

Hamburg, 17. September 2013

Neuer GDV Verhaltenskodex und Versicherungsmakler

Alter Wein in neuen Schläuchen oder wichtiger Schritt in die richtige Richtung?

„Die Versicherungsunternehmen geben sich für ihre Mitarbeiter und ihre Vermittler Compliancevorschriften.“

„Die Versicherungsunternehmen arbeiten nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die sich laufend fortbilden und dies auch nachweisen.“

„Sie arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren.“

(Auszug aus GDV Verhaltenscodex vom 14.11.2012)

Schaut man sich diese drei Auszüge aus dem GDV-Verhaltenskodex an, wird deutlich, dass hier die Versicherungsunternehmen – fast könnte man sagen – unverfroren versuchen, in der Sphäre des Sachwalters des Kunden hinein zu regieren. Versicherungsmakler sind nicht die Vermittler des Versicherers, sondern der Bundesgenosse des Versicherungsnehmers! Gerade der VDVM hat auch bereits durch seine nahezu hundert Jahre alte Satzung mit dem Berufsbild des ehrenwerten Kaufmanns bzw. Maklers und seinen Code of Conduct-Teilen - Abrechnungsverkehr (2002), Transparenz (2005) und Wettbewerb (2010) - vor dem GDV die Notwendigkeit von Verhaltensregelungen für eine qualitativ hochwertige Dienstleistung erkannt und umgesetzt. In Teilbereichen sind die Regelungen sogar weitergehend bzw. schärfer als der neue GDV Verhaltenscodex. Der VDVM hat deshalb keinen Nachholbedarf an Verhaltensregeln und lässt sich diese auch von außen aufdrängen.

Betrachtet man den GDV Verhaltenskodex genau, könnte man auch den Eindruck gewinnen, dass dort größtenteils Selbstverständlichkeiten geregelt worden sind, die sich überwiegend aus dem Gesetz ergeben. Oder ist die Beratung des Kunden an dessen Wünschen und Bedürfnissen ausgerichtet und die Dokumentation der Beratung wirklich neu? Genügt nicht ein Blick ins VVG? Also alter Wein in neuen Schläuchen?

Wer so auf den GDV-Kodex blickt, übersieht die Wirkung dieser Regelungen. Durch die Selbstverpflichtung der Mitgliedsunternehmen und der Kontrolle durch die Wirtschaftsprüfer erhält der Kodex eine gesteigerte Verbindlichkeit, die dem Versicherungsmarkt insgesamt gut tut. Hätte es diesen Kodex bereits vor Jahren gegeben, wäre uns Budapest als Incentive wohl erspart geblieben. Wäre MEG in Kassel in derartige Höhen aufgestiegen, wenn die Vertriebsverantwortlichen bei

den Versicherern sich ihrem Wirtschaftsprüfer gegenüber für die Provisionierung und die Veranstaltungen dieses Vertriebes hätten rechtfertigen müssen? Wäre die Umdeckungsarie im Krankenversicherungsbereich vor der Deckelung der Vergütung nicht verhindert aber zumindest abgemildert worden? Wäre uns sogar die gesetzliche Deckelung der Vergütung erspart geblieben?

Alle diese Fragen wird man sicherlich nicht vollständig bejahen können. Sicher ist jedoch, dass durch den GDV-Kodex ein deutlicherer Verhaltensmaßstab vorgelegt worden ist, an dem sich Versicherungsunternehmen und auch die Vermittler in Zukunft werden messen lassen müssen. Dies gilt zum Beispiel speziell für die Frage der Weiterbildung und deren Nachweis, die die in der IMD 2 vorgesehenen Regelungen vorwegnehmen. Die Zeit ist reif, sich im Versicherungsvertrieb von den Vorstellungen und Attitüden aus dem letzten Jahrhundert zu verabschieden. Der GDV-Kodex mit seiner gesteigerten Verbindlichkeit kommt deshalb (gerade noch) zur richtigen Zeit und positioniert die Versicherer vor den Augen einer immer kritischer werdenden Öffentlichkeit.

Neben den Versicherern sind natürlich auch die Vermittler gefordert, sich zu ihrem Verhalten zu erklären und Taten folgen zu lassen. Die Mitglieder des VDVM – und auch die Mitglieder anderer etablierter Berufsverbände mit eigenen vergleichbaren Regelungen – haben hier gleichwertige eigene Regelungen und müssen sich nicht eigene neue Regelungen geben. Was aber ist mit den Vermittlern, die keinem solchen Verband angehören und die Notwendigkeit einer Interessenwahrnehmung durch Verbände negieren? Diese Vermittler werden nicht umhinkommen, sich selbst Compliance-Regelungen zu geben oder entsprechende Vorschläge der Versicherer zu übernehmen.

