

Evaluierung der Beratungsdokumentation im Geldanlage- und Versicherungsbereich - Gutachten der ITA Institut für Transparenz GmbH

Der Verband Deutscher Versicherungsmakler e.V. (VDVM) ist die Spitzenorganisation der deutschen Qualitätsversicherungsmakler mit über 640 Mitgliedsunternehmen, die etwa 10.000 Mitarbeiter beschäftigen. Wir begrüßen die Evaluierung der Beratungsdokumentation im Geldanlage- und Versicherungsbereich. Gern nehmen wir Stellung zu dem von der ITA Institut für Transparenz GmbH erstellten Gutachten.

I. Ablehnung der Forderung nach einer gesetzlichen „Formatvorlage“ für Beratungsdokumentationen und einheitlicher Vorgaben für Beratungsdokumentationen im Geldanlage- und Versicherungsbereich

Wir lehnen das aus der Studie gewonnene Ergebnis nach einer gesetzlichen, einheitlichen Normierung der Beratungsdokumentation für den Bank- und den Versicherungsbereich ab.

Entgegen der Darstellung der Studie sehen wir keinen Qualitätszuwachs für die Beratung und die Produktempfehlung durch eine strikte gesetzliche Normierung. Wir schließen uns insoweit der mehrfach zitierten Aussage der vzbv, beispielsweise auf S. 229 der Studie an, dass trotz Einhaltung aller gesetzlichen Kriterien die Qualität der Beratung und Produktempfehlung bei Null liegen könne.

Die Studie belegt auf S. 208, 210, dass die Dokumentationen im Versicherungsbereich insbesondere in den Bereichen Verständlichkeit und Umfang deutlich besser abschneiden als die Dokumentationen im Bankbereich, die den deutlich umfangreicheren Anforderungen der BaFin gemäß erstellt wurden. Zudem lässt sich aus den Ergebnissen folgern, dass die detaillierten Vorgaben und die Kontrollen (Forderung einer weiteren Verschärfung auf S. 206, 217 der Studie) nicht geeignet sind, die Rücklaufquoten und die „Qualität“ der Beratung bezüglich der ausgesprochenen Empfehlungen deutlich über diejenigen der Vermittler im Versicherungsbereich zu heben. Der Mehraufwand scheint in keiner vernünftigen Relation zum Ergebnis, sowohl bei der Erstellung als auch der Kontrolle, zu stehen. Zudem ist zu berücksichtigen, dass wie in der Studie im Kapitel 9 „Handlungsempfehlungen“ zutreffend festgestellt wurde, dass durch Versicherungsprodukte Risiken abgesichert werden und keine zusätzlichen Risiken geschaffen werden wie bei Anlageprodukten, S. 326 f. Bereits aus diesem Grund sind die bestehenden Unterschiede in der Ausfüllung der jeweils bestehenden gesetzlichen Dokumentationspflicht gerechtfertigt.

Eine Hebung der Beratungsqualität lässt sich viel eher durch eine Anhebung der Ausbildungs- bzw. Weiterbildungsanforderungen erreichen als durch das Abhaken von Formalkriterien. So lässt die Studie jegliche Angabe vermissen, ob bei den getesteten Versicherungsmaklern die Beratung aus der Breite des Marktes ein tatsächliches Prüfkriterium war. Es ist eine seit längerem bestehende Forderung unseres Verbandes die bei der Zulassung anzugebende Information, ob es sich bei dem Vermittler um einen Vertreter oder Makler handelt, nachzuprüfen. Eine derartige Prüfung könnte anhand der bestehenden Courtagevereinbarungen, die beispielsweise bereits heute bei der AVAD e.V. gesammelt vorliegen, problemlos durchgeführt werden. So ließe sich effektiver prüfen, ob die Zulassung als Versicherungsmakler zutreffend ist und tatsächlich die gesetzliche Vorgabe einer Beratung aus der Breite des Marktes erfolge.

