

Stellungnahme
zur Studie
„Anforderungen an Finanzvermittler –
mehr Qualität, bessere Entscheidungen“
im Auftrag
des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und
Verbraucherschutz

Die deutsche Versicherungswirtschaft begrüßt den Anstoß des Ministeriums, mittels einer Studie eine Diskussion über eine Qualitätsverbesserung im Bereich der Finanzvermittlung in Gang zu setzen.

Die von der Beratungsgesellschaft Evers & Jung vorgelegte Studie „Anforderungen an Finanzvermittler – mehr Qualität, bessere Entscheidungen“ kann diesen Zweck jedoch nur ansatzweise erfüllen, da sie drei erhebliche Mängel aufweist:

1. Die Studie kann auf keine hinreichenden Erfahrungen aus der jüngsten Regulierung in Folge der Umsetzung der Versicherungsvermittlungs- (IMD) und Finanzmarktrichtlinie (MiFID) zurückgreifen. Zum Redaktionsschluss der Studie im Frühsommer 2008 war das Finanzmarktrichtlinie-Umsetzungsgesetz (FRUG) ein halbes Jahr (01. November 2007), das Versicherungsvermittlerrecht zirka ein Jahr (22. Mai 2007) in Kraft. Die EU-Kommission hat die für das Jahr 2008 ursprünglich geplante Evaluierung der IMD verschoben, weil die meisten Mitgliedstaaten diese verspätet umgesetzt hatten und noch keine ausreichenden Erfahrungen vorliegen.
2. Der Studie liegt keine gründliche Faktenrecherche insbesondere im Bereich der Versicherungsvermittlung zugrunde. Dieses führt zu fehlerhaften Beurteilungsgrundlagen, von denen schließlich nicht erforderliche Maßnahmenvorschläge abgeleitet werden, die keinen Mehrwert für den Verbraucher erkennen lassen.
3. Zudem geht die Studie von einem Leitbild des „unmündigen Verbrauchers“ aus, der zu einem erwünschten „Finanzplanungsverhalten“ erzogen werden soll. Die Vorschläge im Versicherungsbereich gehen daher an den Bedürfnissen der Verbraucher vorbei und berücksichtigen nicht die Vorteile der bestehenden praxiserprobten Systeme.

**Gesamtverband der Deutschen
Versicherungswirtschaft e. V.**

Wilhelmstraße 43 / 43 G, 10117 Berlin
Postfach 08 02 64, 10002 Berlin
Tel.: +49 30 2020-5420/21
Fax: +49 30 2020-6420/21

60, avenue de Cortenberg
B - 1000 Brüssel
Tel.: +32 2 28247-30
Fax: +32 2 28247-39

Ansprechpartner:
Wolfgang Marzin
Ralf Bolle
Außendienst und Maklerfragen

E-Mail: vertrieb@gdv.de

www.gdv.de

Lediglich der Vorschlag, die finanzielle Erziehung der Verbraucher zu fördern und der Ansatz, wonach die jüngste Teilmarktregulierung im Versicherungsbereich als Pilot verstanden und für das Anlage- und Kreditvermittlergewerbe adaptiert werden kann, bilden einen konstruktiven Ausgangspunkt für eine zielführende Diskussion.

Mit der Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts sowie der VVG-Reform ist für die Versicherungsvermittlung erst jüngst ein Rechtsrahmen eingeführt worden, der Leitbildcharakter hat:

- Die Versicherungsvermittlung ist erlaubnispflichtiges Gewerbe, die voraussetzt, dass der Vermittler
 - zuverlässig ist,
 - in geordneten Vermögensverhältnissen lebt,
 - eine Berufshaftpflichtversicherung nachweist und
 - eine Sachkundeprüfung ablegt beziehungsweise angemessen qualifiziert ist.
- Versicherungsvermittler werden in ein zentrales Register eingetragen.

Es bestehen ferner folgende Pflichten:

- Information über Status, Registrierung, Auftraggeber, Marktgrundlage (VersVermV)
- Anlassbezogene Befragung und Beratung nach Wünschen und Bedürfnissen des Kunden (VVG)
- Dokumentation der Beratung und Gründe des zu einer bestimmten Versicherung erteilten Rates unter Berücksichtigung der Komplexität des angebotenen Versicherungsvertrages. Diese Verpflichtung trifft auch die Versicherer (VVG).
- Produktinformationsblatt, in dem die wesentlichen Merkmale des Produktes enthalten sind (VVG-InfoV).
- Angabe der einkalkulierten Kosten sowie der sonstigen Kosten in EUR und Cent in der Lebens- und Krankenversicherung (VVG-InfoV).
- Der GDV hat seinen Mitgliedsunternehmen zudem empfohlen, in der Lebensversicherung zusätzlich einen Renditeeffekt auszuweisen. Der Versicherungsnehmer erfährt dadurch, welchen Effekt die laufenden Kosten auf die Rendite des Produkts haben. Damit ist für den Kunden eine noch bessere Vergleichbarkeit mit anderen Finanzprodukten eröffnet.

I. Executive Summary

Die in der Studie unterbreiteten Vorschläge betreffend die Versicherungsvermittlung sind nicht zielführend. Dieser Teilmarkt hat durch die Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts und die VVG-Reform zum 22. Mai 2007 beziehungsweise 01. Januar 2008 erst jüngst einen neuen Rechtsrahmen erhalten. Die Regelungen können allerdings als Vorbild für andere Teilmärkte der Finanzvermittlung dienen.

Zu den konkreten Maßnahmenvorschlägen:

- Die Vorlage einer einheitlichen Produktinformation, die neben den rechtlichen Anforderungen auch didaktisch und methodisch das Beratungsgespräch verbraucherorientiert unterstützt (K.1.3 – S. 151), ist nicht erforderlich (vergleiche S. 6 ff.). Versicherungskunden erhalten die geforderten Informationen mittels Produktinformationsblatt und Beratungsdokumentation in adäquater Form und ausreichendem Umfang. Eine Reduzierung der Informationspflichten kann dem Verbraucherschutz durch höhere Transparenz dienen.
- Ein „Prüfverfahren zum Selbsttest von Vermittlern, ob und in welchem Ausmaß sie die Verbraucherschutzziele von MiFID und VersVermR erfüllen“ (K.1.3 – S. 151), ist mit der Sachkundeprüfung „Versicherungsfachmann/-frau IHK“ bereits vorhanden. Diese Prüfung für Versicherungsvermittler ist zukunftsweisend und umfassend. Die Beratungsvision des unabhängigen Financial Plannings ist im breiten Privatkundengeschäft realitätsfremd (vergleiche S. 11 ff.).
- Etwaige Qualitätsprobleme in der Finanzvermittlung sind nicht durch einen Interessenskonflikt „Beratung versus Produktverkauf“ begründet (K.2 – S. 152). Denn der Produktverkauf ist nicht das übliche Geschäftsmodell der Versicherungswirtschaft. Der Kern der Versicherungsvermittlung ist vielmehr die Beratung anhand der Wünsche und Bedürfnisse der Kunden (vergleiche S. 14 ff.).
- Eine einseitige staatliche Förderung der Honorarberatung geht am Praxisbedarf der Verbraucher vorbei und belastet insbesondere einkommensschwächere Schichten mit höheren Kosten. Zudem ist keine Notwendigkeit für eine umfassende Honorarberatung (K.2 – S. 152) erkennbar, da die bestehenden Vergütungssysteme nicht rein abschlussorientiert, sondern wesentlich auch auf Bestandssicherung ausgerichtet sind (vergleiche S. 17 ff.).

- Eine Deckelung von Abschlussprovisionen (K.3.1 – S. 153) ist nicht erforderlich. Vermittler legen Wert auf eine lange Kundenbindung, die Basis einer langfristigen, wertorientierten Unternehmensführung ist. Lange Stornohaftungszeiten seitens der vergütenden Produktgeber fördern zudem das Interesse an langen Vertragslaufzeiten (vergleiche S. 21 ff.).
- Eine Einführung verpflichtender standardisierter Angaben zur Netto-Rendite als zentrale Vergleichsebene für Anlageprodukte mit dem Vorbild des effektiven Jahreszinses für Verbraucherkredite (K.3.2 – S. 153) ist nicht erforderlich. Der GDV empfiehlt bereits die Angabe des Renditeeffekts (vergleiche S. 23 ff.).
- Die Schaffung einer einheitlichen Anlaufstelle für Verbraucherbeschwerden (K.4 – S. 153) ist zu begrüßen, darf jedoch für die beteiligten Wirtschaftskreise nicht mit weiteren Kosten verbunden sein (vergleiche S. 24).
- Eine Verpflichtung der Versicherungsunternehmen, die Qualifikation ihrer Vertreter und die Einhaltung der zu deren Sicherung vorgesehenen Fortbildungs- und Überprüfungsmaßnahmen regelmäßig durch private Zertifizierungsagenturen evaluieren zu lassen (K.5 – S. 154), ist nicht erforderlich. Die Überprüfung der Versicherungsunternehmen in Bezug auf ihre gebundenen Vermittler durch die BaFin ist im Rahmen der regelmäßigen Aufsicht ausreichend (vergleiche S. 25 ff.).
- Eine Streichung der Ausnahmeregeln in § 2 Absatz 6 Nr. 8 KWG und § 2a Nr. 7 WpHG (K.6.1 – S. 154) ist nicht erforderlich (vergleiche S. 28).

