



FinanceNews



**Trotz Obligationencrash –
Wir sind in allen Strategien im Plus**

Rückblick 2016



Ausblick für das Jahr 2017



Warum Sie bei uns sicher sind





Patrick Liebi

Nicht überglücklich, aber doch zufrieden dürfen wir das Jahr 2016 beenden. Es war das Jahr, in dem eigentlich alles eintraf, was keiner erwartete. Zuerst der überraschende Brexit und dann noch die Wahl eines US-Präsidenten Namens Donald Trump, der alles sagte und machte, was man nicht sagen und machen sollte und trotz allem gewählt wird.

Unser Ziel war es, das Jahr 2016 in allen Strategien positiv abzuschliessen. Während Ende Juni die Märkte noch bei – 2.5% und – 10% lagen, brachen diese im Oktober erneut ein (SMI -11.5%), legten nach der Wahl von Trump jedoch wieder kräftig zu. Zudem gab es im zweiten Halbjahr einen regelrechten Obligationencrash zu verzeichnen. Sieben bis zehnjährige Eidgenossen (Obligationen des Bundes) verloren seit dem 1. Juli mehr als 6%. Und trotzdem lagen wir die ganze Zeit mit allen Strategien immer im Plus! Mehr dazu in unserem Rückblick. Das Jahr 2017 wird mit Sicherheit nicht weniger anspruchsvoll werden. Trotzdem sehen wir einige Chancen und Möglichkeiten, auch in einem weiterhin tiefen Zinsumfeld eine positive Rendite zu erzielen. Über all diese Themen werden wir wieder anlässlich unseres Finanzplanungs- und Börsenapéros berichten. Notieren Sie sich jetzt schon den Termin für den Mittwoch, 25. Januar 2017, 19:15 Uhr (Einladung folgt Anfang Januar). Das ganze Team von Patrick Liebi & Partner freut sich, Sie an diesem Abend wieder persönlich zu begrüßen. In der Zwischenzeit wünschen wir Ihnen und Ihren Angehörigen eine ganz schöne und besinnliche Weihnachtszeit und viel Spass beim Lesen der FinanceNews.

Patrick Liebi & Partner

Unser Denken und Verhalten

Sie lesen diesen Text gerade nach dem Frühstück? Glückwunsch, Sie haben überlebt. Weniger Glück hatten im Jahr 2014 laut Statistik 568 Deutsche. Sie starben den Bolustod, verursacht durch das Verschlucken eines Fremdkörpers. Zum Vergleich: In der westlichen Welt sind seit 2001 etwa 450 Menschen dem Terror zum Opfer gefallen. In der Schweiz muss man über zwanzig Jahre zurückgehen, um ein Opfer eines Terrorangriffs auszumachen. Trotzdem steigt die Angst, Opfer eines Terroranschlags zu werden. Angst vor Mahlzeiten ist indes noch kein Massenphänomen.

Ähnlich seltsam ist das Risikoempfinden bei der Geldanlage. Statistisch gesehen sind Aktien auf lange Sicht allen anderen Anlageformen überlegen. Börsencrashes sind relativ selten. Die meisten Leute sparen derzeit ihr Vermögen trotzdem lieber «mit Sicherheit» auf dem mit fast zu 0% verzinnten Sparkonto oder kaufen Schweizer Staatsanleihen mit Negativrenditen. Ist es die Angst vor Spekulationsblasen? Dieses Risiko gibt es bei anderen Anlageformen auch, was jedoch kaum jemanden davon abhält, Immobilien zu kaufen, obwohl die letzte Finanzkrise eben in dieser Branche ihren Ursprung nahm. Die häufigsten Gründe für finanziellen Ruin sind im Übrigen entweder eine Krankheit oder die Scheidung.

