



Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK), Bonn

Stellungnahme

zur Bildungskampagne „Altersvorsorge macht Schule“¹

I. Allgemeine Stellungnahme und Kritik

Der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute, der die Interessen von mehr als 40.000 Versicherungsvertretern und –maklern vertritt, begrüßt die mit der Veröffentlichung der Bildungskampagne verbundene Absicht, die Öffentlichkeit über geeignete Altersvorsorgeprodukte aufzuklären.

Es besteht eine gemeinsame Verantwortung von Politik, Verbraucherzentralen und Verbänden, die Verbraucher über das Thema Altersvorsorge sachlich und neutral zu informieren. In dieser Verantwortung sieht sich traditionsgemäß auch der BVK und hat deshalb die Initiative „Ehrbarer Kaufmann“ gestartet. Ziel ist es, Vertrauen in einen Berufsstand zu schaffen, der eine überragende sozial- und wirtschaftspolitische Rolle spielt und für die Vorsorge und Risikoabsicherung der Bevölkerung unverzichtbar ist. Eine objektive und umfassende Darstellung

¹ Handbuch und Arbeitsunterlage: Artikel Nr. A 852 auf www.bmas.de. Die Initiatoren sind: Bundesministerium für Arbeit und Soziales; Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz; Bundesministerium der Finanzen; Bundespresseamt; Deutscher Volkshochschulverband; Deutsche Rentenversicherung;

der Marktsituation ist für den Verbraucher daher zwingend notwendig, damit dieser sich seine eigene Meinung bilden kann. Umso mehr Bedenken bestehen aber, wenn die unkritische Wiedergabe der Positionen der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) über Vermittler und Berater in Finanzdienstleistungen den Beratungs- und Vermittlungsmarkt widerspiegeln soll.²

Der vzbv ist die Dachorganisation der Verbraucherzentralen und von 25 verbraucherpolitisch orientierten Verbänden und wird zum großen Teil aus öffentlichen Mitteln finanziert. Das Vorwort zu Modul 6 dieses Papiers stellt fest, dass die beteiligten Institutionen der Bildungskampagne die Verpflichtung haben, zu diesem Thema wertungsfrei zu bleiben. Die Ausführungen zu Modul 6 werden in den Verantwortungsbereich des Bundesverbandes Verbraucherzentralen gestellt und spiegeln nur dessen Meinungen und Wertungen wider. Der Internetauftritt verspricht hinsichtlich der Seminarinhalte umfassend und übersichtlich, fundiert und verständlich, neutral und unabhängig, nah und unkompliziert zu sein.

Dem Anspruch auf Neutralität werden weder das Papier noch die Darstellungen im Internet gerecht.

Daher richtet sich unsere Stellungnahme an alle Initiatoren des Projektes, dessen Beteiligte unter anderem verschiedene Bundesministerien und die Deutsche Rentenversicherungsanstalt sind und sich daher verantwortlich die Aussagen der gemeinsamen Stellungnahme zurechnen lassen müssen.

Die Kernaussagen dieses Moduls dienen nicht der neutralen Information über Altersvorsorge oder vorhandene Vertriebswege, sondern der vordergründigen Darstellung der Verdienstsituation der Vermittler.

Verbraucherzentrale Bundesverband; Deutscher Gewerkschaftsbund; Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände

² Modul 6, S. 300 ff.

II. Stellungnahme im Einzelnen

Zu 2.1 Einleitung

Es ist zutreffend, dass die Lebensversicherung für die Altersabsicherung weiterhin eine große Rolle spielt. Die Beitragseinnahmen liegen bei mehr als 91 Milliarden Euro für das Jahr 2010. Jeden Tag werden 200 Millionen Euro an die Kunden ausgezahlt und sichern diese bei vorzeitigem Tod, dem Verlust der Arbeitskraft oder im Alter ab.³

Ihre Aussage: 80% aller Verträge werden nicht aktiv nachgefragt, sondern in den Markt „gedrückt“.

Die meisten Verbraucher kennen weder ihre Sicherungslücken noch den Bedarf an notwendiger Absicherung. Hinzu kommt, dass die Versicherungsprodukte so gestaltet sind, dass deren Bedingungen oder mögliche Risikoausschlüsse nicht sofort erkennbar sind.

Die qualifizierte Beratung eines gut ausgebildeten Vermittlers ist die Grundlage für die Entscheidung eines Kunden zu dem einen oder anderen Produkt.

Richtigstellung: Nachweislich einer Studie aus dem Jahr 2008 geht die Initiative für eine Beratung in vier von zehn Fällen vom Kunden aus.⁴

Zu 2.2.1 Es gibt keine kostenlose Beratung

Ihre Aussage: Der Vermittler bietet das Produkt an, durch das er am meisten Provision erhält, und er kann, bedingt durch seinen Kostendruck, nicht nach dem Bedarf des Kunden beraten.

Der gesamte Abschnitt ist unsachlich und enthält viele widerlegbare Aussagen. Betriebswirtschaftliche Erhebungen zeigen, dass der Großteil der Einnahmen der

³ Vgl. GDV-Jahrbuch 2010, S. 24

⁴ Studie „Vermittlung und Betreuung von Versicherungsverträgen in Zeiten der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie“, Kompetenzzentrum der Leibniz Universität Hannover, 2008, S. 27

BVK-Mitglieder aus dem Sachgeschäft herrührt, nämlich etwa 60%, während nur ca. 20% aus den Sparten Leben und Kranken resultieren.⁵

Richtigstellung: Der Ausschließlichkeitsvermittler hat durch die enge Bindung an *ein* Unternehmen nicht die Möglichkeit, verschiedene Produkte anzubieten. Die Auswahl nach der Höhe der Provision fällt somit weg.