II. Allgemeines

Beispielhaft für die Mängel der Studie ist deren anfängliche Behauptung einer einmalig hohen Vermittlerdichte von 0,61 Vermittler auf 100 Einwohner in Deutschland (S. 9 oben). Diese soll wohl belegen, dass sich allein schon daraus ein hoher Wettbewerbs- und Verkaufsdruck ergebe, der schließlich legislatives Handeln rechtfertige.

Für die Ermittlung der Vermittlerdichte haben die Verfasser der Studie auf Basis von gängigen Statistiken (!) eine Vermittleranzahl von 400.000 - 500.000 Akteuren zugrunde gelegt, die sich überwiegend in der Versicherungs- und Fondsvermittlung positioniert haben (S. 15 oben). Die in Bezug genommenen Statistiken werden trotz ihrer „Gängigkeit“ leider nicht belegt. Anzunehmen ist, dass die Autoren insbesondere die Vermittleranzahl dem Gesetzentwurf zur Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts entnommen haben (BT-Drs. 16/1935, S. 13). Den Verfassern der Studie durfte jedoch nicht entgehen, dass die tatsächlichen Registrierungen von Vermittlern schon zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses weit unterhalb der Schätzungen des Gesetzentwurfes lagen. Anfang Februar 2009 waren knapp 240.000 Vermittler bei noch 10.000 unbearbeiteten Anträgen registriert. Legt man diese Zahlen zugrunde, so reduziert sich die Versicherungsvermittlerdichte für Deutschland auf 0,31 und entspricht in etwa derjenigen in Großbritannien.

Ähnlich verhält es sich mit der Ausführung, in der Finanzvermittlung seien Fehlleistungen die Regel und verursachten Vermögensschäden i. H. v. 20 - 30 Mrd. EUR (S. 9). Für diese Behauptung werden ebenfalls keine Belege erbracht. Zitiert wird lediglich eine Pressemitteilung (S. 12, Fn. 5), die ihrerseits eine Einschätzung enthält und für einen Ausbildungslehrgang wirbt. Für die Dokumentation der Hauptschwachpunkte für oben genannte angebliche Fehlleistungen werden Literatur und Presseberichte („Stern“) zitiert, die aus den Jahren 2000 - 2003 stammen (S. 12, Fn. 3). Welche Auswirkungen die jüngsten maßgeblichen gesetzlichen Regelungen (Vermittlerrecht und FRUG) seit 22. Mai 2007 und 01. November 2007 haben, bleibt außen vor.

Eine derartige „Grundlagenrecherche“ kann nicht als Ausgangsbasis für legislative Maßnahmen dienen.

III. Zu den konkreten Maßnahmenvorschlägen

Im Einzelnen möchten wir zu den Maßnahmenvorschlägen Folgendes anmerken:

Zu K.1.3 Operationalisierung der neuen Gesetzeslage für die Anbieter (S. 151)

- „Vorlage einer Produktinformation, die neben den rechtlichen Anforderungen (zum Beispiel der neuen VVG-InfoV) auch didaktisch und methodisch das Beratungsgespräch verbraucherorientiert unterstützt.“

Bezüge:

Positionen der Versicherungswirtschaft:

- Versicherungskunden erhalten die geforderten Informationen mittels **Produktinformationsblatt** und **Beratungsdokumentation** in adäquater Form und ausreichendem Umfang.
- Eine Reduzierung der Informationspflichten kann dem Verbraucherschutz durch höhere Transparenz dienen.

E.5.3.1.b) – S. 51;
E.7.1.1. – S. 62
F.1.10 - F.1.12 – S. 81 ff.;
F.2.2 – S. 93
F.2.6 – S. 95
F.2.17 – S. 105 f.
G.1.2.8 – S. 117

Produktinformationsblatt und Beratungsdokumentation bilden eine Einheit

In der Studie wird ein Kurzinformativblatt mit Nachfrageaufforderung vorgeschlagen. Hierzu wird vorgetragen, dass es wünschenswert sei, dass der Kunde ein möglichst kurzes und verständliches Informationsblatt zur Verfügung gestellt bekommt und dabei zu möglichst präzisen Fragen an seinen Vermittler aufgefordert wird (S. 62 und 151). Die im Zuge der VVG-Reform im Versicherungsbereich seit dem 01. Januar 2008 eingeführten Produktinformationsblätter werden von den Autoren der Studie dabei grundsätzlich begrüßt. Die konkrete Ausgestaltung der Inhalte der Produktinformationsblätter - die vom Gesetzgeber vorgegeben ist - sei allerdings zu stark produktorientiert und gebe dem Kunden zu wenig Strukturierungs- und Entscheidungshilfe (S. 84 unten). Sinnvoller sei eine kurze, klare Produkterläuterung mit konkreten Handlungsvorschlägen für den Abschluss eines Produkts, wie sie früher einmal durch die Beratungsblätter des „Verbandes verbraucherorientierter Versicherungs- und Finanzmakler“ angeboten wurden (S. 82).

Im Versicherungsbereich ist vorgesehen, dass der Verbraucher ein Produktinformationsblatt erhält, dem er die wesentlichen Merkmale des Produkts entnehmen kann. Das umfasst in der Lebens- und Krankenversicherung auch Informationen über Kosten. Der Versicherungsvermittler ist seinerseits verpflichtet, dem Kunden seinen Status offen zu legen. Zugleich erhält der Versicherungsnehmer eine Beratungsdokumentation, die den Gegenstand des Beratungsgesprächs sowie die Gründe für einen gegebenen Rat dokumentiert. Damit erhält der Versicherungsnehmer alle für ihn relevanten Informationen und letztlich auch die Gelegenheit, sich in das Beratungsgespräch einzubringen. In der Studie wird die rechtliche Ausgangslage im Versicherungsbereich im Grundsatz auch anerkannt. So wird unter anderem ausgeführt, dass mit dem Produktinformationsblatt der Kunde „eine erste wichtige Standardinformation als Grundstein einer sachgerechten und für den Kunden verständlichen Beratung“ vorgelegt bekommt (S. 51 und 84). Beizupflichten ist auch der Aussage, dass mehr Informationen nicht automatisch zu mehr Beratungsqualität führen (S. 83 und 149).

Soweit die Studie darüber hinaus weitergehende Anforderungen an eine derartige Produktinformation formuliert, wird allerdings nicht hinreichend klar, wie diese umgesetzt werden soll. So beschränkt sich die Studie selber zur Veranschaulichung auf eine Darstellung zu den so genannten Riesterverträgen (S. 147 Abb. 21), wobei diese Gegenstand der ohnehin bereits erforderlichen Beratungsdokumentation bildet. Somit stellt sich die Frage, ob eine Zusammenführung von Produktinformationen und Beratungsdokumentationen auf einem Blatt Papier wirklich zielführend und auch praktikabel ist. Der Hinweis auf die Praxis in den Niederlanden (S. 105 f.) offenbart insofern keine gravierenden Unterschiede im Bezug auf die Inhalte der dort praktizierten Kurzinformation. In jedem Fall ist die Verquickung von Produktinformation und Beratungsdokumentation, wie sie in der Studie im Bezug auf die Riesterverträge vorgenommen wird, bedenklich, soweit hieraus pauschale Aussagen zur Qualität der Vermittlung und Beratung abgeleitet werden. Eine „grundlegende Veränderung des Angebots wie des Nachfrageverhaltens“, die die Studie offenbar anstrebt (S. 93), ist gerade bei Riesterverträgen und deren Bedeutung für eine Altersversorgung alles andere als zielführend. Umso überraschender ist im Übrigen vor diesem Hintergrund wiederum die Feststellung in der Studie, dass Riesterverträge „völlig harmlos“ seien (S. 95).

