

Verbraucherschutz nur durch Honorar?

Dieser Beitrag zum VDVM Presse-Gespräch 2009 am 24. September 2009

wurde erstellt von



Dr. Hans-Georg Jensen

Geschäftsführender Vorstand des VDVM

Verbraucherschutz nur durch Honorar?

Mit der Finanzkrise, und hier speziell mit der Pleite von Lehman Brothers, die in Deutschland mit Zertifikaten in der Zielgruppe AD „Alt und Doof“ zusammen mit ihren auf Provisionsbasis tätigen Erfüllungsgehilfen – den Banken - schweren Schaden anrichtete, hat sich die Kritik am Vergütungssystem Provision bzw. Courtage verstärkt. Auch die Ende 2008 veröffentlichte sogenannte Evers & Jung Studie des BMLEV greift das Thema auf. Die Autoren empfehlen darin die Förderung der Honorarberatung quasi die Lösung für die Beratungsprobleme auch im Versicherungsbereich. Und Verbraucherschützer nutzen die Gunst der Stunde mit der Behauptung, dass überhaupt nur gegen Honorar eine unabhängige Beratung erfolgen könne.

Zeitgeist ist nicht immer ein Erfolgsgarant!

Die Courtage (dies gilt auch für die Provision) als mechanisches Vergütungssystem hat für sowohl Verbraucher als auch für kleine und mittlere Unternehmen (sogenannte KMUs) eine gewisse Sicherheit - man könnte auch sagen Versicherung - für den Umfang der Maklerdienstleistung zu einem von Anfang an feststehenden Preis „eingebaut“. Dieser Aspekt wird in der öffentlichen Diskussion überhaupt nicht richtig zur Kenntnis genommen. Die Courtagehöhe ist ein prozentualer Anteil der Prämie und nimmt auf individuelle Aspekte der Beratung, Vermittlung und Betreuung keine Rücksicht, sondern sie pauschaliert. Dadurch muß sich der Kunde keine Gedanken über eine individuelle Vergütung des Versicherungsmaklers machen, was für ihn mit Unsicherheiten verbunden wäre. Denn der Kunde kann bei Abschluss eines Maklervertrages noch nicht vorhersehen, ob und in welchem Umfang er eine Dienstleistung des Maklers benötigen wird.

Bei einem Beratungshonorar hätte beispielsweise ein Unternehmen im Brandfall die Auseinandersetzung mit dem Feuerversicherer selbst zu führen. Oder es müsste mit weiteren Kosten für die Schadensabwicklung durch den Versicherungsmakler rechnen, wenn es Kosten gerade ganz und gar nicht gebrauchen kann. Dazu ein Beispiel: Ein Handwerksbetrieb braucht eine Feuerversicherung, deren Prämie sich auf 5.000 Euro beläuft. Als Maklercourtage seien hier mal 15 Prozent unterstellt. Würde sich eine Honorarvereinbarung für den Betrieb rechnen, wenn zunächst ein Honorar von etwa 600 Euro für die Vermittlung zu zahlen wäre und dann bei einem Schadenfall wie dem Abbrennen einer Werkshalle für jede Stunde Schadenbetreuung – und hier kommen schnell einmal 20 bis 30 Stunden zusammen – zwischen 80 und 120 Euro aufzuwenden wären? Jeder wirtschaftlich denkende Unternehmer wird es vor dem Hintergrund dieser Risikosituation bei der Courtage als mechanische Vergütung belassen wollen!

Klarer Vorteil der Courtage ist auch, dass Versicherungsmakler es sich leisten können, einen Kunden beim Abschluss einer Haftpflichtversicherung für 85 Euro umfangreich zu beraten, weil in letzter Konsequenz dieses Geschäft durch hochwertiges Geschäft quersubventioniert wird. Bei einem reinen Honorarsystem würden Kunden mit hochwertigem Geschäft verständlicherweise versuchen, den Preis zu drücken und zu einer individuellen Abrechnung des Aufwands zu gelangen. Das führt ähnlich wie bei kommunizierenden Röhren dazu, dass, wenn die Preise für einige sinken, die Preise für andere steigen werden, und zwar genau für diejenigen Versicherungsnehmer mit nicht so attraktivem Geschäft. Ob sich dann breite Bevölkerungskreise - aber auch kleinere Unternehmen - die werthaltige Dienstleistung eines Versicherungsmaklers noch werden leisten können, darf bezweifelt werden.

