



VDVM Pressegespräch 2013

**Aktuelle Tendenzen unserer Branche in Schlaglichtern:
„... und täglich grüßt das Murmeltier“**

Das Marktumfeld

Die Hypernervosität der Finanzmärkte über die Zahlungsfähigkeit einzelner, vornehmlich südeuropäischer Euro-Länder hat sich in den letzten 12 Monaten erfreulicherweise deutlich beruhigt. Spekulationen über das Ausscheiden einzelner „Kandidaten“ haben sich zumindest für den Moment gelegt. Das Zinsniveau der Krisenländer hat sich deutlich zurück gebildet, das der Bundesrepublik im Gegenzug wieder spürbar angezogen, nachdem deutsche Anleihen zwischenzeitlich einen „safe haven“ Charakter bekommen hatten. Trotzdem liegen sie auch weiterhin auf historisch sehr niedrigem Niveau. Möglich wird dieses durch die anhaltende Flutung der Kapitalmärkte mit Liquidität und die Ankündigung der EZB, im Bedarfsfall unbegrenzt Staatsanleihen von Krisenstaaten aufzukaufen.

Das Wachstum der deutschen Wirtschaft nimmt nach einer kurzen Pause gegenwärtig wieder Fahrt auf. Auch die von schweren Rezessionen und Rekordarbeitslosigkeiten gebeutelten Volkswirtschaften diverser Krisenländer zeigen erste vorsichtige Tendenzen der Erholung. Also alles gut? Wohl kaum. Der Reformstau, dessen Abbau allein für eine nachhaltige Erholung der jeweiligen Volkswirtschaften sorgen kann, ist in diversen südeuropäischen Ländern weiter enorm. Insbesondere in Italien ist gegenwärtig auch nicht zu erkennen, dass er lösungsorientiert angegangen wird. Es ist leider anzunehmen, dass verbesserte wirtschaftliche Entwicklungen nicht zu einer Verstärkung der Bemühungen führen wird, schmerzhaft und unpopuläre Entscheidungen zu treffen und durchzusetzen. Im Gegenteil. Wir müssen also damit rechnen, dass wir im Moment nur eine Pause sehen, und dass die Nervosität der Finanzmärkte über kurz oder lang wieder zunehmen wird. Die Politik der EZB wird versuchen gegenzusteuern, aber allein mit den Mitteln der Geldpolitik werden sich Europas Strukturprobleme nicht lösen lassen.

In der Konsequenz können wir damit rechnen, dass uns in Deutschland auch auf längere Zeit ein niedriges Zinsniveau erhalten bleiben wird – mit gewissen Schwankungen, die in vor allem den unterschiedlichen Nervositätsgraden an den Finanzmärkten geschuldet sind.



Lebensversicherungen

Es ist nachvollziehbar, dass dadurch das Geschäftsmodell der Lebensversicherer einem harten Stresstest ausgesetzt wird. Das aktuelle Zinsniveau für Langfristanlagen mit AAA-Bonität liegt deutlich unterhalb der durchschnittlichen Zinsgarantieverpflichtungen fast aller Versicherer. Hinzu kommen Belastungen aus den Anforderungen zum Aufbau der Zinszusatzreserve, und schwer wiegt weiter die anhaltende Diskussion über überhöhte Abschlussvergütungen und mangelhafte Beratung. Entsprechend negativ ist nun bereits seit geraumer Zeit das Presseecho über die Lebensversicherung. Es ist richtig: die Branche hat neben der Ertragsthematik ein deutliches Kosten- **und** ein Imageproblem. Es aber dadurch anzugehen, dass nach Überlegungen des GDV nach dem Gesetzgeber gerufen werden soll mit dem Ziel, die Abschlussvergütungen zu deckeln, ist ein Irrweg und ein Armutszeugnis für unsere Branche wie es das bereits vor 2 Jahren in der privaten Krankenversicherung war. Kein Anbieter ist heute gezwungen, knapp unter der Sittenwidrigkeitsgrenze liegende Courtagen an aggressive Finanzvermittler zu zahlen. Wenn die Selbstdisziplin nicht ausreicht, ist die Branche gefordert, erfolgversprechende Alternativen zu entwickeln. So würden z. B. Transparenzanforderungen disziplinierend wirken, in denen Vermittler ihre Vergütungen offen legen müssen, wenn sie die eingerechneten und im Produktinformationsblatt ausgewiesenen Abschlusskosten um mehr als 25% übersteigen.