Den Autoren der Studie scheint im Ergebnis selbst nicht ganz klar zu sein, wie die Kurzinformativblätter aussehen sollen. So wird einerseits gefordert, dass im Versicherungsbereich bereits vorhandene Produktinformati-

onsblatt müsse um eine Abschlussempfehlung durch den Vermittler ergänzt werden (S. 82), andererseits sollen die Kunden zu konkreten Nachfragen insbesondere über den Vermittlerstatus, aber auch über Produkteigenschaften und so weiter aufgefordert werden (S. 62). Welchen Informationsgewinn die Kunden aus diesen Nachfrageaufforderungen generieren sollen, bleibt unklar, da die Informationen, die der Kunde erfragen soll, bereits über die Kurzinformativblätter vermittelt werden sollen. Zudem führen derartige Nachfrageaufforderungen zu einer Bevormundung des Verbrauchers und sind nicht mit dem europarechtlich anerkannten Leitbild des mündigen Verbrauchers in Übereinstimmung zu bringen. So wird der Ansatz auch von den Autoren der Studie nicht vollständig weiterverfolgt und die Nachfrageaufforderung findet sich in den konkreten Vorschlägen und Maßnahmen (S. 149 ff.) nicht wieder.

Verschlinkung der Informationspflichten

Es wäre allerdings empfehlenswert, die Informationspflichten insgesamt zu reduzieren und im gleichen Zuge dem Produktinformationsblatt eine stärkere Stellung zukommen zu lassen. Zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat der Kunde damit eine hinreichende Entscheidungsgrundlage, so dass auf die übrigen Informationen im Wesentlichen verzichtet werden kann. Hierdurch würde erreicht, dass der Kunde in die Lage versetzt wird, die notwendigen Informationen aufzunehmen und dann entsprechend seinen Bedürfnissen auch zu bewerten.

Beratungsdokumentation zielführend

Die Studie konzediert, dass die Verpflichtung der Vermittler zur Dokumentation der Beratung ein Schritt in die richtige Richtung sei. Da der Gesetzgeber aber nicht geregelt habe, dass in jedem Fall der Gesamtbedarf des Kunden ermittelt werde, dokumentierten die Vermittler nun sehr unterschiedlich und „fast immer“ auf ein bestimmtes Produkt bezogen (S. 83 Mitte). Dieses wird jedoch nicht durch empirische Untersuchungen belegt. Die Autoren der Studie widersprechen sich insofern selbst mit dem Hinweis, dass, sich - Auf Grund der erst seit kurzem bestehenden Dokumentationspflicht - in der Praxis noch kein Standard habe herausbilden können (S. 83 Mitte). Zudem kann es dem Kundenbedarf entsprechen, auch eine produktbezogene Beratung zuzulassen, da die Kunden nicht in jedem Beratungsgespräch eine Gesamtberatung wünschen.

Auch die Darstellung der Wirkungszusammenhänge zwischen dem im Beratungsgespräch geäußerten Beratungswunsch des Kunden und der Dokumentation dieses Wunsches durch den Vermittler im Beratungsprotokoll enthält nicht belegte Mutmaßungen (S. 82 oben). So wird suggeriert, die Versicherungsvermittler würden durch einen „geschickt“ gewählten Beratungsbegriff im Beratungsprotokoll eine Einschränkung der Beratungspflicht auf ein vom Vermittler gewünschtes Produkt herbeiführen. Die Kunden müssten in der Folge aktiv tätig werden, um das Beratungsprotokoll korrigieren zu lassen. Da dies nur von wenigen Kunden gemacht werde, fehle es an einer „Waffengleichheit“ zwischen Kunden und Vermittlern (S. 82 oben).

Diese Wertung verkennt die Intention des Gesetzgebers, der geregelt hat, dass der Umfang der Beratungspflicht sich sowohl nach Art, Umfang und Komplexität des angebotenen Versicherungsprodukts als auch nach den Kenntnissen des Kunden richtet, der nach seinen Wünschen und Bedürfnissen zu befragen ist. Der Vermittler muss also unterscheiden, ob es sich um ein einfaches Standardprodukt handelt oder um ein komplexeres Produkt und welche Kenntnisse der Kunden von dem angebotenen Produkt hat.

Damit ist gerade beabsichtigt, dass der Vermittler den Kunden nach seinen Wünschen und Bedürfnissen befragt. Das Beratungsthema wird somit vom Kunden vorgegeben, was auch sinnvoll erscheint, da nicht jeder Kunde in jedem Beratungsgespräch an einer umfassenden Beratung im Sinne einer „Finanzplanung“ interessiert ist.

Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, ein Beratungsprotokoll, welches seiner Auffassung nach nicht oder nicht vollständig das Beratungsgespräch wiedergibt, korrigieren zu lassen. Verstößt ein Vermittler gegen die Dokumentationspflicht, kann der Kunde einen hieraus entstandenen Schaden geltend machen. Zur Anspruchs begründung tritt zu Gunsten des Kunden eine Beweiserleichterung ein. Somit ist nicht nachvollziehbar, weshalb die Autoren der Studie in diesem Zusammenhang von „fehlender Waffengleichheit“ sprechen.

Ferner wird bereits mit der Begriffswahl „Waffengleichheit“ der Eindruck erweckt, Vermittler und Kunde würden sich konfrontativ gegenüberstehen mit dem Ziel, die eigenen entgegen gesetzten Interessen um jeden Preis durchzusetzen. Die Praxis zeigt, dass genau dieser von den Autoren der Studie bewusst konstruierte Interessengegensatz nicht zutrifft. Vielmehr kann der Vermittler nur dann dauerhaft erfolgreich tätig sein, wenn er im

Kundeninteresse handelt und nicht gegen den Kundenbedarf. Somit tritt der Vermittler – oft auch gegenüber dem Versicherer – in der Regel als Interessenvertreter des Kunden auf.

Die Unterstellung in der Studie, dass „ursprünglich nicht dokumentierte Beratungsverläufe gezielt nachgepflegt würden, um Haftungsansprüche von Verbrauchern abzuwehren“ (S. 83, siehe auch S. 117), entbehrt jeglicher Grundlage und wird auch durch den unsubstantiierten Bezug auf „mehrere Experten“ nicht glaubhafter. Durch eine derartige Darstellung wird das auch von den Autoren der Studie für gut befundene Instrument der Beratungsdokumentation in der (angeblichen) Wirkungsweise diskreditiert, ohne einen hinreichenden Nachweis für die angeblich fehlerhafte Anwendung zu erbringen.

Aus Sicht der Versicherungswirtschaft wäre es vielmehr sinnvoll, bei der Einführung einer Dokumentationspflicht auch im Bankensektor unmittelbar an die Regelungen im Versicherungsbereich anzuknüpfen (insofern zielführend § 34 WpHG-E im Gesetzentwurf zur Neuregelung der Rechtsverhältnisse bei Schuldverschreibungen aus Gesamtemissionen und zur verbesserten Durchsetzbarkeit von Ansprüchen von Anlegern aus Falschberatung). Zusätzlich könnte eine Hinweispflicht für den Fall eingeführt werden, dass ein bestimmtes Produkt nicht dem Risikoprofil des Interessenten entspricht. Hiermit könnte Klarheit für Vermittler und Kunden geschaffen werden.

- „Prüfverfahren zum Selbsttest von Vermittlern, ob und in welchem Ausmaß sie die Verbraucherschutzziele von MiFID und VersVermR erfüllen. Diese werden umso wirkungsvoller, desto enger Prüfverfahren und Aufsichtspraxis verknüpft sind.“

Bezüge:

F.2.10 - F.2.12 – S. 98 ff.
G.1.2.7 – S. 116
H.10 – S. 127

Positionen der Versicherungswirtschaft:

- Die Sachkundeprüfung für Versicherungsvermittler ist zukunftsweisend und umfassend.
- Die Beratungsvision des unabhängigen Financial Plannings ist im breiten Privatkundengeschäft realitätsfremd.

Sachkundeprüfung für Versicherungsvermittler hat Vorbildcharakter

Die Studie schlägt Prüfverfahren zum Selbsttest von Vermittlern vor, ob und inwieweit sie die Verbraucherschutzziele der MiFID und des neuen Versicherungsvermittlerrechts erfüllen. In diesem Zusammenhang wird die für Versicherungsvermittler obligatorische Sachkundeprüfung „Versicherungsfachmann/-frau IHK“ hinsichtlich ihres fachlichen, aber insbesondere hinsichtlich ihres auf Beratungsqualität abgestellten praktischen Teils als unzulänglich dargestellt und als „der niedrigste und sektorenreinste Abschluss“ bezeichnet (S. 116).

