



## **Qualitätssicherung am point of advice/sale- Hausaufgaben für die Revision der IMD**

Wie bekannt fordert der VDVM ein Mehr an Qualität und begrüßt alle entsprechenden Initiativen. Dazu zählt grundsätzlich auch die EU-Vermittlerrichtlinie. Es steht außer Frage, dass Versicherungsvermittler sachkundig sein müssen. Es ist sinnvoll, wesentliche Gesprächsinhalte zu dokumentieren. Es ist richtig, dass Kunden bei so zentralen Fragen wie der Betrieblichen oder Privaten Altersvorsorge vor ausschließlich Abschluss-orientierter Beratung geschützt werden sollten.

Was ich kritisiere, ist die Umsetzung. Damit befinde ich mich in bester Gesellschaft, zum Beispiel mit dem ehemaligen Präsidenten des Aufsichtsamtes Helmut Müller.

### **1. Kritikpunkt: Durch die Vielzahl der Ausnahmeregelungen wird eine 2- oder sogar 3-Klassen-Beratung geschaffen.**

- Wer „nebenbei“ Versicherungen verkauft, braucht keinerlei Sachkunde. Weder der Reisebüroangestellte, der eine Auslands-Krankenversicherung empfiehlt, noch der Autohändler, der eine Kfz-Haftpflichtversicherung anbietet.
- Auch Banker dürfen jederzeit in Sachen Versicherungen beraten. Gibt es am Standort einen einzigen Versicherungskaufmann, Versicherungsfachwirt oder Finanzwirt, dürfen 50 Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter – im Extremfall ohne jegliche Sachkunde – Versicherungen verkaufen!
- Beim „klassischen“ Außendienst reicht es in der Regel aus, wenn der Arbeitgeber die Sachkunde bescheinigt. Eine Überprüfung findet nicht statt. Gleiches gilt beispielsweise für Jura-Studenten. Mit einem Hochschulabschluss ist man automatisch zum Versicherungsvermittler qualifiziert.

Ausnahmeregelungen für eine befristete Zeit wären ja noch verständlich. Doch dauerhaft ? Hier soll eine Mindestqualität mit zweierlei Maß gesichert werden. Der deutsche Gesetzgeber scheint Hochschülern, Bankern und Versicherungsunternehmen bzw. deren Vertrieblern blind zu vertrauen. Wir fordern die Abschaffung dieser Privilegien. Alle Einzelpersonen sollten ihre Sachkunde nachweisen – ebenso wie jeder Versicherungsmakler.



**2. Kritikpunkt: Der extern zu erbringende Sachkundenachweis stellt nur Minimalanforderungen. Durch die Art der praktischen Durchführung werden Makler benachteiligt.**

- Wie wird die „Sachkunde“ eigentlich geprüft?  
Teil 1 besteht aus einem Multiple-Choice-Test. Das bedeutet immerhin, dass der Kandidat einiges auswendig lernen muss. In Teil 2 wird dann ein Beratungsgespräch nachempfunden à la „Vorsorge in 20 Minuten“. Schon allein durch die Zeitvorgabe werden diejenigen benachteiligt, die zunächst einen fundierten Überblick über die Situation ihres Kunden gewinnen möchten – also insbesondere qualifizierte Makler. Für eine Beratung im Industriegeschäft sind die Inhalte und die Art der Durchführung völlig ungeeignet, um eine Mindestqualität zu sichern. Wir wiederholen deshalb unsere Forderung nach einer Differenzierung der Sachkundeprüfung.
- Und welchen Wert hat die Sachkunde-Bescheinigung für den Verbraucherschutz?  
Es ist eine einmalige Prüfung. Mit anderen Worten: Wer bestanden hat, kann sein Leben lang Versicherungen vermitteln – Qualitätssicherung also in Form eines „Blitzlichts“. Völlig unberücksichtigt bleibt bislang auch, ob der Makler überhaupt die Breite des Marktes ausnutzen kann und wird. Dies könnte zulassungstechnisch geprüft werden. Es müsste aber auch in der Durchführung der praktischen Sachkunde-Prüfung berücksichtigt werden.

Am Rande sei noch bemerkt, dass nach meiner Kenntnis die weit überwiegende Mehrheit der Prüfer – im Hauptberuf bei Versicherungsunternehmen als Ausbilder beschäftigt – mit dem Berufsbild des Maklers nicht intensiv befasst sind.

Es bleibt also festzuhalten: Die Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie in Deutschland hat sich an den Bedürfnissen der Versicherungsunternehmen orientiert. Nur diesen wird Qualität unterstellt. Hier fordern wir Makler ein Umdenken und eine echte Reform, die zu mehr Gleichbehandlung und Beteiligung unserer Berufsgruppe führt. Makler sind unabhängig und per Definition im Auftrag ihrer Kunden tätig. Wer könnte also besser dazu beitragen, Verbraucherschutzinteressen in allen Instanzen und Aspekten zu verankern.