Rückblick

Nach dem ersten Halbjahr lagen die Märkte zwischen 2.5% und 10% im Minus (während alle unsere Strategien leicht im Plus lagen). Zuerst waren es die schlechten Konjunkturdaten aus den USA und die Ängste um Chinas Wirtschaft, dann das unerwartete Ergebnis, dass Grossbritannien die EU verlassen will. Die Wahl Donalds Trump zum Präsidenten bzw. dessen Versprechen, Arbeitsplätze zu schaffen und kräftig zu investieren, führte rasch zu steigenden Zinsen. Steigende Zinsen klingen für den Anle-

ger auf den ersten Blick positiv, so nach dem Motto endlich gibt's wieder etwas fürs Geld - ist es aber nicht. Grund: Wieso soll jemand Ihre 10 Jährige Staatsobligation mit einem Zins von 0 % abkaufen, wenn er für eine Neuanlage nun 1 % Zins bekommt? Bisherige Obligationen verlieren also an Attraktivität und damit an Wert, der Kursverlust bei einem Zinsanstieg von 1% kann schnell 7% betragen. So geschehen bei Schweizer Eidgenossen mit einer Laufzeit von 7 – 10 Jahren seit dem 30.Juni 2016. (Grafik)



Trotz dieser Zinsentwicklung ist es uns gelungen, die Renditen im Entnahmeplan und in der konservativen Strategie seit Juni 2016 sogar auszubauen. Während einer unserer Lieblingsfonds, der Fisch Bond Fund, seine 4% Gewinn von Mitte Jahr fast gänzlich wieder einbüsste, (diese wirklich erstklassige Fondsgesellschaft wird sich nebst der schon fast legendären Franklin Tempelton an unserem Börsenapéro 2017 vorstellen), konnte dafür der Tempelton Total Return seinen Verlust von -6.5% in ein Plus von sage und schreibe 8% verwandeln. Nach den Verlusten im Dezember letzten Jahres (-5.5%) und zu Beginn des neuen Jahres (-6%) ist es uns wirklich schwer gefallen, weiterhin in diesem Fonds investiert zu bleiben. Im Wissen, dass der Fondsmanager Michale Hasenstab einer der besten Obligationenfondsmanager ist sowie die fast unglaubliche hohe Rendite einzelner Obligationen im Fonds selbst waren aber die Gründe, keine Kurzschluss-handlung einzugehen. Dadurch konnten wir die Renditen im Entnahmeplan und in der konservativen Strategie sogar noch ausbauen.

Wo stehen wir?

Alle Daten per 15.12.2016

Entnahmeplanstrategie	1.27%
Konservative Strategie	2.32%
Defensive Strategie	1.25%
Dynamische Strategie	2.16%

Defensiv ^{Plus}	1.40%
Dynamisch ^{Plus}	6.50%

(Alle Angaben, im Gegensatz zu diversen Banken, sind Nettorenditen nach Kosten!)

Und wo stehen die Märkte?

Indizes	15.12.2016 in CHF
MSCI World	7.80%
SMI	-6.85%
Dax	4.37%
BRIC	15.00%
S & P 500	10.67%
Nikkei 225	5.79%
Euro Stoxx 50	4.43%

Währungen	
USD / CHF	1.87%
NOK / CHF	5.22%
AUD / CHF	3.86%
EUR / CHF	-1.41%
CAD / CHF	6.72%
JPY / CHF	4.63%

„Der Kursverlust bei einem Zinsanstieg von 1% kann schnell 7% betragen “

Ausblick

Unsere Einschätzungen in Kürze:

Die Weltwirtschaft sollte 2017 stärker wachsen und die Inflation etwas ansteigen. Dieses Szenario spricht für eine klare Outperformance von Aktien

gegenüber Obligationen, sofern es zu keinen politischen Verwerfungen kommt.

Konjunktur

Wir erwarten im Jahr 2017 eine leichte Beschleunigung des Wachstums in allen Hauptregionen und einen leichten Anstieg der Inflation.

