



Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK)

Stellungnahme

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

- Stand September 2008 -

I. Allgemeine Stellungnahme und Kritik

Der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK), der 10.000 Versicherungsvermittler als Mitglieder und ca. 40.000 Einfirmenvertreter über eine außerordentliche Mitgliedschaft ihrer Vertretervereinigungen vertritt, begrüßt die mit dem Auftrag zur Erstellung einer Studie verbundene Absicht, die Anforderungen an die Finanzvermittler für mehr Qualität und bessere Entscheidungen beschrieben zu sehen.

Bedenken entstehen aber bereits durch die Auswahl der Untersuchungsgruppe „Finanzvermittler“, da weder aus dem Studienauftrag noch aus der Studie abzuleiten ist, warum die Anforderungen an andere Berufsgruppen und Institutionen wie Banken, Versicherungsunternehmen, Immobilienmakler, Steuerberater o.a. nicht im Focus von an den Verbraucherinteressen orientierten Untersuchungen stehen.

Auch wenn die Studie zu vielen richtigen Feststellungen und Anregungen kommt, so fehlt es doch vielfach an Objektivität und Differenzierungen. Dies geht schon aus Teil A, dem Executive Summary, hervor, wenn dargestellt wird,

- dass im Vergleich zu anderen EU-Mitgliedstaaten eine wesentlich höhere Dichte an Finanzvermittlern bestehe, ohne dass darauf hingewiesen wird, dass in den genannten Ländern „Maklermärkte“ existieren, in denen anders als in dem Vertretermarkt Deutschland Makleragenturen oft mehrere hundert Mitarbeiter beschäftigen, die in den staatlichen Registern nicht erscheinen.
- dass der typische Verbraucher über einen unzureichenden finanziellen Bildungsstand verfüge und den Nutzen seiner finanziellen Entscheidungen kaum erfassen könne, was sicher bei Wertpapier- und Fondsanlagen eher zutreffend ist als bei Spareinlagen, Bausparverträgen, Krediten zur Hausfinanzierung oder bei Kapitallebensversicherungen, der meist gesuchten Anlage für das Alter, und
- dass aufgrund mangelhafter Finanzberatung jährlich 20-30 Milliarden EUR Vermögensschäden auftreten, ohne dass auch nur ansatzweise dargestellt wird, wie die Autoren zu dieser Feststellung kommen. Es wird zwar behauptet, diese Zahlen seien empirisch zu belegen. Wir hätten uns gewünscht, dass diese den Verbraucher schockierenden Zahlen nicht pauschal und unspezifiziert in die Öffentlichkeit gebracht worden wären. Wir halten daher eine spezifizierte empirische Analyse und Auswertung den gesamten Finanzdienstleistungsbereich betreffend für unerlässlich. Die Benennung eines geschätzten Beratungsschadens erscheint daher eher populistisch und führt zu einer völlig undifferenzierten Diskreditierung aller Finanzvermittler.
- Auch wird nicht genügend deutlich, dass Banken und Kreditinstitute einen weitaus größeren Stellenwert im Anbieten und in der Vermittlung von Finanzdienstleistungsprodukten einnehmen. Insofern vermissen wir eine gesonderte Untersuchung bzgl. der in diesem Wirtschaftszweig tätigen Finanzdienstleister.
- Zu wenig differenziert sind auch die Feststellungen zu den unterschiedlichen Finanzdienstleistungen, vielmehr wird der Eindruck erweckt, dass die Vermittlung von Altersvorsorgeprodukten im Vordergrund der Untersuchungen gestanden hat.

Zutreffend wird hingegen in dem Executive Summary festgestellt,

- dass die gesetzlich vorgegeben Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten nach dem Versicherungsvermittlerrecht (VerVerM) oder der Markets in Financial Instruments Directive (MiFID) nicht erkennbar zu mehr Beratungsqualität für den Verbraucher geführt haben oder nur zu einer Informationsflut und Bürokratie,
- dass die Ziele einer verbraucherfreundlichen Finanzvermittlung in einem Leitbild gesichert werden sollten, das Finanzierungsverständnis, Finanzbildungsaktivitäten und Standards formuliert,
- dass gesetzliche Qualifikationsregelungen noch nicht in allen Finanzdienstleistungsbereichen bestehen und dort, wo solche bereits verabschiedet wurden, zu viele ungerechtfertigte Ausnahmen bestehen. So wird auch hervorgehoben, dass die für Versicherungsvermittler erforderliche Eignungsprüfung nur von einer Minderheit der registrierten Versicherungsvermittler absolviert werden muss.