Auch aus einer völlig anderen Perspektive fordern wir Makler Gleichbehandlung, Fairness und stärkere Unterstützung.

### 3. **Kritikpunkt: Die Versicherungsbranche verdrängt das Problem „qualifizierter Nachwuchs“.**

Über den schlechten Bildungsstand von Stellenbewerbern bzw. Auszubildenden bei gleichzeitig rückläufigen Zahlen klagen derzeit vor allem Gewerbe und Industrie. Qualifizierter Nachwuchs ist zum knappen Gut geworden – auch in unserer Branche. Nur knapp 6 Prozent der Vermittler sind jünger als 30 Jahre. Fast 40 Prozent sind über 50 Jahre alt. Innerhalb der nächsten Dekade wird sich schätzungsweise ein Drittel in den Ruhestand verabschieden. In anderen Branchen wird schon martialisch ein „war for talents“ ausgerufen.

Wir müssen aktiv werden, denn als attraktive Arbeitgeber gelten Versicherungsunternehmen im Wesentlichen nur nach den Kriterien „Sicherheit“ und „Altersvorsorge“.

Dass „Versicherung“ spannend, vielfältig, herausfordernd und lebendig ist, erleben wir als Makler „hautnah“ und fungieren gern als Botschafter – im eigenen Interesse und im Interesse der gesamten Branche. Gemeinsam müssen wir unser Image verbessern und für unsere Berufsbilder werben. Für einen Job am Fließband wird sich die Generation „Handy“ nicht begeistern lassen. Als Makler sind wir zudem der Überzeugung, durch unsere Unabhängigkeit wichtige Impulse geben zu können zum Beispiel in Sachen Praxistauglichkeit von Ausbildungsinhalten oder in der Diskussion „Spezialist versus Generalist“.

### 4. **Kritikpunkt: Keine Bildungsinitiativen trotz sinkender Halbwertszeiten für Wissen.**

Als Industriemakler erlebe ich tagtäglich praktisch, wie schnell sich Technik, Sicherheitsbestimmungen oder die Rechtslage ändern. Auf den Wandel in jeder Form schnell zu reagieren, Produkte anzupassen, Sicherheitskonzepte weiterzuentwickeln, ist unser Kerngeschäft. Adäquater Versicherungsschutz und wirtschaftliche Entwicklung bzw. Fortschritt sind untrennbar miteinander verbunden. Deshalb sind starke, qualifizierte Makler unverzichtbar. Und diese benötigen ebenso starke, qualifizierte Partner in den Versicherungsunternehmen.



**MARTENS & PRAHL**  
VERSICHERUNGSKONTOR GMBH & CO. KG

---

Wir nehmen mit Sorge wahr, dass in Aus- und Weiterbildung immer stärker unter dem Blickwinkel „sofort bessere Zahlen“ investiert wird. War es früher bei den meisten Unternehmen selbstverständlich, beispielsweise angehende Versicherungs-Fachwirte durch finanzielle Anreize, Freistellungen für Unterricht- und Prüfungsvorbereitung oder durch einen Coach zu unterstützen, so gehört dies heute längst nicht mehr zur Kultur. Das Augenmerk liegt auf internen Maßnahmen – wegen der besseren Kontrolle? Und Grundwissen – wie Recht, Volks- oder Betriebswirtschaft – wird zugunsten von Marketing, Vertrieb und Präsentation minimiert.

Es wäre unseres Erachtens deshalb an der Zeit, Art. 4 IMD um ein Fortbildungsgebot zu ergänzen. Bislang sind die beruflichen Anforderungen mehr oder weniger statischer Natur. Ein solches Fortbildungsgebot ist im Sinne des Verbraucherschutzes und die Branche insgesamt würde ein Signal setzen.

Ich rufe deshalb dazu auf, Beratungsqualität durch Aus- und Fortbildung zu sichern – in jeder Art und Weise. Abonniert Fachzeitschriften, stellt Bildungswillige frei, fördert die Allgemeinbildung, stärkt vorhandene Institutionen, verankert ein Fortbildungsgebot. Wissen ist ein kostbares Gut. Nur mit Zeit, Energie und Spaß an Bildung wird unsere Branche den Herausforderungen begegnen können:

Aus- und Fortbildung ein Leben lang! Vielleicht in nicht ferner Zukunft die wichtigste Maßnahme zur Qualitätssicherung.

Lübeck, den 24.09.2010

Holger Mardfeldt  
VDVM-Vorstandsmitglied und  
Partner der Martens & Prahl - Holding