Falls Donald Trump seine Wahlversprechen – tiefere Steuern und höhere Ausgaben für Verteidigung und Infrastruktur – wirklich einlöst, wird die US-Wirtschaft just dann eine Beschleunigung erfahren, wenn die Kapazitäten bereits gut ausgelastet sind und sich der Ausblick in der Industrie aufgehellt hat. Höhere Inflation und Zinsen könnten die Folgen sein. In Europa und Japan erwarten wir weiterhin ein verhaltenes Wachstum, aber eine Normalisierung bei der Inflation. In den Schwellenländern dürfte das Wachstum aufgrund der Verbesserungen in Brasilien und Russland 2017 wieder dynamischer werden.

Währungen

Der US-Dollar hat sich nach den US-Präsidentschaftswahlen als Folge der gestiegenen US-Zinsen aufgewertet; USD/CHF hat die psychologisch wichtige Marke von 1.00 nach oben durchbrochen. Aufgrund der erwarteten fiskalstimulierenden Massnahmen der neuen US-Regierung und einer restriktiveren Geldpolitik hat der US-Zinsvorteil denn auch bereits das kritische Niveau erreicht, bei dem der USD in der Vergangenheit oft klar aufgewertet hat. Auf 12 Monate sehen wir denn auch einen stärkeren USD. Angesichts der Tatsache, dass eine deutliche Avance bereits erfolgt ist, könnte der Greenback aber eine Pause einlegen.

Währungen

	CHF pro Fremdwährung ³		
	30.11.	in 3M	in 12M
CHF	-	-	-
USD	1.01	1.02	1.04
CAD	0.77	0.75	0.77
GBP	1.27	1.25	1.28
JPY ⁴	0.90	0.97	1.08
CNY ⁴	14.77	14.56	14.22

Der Druck auf die SNB sollte 2017 nachlassen. Die Schweizerische Nationalbank (SNB) hat im November wieder ca. CHF 10 Mrd. an Devisen gekauft, um gegen die erneute EUR-Schwäche anzukämpfen. Sofern sich die Konjunktur 2017 wie von uns prognostiziert weiter festigt, sollte der Druck auf die SNB, weitere Interventionen vorzunehmen, graduell nachlassen – ausser der EUR würde unerwartet stark abwerten. Eine weitere Zinssenkung kommt unseres Erachtens nur im Extremfall infrage. Während die EZB die Zinsen unverändert tief hält, gehen wir bei der amerikanischen Notenbank von zwei weiteren Zinserhöhungen im 2017 aus.

Die Renditen von Staatsanleihen sind seit dem Sommer deutlich gestiegen, unter anderem aufgrund höherer langfristiger Inflationserwartungen. Sie liegen aber noch immer in der Nähe der Niveaus von Anfang 2016. Ein überraschend starkes Wachstum oder markante fiskalpolitische Impulse könnten sie noch weiter steigen lassen. In Europa dürfte der Anstieg jedoch begrenzt bleiben, solange die Notenbanken die kurzfristigen Zinsen unverändert tief lassen und die Europäische Zentralbank (EZB) ihr Anleihenkaufprogramm fortsetzt. Im aktuellen Umfeld bevorzugen wir Schwellenländeranleihen und als Ergänzung auch Wandelanleihen.

Aktien

Positivere Wirtschaftsdaten und die kurze Marktkorrektur im Vorfeld der US-Präsidentschaftswahlen haben uns Anfang November dazu veranlasst, unsere Einschätzung gegenüber globalen Aktien von Negativ auf Neutral anzuheben. Seither haben Hoffnungen auf stärkeres Wachstum die US-Aktienmärkte auf neue Höchststände getrieben. Angesichts der hohen Bewertungen und der eher zu optimistischen Gewinnerwartungen glauben wir jedoch nicht daran, dass die Aktienmarkttrally anhalten wird. Dies trifft insbesondere auf die Eurozone zu, wo zudem die politischen Risiken weiterhin hoch sind.