Insofern hat die Courtage in gewisser Weise wie die Versicherungsprämie für den Versicherungsnehmer eine Risikotragungs- und -ausgleichsfunktion, die aufgehoben werden würde, wenn er mit dem Versicherungsmakler ein individuelles Honorar in Form einer Tätigkeitsvergütung festlegt.

Die Courtage als erfolgsabhängige Vergütung für die Vermittlung und Betreuung hat für den Kunden auch den Vorteil, dass er für eine reine Beratung, die zu keinem Abschluss führt, keine Vergütung zu zahlen hat. Dies gilt im Übrigen auch für die Vermittlung durch Versicherungsvertreter. Das heißt, der Kunde kann verschiedene Versicherungsmakler befragen und geht, solange es nicht zum Abschluß einer Versicherung kommt, kein finanzielles Risiko ein. Demgegenüber würde ein Kunde bei einer Honorarberatung als reine Tätigkeitsvergütung bereits die Inanspruchnahme der Beratungsdienstleistung zu vergüten haben. Es ist dabei erkennbar, dass gerade bei der Honorarberatung für Altersvorsorgeprodukte ein Großteil der gesamten Vergütung für die Beratung an den Anfang gestellt wird und damit die von Verbraucherschützern durchweg negativ bewertete Zillmerung vom Ergebnis her auch bei der Honorarberatung auftritt.

Verbilligung für alle durch Honorar?

Nahezu unerschütterlich hält sich in diesem Zusammenhang der Irrglaube, dass es bei einem Honorarberatungsmodell für alle automatisch billiger werde. Im Komposit-Bereich wird es eventuell für diejenigen billiger, die leicht zu platzierende Risiken mit einer hohen Stabilität in den tatsächlichen und rechtlichen Bedingungen haben und bei denen Schäden der absolute Ausnahmefall sind. Es wird jedoch für alle diejenigen teurer, die schwer zu platzierende Verträge mit hoher Volatilität haben und die zu Schäden neigen. Wir haben sehr große Zweifel, ob ein reines Honorarmodell - eine individuelle Abrechnung des Kunden nach reinem Aufwand also - für die Masse der privaten und gewerblichen Versicherungsnehmer wirklich erstrebenswert ist. Erfahrungen in anderen Ländern zeigen auch, dass sich bei einer stärkeren Verbreitung des Honorarsystems nur noch relativ begrenzte Kreise eine werthaltige Beratung leisten können. Zugespitzt könnte man formulieren, dass sich dann nur noch das obere Drittel der Gesellschaft einen Versicherungsmakler (gravierend anders ist auch bei einem qualifizierten Versicherungsvertreter die Situation nicht zu beurteilen) werde leisten können.

Die einseitige Vergötterung der Honorarberatung hat gerade im Lebensversicherungsbereich auch eine soziale Dimension. Bei einem reinen Honorarsystem wären gerade diejenigen Kunden die Profiteure, die sich hohe Courtagen bzw. Provisionen eigentlich leisten könnten. Es ist nachvollziehbar, dass insbesondere bei sehr hochvolumigen Lebensversicherungsabschlüssen Kunden den Vermittler auf eine Courtage- oder Provisionsabgabe hin ansprechen. Unabhängig davon, ob der Kunde überhaupt überblicken kann, welche Arbeit und Tätigkeiten bei einem Versicherungsmaklerunternehmen (oder in einer qualifizierten Versicherungsagentur) hinter den Kulissen ablaufen und welchen finanziellen Aufwand diese erfordern, besteht bei den Kunden die Neigung, die Vermittlervergütung nach unten zu begrenzen. Dies führt dann aber dazu, dass beim Vermittler Einnahmen fehlen, so dass der Druck auf die anderen Kunden steigt, den „Echtpreis“ zu zahlen. Oder sie werden überhaupt nicht mehr beraten.