Immerhin hatte die vom Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e. V. Anfang der 90er Jahre eingeführte Vermittlerqualifikation Leitbildfunktion für die praxis- und handlungsorientierte Neuordnung der Ausbildungsberufe Versicherungs- und Bankkaufmann/-frau. Der hohe Anspruch der Prüfung lässt sich nicht nur an deren inhaltlich umfänglichen Anforderungen – inklusive Verbraucherschutzziele des Vermittlerrechts – [Anlage 1 zu § 1 Absatz 3 Satz 2 der Versicherungsvermittlerverordnung (VersVermV)] ablesen, sondern wird zudem in der bundesweiten Erfolgsquote 2008 deutlich erkennbar: Nur 66,5 Prozent aller Sachkundeprüfungen wurden erfolgreich abgeschlossen.

Ausbildungen in Bezug auf andere Finanzprodukte werden angeboten und genutzt

Die so genannte Interdependenz der Finanzdienstleistungssektoren betrifft zwar im Vertrieb zahlreiche Vermittler, berührt aber vor allem mit Blick auf die Sach- und Vermögensversicherungen bei weitem nicht alle am Markt tätigen Versicherungsvertreter und Makler. Insoweit ist die isolierte Sichtweise von Versicherungsthemen nicht nur formal (EU-Richtlinie), sondern auch sachlich begründet. Für Vermittler, die sich mit versicherungsfremden Produkten in der Anlageberatung und im Vermögensaufbau ihrer Privatkunden beschäftigen, stehen zahlreiche Weiterbildungsmöglichkeiten zur Verfügung. Die Versicherungswirtschaft kann heute bereits mit 17.756 Vermittlerprüfungen zu "Bausparen und Investment" unter dem überbetrieblichen Siegel von BWV und Deutscher Versicherungsakademie (DVA) GmbH aufwarten.

„Financial Planning“ für das Privatkundengeschäft ungeeignet

Bezogen auf den durchschnittlichen Privatkunden ist die in der Studie skizzierte Beratungsvision des unabhängigen Financial Plannings realitätsfremd. Die Aussage: "Was im Private Banking richtig ist, kann im breiten Retailgeschäft nicht falsch sein" (S. 127) ist keine tragfähige und zukunftsweisende Formel. Sie birgt sogar Risiken für den durchschnittlichen Versicherungsnehmer.

Auf Grund der aktuellen Marktsituation muss deshalb auch die Frage gestellt werden, ob das in der Studie propagierte Qualifikationsprofil des unabhängigen Finanzplaners im breiten Retailgeschäft – geleitet durch höhere Renditeaussichten zu Lasten der Sicherheit – aktuell zu deutlich höheren Verlusten von durchschnittlichen Privatkunden geführt hätte. Bedauerlicherweise werden die sicherheitsoptimierte Kapitallebensversicherung und private Rentenversicherung, die der klassische Versicherungsvermittler in seinem Portefeuille hat, auf Grund der Verknüpfung von Versicherung und Vermögensaufbau sehr kritisch bewertet (S. 115). Die Verknüpfung von Absicherung und Vermögensaufbau basierend auf Lebens- und Rentenversicherungen bildet das Beratungs- und Geschäftsfeld des qualifizierten Versicherungsfachmannes und sollte entgegen der Sichtweise der Studie zum Wohle und zur Sicherheit der Privatkunden weiter forciert und intensiviert werden.

Unbestritten jedoch ist die Notwendigkeit, dass sich jeder Vermittler in regelmäßigen Abständen bestimmten Weiterqualifizierungen unterziehen muss, um den erforderlichen Standard zu erhalten. Dieses ergibt sich schon aus den laufenden Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen in Bezug auf die vermittelten Produkte. Dieses gilt in besonderem Maße für die Altersvorsorge und die private Krankenversicherung. Jeder Vermittler, der wettbewerbsfähig bleiben und den Kunden gemäß seiner Wünsche und Bedürfnisse beraten will, wird sich entsprechend fortbilden. Die Versicherungsunternehmen bieten daher entsprechende Qualifizierungs- und Schulungsmaßnahmen für alle Vertriebspartner an. Hinsichtlich ihrer vertraglich gebundenen Vermittler haben die Versicherer bereits heute die Pflicht, eine angemessene Qualifikation in Bezug auf die vermittelten Produkte sicherzustellen. Sie werden hierbei von der BaFin beaufsichtigt, das entsprechende Dokumentationen über Qualifikations-, Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen in seinem Rundschreiben R 9/2007 (VA) vom 23. November 2007 (Ziffer B.I.1.e und B.I.7) fordert. Für nicht gebundene Vermittler bietet unter anderem die Deutsche Maklerakademie Fortbildungsmöglichkeiten.

Auf Grund der vorgenannten Ausführungen ist es für die Versicherungsbranche derzeit nicht notwendig, weitere, die den in der Studie skizzierten Kodizes entsprechende Regularien einzuführen. Zu begrüßen sind selbstverständlich alle über den Standard des Sachkundenachweises hinausgehenden Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen einzelner Versicherungsunternehmen für ihre Vermittler. Hier scheint es sogar ratsam, sich diese zertifizieren zu lassen.

Zu K.2 **Verbreitung der Finanzberatung ohne Produktverkauf („Honorarberatung“) unterstützen (S. 152)**

„Qualitätsprobleme in der Finanzvermittlung sind am effizientesten aufzulösen, wenn der Interessenskonflikt „Beratung versus Produktverkauf“ aufgelöst wird. Im Idealfall kauft der Verbraucher Beratung neutral ein und setzt die Ergebnisse anschließend mit Anbietern um.“

Bezüge:

F.1.1 – S. 71 f.

F.1.2 – S. 73 f.

F.1.4 – S. 75

F.1.12-F.1.14 – S. 83 ff.

F.2.1 – S. 92

G.1.2.3-G.1.2.4 – S. 114 f.

Positionen der Versicherungswirtschaft:

- Der reine Produktverkauf ist nicht das übliche Geschäftsmodell.
- Der Kern der Versicherungsvermittlung ist vielmehr die Beratung anhand der Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.
- Honorarberatung ist kein geeignetes Vergütungsmodell.

Produktverkauf ist kein Geschäftsmodell

Die Studie geht von der unzutreffenden Prämisse aus, dass Finanzdienstleistungen in Deutschland durchweg im Geschäftsmodell „Produktvertrieb“ angeboten werden. Dies entspricht nicht den praktischen Gegebenheiten. Die Versicherer bieten den Kunden überwiegend strukturierte Absicherungskonzepte, um deren Absicherungsbedürfnisse befriedigen zu können. Eine umfassende Kundenberatung und -absicherung zur dauerhaften Kundenbindung ist das ureigenste Interesse der Versicherer und wird sowohl durch die gängigen Vergütungsmodelle als auch durch vielfältige Software- und Beratungstools unterstützt.

Verbraucherkompetenz durch „Financial Education“ fördern

Die Annahme, dass die gängigsten beziehungsweise am häufigsten vertriebenen Produkte der Branche nicht dem Bedarf der Verbraucher entsprechen (G.1.2.3 - S. 114), wird in der Studie in keiner Weise belegt. Die hier aufgestellte These, dass für die Absicherung der Gesundheit und Erwerbsfähigkeit (Unfall-, Krankenversicherung) sowie die Altersvorsorge (kapitalbildende Lebens-/Rentenversicherungen) kein Bedarf besteht und der vielfache Verkauf daher eher auf „niedrige Kompetenz“, „Beurteilungsschwäche“ und sogar „Fehlentscheidungen“ der Verbraucher zurückzuführen

ren sei, ist nicht nachvollziehbar. Gegebenenfalls vorhandene Defizite bei der Entscheidungsfindung der Verbraucher können nicht pauschal einem wie auch immer gearteten Fehlverhalten der Vermittler des jeweiligen Produktes zugeschrieben werden. Für Versicherungsunternehmen gibt es seit jeher und in noch stärkerem Maße seit Einführung der VVG-InfoV eine weitreichende Verpflichtung, den Kunden vor Vertragsabschluss umfassend zu informieren. Darüber hinaus haben die Kunden über verschiedenste Medien (Internet-Vergleiche etc.) die Möglichkeit, sich bei Bedarf und Interesse noch weiter mit dieser Materie auseinanderzusetzen.

Die Förderung der „Financial Education“, wie sie auch in der umfassenden Studie befürwortet wird, wäre ein sinnvoller Ansatz, der zu begrüßen ist.