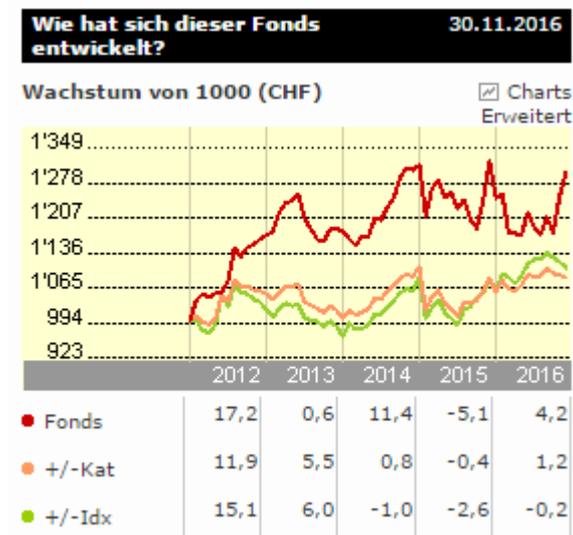
Unsere Strategien

Entnahmeplan

Liquiditätsbedarf für die ersten fünf Jahre.
 PLP Entnahmeplan (Obligationen, Immobilien, Geldmarkt)

Der Entnahmeplan konnte netto nach Kosten um 1.2% zulegen. Dass wir diese Rendite seit dem 30.06.2016 nicht nur halten, sondern sogar noch leicht ausbauen konnten, verdanken wir verschiedenen Faktoren. Etliche erstklassige Fonds mussten ihre anfänglichen Gewinne wieder abgeben. In der letzten Ausgabe der FinanceNews schrieben wir:

“Während bei anderen Obligationenfonds in den nächsten 6 Monaten eher nur noch moderate Renditen von uns erwartet werden, werden diese beiden Fonds wieder einen wesentlichen Anteil zum Anlageerfolg beisteuern.“ Mit diesen beiden Fonds meinten wir die beiden Templeton Global Bond und Templeton Total Return. Und genau dies haben sie getan!

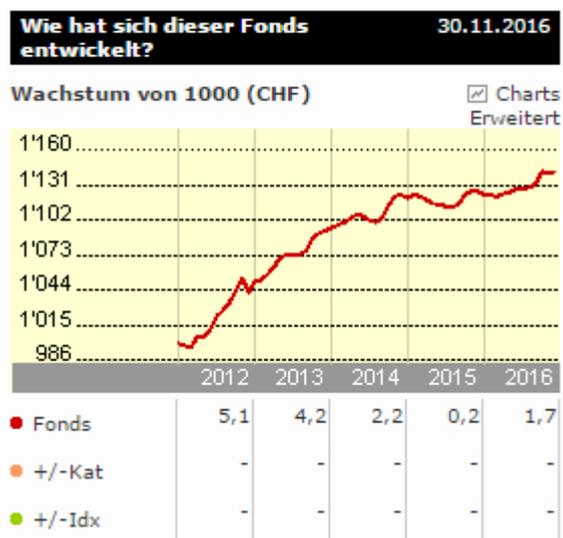


per. 15.12.2016 9.7%

Das Thema Zinsanstieg haben wir in einigen Fonds mitberücksichtigt. Einerseits mit Fonds mit kurzen Laufzeiten, mit flexiblen Zinsen (Catbond) und Obligationenfonds, welche bei steigenden Zinsen Geld verdienen können wie zum Beispiel der Julius Bär Absolute Return Bond. Dieser Fonds war während der letzten vier Jahre eher ein Sorgenkind, konnte

dieses Jahr nun aber einen positiven Beitrag beisteuern. Wir werden zu Beginn des Jahres das Portfolio noch mit einem weiteren Fisch Fonds ergänzen, dem Fisch Bond Corporate Bonds, der in diesem Jahr eine Rendite von 5.4% erreichte. Er investiert weltweit in Unternehmensanleihen mit attraktiven Zinsen, sichert das Währungsrisiko aber komplett ab. Viele Pensionskassen haben etliche Fonds von Fisch in ihrem Portefeuille. Trotz tendenziell steigenden Zinsen (dies eigentlich nur in den USA, Europa und die Schweiz werden weiterhin sehr tief und sogar negativ bleiben) sind wir zuversichtlich, mit der richtigen Strategie eine deutlich bessere Rendite als mit einem Sparkonto erzielen zu können.

