



VDVM - Pressegespräch 2012

Aktuelle Tendenzen unserer Branche in Schlaglichtern - Niemand ist eine Insel

Die aktuellen Herausforderungen für unseren Berufsstand sind enorm, die Fliehkräfte der Veränderungen aus den unterschiedlichsten Richtungen belasten die Anpassungsfähigkeiten der oft nur kleinen Unternehmen massiv. Eine Verringerung der „Schlagzahl“ ist nicht in Sicht, im Gegenteil.

Das Marktumfeld

Die Finanz- und Wirtschaftskrise ist zur allgemeinen Erleichterung einer ebenso schnellen Erholung der deutschen Wirtschaft gewichen, die bis in diese Tage anhält. In Bezug auf Wirtschaftsleistung, Beschäftigungszahlen und Neuverschuldung steht Deutschland heute besser da als vor der Krise. Nach einem kleinen Dipp in den kommenden Monaten erwarten die Auguren gegen Ende des Jahres ein Fortsetzen der Expansion in moderatem Tempo.

Bekanntlich steht Deutschland damit in Europa weitgehend allein. Insbesondere südeuropäische Länder leiden massiv an verkrusteten Strukturen und den Folgen einer unsoliden Schuldenpolitik. Trotzdem ist die Leistungsfähigkeit der deutschen Wirtschaft oft nicht Quell des Ansporn für die eigene Neuausrichtung, sondern eher einer des Neids über den Erfolg des Anderen. Das Bild des bösen Deutschen kursiert wieder, und die EU läuft über die gemeinsame Klammer des Euro die Gefahr eines Auseinanderdriftens und Wiedererstarkens nationalistischer Tendenzen.

Um dem Misstrauen der Finanzmärkte zu begegnen, werden immer größere „Bazookas“ mit immer größeren Mitteln in Stellung gebracht. Bisher bestehende eherne Regeln werden gebeugt oder gebrochen. Dem steigenden Widerstand in den Parlamenten und in der Bevölkerung der Länder, die die Hauptlast dieser Unterstützungen tragen werden, glaubt man erfolgreich ausgewichen zu sein, nachdem Anfang des Monats die EZB konditionierte unbegrenzte Aufkäufe von Staatsanleihen beschlossen hat, um das Zinsniveau der Krisenländer auf ein wie immer geartetes „akzeptables“ Niveau zu drücken.

Niedrigzinspolitik und Liquiditätsschwemme

All diese Maßnahmen haben und werden weiter zu einer nie da gewesenen Liquiditätsschwemme und einem Zinsniveau auf Niedrigstniveau führen, die unsere Branche in vielfältigster Weise beeinflussen.

Größte Auswirkungen ergeben sich für die Lebensversicherer. Neu aufgelegte Anleihen mitteleuropäischer Emittenten rentieren deutlich unterhalb der durchschnittlichen Garantiezinsverpflichtungen ihrer Versicherungsbestände. Das „Zocken“ mit den Anleihen südeuropäischer Krisenkandidaten dürften ihre eigenen Anlagerichtlinien unterbinden. Solide alternative Investitionsmöglichkeiten müssen als breiter genutzte Beimischung identifiziert werden. Soweit sie noch größere Immobilienbestände halten, profitieren die



Lebensversicherer andererseits von deutlich steigenden Preisen in den größeren Städten – ebenfalls eine Folge der überreichlich vorhandenen Liquidität.

Die Auswirkungen auf die Prämienentwicklung im Kompositbereich sind dagegen schwieriger einzuschätzen. Anlage suchendes Kapital ermöglicht es insbesondere Rückversicherern, ihre Zeichnungskapazitäten zu günstigen Konditionen über die Kapitalmärkte aufzustoßen. Andererseits stiegen in 2011 die versicherungstechnischen Verluste, ein Trend, der in 2012 angehalten haben dürfte. Jedenfalls dürfen wir dadurch einen dämpfenden Effekt auf die sich verstärken Preisanhebungstendenzen an der Prämienfront erwarten.

Die reichlich vorhandene Liquidität und damit verbundene niedrige Zinsen sind zwar nicht der auslösende, sicherlich aber ein verstärkender Faktor für sich intensivierende M&A Aktivitäten am deutschen Vermittlermarkt. Auffällig ist, dass hier weniger die in der Vergangenheit aktiven großen Adressen involviert sind, sondern insbesondere kleine und mittlere Unternehmen. Verantwortlich ist ein Bündel an Treibern. Neben Nachfolgeproblemen seien hier vor allem ein weiter zunehmender Druck zur Prozesseffizienz genannt, ausgelöst durch die diversen regulatorischen Vorgaben und damit verbundene steigende Bürokratielasten, sowie der Druck zur stetigen Steigerung der eigenen Qualität, ausgelöst durch den weiter hoch intensiven Wettbewerb der Makler untereinander und mit anderen Vermittlergruppen.