Vermittlung ausschließlich nach dem Bedarf des Kunden

Auch das in dieser Studie mehrfach konstruierte Beispiel des Produktpaares Unfall- vs. Berufsunfähigkeitsversicherung (F.1.4 – S. 75, G.1.2.4 – S. 115) und die daraus abgeleiteten Wirkungsfolgen sind unzutreffend. Erkennt ein Vermittler den Bedarf des Kunden, seine Invalidität abzuschern, so hat er gleichermaßen über das Berufsunfähigkeits- und das Unfallrisiko zu beraten. Dabei wird der Beratungsaufwand in der Studie falsch dargestellt. Gerade im Fall der Unfallversicherung ist dieser besonders hoch, da zunächst der Unfallbegriff als solches dargestellt werden muss beziehungsweise wann eine Unfallversicherung überhaupt in Anspruch genommen werden kann (zum Beispiel nicht bei Krankheiten, Insektenstichen etc.). Darüber hinaus gilt es, zahlreiche und teilweise höchst komplizierte Invaliditätsgrade in Verbindung mit nicht minder komplizierten Progressions-Staffelungen zu erklären. Auch die Aussage, die Vergütung sei bei der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) nur geringfügig besser, kann pauschal so nicht getroffen werden. Die Höhe der Provision hängt maßgeblich von der jeweiligen Vereinbarung ab, wird aber in jedem Fall deutlich zugunsten der BU ausfallen. Ob und gegebenenfalls welcher Absicherung schließlich der Vorrang bei der Empfehlung eingeräumt wird, hängt jedoch von den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden im Einzelfall ab. Die abschließende Empfehlung des Vermittlers ist damit gerade nicht – wie behauptet – durch Vertriebsanreize motiviert (F.1.4 – S. 76).

Höhe der Vergütungen für Vermittlertypen unzutreffend bewertet

Die Studie geht des Weiteren davon aus, dass Versicherungsmakler höhere Vergütungen erhalten als angestellte Vermittler, diese wiederum höhere Vergütungsteile als Ausschließlichkeitsvermittler (S. 71). Gestützt wird sich dabei auf eine Übersicht des GDV zu einem Positionspapier zur Offenlegung von Abschluss- und Vertriebskosten (S. 73). In der genannten Übersicht wurde seitens des GDV lediglich ein Beispiel für Vergütungsmöglichkeiten dargestellt, um zu verdeutlichen, dass unterschiedliche Provisions-/Courtagebeträge nicht unbedingt einen realistischen Vergleich von Abschluss- und Vertriebskosten zulassen. Die Studie zieht somit aus einem völlig anderen Sachzusammenhang falsche Schlüsse. In der Praxis erfolgt die Vergütung der Versicherungsvermittler nach unterschiedlichen Kalkulationsmechanismen. Versicherungsvermittler erhalten unabhängig von ihrem Status individuell vereinbarte Vergütungssätze, deren Höhe sich nach den unterschiedlichsten Kriterien richtet. In diesem Zusammenhang können Erfahrungen des Vermittlers ebenso von Bedeutung sein wie konkret übernommene Aufgabengebiete. Eine generelle Aussage in dem von der Studie formulierten Sinn entspricht mithin nicht der Vergütungspraxis.

EU-Kommission will Courtagen für Makler nicht abschaffen

Die Studie zieht auch den Schluss, dass die Europäische Kommission im Zuge ihrer kartellrechtlichen Untersuchung von Unternehmensversicherungen die an Versicherungsmakler gezahlte Courtage für wettbewerbsverzerrend und intransparent hält und deren Abschaffung anstrebt (S. 72). Zu bemerken ist, dass die Kommission in ihrem Abschlussbericht zur EU-Sektoruntersuchung zwar das Spannungsverhältnis des Versicherungsmaklers einerseits als Beauftragter des Kunden und andererseits als Dienstleister der Versicherungsunternehmen anspricht. Eine generelle Abschaffung des Vergütungsmodells Courtage ist der EU-Studie aber nicht zu entnehmen. Der Markt ist – im Sinne des EU-Antritts – vielmehr bestrebt, in den konstruktiven Dialog mit der Kommission zu treten und das genannte Spannungsverhältnis zu entschärfen.

Honorarberatung kein geeignetes Vergütungsmodell

In der Studie werden Forderungen nach einer deutlichen Ausweitung und Förderung der Honorarberatung erhoben. Denn die Honorarberatung biete Verbrauchern eine bessere Beratung als ein provisionsbasiertes Vergütungssystem. Letzteres sei für den Verbraucher nachteilig. Es würden dadurch für die Vermittler Fehlanreize gesetzt und Falschberatungen gefördert. Unterstellt wird unter anderem, dass „die Finanzdienstleister ihren Kunden gezielt Informationen vorenthalten“ (S. 12).

Die Studie bleibt in diesem, aber auch in zahlreichen anderen, zentralen Punkten Belege für die geäußerten Behauptungen und Vorwürfe schuldig. Der Vorwurf einer unzureichenden Beratung wird undifferenziert gegenüber allen Vermittlern erhoben. Zum Beleg werden singuläre Missbrauchsfälle (S. 124 im Hinblick auf die Finanzskandale Göttinger Gruppe und Phönix) aufgegriffen und verallgemeinert. Insbesondere wird nicht hinreichend zwischen der Versicherungsvermittlung und der Finanzvermittlung unterschieden. Zudem finden die Probleme und Risiken, die durch ein Honorarberatungssystem geschaffen werden, in der Studie keine Erwähnung.

Eine nachhaltige und dauerhafte Kundenbetreuung ist ein zentraler Erfolgsfaktor für Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen. Selbst wenn die Kündigung eines Bestandskunden durch einen Neukunden ausgeglichen wird, ist die Erhaltung der Kundenbeziehung zum Bestandskunden für ein Versicherungsunternehmen betriebswirtschaftlich sinnvoller. Deswegen werden von Versicherungsunternehmen vielfältige Anstrengungen zur Kundenbindung unternommen. So sind zum Beispiel Kundenbarometer und ähnliche Instrumente zur Ermittlung der Kundenbedürfnisse und Kundenanliegen in den Unternehmen mittlerweile ein fester Bestandteil der Vertriebsstrategien.

- *Provisionsbasierte Vergütungssysteme sichern nachhaltige und hohe Beratungsqualität bei der Versicherungsvermittlung*

Diese Zielsetzungen einer langfristigen und nachhaltigen Kundenbetreuung spiegeln sich auch in den Vergütungssystemen wider. Bei Schaden- und Unfallversicherungen wird die Schaffung einer nachhaltigen Kundenbeziehung durch Folgeprovisionen gefördert, die einen wichtigen Bestandteil der Vermittlervergütung darstellen. Der Vermittler erhält auf diese Weise während der gesamten Vertragsdauer eine Vergütung für die Betreuung des Kunden.

Auch in Bezug auf die Lebensversicherung ist die in der Studie getroffene Aussage, dass Versicherungsvermittler den Großteil der Provision mit Abschluss eines Vertrages erhalten und dadurch ein hoher Verkaufsdruck erzeugt und einer langfristigen Betreuungsqualität entgegen gewirkt werde, nicht zutreffend. Seit der VVG-Reform erhält der Versicherungsnehmer bei vorzeitiger Kündigung den Betrag des Deckungskapitals, der sich bei gleichmäßiger Verteilung der Abschluss- und Vertriebskosten auf fünf Jahre ergibt. Darüber hinaus werden im Markt auch ungezillmerte Tarife angeboten. Zum anderen sorgt bei gezillmerten Tarifen eine mittlerweile fünfjährige Provisionshaftzeit dafür, dass der Versicherungsvermittler am Fortbestand des vermittelten Vertrages interessiert bleibt. Kündigt der Kunde seinen Vertrag in den ersten fünf Jahren, muss der Vermittler einen Teil seiner Provision zurückzahlen.

Der Versicherungsvermittler hat somit auch ein ökonomisches Interesse daran, dass die Kunden eine bedarfsgerechte Versicherung abschließen und diese eben nicht in den ersten Jahren wieder auflösen. Wenn es dennoch zu einer vorzeitigen Beendigung eines langfristigen Vertrages kommt, liegt dies in der Regel nicht – wie in der Studie behauptet – an einer vorangegangenen Falschberatung, sondern meist an einer Änderung der persönlichen Lebensumstände (zum Beispiel Eintritt von Arbeitslosigkeit). Dennoch ist es unerlässlich, so früh wie möglich mit dem Aufbau einer privaten Altersversorgung zu beginnen, die auch das biometrische Langlebigkeitsrisiko absichert. Kurzfristig auflösbare Kapitalanlagen können derartige Versicherungsprodukte nicht ersetzen.

- *Honorarberatung im gewerblichen Versicherungsbereich als Ergänzung der Versicherungsvermittlung denkbar*

Die Honorarberatung gewinnt bei gewerblichen Versicherungen in Deutschland zwar an Bedeutung. Gerade in diesem Segment zeigt sich, dass die Honorarberatung ein hohes Maß an finanziellen Kenntnissen und geschäftlicher Erfahrung voraussetzt. Bereits die Festlegung und Verhandlung des Beratungsumfangs setzt Fähigkeiten und Kenntnisse voraus, die bei durchschnittlichen Verbrauchern nicht ohne weiteres vorhanden sind. Aber auch im gewerblichen Bereich ist die Honorarberatung nur als Ergänzung der Versicherungsvermittlung denkbar.