II. Ablehnung der Vorverlegung des Übergabezeitpunktes im Versicherungsbereich

Die Studie enthält einen elementaren Fehler, der sich für den Versicherungsbereich an vielen Stellen in der Untersuchung auswirkt. Bezüglich des Zeitpunktes der Information bestimmt § 62 Abs. 1 VVG, dass dem Versicherungsnehmer die Informationen nach § 61 Abs. 1 VVG vor Abschluss des Vertrages übermittelt bekommen muss. Im Umkehrschluss bedeutet dies allerdings – abweichend von der Verpflichtung im WpHG und in der FinVermV –, dass im Falle des Nichtabschlusses keine Dokumentationspflicht besteht. Keine der gängigen Kommentierungen für das Versicherungsvertragsrecht vertritt die Auffassung, dass auch im Falle eines Nicht-Abschlusses eine Dokumentation zu erstellen ist (siehe Prölss/Martin, 27. Aufl.; Looschelders/Pohlmann, Schwintowski/Brömmelmeyer, 2. Aufl.). Die nicht existierende Dokumentationspflicht für Versicherer wird von den Verfassern der Studie ganz kurz auf S. 332 erwähnt. Die Verfasser verkennen die Parallele für Vermittler und unterlassen es diese Voraussetzung in Bezug zu ihren Erhebungen zu setzen.

Das Mystery-Shopping, das der Studie als Grundlage gedient hat, hat ausweislich der Angaben auf S. 250 der Studie keine Abschlüsse zum Gegenstand gehabt. In allen durchgeführten Szenarien hat für die angefragten Versicherungsvermittler keine Pflicht zur Dokumentation bestanden!

Für den Bereich der Versicherungsvermittlung müsste also festgestellt werden, dass die Dokumentationsverpflichtung „übererfüllt“ wurde. Damit relativieren sich auch sämtliche Angaben der Studie zu den vermeintlich geringen Rücklaufquoten insbesondere von Versicherungsvermittlern, der vermeintlich erforderlichen Einführung eines Ordnungswidrigkeitstatbestandes und dem vermeintlich deutlich erhöhten Beaufsichtigungsbedarf. Die Diskussion über eine mögliche Vorverlegung geht aufgrund der falschen Prämisse damit fehl.

III. Positiv: Bestätigung, dass Verzichtserklärungen auch in der Praxis eine Ausnahme darstellen

Wir begrüßen und unterstützen das gefundene Ergebnis, dass der Dokumentationsverzicht in der Praxis die Ausnahme darstellt. Dies deckt sich mit unseren Erfahrungen. Die Versicherungsvermittler sind sich Ihrer Verantwortung gegenüber den Kunden bewusst.

Irreführend erscheint die Formulierung auf S. 244 der Studie, wonach 11,6% der Berater immer den Verzicht nutzt. Dies bezieht sich auf eine Umfrage des AfW, die ausschließlich Vermittler des AfW betrifft. Die Darstellung müsste also korrekt lauten „11,6 % der Vermittler des AfW“ und nicht „aller Berater“. Die Darstellung ist auf S. 256 korrigiert bzw. präzisiert worden.

Die von den Verfassern angeregte Einführung eines Verzichtsrechts für die Wertpapierberatung halten wir unter den auf S. 322 der Studie genannten Voraussetzungen für sinnvoll und zielführend.

IV. Geringe Rücklaufquote im Versicherungsbereich

Die als zu gering monierte Rücklaufquote bei den Beratungsdokumentationen steht unter der fehlerhaften Prämisse, dass Versicherungsvermittler auch bei einer Beratung, die ausdrücklich nicht auf einen Abschluss gerichtet ist, zur Erstellung und Herausgabe an den Kunden verpflichtet ist, siehe dazu auch unter II.

Die von den Verfassern der Studie erhobene Forderung nach einer vergleichbaren Ausgestaltung der Dokumentationspflicht im Versicherungsbereich analog den anderen getesteten Bereichen hin zu einer Dokumentation nach jeder Beratung lässt Besonderheiten im Versicherungsbereich außer Acht.

Die Beratung gliedert sich in drei Schritte, die sich auch in den Musterberatungsprotokollen des Arbeitskreises „Beratungsprozesse“ wiederfinden. Der Arbeitskreis Beratungsprozesse ist eine Initiative mehrerer Vermittlerverbände und Servicegesellschaften, ehemals Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation. Die Ergebnisse werden auf der Homepage (<http://www.beratungsprozesse.de/index.php>) veröffentlicht und stehen allen Vermittlern kostenfrei zur Verfügung. Ebenso gibt es zahlreiche Verbände, Poolgesellschaften bzw. Genossenschaften, die ihren Mitgliedern ausführliche Unterlagen zur Verfügung stellen. Diese Unterlagen gliedern sich gewöhnlich in 3 Abschnitte auf: Risikoanalyse, Angebotsübersicht (persönlicher Vorschlag) und (eigentliche) Beratungsdokumentation.