Plenum CAT Bond Fund R



Hervorragende Rendite bei relativ kleinen Schwankungen!

Returns	
Wertentwicklung p.a. (%)	09.12.2016
lfd. Jahr	1,66
3 Jahre p.a.	1,44
5 Jahre p.a.	2,67
10 Jahre p.a.	-

Konservative Strategie

PLP Konservativ, Anlagehorizont 5 Jahre.
 (Obligationen, Wandelanleihen, Immobilien, Geldmarkt)

Grundsätzlich gilt das vorher Gesagte auch für die konservative Strategie. Positives zum tollen Resultat von 2.3% haben einerseits die beiden Tempelton Fonds beigetragen, aber auch unsere Wette auf ein Erstarren des US-Dollar ist aufgegangen. Zudem glänzte der Pictet-Global Emerging Debt HPCHF mit 4.5%.

Wertentwicklung p.a. (%)	15.12.2016
lfd. Jahr	4,49
3 Jahre p.a.	3,56
5 Jahre p.a.	3,50
10 Jahre p.a.	5,02

Den Pictet-Emerging Local Currency Debt USD (+9.5%) werden wir durch den FISCH Bond Global High Yield Fund (+12.5%) ersetzen, da dieser in der Vergangenheit eine deutlich bessere Rendite erzielte und zudem die Währungsrisiken ebenfalls vollständig absichert. Die Vorstellung vieler Investoren, dass mit Obligationen kein Geld zu verdienen sei, hat sich auch 2016 nicht bestätigt. Dass wir nicht eine Rendite von 5% erzielt haben liegt einzig daran, dass wir den grössten Teil der Strategie konservativ und "langweilig" investiert haben, um damit das Portefeuille vor zu grossen Schwankungen zu schützen.

Defensive Strategien

PLP Defensiv und PLP Defensiv ^{Plus}, Anlagehorizont 10 Jahre Defensiv (Income Strategie, 0% bis max. 35% Aktien, Defensiv ^{Plus}, immer mindestens 15% bis max. 35% Aktien)

In der defensiven Strategie (normalerweise 25% Aktien) belassen wir die Aktienquote bei rund 20%.

Gefallen hat dort ganz besonders der CS Global Value (dieser Fonds investiert in unterbewertete Unternehmen) mit +20.4%. Nicht gefallen, und damit die sonst gute Leistung unserer defensiven Strategie komplett zunichte gemacht, hat uns der Ethna-AKTIV CHF-A. Der Fonds, der es sich zum Ziel genommen hat, die Vermögen der Kunden zu schützen und in Deutschland mit diversen Preisen

und Auszeichnungen glänzte, verlor in diesem Jahr satte 6% und schmälerte damit die Rendite der defensiven Strategie um 0.4%. Wir überprüfen momentan unser Engagement in diesem Fonds.

Die defensive Strategie, welche jener des AHV-Ausgleichsfonds und zahlreicher konservativer Pensionskassen entspricht (die Strategie der aggressiveren Pensionskassen entspricht mehrheitlich unserer dynamischen Strategie), ist für uns nach wie vor das Herzstück in der Pensionsplanung. Mit dem empfohlenen Anlagehorizont von 10 Jahren ist diese Strategie nicht viel riskanter als eine konservative Anlage, wird aber eine um rund 2% höhere Rendite erwirtschaften.

Dynamische Strategien

PLP Dynamisch und Dynamisch ^{Plus}, Anlagehorizont mind. 15 Jahre, Dynamisch (0 bis 100% Aktien, meistens 50%, Dynamisch ^{Plus} (immer zu 100% in Anlagestrategie investiert),