Unabhängigkeit keine Frage der Vergütungsform

Unabhängigkeit und entsprechend unabhängiger Rat ist schließlich auch keine Frage der Vergütungsform. Ein Verteidiger wird nicht dadurch zum Staatsanwalt, weil der Staat sein Honorar zahlt! Lagerzugehörigkeit, faire Höhe der Vergütung und die offene Adressierung potenzieller Interessenkonflikte sind die wahren Determinanten. Der Versicherungsmakler als treuhändischer Sachwalter des Kunden fördert den Wettbewerb der Versicherer und Versicherungsprodukte. Es ist deshalb fast schon ein Treppenzwang, dass in den Staaten mit gesetzlich vorgeschriebenen Netquotin (Dänemark und Finnland) und Honorar die Anzahl unabhängiger Versicherungsmakler drastisch zurückgegangen ist und die Wettbewerbsintensität sehr deutlich gelitten hat. Die EU-Kommission hat dies in einer Art Abmahnbrief an Finnland zum Ausdruck gebracht, weil der Binnenmarkt zugunsten der Versicherungsnehmer so natürlich nicht gefördert wird.

Im Lichte der vorstehenden Ausführungen empfehlen wir deshalb dringend, den bisher in der aktuellen Verbraucherschutzdiskussion unkritisch verfolgten Ansatz, eine Honorarberatung sei per se immer gut und diene speziell und vor allen Dingen den Verbrauchern, also der breiten Bevölkerung, deutlich infrage zu stellen.

Positionierung des VDVM

Der VDVM hat sich vor diesem Hintergrund bereits im Jahr 2005 dahingehend positioniert, an der Courtage, also dem mechanischen Vergütungssystem, als Leitlinie insbesondere für das so genannte Massengeschäft, das heißt das Privatkunden- und gewerbliche Geschäft, festzuhalten. Die Festlegung einer Vergütungsform oder der Vergütung ist auch allein Sache der Parteien, also des Versicherungsnehmers und des Versicherungsmaklers beziehungsweise des Versicherungsmaklers mit dem Versicherer beim Courtagemodell. Der Staat hat kein Recht (wie etwa in Dänemark und Finnland geschehen!), einseitig eine Vergütungsform zu diktieren. Dies schließt selbstverständlich nicht aus, dass bei einer entsprechenden Änderung des § 34 d Abs. 1 Satz 4 der Gewerbeordnung der Versicherungsmakler auch

Privatkunden gegen ein Honorar völlig losgelöst von der Vermittlung beraten können sollte (Förderung der Wahlfreiheit).

Natürlich haben auch wir gesehen, dass durch bestimmte Entwicklungen wie die Spitzer-Untersuchungen in den USA das System der mechanischen Vergütung „Courtage“ Zweifeln unterworfen worden ist. Wir haben deshalb als Verband mit den sogenannten Transparenzleitlinien darauf geantwortet. Wir werden dabei vom so genannten soft disclosure Ansatz geleitet: Auf Nachfrage des Kunden erläutert der Versicherungsmakler die Vergütungssituation und hat dann auch die Gelegenheit, diese im Verhältnis zu seinen Leistungen darzulegen. Des Weiteren haben wir als Teil unseres Codes of Conduct Wettbewerbsrichtlinien verabschiedet. In Ziffer 7 dieser Wettbewerbsleitlinien wird dabei ausdrücklich die Klarheit der Vergütungsform als ein Element des Verbraucherschutzes behandelt.

Vorschläge, eine Honorarberatung durch staatliche Zuschüsse zu fördern, halten wir nicht für den geeigneten Weg. Auch der Begriff des Beraters bzw. der Beratung verdient aus unserer Sicht keines speziellen Schutzes, wenn Versicherungsvermittlung und Versicherungsberatung nur durch Erlaubnisträger und deren Mitarbeiter durchgeführt werden dürfen. Wir lehnen deshalb auch die Schaffung eines „Honorarberaters“ für den Finanzbereich ab. Vielmehr sollten sich auch im Finanzbereich die beiden Berufsbilder eines „abhängigen Finanzvermittlers“ und eines „unabhängigen Finanzvermittlers“ und nicht etwa eines „Honorarberaters“ gegenüber stehen.

Einer der effektivsten Schritte zur Förderung des Verbraucherschutzes ist es daher, wenn Gesetzgeber und Gesellschaft Versicherungsmaklers stärken - in ihrer Funktion als treuhändischer Sachwalter des Kunden, der aus der Breite des Marktes den Kunden berät, die Auswahl trifft und ihn dauerhaft und vertrauensvoll auf Courtagebasis betreut.

Hamburg, den 24. September 2009

Dr. Hans-Georg Jenssen
Geschäftsführender Vorstand VDVM