Versicherungsprodukte, von Spezialdeckungen und -konzepten abgesehen, sind grundsätzlich auch bei Direktversicherern und/oder online frei erhältlich. Versicherungsvermittler, die einem Kunden die vollständige Risikoanalyse, den persönlichen Vorschlag und die Dokumentation unabhängig von einem Abschluss und ggf. direkt nach der ersten Beratung vollständig zur Verfügung stellen, geben Ihre Dienstleistung aus der Hand ohne einen Gegenwert zu erhalten. Mit der vollständigen Dokumentation kann der Kunde aufgrund der Empfehlung das Produkt als Netto-Produkt (ohne Abschlusskosten) online abschließen oder könnte zu einem anderen Vermittler gehen und dort gegen Beratungsverzicht und Teilung der Provision einen Abschluss über ein beratendes Produkt herbeiführen. Diese zusätzlichen Beschaffungswege/-möglichkeiten bestehen für die Mehrheit der Bankprodukte nicht. Der Nachteil für den Vermittler im Provisions- bzw. Courtagemodell besteht darin, dass er seine vorab erbrachte Beratungsleistung nicht separat abrechnen kann und insoweit seine Arbeitsleistung nur für den Fall eines Abschlusses an den Kunden herausgeben möchte. Die Ausführungen der Studie auf S. 142, 160, dass für Versicherungsvermittler kein ausreichender finanzieller Anreiz vorhanden sei, lässt diese Besonderheit außer Acht. Es handelt sich bei der für die Dokumentation aufgewandte Zeit nicht lediglich um unbezahlte Arbeitszeit, sondern der Versicherungsvermittler erhält nur im Falle eines Abschlusses überhaupt ein Entgelt.

Um der Diskussion über den Mehrwert einer reinen Honorarberatung an dieser Stelle gleich entgegen zu treten, sei auf die Ausführungen auf S. 425 der Studie verwiesen. Demnach sei es „sehr unwahrscheinlich, dass sich ein Verbraucher zu Versicherungen von einem Honorarberater beraten lässt, wenn die Versicherungen nur mit kleinen Beiträgen verbunden sind.“ Beispielhaft werden an diesen Stellen Haftpflicht- und Sachversicherungen aufgeführt. Dies hat zu einer Ausnahmeregelung für die Szenarien bezüglich des Mystery-Shoppings bei Versicherungsberatern geführt.

Die Studie enthält aufgrund der fehlerhaften Prämisse und des daraufhin fehlerhaft ausgestalteten Mystery-Shoppings keine statistisch belastbaren Aussagen für den Versicherungsbereich.

V. Grundsätzliche Fehler(-quellen) der Studie

Neben dem bereits unter II. und IV. elementaren Fehler bezüglich der Dokumentationsverpflichtung bei Nicht-Abschluss eines Versicherungsvertrages, weist die Studie noch weitere Fehler/Ungereimtheiten auf, die im Folgenden stichpunktartig aufgeführt werden:

- Entgegen der Beschreibung auf S. 23 besteht die Beratungspflicht des Versicherers nur anlassbezogen während der Dauer des Vertragsverhältnisses, nicht jedoch lau-

fend. Eine laufende Beratungs-/Betreuungspflicht besteht aufgrund der durch die Rechtsprechung geprägten Pflichten für den Versicherungsmakler.