Courtage oder Honorar?

Frau von der Leyen hat ein dringendes Handlungserfordernis der deutschen Politik ausgemacht: die Bekämpfung der Altersarmut. Mit der Zuschussrente soll sichergestellt werden, dass für jeden ein Mindestrentenniveau von 850,- Euro erreichbar ist. In der Diskussion fällt die bisher wenig beachtete Tatsache auf, dass gerade Geringverdiener weit unterproportional von der Möglichkeit der Riesterrente als ergänzende private Vorsorge Gebrauch gemacht haben. Dabei werden gerade sie in großem Umfang gefördert, sodass von ihnen im Extremfall lediglich ein Beitrag von ca. 5,- Euro im Monat aufzubringen wäre. Nach Herrn Reißig, Präsident des Bundesverbandes der Rentenberater, liegt das vor allem daran, dass es sich für seine Mitglieder nicht lohnt, solche Mini-Riester-Verträge zu vertreiben. Das ist nachvollziehbar: gerade Geringverdiener werden nicht bereit oder in der Lage sein, die von Rentenberatern geforderten Honorare zu bezahlen.

Das Zitat macht zweierlei deutlich: Bei aller Verpflichtung zur risikoadäquaten Beratung muss jede Form von Lebensversicherungen, die dem Begünstigten erst in der ferneren Zukunft zugutekommt, aber heute zu Konsumverzicht zwingt, immer auch aktiv angesprochen werden, wenn sie flächendeckend in Anspruch genommen werden soll. Dieses gilt umso mehr für die Riesterrente, der die Bundesregierung eine ergänzende Vorsorge zur staatlichen Rentenversorgung zgedacht hat. Allein auf die Eigenverantwortung der Betroffenen zu setzen ist naiv. Es muss aber sichergestellt sein, dass eine solche Tätigkeit auch adäquat vergütet wird, wenn der gewünschte Effekt erreicht werden soll. Gerade in der Riesterrente gibt es da noch Handlungsbedarf.



Zum anderen wird deutlich, dass der Weg weg von der Courtage und hin zu Honorar gerade in der Lebensversicherung insbesondere die sozial Schwächeren benachteiligt und ihnen den Zugang zu bezahlbarem unabhängigen Rat massiv erschwert oder ganz verwehrt. In der generellen Diskussion über vermeintliche oder bestehende Interessenkonflikte des Versicherungsmaklers bei der heute für ihn vorherrschenden Vergütung über Courtage wird diese sehr wesentliche soziale Komponente des Courtagesystems komplett ausgeblendet.

Die Verbraucherschützer sind einmal mehr aufgefordert, ihre Positionierung in dieser Hinsicht zu überprüfen, jedenfalls nicht in der aufkommenden Debatte über die Inhalte des seit Juli vorliegenden Vorschlags über die Revision der Vermittlerrichtlinie der EU (IMD II) erneut zu kritisieren, dass ein vorgesehene Hard Disclosure der Courtage in der klassischen Lebensversicherung für die unabhängige Beratung nicht ausreicht, sondern dafür zwingend eine reine Honorarberatung vorzusehen ist. Zu befürchten ist, dass sonst zu einem späteren Zeitpunkt nach dem Staat als erforderlicher Ordnungsmacht gerufen wird, wenn die durch Honorar ausgelöste Entsolidarisierung mit den eben beschriebenen Konsequenzen nachhaltig Platz gegriffen hat, und breiteren Schichten in der Bevölkerung Zugang zu unabhängiger Beratung nicht oder nur unter unproportionalen Kosten möglich ist.

Ist die Lebensversicherung ein „schlechtes Produkt“?