- *Honorarberatung für Verbraucher hat den Praxistest bisher nicht bestanden*

Die Honorarberatung ist allenfalls für einen sehr eingeschränkten Verbraucherkreis und nur für bestimmte Versicherungsprodukte im gewerblichen Bereich geeignet. Im Breitengeschäft hat die Honorarberatung den Praxistest bisher nicht bestanden. Das wird auch durch einen Vergleich der Vermittlerzahlen deutlich. Zum 02. Januar 2009 waren nach den Erhebungen des DIHK im Versicherungsvermittlerregister lediglich 147 Versicherungsberater registriert. Dem standen zu dem genannten Zeitpunkt 233.952 Versicherungsvermittler gegenüber.

Die Autoren der Studie räumen zwar ein, dass die Honorarberatung strukturelle Probleme hat, sich im Markt überhaupt zu etablieren und dass auch die Mehrheit der interviewten Experten weiter skeptisch bleibt. Ob und wie diese strukturellen Probleme gelöst werden könnten, bleibt offen. Unbeantwortet bleibt auch die Frage, wie Verbraucher, die keinen Zugang zur Honorarberatung/Finanzplanung finden, ihren Beratungsbedarf in Versicherungsfragen abdecken können. Besonders augenscheinlich wird dies bei Versicherungsprodukten mit geringen Beiträgen (wie zum Beispiel private Haftpflichtversicherung oder Hausratversicherung). Es ist sehr unwahrscheinlich, dass Verbraucher bereit sein werden, 100 bis 150 EUR für eine einstündige Honorarberatung oder gar 300 bis 450 EUR für eine dreistündige Komplettberatung auszugeben. Honorarberatern wird es deswegen auch künftig nicht gelingen, den im Verbraucherbereich vorhandenen Beratungsbedarf zu befriedigen.

Verbraucher, die weder durch einen Vermittler noch einen Honorarberater für ihren Versicherungs- und Vorsorgebedarf sensibilisiert werden, laufen Gefahr, Risiken nicht zu versichern. Dennoch werden dem Gesetzgeber Maßnahmen zur Umsetzung der Honorarberatung empfohlen.

- *Honorarberatung allein bietet keine Gewähr für dauerhafte Beratung und Betreuung des Kunden in Versicherungsfragen*

Selbst wenn sich Verbraucher auf eine Honorarberatung einlassen, stellt sich die Frage, wie es nach der in der Studie erwähnten dreistündigen Komplettberatung weitergeht. Um deren Neutralität zu gewährleisten, ist es Versicherungsberatern derzeit gesetzlich verboten, Provisionen oder sonstige wirtschaftliche Vorteile von Versicherern anzu-

nehmen. Für den Verbraucher würden erhebliche Zusatzkosten anfallen, wenn dieser den Honorarberater mit dem Abschluss eines konkreten Vertrages beauftragt oder während der Vertragslaufzeit, zum Beispiel im Schadenfall, Unterstützung vom Honorarberater benötigt. Einkommensschwache Bevölkerungsschichten, die am dringendsten auf Unterstützung angewiesen sind, wären häufig nicht in der Lage, derartige Zusatzkosten aufzuwenden. Im Ergebnis würde der Verbraucherschutz in sein Gegenteil verkehrt.

Hinzu kommt, dass auch bei einem Verbraucher, der von Nutzen und Notwendigkeit der Honorarberatung einmal überzeugt wurde und sich einer Komplettberatung unterzogen hat, nicht ohne weiteres unterstellt werden kann, dass dieser auch bereit sein wird, alle drei bis fünf Jahre eine Komplettberatung zu wiederholen.

Die provisionsbasierte Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass neben der Beratung des Verbrauchers gleichzeitig eine kompetente Unterstützung bei Abschluss sowie eine laufende Betreuung während der Laufzeit des konkreten Vertrages aus einer Hand gewährleistet sind. Aus dem laufenden Kundenkontakt heraus kann sich für den Versicherungsvermittler eine Änderung des Versicherungsbedarfs beziehungsweise ein neuer Bedarf des Kunden ergeben, auf den er aktiv reagieren kann.

Zu K.3.1 Deckelung der Abschlussprovision

„Deckelung der Abschlussprovision auf maximal 50 % der Vergütung. Diese Maßnahme führt zu einer Gleichstellung von Bestands- und Abschlussprovision. Jetzt steht nicht mehr nur der schnelle Vertragsabschluss im Vordergrund des Interesses des Vermittlers, sondern auch eine lange Kundenbindung.“

Bezüge:

F.1.1- F.1.3 – S. 71 ff.

Positionen der Versicherungswirtschaft:

- Eine lange Kundenbindung ist die Basis einer langfristigen, wertorientierten Unternehmenssteuerung für jeden Vermittler und Versicherer.
- Daher sehen bestehende Vergütungsmodelle bereits Bestandspflegeprovisionen in ausreichendem Maße vor.
- Lange Stornohaftungszeiten fördern zudem das Interesse an langen Vertragslaufzeiten.

Vergütungssysteme auf Bestandssicherung ausgerichtet

Die in der Studie getroffene Aussage, die Versicherungsunternehmen zahlten den Vermittlern in erster Linie Provisionen für Vertragsabschlüsse, selten für die Betreuung der Bestandskunden (S. 71, 74), geht fehl. Besonders in den „Mengensparten“ des Schadenbereichs erhalten die Vermittler überwiegend auch jährliche Folgeprovisionen, da hier – anders als in der Lebensversicherung – die Betreuung bei Schadenfällen von besonderer Bedeutung ist. Hierdurch wird in den betreuungsintensiven Sparten eine kontinuierliche Bestandssicherung gefördert, was dem Kundeninteresse entspricht. Versicherungsvermittler sind in erster Linie auf langfristige Kundenbindung bedacht. Dies kann nur durch nachhaltiges Vertrauen der Kunden in die Vermittler gelingen. Eine reine Abschlussorientierung würde diesem Ziel entgegen laufen. Insoweit verkennt die Studie die Interessenlagen. Die in der Studie verwendete Tabelle zur Vergütungshöhe [Quelle: Bundesverband der Versicherungsberater e. V., BVVB, 2008 (S. 72)] entspricht nicht der Praxis. Die Angaben zu Abschlussprovisionen in Höhe von – wie dort angenommen – durchweg mindestens 100 Prozent, teilweise sogar 150 Prozent, sind über die Breite des Marktes als völlig überzogen anzusehen. Andererseits belegt diese Tabelle gerade, dass neben Abschlussprovisionen auch Folgeprovisionen gezahlt werden.

Lange Stornohaftungszeiten unterstützen Betreuungsinteresse

In der Lebensversicherung rechtfertigt sich die höhere Abschlussprovision für den Vermittler durch den besonderen Beratungsaufwand vor Abschluss der Versicherung. Zu berücksichtigen ist auch, dass die Abschlussvergütung, vor allem in den Anfangsjahren seiner Tätigkeit, neben den laufenden Provisionen/Courtage aus dem Kompositgeschäft überhaupt dessen Existenzgrundlage sichert. Einer langfristigen Betreuungsqualität wirkt dies nicht entgegen, da der Vermittler – je nach Produkt/Tarif – bis zu 120 Monaten in der Provisionshaftung steht. Er hat schon aus diesem Grund ein vertrieblisches Interesse an der Erhaltung eines solchen Vertrages.

Zillmerung schädigt nicht die Betreuungsqualität

Die in diesem Zusammenhang aufgestellte Behauptung, die Zillmerung von Vertriebsprovisionen erzeuge Verkaufsdruck, wirke einer langfristigen Betreuungsqualität tendenziell entgegen und sei daher für den Verbraucher systematisch nachteilig (S. 75), ist unzutreffend.

Der Effekt der Zillmerung ist für den Verbraucher, der seinen Vertrag langfristig mit Beiträgen bedient, nicht nur unschädlich, sondern sogar vorteilhaft (vergleiche im Einzelnen Heinen ZVersWiss 2002, S. 155, 158 ff).

Die Vorteile des Zillmerungsverfahrens für alle am Versicherungsvertrag beteiligten Parteien hat zuletzt das Landesarbeitsgericht Köln (Urteil vom 13. August 2008 – 7 Sa 454/08, Ziffer II.2.c) ausdrücklich festgestellt.

Im Ergebnis bewirken die Kombination aus Bestandspflegevergütung und Stornohaftungszeiten eine ausreichende Steuerung des Vermittlers, nicht allein Vertragsabschlüsse in den Fokus ihrer Tätigkeit zu stellen. Da der Markt kaum mehr Verteilungsspielräume hergibt, konzentrieren sich die Versicherungsunternehmen immer mehr auf ihre Bestandsicherung.

