

Wenn KI die Trägheit der Kunden beseitigt

Viele Geschäftsmodelle in der Finanzwirtschaft beruhen auf einer Annahme, über die nur selten gesprochen wird: **Menschen verhalten sich nicht permanent rational**. Sie vergleichen nicht jeden Tag Zinsen, optimieren nicht jede Kreditkarte, wechseln nicht ständig Versicherungen und refinanzieren ihren Immobilienkredit nicht exakt in dem Moment, in dem es mathematisch sinnvoll wäre.

Diese Trägheit ist kein Randphänomen. Sie ist teilweise Bestandteil der Kalkulation von Finanzprodukten.

Matt Levine beschreibt dieses Prinzip in seinem Bloomberg-Newsletter *Money Stuff* anhand verschiedener Beispiele. Kreditkartenanbieter können beispielsweise attraktive Bonusprogramme anbieten, weil nur ein kleiner Teil der Kunden diese konsequent optimiert. Banken können zunächst hohe Sparzinsen zahlen und später die Verzinsung reduzieren, weil viele Kunden ihr Geld trotzdem nicht abziehen. Versicherungsverträge können günstig erscheinen, weil nicht jeder Kunde den Vertrag bis zum wirtschaftlich optimalen Zeitpunkt durchhält.

Ökonomisch betrachtet handelt es sich häufig um **Optionen, die Kunden besitzen, aber nicht vollständig ausüben**.

Die amerikanische Hypothek als besonders gutes Beispiel

Besonders deutlich wird das bei amerikanischen Immobilienkrediten.

In den USA sind Hypotheken mit einer Zinsbindung von 30 Jahren üblich. Ein Kreditnehmer kann beispielsweise einen Zinssatz von 6,5 Prozent für 30 Jahre festschreiben.

Steigen die Marktzinsen später auf acht Prozent, bleibt sein Zinssatz unverändert. Fallen die Zinsen dagegen beispielsweise auf vier Prozent, kann er den alten Kredit grundsätzlich durch einen neuen Kredit ersetzen.

Der Kreditnehmer erhält damit eine bemerkenswert wertvolle Option:

Steigende Zinsen trägt weitgehend die Bank beziehungsweise der Kapitalmarkt – fallende Zinsen kann der Kreditnehmer nutzen.

Theoretisch müsste diese Option teuer sein.

In der Praxis ist sie jedoch günstiger, als es eine rein finanzmathematische Betrachtung vermuten lassen würde. Der Grund: Viele Menschen nutzen sie nicht optimal.

Eine Refinanzierung kostet Zeit. Man muss Angebote vergleichen, Unterlagen einreichen, mit Banken sprechen und beurteilen, ob die Zinsersparnis die Kosten des Wechsels rechtfertigt. Viele Kreditnehmer beschäftigen sich deshalb überhaupt nicht damit.

Bloomberg verweist auf Untersuchungen, nach denen nur ungefähr ein Drittel der amerikanischen Hausbesitzer refinanziert, obwohl sie dabei erheblich sparen könnten.

Hier verändert KI plötzlich die Ökonomie

Genau an dieser Stelle könnte künstliche Intelligenz einen erheblichen Unterschied machen. Ein KI-Agent könnte permanent beobachten:

- Wie hoch ist mein aktueller Kreditzins?
- Wie hoch sind die derzeit verfügbaren Marktzinsen?
- Welche Kosten verursacht eine Umschuldung?
- Wie lange werde ich die Immobilie voraussichtlich noch halten?
- Ab welchem Zinssatz lohnt sich eine Refinanzierung?

Der Kunde müsste diese Berechnung nicht mehr selbst durchführen. Die KI könnte ihn informieren:

„Wenn Sie Ihren Kredit jetzt refinanzieren, sparen Sie über die nächsten zehn Jahre voraussichtlich 27.000 Dollar.“

Noch weitergehend könnte ein KI-Agent künftig sogar Angebote einholen, Dokumente vorbereiten und den Antrag weitgehend automatisiert abwickeln.

Dann verschwindet ein wesentlicher Grund dafür, dass Kunden bisher nicht handeln: **Aufmerksamkeit ist knapp.**

Morgan Stanley hält es laut Bloomberg für möglich, dass sich der Anteil der wirtschaftlich sinnvollen Refinanzierungen durch KI von ungefähr einem Drittel auf rund 60 Prozent erhöhen könnte.

Damit verändert sich allerdings auch die Kalkulation der Hypotheken.

Wenn Kreditnehmer ihre Refinanzierungsoption wesentlich effizienter nutzen, wird diese Option für Banken und Investoren teurer. Die Folge könnten etwas höhere Hypothekenzinsen sein. Morgan Stanley schätzt den möglichen Effekt auf etwa 0,1 bis 0,2 Prozentpunkte.

Das klingt wenig. Bei einem Hypothekenmarkt von vielen Billionen Dollar handelt es sich jedoch um erhebliche Beträge.

Von der Hypothek zum Finanzassistenten

Noch interessanter ist die Übertragung dieses Gedankens auf andere Finanzprodukte.

Ein KI-Agent könnte beispielsweise automatisch prüfen, welche Kreditkarte bei welchem Einkauf die höchste Rückvergütung bietet.

Er könnte Tagesgeldangebote beobachten und feststellen, wenn eine andere Bank deutlich höhere Zinsen zahlt.

Er könnte Versicherungsverträge überprüfen, Gebühren analysieren oder auf eine günstigere Finanzierung hinweisen.

Damit entsteht ein fundamentaler Wandel.

Bisher gilt in der Finanzwirtschaft häufig:

Information ist verfügbar – aber der Kunde verarbeitet sie nicht.

Mit KI könnte daraus werden:

Information wird automatisch verarbeitet und in eine Handlung übersetzt.