Zu Unrecht hat die Lebensversicherung – verstärkt durch die Diskussion über Vermittlervergütung und Beratungsqualität – in der öffentlichen Wahrnehmung der letzten Jahre ein zunehmend negatives Image bekommen. Für Lebensversicherer und Vermittler gleichermaßen ist es eine Herausforderung und Verpflichtung, dieses Imageproblem aufzuarbeiten. Jedenfalls muss es bedenklich stimmen, wenn beispielsweise selbst Zeitschriften wie „Euro“ kürzlich plakativ junge Familien dazu auffordern, ihre bestehenden privaten Rentenversicherungsverträge zu kündigen oder beitragsfrei zu stellen und statt dessen Aktienindexfonds als geeigneteres Altersversorgungsprodukt empfehlen. Aspekte der Anlagensicherheit wie unterschiedliche Chance/Risiko-Korrelationen der einzelnen Vorsorgeprodukte wurden hier komplett ausgeblendet.

Den Vergleich zu anderen Anlage- oder Vorsorgeproduktformen braucht die klassische Lebensversicherung aber nicht zu scheuen. Sie ist zwar nicht „sexy“, aber sicher. Sie erwirtschaftet für ihre Versicherungsnehmer weiter risikolose Renditen, von denen andere Anlage- oder Vorsorgeprodukte nur träumen. Damit dieser Image-Turn-around funktionieren kann, sind die Versicherer aber gleichzeitig aufgefordert, mehr „zeitgemäße“ Produkte auf den Markt zu bringen, die den heute (leider) häufig gebrochenen Erwerbs- und Lebensbiographien ihrer Zielkundschaft besser entsprechen.

Regulatorisches Umfeld

Gerade die ersten Reaktionen auf IMD II zeigen einmal mehr deutlich, wie groß das Misstrauen von Verbraucherschützern und Repräsentanten der verschiedenen politischen Parteien in die Fähigkeit des Versicherungsmaklers ist, seiner Sachwalterfunktion für die Interessen seiner Kunden bei einer Vergütung durch Courtage nachkommen zu können. Dass auch eine Honorarwelt Interessenkonflikte generiert, die beherrscht werden müssen, wird negiert. Dabei zeigt ein Blick über den Zaun in die Welt der Anwälte, dass es auch hier immer wieder zu Missständen kommt. Nachvollziehbar: Die Versuchung für einen Anwalt mit



mäßiger Auftragslage ist groß, sich eines Beratungsthemas ausführlicher als erforderlich anzunehmen.

Gleichzeitig hält sich hartnäckig der Irrglaube, dass es in einer Honorarwelt für alle billiger wird. Dieses wird aber nur dann möglich sein, wenn nachhaltig auf Qualität verzichtet wird. Das wird keiner ernsthaft wollen. Im Gegenteil: Allgemeiner Konsens ist, dass mehr, nicht weniger Qualität im Beratungsprozess erforderlich ist. Da qualifizierte Versicherungsmakler aber bereits heute keine überbordenden Gewinne erzielen, wird eine grundlegende Veränderung des Vergütungssystems lediglich zu einer Umschichtung der Kostenanlastung gegenüber die einzelnen Kundengruppen des Maklers führen, die Sozialfunktion des Courtagesystems wird aufgegeben – mit den oben beschriebenen Konsequenzen.

Der VDVM ist deshalb unverändert der Auffassung, dass eine adäquate Transparenz in Form eines Soft Disclosures am besten geeignet ist, reale oder vermeintliche Interessenkonflikte zu adressieren, und es ansonsten den Vertragsparteien überlassen bleiben sollte, auf welche Vergütungsform des Maklers sie sich verständigen.

Entsprechende Argumente werden in der Politik leider überhört. Mit dem Konzept des Honorarberaters verfolgt das BMLEV die Idee der Etablierung eines Berufsstandes neben dem Versicherungsmakler. Gleichzeitig bleibt dem Versicherungsmakler die Beratung von Privatpersonen auf Honorarbasis weiter verwehrt. Positive Erfahrungen aus unserem Nachbarland Österreich, in dem der Berufsstand des Versicherungsmaklers und Beraters in Versicherungsangelegenheiten die Gesamtpalette von Beratungs- und Maklertätigkeiten ohne Auffälligkeiten bedient, werden in Berlin ignoriert. Im Finanzanlagenvermittlungsgesetz wird die Unabhängigkeit der Beratung an die Art der Vergütung (Honorar) geknüpft. Auch wenn dieses Gesetz Versicherungsmakler nicht betrifft, darf die Strahlwirkung einer solchen Fehleinschätzung auf unseren Berufsstand nicht unterschätzt werden. Auch die IMD II enthält hierzu Vorgaben für PRIPs-Produkte, die wir gleichermaßen kritisch sehen.