In der dynamischen Strategie erzielten wir eine Netto Rendite von 2.1% im Dynamisch ^{Plus} gar 6.5%, damit sind wir leicht schlechter als der Weltaktienindex. Dabei darf man aber nicht vergessen, dass der Weltaktienindex in USD bewertet ist und somit rund 2% auf der Währung gemacht wurde, während wir doch einen grossen Teil in unserer Strategie abgesichert haben. Nebst dem CS Global Value 20% gefiel der Robeco Asia Pacific Equities mit einer Rendite von 12.5%, der Aberdeen Global - Emerging Markets Equity Fund mit 13% und der JPMorgan Funds - Highbridge US STEEP mit 16%. Nicht zufriedenstellend waren die beiden Fonds von Man, welche in jedem Marktumfeld eine positive Rendite erzielen wollen. Auch diese beiden Fonds sind bei uns in Prüfung. Amerika und die Schweiz sind unsere favorisierten Märkte und auch Dividendentitel werden 2017 ein wichtiges Thema sein.



Stefan Weber

Eidg. dipl. Finanzplanungs-Experte
Eidg. Fachausweis Sozialversicherungen

Warum Sie bei uns sicher sind

Im Jahr 2016 kam es gleich zu drei Aufsehen erregenden Gerichtsverhandlungen, worin unabhängige Vermögensverwalter verschiedener Delikte angeklagt wurden:

Im August bestätigte das Bundesgericht die Verurteilung eines Vermögensverwalters zu 14 Monaten Gefängnis bedingt sowie zu einer Schadenersatzzahlung von rund CHF 286'000. Der Vermögensverwalter hatte sich nicht an das mit der Kundin vereinbarte Risikoprofil gehalten und war regelmässig viel zu hohe Risiken eingegangen. Das Opfer verlor fast das ganze Vermögen von ursprünglich CHF 900'000.

Ende September verurteilte das Bundesstrafgericht den Basler Financier Dieter Behring wegen gewerbmässigem Betrug zu einer Freiheitsstrafe von fünfenehalb Jahren. Die Dimensionen dieses Falles sind ungleich grösser: rund 2000 geschädigte Personen und ein Schaden von 800 Millionen Franken. Vereinfacht gesagt handelte es sich beim System Behring um ein klassisches Schneeballprinzip, in welches die Kunden mit unrealistisch hohen Renditeversprechungen gelockt wurden.

Und momentan läuft der Prozess gegen die Beteiligten der Firma ASE Investment wegen gewerbmässigem Betrug, qualifizierter ungetreuer Geschäftsbesorgung und mehrfacher Urkundenfälschung. Trotz der Zusammenarbeit mit der Basler Kantonalbank – eigentlich einem renommierten Institut – verloren über 2'500 Kunden rund 170 Millionen Franken. Der Geschäftsführer verspekulierte

sich mit Fremdwährungen und unterbreitete den Kunden manipulierte Depot- und Kontoauszüge. Solche Fälle führen nun dazu, dass die bestehenden Vorschriften zum Schutz von Kundengeldern massiv verschärft werden. Es ist wie immer: Wegen ein paar wenigen "Lausbuben" (oder darf man sagen „Kriminellen“?) greift der Gesetzgeber massiv durch, mit weitreichenden Folgen für alle Beteiligten.

Die Aufsicht über Finanzdienstleister

Bei der Geldanlage für seine Kunden muss der Vermögensverwalter auf eine ausreichende Risikoverteilung (Diversifikation) achten und seine Anlageentscheide sorgfältig vornehmen. Wenn er dies erfüllt und sich zudem innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Strategie bewegt, haftet er nicht für eine Performance (also für die Entwicklung der Vermögensanlage). Dennoch muss ein unabhängiger Vermögensverwalter bereits heute sehr umfangreiche Vorschriften, welche im Zuge der Einführung des Bundesgesetzes über die Finanzdienstleistungen (FIDLEG) noch ausgebaut werden, befolgen.