Die kürzlich gültig gewordenen neuen gesetzlichen Regelungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG), der Versicherungsvermittlerverordnung (VersVerm VO) und des Finanzmarkt-Richtlinien-Umsetzungsgesetzes (FRUG) haben zum Zeitpunkt der Gutachtenerstellung noch wenig Wirkung zeigen können, weil sie damals nur kurze Zeit bestanden haben.

Diese Neuregelungen zielen auf die Verbesserung des Verbraucherschutzes ab, insofern ist die von Ihnen in Auftrag gegebene Studie verfrüht erstellt worden, da die Konsequenzen der gesetzlichen Neuerungen hierin nicht einfließen konnten. Wir schlagen daher vor, das Gutachten dann anhand empirischer Werte zu aktualisieren, wenn die v.g. gesetzlichen Regelungen gegriffen haben.

II. Stellungnahme zu K. Folgerungen und Empfehlungen

Zu K.1 Die Qualität der Beratung im Zentrum: Die neue Rechtslage für die Praxis nutzbar machen

Zunächst gilt der Hinweis, dass sich die nachstehenden Ausführungen nur aus der Sicht der Versicherungsvermittler erfolgen und sich somit auf die von diesen vertriebenen Produkte beziehen..

In der Executive Summary wird festgestellt, dass dem Vermittler der typische Verbraucher mit einem unzureichenden finanziellen Bildungsstand gegenüber steht, was ein produktives Miteinander auf einem hinreichend qualitativen Niveau erschwert.

Mit der Versicherungsvermittlerverordnung, dem Versicherungsvertragsgesetz sowie dem Finanzmarkt-Richtlinie-Umsetzungsgesetz sind Instrumente geschaffen worden, die die Rahmenbedingungen und die Produktinformationen verbessern. Selbständige Versicherungsvermittler müssen eine Registrierung haben, die die Erfüllung diverser Auflagen voraussetzt. Darüber hinaus ist der Versicherungskunde vor dem Abschluss eines Vertrages umfassend zu informieren (Informationspflichtenverordnung). Die Vermittlung von Finanzdienstleistungen setzt eine sorgfältige Geeignetheits- und Angemessenheitsprüfung seitens des Vermittlers voraus. Sowohl für die Versicherungsvermittlung als auch die Finanzdienstleistungsvermittlung ist die Dokumentation des Vertragsabschlusses obligatorisch.

Der BVK kann sich daher grundsätzlich den Empfehlungen unter K.1.1 und K.1.2 anschließen, hat aber Bedenken, ob sich die vorgeschlagenen Instrumente für einen besseren Verbraucherschutz eignen. Aus den Erfahrungen der BVK-Mitglieder ist schon jetzt hinreichend bekannt, dass die verbesserten und umfangreicheren Informationen und Beratungen den Kunden mehr belasten als helfen. Die Aussage des ehemaligen Ombudsmanns der deutschen Versicherungswirtschaft, Prof. Römer, „der Kunde hat bisher die AVB nicht gelesen und wird sie auch nach dem neuen VVG nicht lesen“, dürfte zutreffend sein, aber zugleich auch erschreckend. Die Ursache der überlastenden Informations- und Beratungspflichten ist aber gerade auch in deren gesetzlicher Festschreibung zu sehen. Der Aussage der Studie, mehr

Produktinformationen bedeuten nicht mehr Beratungsqualität und Handlungssicherheit (S. 149), ist nichts hinzuzufügen.

Die private Vorsorge gewinnt durch den Rückzug der gesetzlichen Sicherungssysteme für den einzelnen Bürger immer mehr an Bedeutung. Daher wäre ebenfalls denkbar, Themen wie „Vorsorge – Kapitalanlage“ in die schulische Ausbildung aufzunehmen. Diesen Weg würden wir für wirkungsvoller halten als jedwede Informationsverbesserung über Öffentlichkeitsarbeit.