Das ist ein erheblicher Unterschied.

Warum das technisch heute möglich wird

Neu ist nicht, dass Computer Zinsen berechnen oder Finanzprodukte vergleichen können. Das können sie seit Jahrzehnten. Neu ist die Möglichkeit, **persönliche Finanzdaten, Vertragsinformationen, aktuelle Marktdaten, klassische Rechenverfahren und leistungsfähige Sprachmodelle miteinander zu verbinden**. Daraus könnte etwas entstehen, das weit über einen heutigen Vergleichsrechner hinausgeht: ein persönliches Finanz-Cockpit.

Ein solches System müsste keineswegs autonom handeln. Im Gegenteil: Gerade bei finanziell wichtigen Entscheidungen erscheint es sinnvoller, die KI zunächst als **Beobachtungs-, Analyse- und Erklärungssystem** einzusetzen. Sie erkennt Veränderungen, berechnet deren wirtschaftliche Bedeutung und legt dem Kunden einen nachvollziehbaren Entscheidungsvorschlag vor. Die eigentliche Entscheidung bleibt beim Menschen – er muss die Grundlagen nur verstehen.

Technisch ließe sich dies vergleichsweise klar strukturieren. Konten, Depots und Vertragsdaten bilden die persönliche Datengrundlage. Externe Schnittstellen liefern beispielsweise aktuelle Spar-, Kredit- oder Kapitalmarktkonditionen. Klassische finanzmathematische Module übernehmen die eigentlichen Berechnungen. Ein Sprachmodell kann Vertragsinformationen strukturieren, Ergebnisse einordnen und dem Nutzer verständlich erklären, warum möglicherweise Handlungsbedarf besteht.

Die Architektur lautet damit vereinfacht:

persönliche Finanzdaten → strukturierte Analyse → finanzmathematische Berechnung → Marktvergleich → Entscheidungsvorschlag → verständliche Erklärung → Mensch entscheidet.

Auf dem Bildschirm müsste von dieser technischen Komplexität wenig zu sehen sein. Das Cockpit könnte sich auf wenige Fragen konzentrieren: **Was hat sich verändert? Wo besteht Handlungsbedarf? Wie groß ist der finanzielle Effekt? Warum sollte ich etwas überprüfen?**

Statt selbstständig Geld zu verschieben, könnte das System beispielsweise melden: „Die Verzinsung Ihres Tagesgeldkontos liegt inzwischen 1,1 Prozentpunkte unter einem aktuellen Vergleichsniveau. Bei Ihrem Guthaben entspricht dies rund 440 Euro jährlich. Ein Wechsel sollte geprüft werden.“ Bei einem Immobilienkredit könnte es anzeigen, ab welchem Marktzins eine Refinanzierung nach Berücksichtigung aller Kosten wirtschaftlich sinnvoll wird. Ähnliche Prüfungen wären bei Versicherungen, Wertpapierdepots oder anderen Finanzierungsverträgen denkbar.

Interessant ist dabei auch die technische Umsetzung. Gerade bei persönlichen Finanzdaten sollte ein solches System nicht zwingend vollständig in einer externen Cloud betrieben werden. **Lokale Sprachmodelle können sensible Daten innerhalb der eigenen technischen Umgebung verarbeiten**, während nur notwendige Marktinformationen von außen bezogen werden. Das kann Datenschutzrisiken reduzieren und zugleich nachvollziehbarere Kontrollstrukturen ermöglichen.

Damit erhält Levines Überlegung eine sehr praktische Dimension. Die Finanzwirtschaft kalkuliert teilweise damit, dass Kunden nicht permanent vergleichen und optimieren. Ein persönliches Finanz-Cockpit würde **dauerhafte finanzielle Aufmerksamkeit bereitstellen**.

Behavioral Finance bekommt einen neuen Gegenspieler

Seit Jahrzehnten beschäftigt sich die Behavioral Finance damit, dass Menschen nicht so rational handeln, wie klassische Finanzmodelle unterstellen. Sie leiden unter Trägheit, Informationsüberlastung, Verlustaversion oder sogenannten Status-quo-Effekten. KI beseitigt diese menschlichen Eigenschaften selbstverständlich nicht.

Sie kann jedoch einen Teil ihrer wirtschaftlichen Folgen reduzieren.

Der Mensch muss nicht selbst ständig rational sein. Es reicht möglicherweise, wenn sein digitaler Agent rational handelt. Damit könnte künstliche Intelligenz etwas bewirken, das weit über effizientere Prozesse hinausgeht: **Sie verändert die Preisbildung von Finanzprodukten.**

Produkte, die heute deshalb günstig angeboten werden können, weil Kunden ihre Möglichkeiten nur teilweise nutzen, könnten künftig teurer werden. Gleichzeitig könnten Verbraucher deutlich bessere Entscheidungen treffen. Das ist eine bemerkenswerte Verschiebung: KI automatisiert nicht nur Bankprozesse. Sie verändert möglicherweise das Verhältnis zwischen Finanzunternehmen und ihren Kunden.

Die entscheidende Ressource der Zukunft könnte deshalb nicht mehr allein Kapital oder Information sein.

Es könnte **automatisierte Aufmerksamkeit** sein.

Quellen

Bloomberg / Matt Levine: *Money Stuff – Underpriced Options*, August 2026.

Bloomberg: Berichterstattung über KI-gestützte Hypothekenrefinanzierung und den US-Mortgage-Markt.

Morgan Stanley Research: Einschätzungen zu Refinanzierungsquoten und möglichen Auswirkungen automatisierter Refinanzierung auf Hypothekenzinsen.

Agarwal, S., Rosen, R. J. & Yao, V. (2013): *Why Do Borrowers Make Mortgage Refinancing Mistakes?*