Neu an dem GDV-Verhaltenscodex ist zudem die Kontrolle durch die Wirtschaftsprüfer alle zwei Jahre. „Gegenstand der Prüfung ist somit die Feststellung, ob das Versicherungsunternehmen die Regelungen des Kodex in seine eigenen Vorschriften aufgenommen hat und diese – im Fall der Wirksamkeitsprüfung – auch praktiziert.“ Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser. Da nicht davon auszugehen ist, dass die Wirtschaftsprüfer, die ja ebenfalls auf Vertrauen in ihre Tätigkeit angewiesen sind, reine Gefälligkeitstestate ausstellen, besteht hier ein nicht unerheblicher Druck auf die Versicherungsunternehmen, die aufgestellten Grundsätze ernst zu nehmen. Bei einer Wirksamkeitsprüfung durch Wirtschaftsprüfer würde sicherlich auffallen, wenn beispielsweise Vermittler für die Umdeckung von Lebensversicherungspolice mit einem Garantiezins von 3,25 % bis 4 % auf Policen des Unternehmens mit einem niedrigeren Zins oder ohne Garantien die volle Abschlussprovision erhalten würden (siehe Ziffer 2, „Die Vertriebssteuerung unterstützt die bedarfsgerechte Beratung.“ und Ziffer 6).

Besteht die Kontrolle der Versicherer aber allein aus der Kontrolle der Wirtschaftsprüfer und einer negativen Öffentlichkeit? Nein, unseres Erachtens greifen noch zwei weitere Mechanismen ein, die die Verbindlichkeit steigern.

Die GDV-Unternehmen treten diesem Kodex bei und geben damit dem GDV und der Öffentlichkeit gegenüber bekannt, sich an diesen Kodex halten zu wollen (... „für verbindlich anerkennen...“ Ziffer 11). Diese Erklärung der Versicherer erfolgt im Rahmen ihrer durch die Versicherungsaufsicht kontrollierten Geschäftstätigkeit. Bereits früher haben Versicherer der BaFin gegenüber sogenannte geschäftsplanmäßige Erklärungen abgegeben, deren Einhaltung die BaFin auch kontrolliert hat. Macht es wirklich einen Unterschied, die Erklärung, sich bei seiner Geschäftstätigkeit an den Ver-

haltenskodex halten zu wollen, nicht (nur) der BaFin gegenüber abgegeben zu haben, sondern einer breiten Öffentlichkeit und darauf im Internet sogar zu verweisen? Wenn die Unternehmen diese gesteigerte Öffentlichkeit für ihre Erklärung wählen, müsste an sich erst Recht auch die BaFin zur Prüfung befugt sein, ob das Unternehmen seine selbstverkündeten Verhaltensregeln zum Schutz der Belange der Versicherten auch einhält. Auch die BaFin wird sich deshalb nicht aus der Verantwortung für das Verhalten der Versicherer beim Versicherungsvertrieb und der Einhaltung eines für verbindlich erklärten Kodex heraus halten können.

Schließlich kennt das deutsche Recht eine Vielzahl von zivilrechtlichen Gestaltungen mit „drittschützender Wirkung“, aus der Dritte eigene Ansprüche - und seien es nur Schutzansprüche - ableiten können. Wäre es wirklich abwegig, wenn ein Kunde und/oder Vermittler einen Versicherer auffordern würde, mit einem Versicherungsvermittler nicht mehr zusammenzuarbeiten, weil dieser nicht mehr gut beleumundet ist? Ist dies nicht auch eine Art von „Beschwerde“? Könnte ein Versicherer eine solche „Beschwerde“ einfach unberücksichtigt lassen, wenn er im Verhaltenskodex ausdrücklich festgehalten hat, nur mit gut beleumundeten Vermittlern zusammenzuarbeiten (vgl. Ziffer 8)? Am 14. Juni 2012 hat im Übrigen die Europäische Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersvorsorge (European Insurance and Occupational Pensions Authority – EIOPA) ihre Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen (Guidelines on Complaints-Handling by Insurance Undertakings, EIOPA-BoS-12/069) veröffentlicht und hierdurch in Kraft gesetzt. Diese sind jetzt in Deutschland umzusetzen. Zumindest über den Weg der Beschwerde könnte sich für bestimmte Fälle eine „drittschützende Wirkung“ entfalten. Eine weitergehende drittschützende Wirkung wäre jedenfalls nicht von vornherein ausgeschlossen.

Im Lichte der vorstehenden Ausführungen wird deutlich: Die Kontrolltiefe und Verbindlichkeit dieses GDV-Verhaltenskodex für die beitretenden Versicherer ist deutlich höher als frühere eher unverbindliche Erklärungen. Der GDV-Verhaltenskodex ist deshalb ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung, verlorengegangenes Vertrauen in die Qualität des Versicherungsvertriebs, speziell bei der Beratung der Kunden im Verbraucherbereich, zurück zu gewinnen. Der VDVM, der bereits seit seiner Gründung den Grundsätzen des ehrbaren Kaufmanns verpflichtet ist, begrüßt deshalb nachdrücklich die Bereitschaft der Versicherer, sich an diesem Leitbild zu orientieren. Willkommen im Klub!

Ansprechpartner:

Dr. Hans-Georg Jenssen
Geschäftsführender Vorstand
Telefon 040/36 98 200
E-Mail: vdvm@vdvm.de

Gabriele Ayx
Öffentlichkeitsarbeit
Telefon 040/36 98 20 13
E-Mail: ayx@vdvm.de