Wichtig ist uns ferner, dass dabei von Seiten des Gesetzgebers ein Equal Level Playing Field zwischen den verschiedenen Vertriebswegen und Vermittlergruppen geschaffen wird. Dieses sollte angesichts der allenthalben geäußerten Vorstellung, die unabhängige Beratung zu stärken, eigentlich eine Selbstverständlichkeit sein, ist sie aber nicht, wie ebenfalls der vorliegende IMD II Entwurf zeigt.

Große Sorgen bereiten dem VDVM Gesetzvorhaben, die seinen Mitgliedern massiv steigende Bürokratiekosten bescheren werden, wenn sie in der heutigen Fassung verabschiedet werden. Vorrangig sei hier das Verkehrssteueränderungsgesetz genannt, das nach gegenwärtigem Stand zum 1.1.2013 in Kraft treten. Dieses Vorhaben wird vorrangig mit der Schaffung von Rechtssicherheit begründet, das von dritter Seite unterstellte vorrangige Interesse der Generierung zusätzlichen Steueraufkommens wird vom verantwortlichen BMJ verneint, das zusätzlich generierte Steueraufkommen auf unter fünf Millionen Euro p.a. geschätzt.

Allein die Etablierung einer Steuerentrichtungsschuldnerschaft für Versicherungsmakler, die das Prämieninkasso durchführen, führt zu zusätzlichen Bürokratiekosten allein für die



betroffenen VDVM-Mitglieder (etwa ein Drittel der Mitgliedschaft) im achtstelligen Bereich, deutlich mehr, als was das BMJ an zusätzlichem Steuersubstrat erwartet. In dieser Schätzung nicht enthalten sind Kosten von Nicht-Verbandsmitgliedern. Weitere erhebliche Bürokratiekosten stehen für Makler, Versicherer und Versicherte an, wenn, wie im Kfz-Großflottenbereich üblich und sinnvoll, für die Kfz-Haftpflicht Selbstbeteiligungen vereinbart sind. Das Vorhaben, den in diesen Fällen bestehenden Freistellungsanspruch der Versicherer gegenüber ihren VNs für von diesen regulierte Schäden im SB-Bereich mit Versicherungssteuer zu belegen, ist rechtlich fragwürdig und administrativ extrem aufwändig.

Versicherer

In ihrem Zusammenspiel mit den Versicherern kämpfen VDVM-Mitglieder weiter mit unterschiedlichsten Prozessproblemen. Auslöser sind anhaltenden Re-Organisationen auf Seiten der Versicherer, deren Kostendruck zu einem fortgesetzten Qualitätsverlust führt. Es fällt der Breite der Mitglieder zunehmend schwerer, Zugang zu den weniger werdenden Entscheidungsträgern zu erhalten, die aufgrund intellektuellen Kompetenz, Erfahrung und Vollmachten in der Lage sind, gemeinsam mit dem Makler maßgeschneiderte Lösungsansätze für individuelle Kundenprobleme zu entwickeln und umzusetzen. Dieses steht in diametralem Gegensatz zu steigenden Anforderungen der aufgrund ihrer Innovationskraft weiter erfolgreichen deutschen Wirtschaft.

Problematiken im Schadenregulierungsalltag sind wiederholt thematisiert worden – Call Center mit unzureichend geschulten Mitarbeiter, Nicht- oder Schlechterreichbarkeit. Aber auch sich häufende Beschwerden bezüglich parteigeneigtem Regulierungsverhaltens lassen die Aussage des Vorstandes eines führenden Versicherer hinterfragen, dass korrekte Schadenregulierung in erster Linie eine Führungsaufgabe sei. Besteht hier immer auch der erforderliche Führungswille?

Vor diesem Hintergrund ist es erfreulich, dass eine Initiative der VDVM Regionalkreise Nord und Bayern zur Verbesserung der Qualität in der Zusammenarbeit zunehmend Früchte trägt: vor gut 2 Jahren begonnen zielt sie darauf ab, mit einzelnen Versicherern konkrete Standards für VDVM-Mitglieder zu vereinbaren, die von Zugangswegen in die Versicherer hinein über Angebotskoordination und Kommunikation im Bestandsgeschäft bis hin zum Reaktionsverhalten im Schadenfall reichen. Eine allgemein einsehbare Rot/Gelb/Grün-Kennung zeigt die Zielerreichungsgrade der partizipierenden Versicherer in 16 Einzelfeldern. Zunehmend können sich auch die größeren Häuser dem so entstehenden Marktdruck nicht entziehen und erklären sich zu entsprechenden Vereinbarungen bereit.