- Dem Versicherungsberater ist die Vermittlung von Versicherungsverträgen ausdrücklich verboten, Landmann/Rohmer, § 34 e GewO, Rnr. 10. Insoweit gibt die Studie auf S. 22 den gesetzlich zulässigen Tätigkeitsumfang des Versicherungsberaters falsch wieder.
- Auf S. 20 wird für den Versicherungsberater eine Tätigkeitsbeschreibung vorgenommen. Zuvor werden die gesetzlichen Grundlagen für Versicherer und Vermittler bezüglich der Beratungs- und Dokumentationspflicht benannt. Dabei führen die Verfasser nicht auf, dass die gesetzliche Regelung für den Versicherungsberater in § 68 VVG auf die Vorschriften zum Versicherungsmakler verweisen, mithin beiden Berufsgruppen die gleichen Pflichten obliegen. Der Versicherungsmakler ist ebenso wie der Versicherungsberater zur Beratung des Kunden anhand von dessen Wünschen und Bedürfnissen aus der Breite des Marktes verpflichtet. § 34 d GewO erlaubt dem Makler neben der grundsätzlich gleichen Tätigkeit (Vereinbarung/ Änderung/ Überprüfung von Versicherungsverträgen) ebenfalls die reine Honorarberatung gegenüber Nicht-Verbrauchern. In diesem Bereich bestehen teilweise noch nicht einmal Unterschiede bezüglich der gewählten Vergütung. Sowohl der Versicherungsmakler als auch der Versicherungsberater stehen ausschließlich im Lager des Kunden. Auf S. 29 wird diese fehlerhafte Darstellung nur teilweise korrigiert.
- Bei der Betrachtung einzelner Versicherungsprodukte wird keine Unterscheidung zwischen gesetzlichen Pflichtversicherungen und anderen Produkten gemacht. Dies muss sich jedoch zwangsweise auf den Umfang der Beratungsdokumentation auswirken. Im Falle der KFZ-Haftpflichtversicherung, einer gesetzlich vorgeschriebenen Versicherung, spielt beispielsweise die finanzielle Situation des Kunden keine ernsthafte Rolle. Sollte der Kunde ein KFZ besitzen, muss er eine entsprechende KFZ-Haftpflichtversicherung vorweisen können. Die Mindestvorgaben für diese Form der Deckung sind ebenfalls gesetzlich vorgeschrieben. Für diese Produkte wäre ein persönlicher Vorschlag ggf. von mehr als einem Anbieter völlig ausreichend, anders die Studie auf S. 139. Vergleichbares gilt für Pflicht-Vermögensschadenhaftpflichtdeckungen für beratende Berufe.
- Zudem lässt die Studie sogenannte „best practice“ Produkte bei der Beurteilung des Beratungsumfangs völlig außer Acht. Bei „best practice“ Produkten handelt es sich um standardisierte Produkte, die die Bedürfnisse des Kunden, die klassischerweise bei der Absicherung von bestimmten Risiken bestehen, antizipieren und berücksichtigen. Derartige Produkte werden bevorzugt von Versicherungsmaklern er-

arbeitet und/oder vermittelt. Diese Produkte zeichnen sich dadurch aus, dass die am Markt verfügbaren/erhältlichen Einschlüsse bereits im Bedingungsnetzwerk erfasst sind. Als Beispiel mag der Einschluss für Dienstschlüssel, wie er auch in den Szenarien der Studie zugrunde gelegt wurde, dienen. Soweit ein „best practice“ Produkt also derartige „Besonderheiten“ bereits automatisch mit abdeckt - ohne Mehrkosten im Vergleich zu anderen Produkten am Markt – stellt sich die Frage, ob ein gesonderter Hinweis oder eine gesonderte Dokumentation überhaupt noch erforderlich ist.

- Der auf S. 141 erhobene Vorwurf die Abgrenzung zwischen den Vermittlertypen sei schwierig, kann nicht nachvollzogen werden, da der Kunde von seinem Vermittler die Erstinformationen beim ersten Geschäftskontakt erhält. Soweit der Vermittler sich fehlerhaft als Makler gerieren sollte, ist diesem Geschäftsgebaren durch die Rechtsprechung ausreichend Rechnung getragen („Pseudo-Makler“).

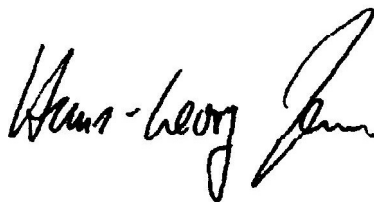
VI. Zustimmung zur Forderung nach laufender Aufsicht durch die BaFin

Diese Forderung haben wir im Rahmen der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie (IMD I) 2007 mehrfach selbst erhoben. Insoweit verweisen wir auf die seinerzeit getätigten Stellungnahmen gegenüber dem Wirtschaftsministerium, die wir Ihnen auf Wunsch gerne noch zukommen lassen können. Die Beaufsichtigung von Versicherungsvermittlern durch die örtlichen Industrie- und Handelskammern haben sich in der Praxis nur teilweise bewährt. In unserer praktischen Tätigkeit mit den unterschiedlichen Kammern können wir Unterschiede in der Qualität der Beaufsichtigung feststellen.

Bei der Einführung des Berufsbildes des Finanzanlagenvertreters haben wir die Zusammenziehung der Beaufsichtigung bei der BaFin ebenfalls thematisiert. Insoweit trifft diese Forderung auf unsere Zustimmung.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Verband Deutscher Versicherungsmakler e. V.



Dr. Hans-Georg Jenssen
Geschäftsführender Vorstand