Eine festgeschriebene Deckelung der Abschlussvergütung ist daher nicht erforderlich. Sie könnte sogar kontraproduktiv wirken, da höhere Abschlussprovisionen die Existenzgrundlage der Vermittler absichern.

Zu K.3.2 Standardisierte Angaben im Sinne einer Netto-Rendite

„Das Konzept der Netto-Rendite weist trotz noch bestehender methodischer Probleme in die Zukunft, da hiermit unterschiedlichste Produkt- und Kostenkonstellationen abgebildet werden können. Das Ministerium sollte daher die Einführung verpflichtender standardisierter Angaben zur Netto-Rendite als zentrale Vergleichsebene für Anlageprodukte fördern. Als Vorbild dient hierbei die Angabe des effektiven Jahreszinses für Verbraucherkredite.“

Position der Versicherungswirtschaft:

Der GDV empfiehlt bereits die Angabe des Renditeeffekts.

Der GDV hat eine Empfehlung abgegeben, wonach in der Lebensversicherung ein Renditeeffekt ausgewiesen werden soll. Danach soll dem Versicherungsnehmer mitgeteilt werden, welchen Effekt die laufenden Kosten auf die Rendite des Produkts haben. Hiermit soll sichergestellt werden, dass auch im Bereich der Lebensversicherung eine Angabe besteht, die eine mit anderen Anlagearten vergleichbare Aussage trifft. Im Ergebnis ist somit festzuhalten, dass für den Versicherungssektor bereits ausreichende Maßgaben bestehen, die eine hinreichende Information des Versicherungsnehmers verbürgen. Zudem besteht mit der Empfehlung der Angabe des Renditefaktors eine ausreichende Vorkehrung, um eine Vergleichbarkeit mit anderen Finanzprodukten sicherzustellen. Auch in der Studie wird im Übrigen die Empfehlung des GDV als ein erster richtiger Schritt gesehen (S. 91).

Bezüge:

F.1.20 – S. 90 f.

Zu K.4 Einheitliche Beschwerde-Hotline für Finanzdienstleistungen

„Das hiesige Ombudsmann-System hat sich als Ganzes bewährt, ist aber durch seine äußerliche Vielgestaltigkeit unnötig schwer kommunizierbar. Selbst wenn es nicht realistisch erscheint, die unterschiedlichen Trägervereine zusammen zu legen, schlagen wir vor, gegenüber den Verbrauchern nur eine einheitliche Anlaufstelle zu kommunizieren. Diese kann dann an den zuständigen Ombudsmann weiterleiten.“

Bezüge:

F.1.19 – S. 89 f.

Position der Versicherungswirtschaft:

Die Schaffung einer einheitlichen Anlaufstelle ist zu begrüßen, darf jedoch für die beteiligten Wirtschaftskreise nicht mit weiteren Kosten verbunden sein.

In der Studie wird vorgeschlagen, für Kundenbeschwerden eine zentrale Anlaufstelle zu schaffen (S. 89 f. und 153). Eine derartige Maßnahme mag erwägenswert sein. Allerdings ist nicht ersichtlich, dass es in der Vergangenheit zu Verwerfungen gekommen wäre, die Handlungsbedarf gebieten würden. Der Kundengewinn für eine solche Änderung dürfte sich dabei insbesondere unter dem Gesichtspunkt kurzer Wege in Grenzen halten. Es besteht bei der Schaffung einer solchen Anlaufstelle zudem die Gefahr einer zusätzlichen Weiterleitungsbürokratie für den Kunden. Zudem sind Kosten für Vermittler und Produktgeber zu erwarten, da den Verbrauchern die Informationen über die Erreichbarkeit der einheitlichen Anlaufstelle zu geben wären. Dies wäre für Versicherungsvermittler nur unter aufwändiger Änderung der Erstinformation im Sinne von § 11 VersVermV (Visitenkarten) möglich. Der Verbraucher hätte hierdurch jedoch keinen Mehrwert, da er seine spezifische Beschwerdestelle in Versicherungsangelegenheiten bereits kennt. Denn wichtiger dürfte sein, dass er im Klaren darüber ist, wer in inhaltlicher Hinsicht für ihn der Ansprechpartner ist. Dies hat den Vorzug einer persönlicheren Ansprache. Zudem bietet dies Gewähr dafür, dass ohne zeitlichen Verlust der tatsächlich Zuständige, also derjenige, der die Beschwerde bearbeitet, Ansprechpartner ist.

Befürwortet wird eine Verlinkung der jeweiligen Homepages der Beschwerdestellen im Internet.

Zu K.5 Aufsicht stärken und Zertifizierungen zulassen

„Die staatliche Aufsicht muss gewährleisten, dass für gebundene Finanzvermittler Qualifikationsstandards eingehalten werden, die laut § 34d VI GewO vom Unternehmen „sicherstellt“ (...) werden. Die dafür vorgesehenen vor allem personellen Ressourcen in den Behörden dürften hierfür vielfach nicht ausreichen. Eine Verpflichtung der Unternehmen, die Qualifikation ihrer Vertreter und die Einhaltung der zu deren Sicherung vorgesehenen Fortbildungs- und Überprüfungsmaßnahmen regelmäßig durch private Zertifizierungsagenturen evaluieren zu lassen, wäre ein denkbarer ressourcenschonender Erfüllungsweg.“

Bezüge:

E.7.2 – S. 67 f.

F.1.6-F.1.8 – S. 77 ff.

Position der Versicherungswirtschaft:

Die Überprüfung der Versicherungsunternehmen in Bezug auf ihre gebundenen Vermittler durch die BaFin ist im Rahmen der regelmäßigen Aufsicht ausreichend.

Gleiche Anforderungen für gebundene und ungebundene Vermittler

Sowohl für gebundene als auch für ungebundene Vermittler gelten dieselben Regulierungsmaßstäbe in Bezug auf deren Zuverlässigkeit, geordnete Vermögensverhältnisse, Berufshaftpflichtversicherung und Qualifikation. Bereits aus dem zitierten § 80 Absatz 2 VAG und dessen ausdrücklicher Bezugnahme auf § 34d Absatz 2 GewO lässt sich entnehmen, dass für die Überprüfung der Zuverlässigkeit und geordneten Vermögensverhältnisse dieselben Maßstäbe gelten wie für die IHK im Rahmen des Gewerbeurlaubisverfahrens für ungebundene Vermittler. Die Zuverlässigkeitsüberprüfung von Versicherungsvermittlern ist indessen für die Versicherungsunternehmen nicht neu. Bereits seit 1991 wird diese Überprüfung auf Grund einer inzwischen ersetzten Anordnung des ehemaligen Bundesaufsichtsamtes für das Versicherungswesen ohne Beanstandung durchgeführt.

Während ungebundene Vermittler zudem eine Berufshaftpflichtversicherung nachweisen müssen, übernimmt das auftraggebende Versicherungsunternehmen für seine gebundenen Vermittler als Äquivalent die uneingeschränkte Haftung. Damit haftet der Versicherer auch für vorsätzliches Handeln, während die Berufshaftpflichtversicherung naturgemäß nur fahrlässiges Handeln abdecken kann. Die Haftung für gebundene Vermittler geht damit weiter. Dieses gilt gleichermaßen für jeden selbstständigen

gen Vermittler innerhalb eines strukturierten Vertriebes, der als gebundener Vermittler für nur einen Versicherungskonzern tätig wird. Wird hingegen der strukturierte Vertrieb als Makler tätig, so bedarf jeder einzelne selbstständige Vermittler aus der Struktur eine eigene Gewerbeerlaubnis als Versicherungsmakler. Denn für seine Einordnung als Vermittler ist nicht das Innenverhältnis zu seinem Prinzipal, sondern allein das Außenverhältnis zum Kunden maßgeblich.

Qualifizierungen auf dem selbem Niveau

Für ungebundene Vermittler ist eine Sachkundeprüfung vor der IHK obligatorisch. Gebundene Vermittler müssen über die zur Vermittlung der jeweiligen Versicherung angemessene Qualifikation verfügen. Dieses stellen die Versicherungsunternehmen regelmäßig sicher, indem sie auch ihre gebundenen Vermittler zur Sachkundeprüfung bei der IHK anmelden. Bereits vor Einführung der Sachkundeprüfung „Geprüfte/r Versicherungsfachmann/-frau IHK“ haben Versicherungsunternehmen ihre Ausschließlichkeitsvermittler vertraglich verpflichtet, die Prüfung zum Versicherungsfachmann/-fachfrau (BWV) erfolgreich abzulegen. Vorgenannte Ausbildung ist auf Initiative der deutschen Versicherungswirtschaft 1991 ins Leben gerufen worden und in die nunmehr gesetzlich vorgeschriebene Sachkundeprüfung überführt worden. Die bis Ende 2008 abgenommenen 157.000 Prüfungen sprechen für sich. Allerdings räumt die gesetzliche Regelung auch ein, Spezialisten auszubilden, die nicht das gesamte Produktspektrum, sondern lediglich in einzelnen Sparten vermitteln.