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

Der Auffassung, dass durch eine Honorarberatung die Qualitätsprobleme der Finanzvermittlung am effizientesten zu lösen seien, ist durch nichts belegt. Der Interessenkonflikt „Beratung versus Produktverkauf“ besteht jedenfalls schon deswegen in der Versicherungsvermittlung nicht, weil der Vermittler seine Beratungsleistungen, selbst wenn es nicht zum Vertragsschluss kommt, dem Verbraucher nicht in Rechnung stellen darf (§ 34d Abs. 1 GewO). Nur eine gute, informative und qualitätsgesicherte Beratung öffnet die Tür zur Vermittlung.

Gesehen wird in der Studie leider nicht das Problem, das die kostenlose Versicherungsberatung aufwirft: Zunehmend lassen sich Verbraucher in den Agenturen beraten, um anschließend eine Versicherung – jetzt ohne Beratung – im Internet abzuschließen, selbst dann, wenn auf die standardisierten Internetprodukte die individuelle Situation des Kunden nicht mehr passt.

Im Übrigen ist die unterstellte Prämisse falsch, dass bei entgeltlicher Beratung Beratungsfehler ausgeschlossen wären. Eine mangelhafte Beratung mit entsprechenden Vermögensschäden drohen in der Honorarberatung genauso wie in allen anderen Bereichen, in denen eine Beratung erfolgt.

Wir unterstellen, dass die Honorarberatung nicht mit einer Vermittlungsleistung einhergeht. Unter dieser Voraussetzung wäre nach der Beratung wiederum der Abschluss von Verträgen bei einem „Finanzdienstleistungsinstitut“ erforderlich. Selbst dann, wenn davon ausgegangen wird, dass diesbezüglich keine neue Beratung mehr erfolgt, drohen dem Kunden weitere Kosten in Bezug auf den Abschluss von Verträgen (bspw. Internetvertrieb). Daher empfehlen wir aus Verbraucherschutzgesichtspunkten, die Kostensituation von klassischer Vermittlung und Honorarberatung gegenüberzustellen.

Den Gedanken, Honorarberatung durch staatliche Zuschüsse zu fördern, halten wir für einen nicht zweckmäßigen Protektionismus. Daneben birgt die Einrichtung von Gütesiegeln für den Verbraucher die Gefahr in sich, sich „blind“ auf bestimmte Produkte bzw. Beratungen zu verlassen. Hierdurch würde der Verbraucher nicht mündiger gemacht, sondern im Gegenteil unkritischer. Wir sind daher gegen „Gütesiegel“ und den Schutz des Begriffes „Beratung“.

Für finanziell und ordnungspolitisch völlig utopisch halten wir den Vorschlag, in Privathaushalten zugelassene Berater mit 50% oder 75% zu bezuschussen oder hierfür Förderprogramme anzubieten.

Zu K.3 Anreizstrukturen in der Provisionsberatung positiv verändern

Die Unterstellung, dass die provisionsabhängige Beratung a priori die schlechtere Lösung im Vergleich zu der unabhängigen Beratung darstellt, bleibt ebenso wie viele andere Feststellungen der Studie unbelegt.

Die auf dieser nicht bewiesenen Behauptung aufgebaute Argumentation führt daher zu der folgerichtig falschen Empfehlung, die Abschlussprovisionen bei der Vermittlung von Finanzdienstleistungen auf max. 50 Prozent der Vergütung zu deckeln. Wir sind der Auffassung, dass kein direkter Zusammenhang zwischen Vergütungssystem und Beratungsqualität besteht und somit hierdurch keine bessere Beratungsqualität erzielt wird. Unbedacht bleibt auch, dass die Beratung zum Abschluss einer Vermittlungsleistung umfassend vor dem Vertragsschluss stehen muss. Eine Deckelung der Vergütung würde zu einem Vorleistungszwang des Vermittlers führen, dem erst Jahre nach der Dienstleistung ein voller Vergütungsanspruch zustünde. Unabhängig von der Vor-Abschluss-Beratung besteht die dauerhafte Betreuung des Kunden nach dem Abschluss, die auf den veränderten oder erweiterten Finanzdienstleistungsbedarf des Kunden gerichtet ist.