Überhaupt drängt sich der Verdacht auf, dass der GDV mit entsprechenden Überlegungen zumindest **auch** das Ziel verfolgt, den eigenen Ausschließlichkeitsorganisationen Vorteile zu verschaffen. Diese dürften mit den diskutierten Grenzen gut leben könnten, erhalten sie doch im Gegensatz zu ungebundenen Vermittlern darüber hinaus regelmäßig z. B. Bürokostenzuschüsse, Ausbildungszuschüsse, Abfindungsansprüche, IT-Unterstützung und anderes mehr. Auch die Kosten für die Führung der eigenen Vertreter durch Filialdirektionen u. a. stünden selbstverständlich außen vor. Ein „equal level playing field“ für alle Vermittler sieht definitiv anders aus. Wenn sich der Gesetzgeber also an seinen eigenen Aussagen messen lassen will, nach denen unabhängige Beratung gestärkt werden muss, sollte er es unbedingt vermeiden, entsprechende Initiativen aufzugreifen.

Neues Vergütungsmodell

Nach unserer Ansicht liegt das Kernproblem der Abschlussvergütung viel mehr in der fehlenden zeitlichen Kongruenz zwischen Beratungsaufwand und Vergütungszufluss. Natürlich muss zum Abschluss eines Vertrages intensiv beraten werden. Über die Laufzeit des Vertrages entsteht aber regelmäßig der Bedarf für weiterführende Beratungen, ausgelöst durch allgemeinen Informationsbedarf, aber auch aufgrund auftretender Brüche in der persönlichen Lebens- und Erwerbsbiographie des Kunden. Der dadurch entstehende Aufwand ist durch die heutigen Bestandpflegevergütungen in keiner Weise gedeckt. Der VDVM diskutiert daher mit seinen Mitgliedern intensiv über ein alternatives Vergütungs-



GOSSLER, GOBERT & WOLTERS GRUPPE

modell mit deutlich reduzierter Abschlussvergütung, neben die eine angehobene laufende Betreuungsvergütung tritt. So kann eine Zeitkongruenz zwischen Beratungsaufwand und Vergütungszufluss sichergestellt werden. Aufgrund der positiven Resonanz aus dem Mitgliederkreis erwarten wir, dass der Vorstand einen entsprechenden Leitantrag auf der anstehenden Mitgliederversammlung einbringen wird.

Ein solches Modell sehen wir auch als gegenüber der von Verbraucherschützern und den großen Parteien diskutierten Honorarberatung klar überlegen an, weil der Fokus weg von der reinen Abschluss- und hin zur vertragsbegleitenden Beratung verlagert wird. Diese wäre auch in einer Honorarwelt situativ erforderlich und müsste vom Versicherten jeweils zusätzlich bezahlt werden. Es darf angenommen werden, dass die dadurch aufgebaute Nachfragehürde Fehlentwicklungen Vorschub leisten wird, wenn seitens des Versicherten wegen der erneuten Kosten auf Beratung verzichtet wird.

Komposit-Versicherungsmarkt

Außerhalb der Lebensversicherung erleben wir eine große Teile des Marktes erfassende Verhärtung mit unterschiedlichen Ausprägungen, auf die wir in den Spartenberichten näher eingehen werden. Was den VDVM dabei besorgt, ist weniger die teilweise deutlichen Prämienanpassungsvorstellungen der Versicherer, als vielmehr Tendenzen zu drastisch zurückgehenden Zeichnungskapazitäten in einzelnen Teilmärkten, ausgelöst durch den dort zu beobachtenden weitgehenden oder vollständigen Rückzug vieler Versicherer. So hat uns die Sorge um die anhaltende Funktionsfähigkeit des Haftpflichtversicherungsmarktes im Heilwesen dazu bewogen, im Oktober zu einem Austausch zwischen Versicherern und Vertretern der hauptsächlich betroffenen Gruppen einzuladen. Ziel wird es sein, zu einem besseren wechselseitigen Verständnis für die jeweiligen Problematiken beizutragen, aber auch dazu anzuregen, kreativere Lösungsansätze als bisher zu wagen.

Zusammenarbeit mit Versicherern

Das Bundesjustizministeriums hatte in diesem Jahr recherchieren lassen, ob das „kritisierte Regulierungsverhalten der Versicherer zugenommen“ habe. Im Ergebnis hatten sich keine entsprechenden Anhaltspunkte ergeben. Auch der GDV verweist gern auf die Beschwerdestatistik des Ombudsmanns, aus der sich ebenfalls keine auffälligen Tendenzen ergeben. In beiden Fällen wurde auf den Gesamtmarkt abgestellt mit seinen stückzahlmäßig weit überwiegenden Privat- und kleingewerblichen Versicherungsnehmern.