Die Qualifizierungsmaßnahmen der Strukturvertriebe entsprechen ebenfalls dem gesetzlich geforderten Niveau. Vermittler in strukturierten Vertrieben als Makler oder Mehrfachvermittler benötigen einen IHK-Sachkundenachweis. Zu gebundenen Vermittlern eines großen strukturierten Vertriebes hat die unabhängige Ratingagentur Assekurata in einem Bericht von Januar 2008 Folgendes festgestellt: „Das Schulungsangebot der XY ist äußerst umfangreich und spiegelt den Allfinanzanspruch wider. (...) Der Erfolg und die Qualität der Ausbildung werden durch fest definierte Prüfungen kontrolliert. (...) Die gesamten Aufwendungen hierfür belaufen sich auf stattliche 43,1 Mio. EUR.“

Die BaFin hat ihre Anforderungen an die Versicherungsunternehmen in ihrem Rundschreiben R 9/2007 (VA) konkretisiert. Sie fordert unter anderem entsprechende Dokumentationen nicht nur über Qualifikations-, sondern ebenso über Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen [R 9/2007 (VA),

Ziff. B.I.1.e) und B.I.7]. Damit geht die Qualifikationspflicht der Versicherungsunternehmen in Bezug auf gebundene Vermittler weiter, als die Anforderungen an ungebundene Vermittler, die den Nachweis ihrer Sachkunde lediglich zu einem festen Stichpunkt (Sachkundeprüfung) zu erbringen haben.

Versicherungsunternehmen können kein Interesse an Vermittlern haben, die nicht zuverlässig oder hinreichend qualifiziert sind und nicht in geordneten Vermögensverhältnissen leben. Das Risiko, das eigene Unternehmen durch Haftung für Falschberatung zu schädigen, kann vor allem durch eine gute und laufende Qualifizierung minimiert werden. Dieses ist schon betriebswirtschaftlich geboten. Nur gut qualifizierte Vermittler vermögen eine langfristige Kundenverbindung mit zahlreichen Verträgen aufzubauen und so für das Versicherungsunternehmen einen wertvollen Kunden zu gewinnen. In Eigeninitiative hat die deutsche Versicherungswirtschaft dazu bereits vor fast 20 Jahren eine Ausbildung geschaffen, deren Inhalt nunmehr die Anforderungen an die gesetzliche Sachkundeprüfung bildet (Anlage 1 zu § 1 Absatz 3 VersVermV).

Eine kaufmännisch gebotene Dokumentation aller Überprüfungs- und Schulungsmaßnahmen, die regelmäßig von der BaFin geprüft wird, ist daher ausreichend. Weitergehende Maßnahmen sind nicht erforderlich. Diese wurden – völlig zu recht – auch im Rahmen des damaligen Gesetzgebungsverfahrens von keiner Seite – auch nicht der BaFin – gefordert.

Zu K.6.1 Abschaffung des Sonderstatus für Investmentfondsvermittler im Hinblick auf KWG und WpHG

- „Streichung der Ausnahmeregel in § 2 VI Nr. 8 KWG. Damit wären auch Investmentfondsvermittler Finanzdienstleistungsinstitute mit entsprechender Erlaubnispflicht nach KWG.
- Streichung der Ausnahmeregelung in § 2a Nr. 7 WpHG. Damit wären Vermittler/Strukturvertriebe Wertpapierdienstleistungsunternehmen, was dazu führen würde, dass etwa die Wohlverhaltensregeln der §§ 31 ff. WpHG hier ebenfalls Anwendung finden.“

Bezüge:

E.7.3 – S. 68 ff.

Position der Versicherungswirtschaft:

Eine Streichung der oben genannten Ausnahmeregelungen ist weder erforderlich noch entspricht sie dem gesetzgeberischen Willen.

Bei den von Versicherungsvermittlern initiierten Fondsgeschäften handelt es sich um reines Annexgeschäft, welches nur einen Bruchteil des vermittelten Geschäftsvolumens ausmacht. In Relation hierzu wären die umfangreichen Auflagen und Pflichten gemäß KWG und WpHG völlig unangemessen mit der Folge, dass viele Vermittler sich gezwungen sähen, ihre Tätigkeit im Bereich der Fondsvermittlung einzustellen.

Insbesondere auch aus diesem Grund hat die Bundesregierung im Rahmen der Umsetzung der MiFID erst vor 1 ½ Jahren von dieser zuvor zwingenden Ausnahme im bisherigen Umfang auch im FRUG Gebrauch gemacht. Dazu heißt es in der Gesetzesbegründung, dass die Gründe für die Beschränkung auf Investmentanteile nach wie vor Bestand haben. Investmentanteile seien noch stärker standardisiert als Wertpapiere. Die Institute oder Unternehmen, für die die Vermittlung erfolge, unterlägen selbst der Aufsicht. Die Ausdehnung der Bereichsausnahme auf Anlageberatung in Bezug auf diese Finanzinstrumente sei eine Folgeänderung der Einstufung der Anlageberatung als Wertpapierdienstleistung durch die MiFID. Eine Aufspaltung der Aufsicht über diese beiden Formen von Finanzdienstleistungen in Zusammenhang mit Anteilen an Investmentvermögen wäre, da sie in der Regel von denselben Personen ausgeführt wird, unzweckmäßig (vergleiche BT-Drs. 16/4028, S. 58, 91). Der Bundesrat hat dieser Ausnahmeregelung vorbehaltlos zugestimmt. Warum diese Begründung nicht überzeugen kann (E.7.3.1 - S. 68), begründet die Studie ihrerseits allein mit der Unterstellung eines systematischen Verkaufs an die „falschen“ Kunden ohne einzelfallbezogenen Eignungstest (E.7.3.1 -

S. 69). Es ist hingegen nicht erkennbar, dass in jüngster Vergangenheit, insbesondere in Folge der Finanzmarktkrise Risiken aus diesen Vorschriften für die Verbraucher erwachsen wären. Die Ausnahmeregelungen sind vielmehr auch aus folgenden Gründen berechtigt und angemessen:

- Für die Vermittlung und Anlageberatung in Bezug auf Investmentfonds sind Erlaubnisse nach § 34c Absatz 1 Nrn. 2, 3 GewO erforderlich; diese schließen eine Prüfung der Zuverlässigkeit und der geordneten Vermögensverhältnisse mit ein.
- Ein Vermittler hat pro Kalenderjahr eine Prüfung nach §16 MaBV durchführen zu lassen und ein entsprechendes Testat der zuständigen Gewerbeaufsichtsbehörde vorzulegen. In diesem Zusammenhang werden Buchführungs-, Informations- und Aufbewahrungspflichten der Verkaufsunterlagen überprüft.
- Die Beratung darf sich nur auf Fondsanteile, nicht aber auf weitere Finanzinstrumente beziehen;
- Vermittler dürfen keine Kauf- oder Verkaufsempfehlungen zu anderen Wertpapieren geben.
- Vermittler sind nicht befugt, sich im Rahmen ihrer Tätigkeit Eigentum oder Besitz an Geldern oder Anteilscheinen von Kunden zu verschaffen.
- Die in der Finanzmarktkrise in Kritik stehenden Produkte des so genannten "Grauen Kapitalmarktes" fallen nicht unter diese Ausnahmeregelungen.
- Die BaFin hat gemeinsam mit der Deutschen Bundesbank ein Merkblatt herausgegeben, welches die erlaubnisfreie und -pflichtige Anlageberatung klar abgrenzt. Der in der Studie geäußerten Befürchtung, der Vermittler könne in einem Beratungsgespräch bei entsprechenden Kundenfragen nur allzu leicht den Bereich der unregulierten Beratung verlassen, kann der Vermittler begegnen. Es steht ihm frei, eine Erlaubnis nach § 32 KWG zu beantragen (vergleiche BT-Drs. 16/4028, S. 91).
- Die Versicherungsunternehmen und Vertriebsorganisationen stellen bereits seit Jahren eine anspruchsvolle Qualifikation bei der Vermittlung von Investmentfonds zur Verfügung. Die Versicherungswirtschaft kann heute bereits mit 17.756 Vermittlerprüfungen zu „Bausparen und Investment“ unter dem überbetrieblichen Siegel von BWV und Deutscher Versicherungsakademie (DVA) GmbH aufwarten.