedürfnissen Ihrer Kunden. Sie signalisieren damit Entscheidungs-, Reaktions- und somit Beratungsbereitschaft.
- Signalisieren Sie Ihren Kunden Unterstützung für die Situationen, vor denen sie Angst haben. Antizipieren Sie schwierige Situationen sowie Entwicklungen und zeigen Sie bei Ihren Kunden Präsenz.
- Wenn bei Ihnen Ereignisse und Entwicklungen zu Ängsten, Überlegungen, Diskussionen und Szenariendenken führen, dann sollten auch Ihre Kunden informiert beziehungsweise begleitet werden. Das entspricht einer achtsamen Kundenbetreuung.

Was bleiben sollte

Wurden in der Vergangenheit überwiegend Aspekte der Sicherheit in der Anlage- und Sparberatung thematisiert, ist es heute zielführender, das Unsicherheitsempfinden der Privatanleger aktiv zu berücksichtigen und zu thematisieren. Wenn Privatanleger wissen, dass etwas Unvorhergesehenes passieren kann, dann wollen sie darauf vorbereitet sein. Durch den erlebbaren Umgang mit der empfundenen Unsicherheit und einer darauf abgestimmten regelbasierten Beratungsphilosophie entsteht ein Gefühl der Sicherheit. Privatanleger fühlen sich besser verstanden, die Entscheidungsbereitschaft steigt erlebbar – auch bei risikobehafteten Anlageklassen. Sicherheitserleben bei Privatanlegern ergibt sich nicht aus den Anlagelösungen an sich. Es ist vielmehr die Folge eines erlebbaren und sicherheits- und sinnstiftenden Verhaltens der Berater. Kundenorientierung in diesem Sinne ist die Orientierung am und die Orientierung des Kunden. Stringent umgesetzt, schafft sie Erträge und Erfolge für Privatanleger und Berater. ■