Zu K.4 Einheitliche Beschwerdeline für Finanzdienstleistungen kommunizieren

Generell kann ein Bezug auf ausländische Verhältnisse hilfreich sein, es können aufgrund unterschiedlicher historischer oder sonstiger Gegebenheiten aber keine direkten Parallelen zwischen den Ländern gezogen werden.

Es besteht zwar ein Ombudsmann-System, das sich bewährt hat, allerdings befürworten wir eine kundenorientierte Überprüfung dieses Systems und verbraucherfreundliche Verbesserungen.

Zu K.5 Aufsicht stärken und Zertifizierungen zulassen

Die Überprüfung der Ressourcen der BaFin in Bezug auf die Erfüllung seiner Aufgaben begrüßen wir ebenso wie die der anderen aufsichtsführenden Stellen. Es ist aber schon jetzt ganz offensichtlich, dass die für die Versicherungsvermittlung zuständigen Aufsichtsstellen bei weitem nicht in der Lage sind, die vom Gesetzgeber vorgegebenen Aufgaben zu erfüllen.

Der Systemfehler des Versicherungsvermittlerrechts, wonach die Überprüfung der Qualifikationen der gebundenen Vermittlern den Versicherungsunternehmen übertragen wurde und dass über diesen Weg die größte Vermittlerzahl zur Registrierung gelangte, sollte dringend überwunden werden, da damit keine interessenfreie Überwachung verbunden ist und die bestehenden aufsichtsführenden Stellen wie BaFin und Gewerbeämter allenfalls Einzelfallüberprüfungen vornehmen können.

Zu K.6 Legislative Maßnahmen zur Vereinheitlichung des Rechtsrahmens für Finanzvermittlung

Den Vorschlag, den Sonderstatus für Investmentfondvermittler abzuschaffen, begrüßt der BVK, weil die Versicherungs- und Finanzdienstleistungsvermittlung schon aus Verbraucherschutzinteressen grundsätzlich erlaubnispflichtig und die Erlaubnis auch an den Nachweis einer ausreichenden Qualifikation gebunden sein sollte.

Durch die Reformierung des Versicherungsvertragsgesetzes, die Einführung der Versicherungsvermittlerverordnung und des Finanzmarkt-Richtlinien-Umsetzungsgesetzes sind mit großen Anstrengungen verbraucherorientierte Neuregelungen geschaffen worden. Die mit diesen Neuregelungen verbundenen Qualitäts- und Qualifikationsanforderungen sollten im gesamten Bereich der Finanzdienstleistungen – zumindest entsprechend – eingeführt werden. Eine Verbesserung des Anlegerschutzes kann nur durch Schließung der bestehenden Gesetzeslücken erreicht werden.

III. Abschließende Kritik und Anregungen

Die Studie geht zu Recht auf die hohe Stornoquote bei Altersvorsorgeprodukten ein. Dabei wird gefordert, dass diese Produkte dauerhaft auf die veränderten Kundeninteressen neu zugeschnitten sein müssen.

Aus der Feststellung der Studie, dass durch die hohe Stornorate ein Risiko der Sozialsysteme und ein jährlicher Gesamtschaden von fast 3,4 Milliarden EUR entstehe (S. 76), werden leider keine Anregungen abgeleitet, auch wenn sie in Zusammenhang gebracht wird mit den Tatsachen der enormen Personalfuktuation in den Strukturvertrieben, mit der begrenzten Qualifikation deren Vermittler (S. 77) und dem damit verbundenen Abwerbe- und Umdeckungsverhalten. Wir schließen uns der Bewertung von Erdmann¹ an, dass diese Themen von der Branche tabuisiert werden, *„denn gerade diese Vertriebspraxis verbrennt (bei bester Dokumentation) für Altersvorsorge aufgewendete Gelder, lenkt es in eigene Taschen und macht auch deutlich, dass selbst nach VVG-Reform und Informationspflichtenverordnung die alten problematischen Geschäftsmodelle nicht aufgegeben werden.“*

Bonn, den 16. Februar 2009



Gerd Pulverich, Rechtsanwalt
Hauptgeschäftsführer



Dieter Meyer, Dipl.Vw

¹ Erdmann, Michael; Qualität in der Finanzvermittlung – was ist das?, ZfV 2009, S. 76;