Die Resonanz aus dem Mitgliederkreis der überwiegend auf den Teilmarkt der größeren gewerblichen und industriellen Unternehmen ausgerichteten VDVM-Makler zeichnet dagegen ein anderes Bild. Hier wird uns wiederholt von interessegeneigtem Agieren der Versicherer insb. bei Großschäden mit Auswirkungen bis hin zur Existenzgefährdung der betroffenen Unternehmen berichtet. Die kürzlich geäußerte Ansicht des Vorstandes eines



GOSSLER, GOBERT & WOLTERS GRUPPE

führenden Versicherers, die Verzögerungen bei den Regulierungen seien im Wesentlichen auf die zunehmende Verrechtlichung des Abwicklungsprozesses zurückzuführen, greift eindeutig zu kurz, wenn das von Versichererseite so gern bemühte Bild der Partnerschaft noch glaubhaft bleiben soll.

Auch halten Klagen über organisatorische und Prozessprobleme in der Zusammenarbeit wie Nicht- oder Schlechterreichbarkeit zuständiger Sachbearbeiter, fehlende benannte Ansprechpartner u. a. weiter an. Viel versprechen wir uns daher davon, dass wir im Zuge der bereits im letzten Jahr erwähnten Initiative der VDVM Regionalkreise Nord und Bayern zur Verbesserung der Qualität in der Zusammenarbeit jetzt auch die Schwergewichte Allianz und Axa für bundesweite Vereinbarungen gewinnen konnten.

GDV-Verhaltenskodex Vertrieb

Der GDV verpflichtet seine Mitglieder mit einem Ende letzten Jahres verabschiedeten Code of Conduct Vertrieb, nur mit solchen Vermittlern zusammen zu arbeiten, die sich dessen Vorgaben unterwerfen. Ziel war und ist es, so einen wesentlichen Beitrag zu mehr Qualität und Hygiene in der Vermittlung zu leisten und damit das Image der Industrie zu verbessern. Da die Vorgaben des VDVM insb. zur Vergütung zum Teil deutlich über die vom GDV gesetzten Standards hinausgehen, werden für VDVM-Mitglieder keinen Einzelprüfungen erforderlich sein. Unter Mitwirkung des VDVM ist nunmehr auch ein sogenannter Basic Code of Conduct für nicht verbandsmäßig organisierte Vermittler erstellt worden, bei dessen Beachtung sich auch diese Gruppen für die Zusammenarbeit mit GDV-Versicherern qualifizieren können. Dieser stellt u. a. explizit darauf ab, dass zur Tätigkeit des Vermittlers ausnahmslos auch die Beratung und Betreuung **nach** dem Vertragsabschluss, insb. im Schadenfall gehört. Diese Festlegung ist dem VDVM besonders wichtig angesichts immer wieder aufkommender Vorhaltungen, die Tätigkeit des Vermittlers fokussiere sich nur auf den Vertragsabschluss.

Ebenfalls dort festgehalten ist die Verpflichtung des Vermittlers zur kontinuierlichen Weiterbildung. Die entsprechende freiwillige Brancheninitiative „gut beraten“ startet bekanntlich zum 1. Januar 2014 und entspricht damit einer seit Jahren bestehenden Forderung des VDVM als ein wesentlicher Garant für mehr Qualität in der Vermittlung. Das Fehlen entsprechender Vorgaben war auch einer unserer Kritikpunkte an der deutschen Umsetzung der Vorgaben aus IMD I. Bedauerlich ist nur, dass die Registrierung und Verwaltung der einzelnen Bildungsmaßnahmen und ihrer Teilnehmer nach jetzigem Planungsstand unnötig bürokratisch und damit aufwendig ist. Wir befürchten, dass damit unnötige Hürden aufgebaut werden, die der wünschenswerten breiten Akzeptanz der Initiative im Wege stehen werden.



Erhebliche zusätzliche Bürokratiekosten

Die Versicherungsmakler sehen sich auch so durch branchenspezifische, wie allgemein verbindliche Vorgaben massiv steigenden Bürokratiekosten ausgesetzt, ohne dass dadurch irgendwelche erkennbaren Mehrwerte für die unterschiedlichen Marktteilnehmer geschaffen werden. Beispielhaft seien hier SEPA und das Verkehrssteueränderungsgesetz genannt.