Neben Licht ist auch Schatten. Mehrere Konkurse von Versicherungsmaklern in 2011 und ein weiterer Fall in 2012 haben zu Forderungsausfällen bei Versicherern, im letzteren Fall vermutlich auch von Kundengeldern geführt. Für das Image unseres Berufsstandes und das Vertrauen, das er genießt, sind derartige Vorkommnisse verheerend. Für den VDVM sind sie Anlass für eine intensive Diskussion mit seinen Mitgliedern, wie wirksam sichergestellt werden kann, dass Drittgelder nicht für die Finanzierung des eigenen Geschäftsbetriebes verwendet werden. Ziel ist und bleibt es, die für das Dienstleistungsverständnis sehr vieler Mitglieder so wichtige Funktion des Inkassos für die Maklerschaft langfristig zu sichern.



Der VDVM sieht die aktuell auf knapp 46.000 angestiegene Zahl der Versicherungsmaklerregistrierungen als klaren Beleg dafür, dass die Vorgabe für die Registrierung das Ziel verfehlt hat, dem Verbraucher eine klare Information darüber zu geben, in welcher Form ein Vermittler ihm gegenüber tritt – als Makler, der über die Breite des Marktes berät oder als Vertreter. Ob ein Makler von mehreren Versicherern reversiert ist, und damit die ihm zugeordnete Rolle überhaupt erfüllen kann, wird nicht abgeprüft, auf eine Verifizierung des Fortbestehens der sowieso minimalen Registrierungsvoraussetzungen nach mehreren Jahren bisher verzichtet. Nicht überraschend zeigt eine Studie der FH Dortmund, dass knapp die Hälfte der untersuchten „Makler“ über keinen geordneten Geschäftsbetrieb verfügt. Die anstehende Revision der IMD sollte daher auch in Deutschland Anlass für die Überarbeitung der Registrierungsvoraussetzungen sein, um einen größeren Praxisbezug sicher zu stellen.

So bedauerlich die von unzureichenden Registrierungskriterien ausgehenden Fehlsignale sind, so erfreulich sind die Bestrebungen der Branche, eine freiwillige Weiterbildungsverpflichtung für alle Personen zu etablieren, die am Point of Advice tätig sind. Der VDVM unterstützt die Initiative intensiv. Wir erwarten, dass sie zu einer größeren Qualifizierung der Betroffenen und damit zu größerer Beratungsqualität in der Breite führen, und so dazu beitragen, negative Auffälligkeiten der Branche zu reduzieren, die in der Vergangenheit wiederholt zu Schlagzeilen geführt haben.

Sehr zu begrüßen sind auch die Bemühungen des GDV, einen überarbeiteten Code of Conduct Vertrieb zu erstellen, den die GDV-Mitglieder für ihre Vertriebspartner verbindlich vereinbaren wollen. Der VDVM unterstützt entsprechende Bestrebungen sehr, soweit sie von Seiten der Versicherer nicht in die Eigenverantwortung der Makler eingreifen und ihre Unabhängigkeit einengen. Von besonderer Sensibilität ist hier das Thema der variablen Vergütung, wozu wir uns bereits vor sieben Jahren in den Transparenz-Leitlinien des VDVM positioniert haben.

Die obigen Ausführungen geben nur einen auszugsweisen Überblick über die Themenstellungen, die VDVM-Makler gegenwärtig bewegen. Die Herausforderungen für unseren Berufsstand sind enorm, die Fliehkräfte der Veränderungen aus den unterschiedlichsten Richtungen belasten die Anpassungsfähigkeiten der oft nur kleinen Unternehmen massiv. Eine Verringerung der „Schlagzahl“ ist nicht in Sicht, im Gegenteil. Viele der Veränderungen sind schmerzlich, manches wenig sinnvoll. Trotzdem: Von allen Vermittlergruppen hat der Versicherungsmakler die besten Aussichten, aus den laufenden Veränderungsprozessen gestärkt hervorzugehen. Qualitativ hochwertige und unabhängige Beratung, wie sie ein VDVM-Makler bietet, wird von allen Seiten eingefordert. Das Leitbild des ehrbaren Kaufmanns, das für das in unserer Branche erforderliche Vertrauen unverzichtbar ist, wird von ihm am Besten verkörpert. Wünschenswert wäre es allerdings, wenn sich auch so mancher Vertreter der Politik in diesem Sinne objektiver mit der Branche und seinen Einzelgruppierungen auseinandersetzen würde.