Die heutigen Regulierungen befassen sich vor allem mit der Geldwäscherei und der Terrorismusfinanzierung. Im Zentrum der neuen Vorschriften stehen nun Informations- und Erkundigungspflichten. Damit der Kunde informiert eine Anlageentscheidung treffen kann, ist er auf ausreichende Informationen über seinen Finanzdienstleister sowie über die erhältlichen Finanzdienstleistungen (z.B. Vermögensverwaltung) und Finanzinstrumente (z.B. Anlagefonds) angewiesen. Wenn Finanzdienstleister Kunden beraten oder deren Vermögen verwalten, haben sie zudem deren Kenntnisse, Erfahrungen, finanzielle Verhältnisse und Anlageziele zu berücksichtigen. Das neue Gesetz soll den Kunden auch die Durchsetzung ihrer Ansprüche gegenüber Finanzdienstleistern erleichtern.

Alles in allem eine "sportliche" Vorgehensweise zum Schutze des Kundenvermögens. Jede noch so

gut gemeinte Regulierung kommt nämlich dann an seine Grenzen, wenn der Kunde für seine Anlageentscheidung praktisch die gleichen Fach- und Marktkenntnisse haben soll wie der Vermögensverwalter selber. Da dies in der Praxis in den allermeisten Fällen utopisch bleibt, werden viele in Verträgen vorhandene Klauseln einfach "durchgewinkt" – anders ist es gar nicht möglich.

Und insbesondere in Fällen, wo kriminelle Energie in's Spiel kommt, kann keine regulatorische Massnahme eine unheilvolle Entwicklung rechtzeitig erkennen und verhindern (was auch am Beispiel zahlreicher bankinterner Betrügereien der letzten Jahre mehr als bestätigt wird).

Warum Ihr Vermögen bei uns sicher ist

Die Organisation unserer Vermögensverwaltung stellt sicher, dass Sie sich zu keine Zeit Sorgen um Ihr Vermögen machen müssen:

- Aufträge zur Geldüberweisung erteilt immer der Kunde. Sei es eine Überweisung zu unseren Depotbanken Bank Zweiplus oder Credit Suisse, sei es eine Überweisung von diesen Banken auf die eigene Hausbank.

- Der Kunde erhält die Bankbelege über die Erstinvestition direkt von der Depotbank zugestellt. Er kann Betrag und Strategie kontrollieren, und wir als Vermögensverwalter haben keine Möglichkeit, Belege zu manipulieren.

- Mittels e-banking hat der Kunde die Möglichkeit, jederzeit den aktuellen Überblick über den Stand seiner Vermögenswerte einzusehen.

- Die Beschränkung unseres Angebotes auf die sechs Strategien schliesst kritische Transaktionen zum vorneherein aus (Devisenspekulation, Optionsgeschäfte, strukturierte Produkte, Immobilienfinanzierungen etc.).

- Weil das gesamte Kundenvermögen investiert ist, sind die Kundengelder selbst im Konkursfall der Depotbanken nie gefährdet.

- Unsere Renditeprognosen der einzelnen Strategien bewegen sich im Rahmen realistischer Möglichkeiten – wir versprechen nicht das Blaue vom Himmel.

- Was wir versprechen ist eine grösstmögliche Risikoverteilung (Diversifikation), die wir mit dem ausschliesslichen Einsatz zahlreicher Anlagefonds erreichen.

- Dank der Berücksichtigung des Anlagehorizontes jeder einzelnen Strategie bleibt das Anlageisiko für den Kunden sehr klein.

- Diese sehr konservative Anlagestrategie sichert den Erhalt des Vermögens unserer Kunden über weite Strecken. Der Preis für diese Sicherheit ist eine zuweilen etwas bescheidenere Rendite.

- An unserem jährlichen Finanz-Apéro informieren wir alle interessierten Kunden transparent und umfangreich über die erzielten Resultate sowie die künftige Ausrichtung unserer Strategien.

Eine wichtige Rolle in der Beziehung von Kunde und Vermögensverwalter spielt das Vertrauen. Die oben aufgeführten Punkte sollen dieses Vertrauen stärken. Dennoch sollte der Kunde immer auch auf sein Bauchgefühl hören. Nicht umsonst wird diesem Instinkt in verschiedenen Lebenslagen eine wichtige Funktion zugeschrieben. Stimmen Fakten und Empfinden überein, ist dies die beste Grundlage für eine langfristige Geschäftsbeziehung.