Die Anforderung nach VerkStÄndGes, ab 1.1.2014 die Steuernummern aller an einem Vertrag beteiligten Versicherer, sowie bei Fehlen einer Versicherungssteuerpflicht die entsprechende Vorschrift u.a.m. auszuweisen, erfordern umfangreiche Systemumstellungen in der IT und im Formularwesen ebenso wie erhebliche einmalige wie zusätzliche laufende Datenerfassungs- und -pflegeaufwände. Gleiches gilt für SEPA, hier kommen Anforderungen an die Kommunikation mit den Lastschriftgebern hinzu. Die Kosten der Installation für beide Vorhaben belaufen sich für ein mittelgroßes Haus wie unseres auf über EUR 0,5 Mio. Darüber hinaus erwarteten wir laufende Mehrkosten von EUR 20 – 30.000 p.a. Damit nicht genug, waren und sind die IT-Programmierkapazitäten durch diese Vorhaben weitgehend blockiert und stehen für Projekte zur Generierung von Kundenmehrwerten oder zur Steigerung der eigenen Prozesseffizienz nicht zur Verfügung. Da klingt es wie Hohn, wenn in der Beschlussempfehlung des Finanzausschusses zum VerkStÄndGes von einmaligen Kosten von EUR 7.000 pro Makler und laufenden Entlastungen für die Wirtschaft gesprochen wird.

Inkasso

Trotzdem hält ein Großteil unserer Mitglieder am Maklerinkasso fest. Angesichts erheblicher Fehlerquoten der Versicherer bei der Dokumenten- und Rechnungserstellung sehen sie es als Teil ihrer Dienstleistung an, so zu gewährleisten, dass ihren Kunden in Rechnung gestellte Beiträge korrekt sind. Soweit sie selber dokumentieren, liegt die Rechnungserstellung sowieso bei ihnen. Bedauerlicherweise haben mehrere Konkurse von Versicherungsmaklern in den letzten Jahren auch zu Forderungsausfällen bei Versicherern und in einem Fall bei Kunden geführt hatten, weil offensichtlich Drittgelder rechtswidrig zu Finanzierung des eigenen Geschäftsbetriebes verwendet wurden. Der VDVM hat diese Vorfälle zum Anlass genommen, seine Statuten nachzuschärfen. Mitglieder, die das Inkasso durchführen, müssen zukünftig ihre e-Bilanzen oder vergleichbare Angaben der Geschäftsstelle vorlegen. Ferner muss ein WP- oder Steuerberater-Testat vorgelegt werden, das eine vorschriftsmäßige Trennung der Geldkreisläufe Eigen- und Fremdgelder bestätigt.

Independent Advice

Die aufgeführten Themenstellungen beleuchten nur einen Ausschnitt dessen, was die VDVM-Makler und ihren Verband bewegt. Unabhängig vom Ausgang der Bundestagswahl erwarten wir, dass die Diskussion über die Honorarberatung als vermeintlich einzig wahrer Basis unabhängiger Beratung im kommenden Jahr wieder an Intensität gewinnen wird. Die



GOSSLER, GOBERT & WOLTERS GRUPPE

dabei von den Vertretern der meisten maßgeblichen Parteien und Verbraucherschützern auf Basis des „Independent Advice“ Konzepts vorgebrachte Argumentation, die Unabhängigkeit des gegebenen Rats mit der Art der Vergütung über Honorar zu verknüpfen, wird nicht richtiger, je häufiger sie wiederholt wird. Über die soziale Ausgleichsfunktion der Courtage wird hinweggegangen. Die Gefahr, dass in einer Honorarwelt gerade diejenigen, die unabhängigen Rat am ehesten benötigen, nämlich der durchschnittliche Privatmann oder kleinere Gewerbetreibende, dazu aus Kostengründen keinen Zugang mehr hat, wird schlichtweg negiert. Hoch problematisch sind Überlegungen, neben dem Berufsstand des Versicherungsmaklers den des Honorarberaters zu etablieren. Die zusätzliche rein ideologisch begründete Zersplitterung der Vermittlerlandschaft führt nur zu Verwirrung auf Kundenseite und birgt für Versicherungsmakler die Gefahr, in den „Schuldturm“ der reinen Courtagevermittlung zurückgestoßen zu werden, anstatt es dem Kunden freistellen zu können, in welcher Form die Vergütung seiner Dienstleistung erfolgen soll. Dabei wird qualitativ hochwertige und unabhängige Beratung, wie der VDVM-Makler sie bietet, von allen Seiten gefordert. Eine objektive Betrachtungsweise in der politischen Diskussion wäre daher wünschenswert. Denn auch ohne diese politische Dimension bleiben die Herausforderungen an den Berufsstand des Versicherungsmaklers außerordentlich vielschichtig.

Peter Wesselhoeft

Hamburg, 17. September 2013