Der Makler wird ebenfalls nicht nach der Courtagehöhe seine Beratung aufbauen können, da er durch seine Position als Sachwalter des Kunden in dessen Lager steht und somit schon aus haftungsrechtlichen Erwägungen heraus, die Beratung am Kundenbedarf ausrichten wird.

Auch die hier beispielhaft unterstellten Zahlen stimmen nicht mit der heutigen Vermittlerrealität überein. Der aus dem Beispiel errechenbare Provisionsatz läge bei etwa 4,7% bzw. 47‰. Der Vertreter erhält tatsächlich durchschnittlich jedoch etwa die Hälfte, nämlich 25‰ für die Vermittlung eines Lebensversicherungsvertrages.

Dieser Betrag dient, wie in jeder Selbständigkeit, der Deckung der betriebswirtschaftlichen Kosten unter der Annahme, dass auch ein Gewinn übrig bleiben sollte. Ein Umstand, der in keiner anderen Berufsgruppe kritisiert wird. Selbst wenn man 200 Euro monatlich auf 35 Jahre zugrunde legt, erhält man unter der Annahme, dass die Provision etwa 25‰ beträgt, eine Summe von 2100 Euro. Bei einer Summe von 2100 Euro bleiben dem Vermittler, bei unterstellten 35 Jahren Laufzeit, 60 Euro pro Jahr. Hiervon bleiben nach Abzug aller betrieblichen und persönlichen Aufwendungen ca. 15 Euro pro Jahr übrig.⁶

Hierfür erhält der Kunde eine umfassende Erstberatung, die Dokumentation und eine lebenslange Begleitung bei allen folgenden Vertragsfragen.

Ihre Aussagen: Der Kunde geht oft mit falschen Vorstellungen über die Kosten eines möglichen Vertragsabschlusses in ein Beratungsgespräch. Wenn der Vermittler aus seinen Provisionen ein Geheimnis macht, hat er noch mehr zu verbergen.

Richtigstellung: Bereits seit 2007 wurden die Versicherer dazu verpflichtet, bei der privaten Krankenversicherung, der Berufsunfähigkeitsversicherung und der Lebensversicherung die in

⁵ Betriebsvergleich 2010, Institut für Handelsforschung Köln, im Auftrag des BVK

⁶ Betriebsvergleich 2010 a.a.O.

die Prämie eingerechneten Abschlusskosten auszuweisen. Die Argumentation, dass der Kunde hier nicht informiert sei, geht daher fehl.

Darüber hinaus wurde mit der Neuordnung des Vermittlerrechts in der Gewerbeordnung, dem Inkrafttreten der Versicherungsvermittlerverordnung, der Novellierung des Versicherungsvertragsgesetzes sowie der Regelung der Informationspflichtenverordnung in Deutschland ein ausreichender und vorbildlicher Kundenschutz bei der Versicherungsvermittlung und -beratung gewährleistet, den es zu erhalten und zu fördern gilt.

Es stellt des Weiteren eine nicht nachvollziehbare Unterstellung dar, aus einer nicht bestehenden Verpflichtung zur Provisionoffenlegung, ein Geheimnis zu konstruieren.

Nach dem Bericht des Ombudsmanns für Versicherungen für das Jahr 2010 sanken die Beschwerden gegen Vermittler um 5% auf 455, wovon lediglich 155 zulässige Beschwerden bearbeitet wurden.⁷ Bei jährlich 1 Mio. Versicherungsvermittlungen sind Beratungsfehler durch Versicherungsvermittler nicht einmal in vollen Prozentangaben zu beziffern.

Zu 2.2.3 Was ist ein Honorarberater?

Zunächst ist hier der Gesetzeshinweis zum Berufsstand der Versicherungsberater fehlerhaft. Die einschlägige Regelung zu Versicherungsberatern findet sich nicht in § 34 d GewO, sondern in § 34 e GewO.

Ihre Aussage: Die Beratung gegen Honorar ist besser als die Beratung gegen Provision. Die systematische Gefahr, übertriebene, ineffiziente und nicht bedarfsgerechte Produkte empfohlen zu bekommen, besteht nicht.

Richtigstellung: Nicht jeder Kunde kann oder will sich eine Beratung gegen Honorar leisten. Gerade für Menschen mit kleinen Einkommen haben die „Solidargemeinschaft“ der Versicherten und das bestehende Provisionssystem Vorteile.

Das derzeitige Provisionssystem hat gegenüber einer Abrechnung nach Honorar mitunter eine Schutzfunktion. Unverhältnismäßige Honorarforderungen, wie dies bei Rechtsanwälten vorkommen kann, sind ausgeschlossen.

⁷ Bericht des Ombudsmanns für Versicherungen 2010, S. 62ff.

Auch bei Stundenhonoraren von Rechtsanwälten gibt es häufig eine „Umsatzvorgabe“ von z.B. 1500 sog. billable hours p.a. Dies führt nicht zwangsläufig zu einer unabhängigen Beratung, sondern kann zu einer unnötig umfänglichen, da umsatzorientierten Beratung führen, um Stunden abrechnen zu können; die Vergütung nach Tarifen andererseits (wie z.B. nach Gebührenordnungen) ist europarechtlich und aus Sicht des BMWi sowie der Monopolkommission nach Gesichtspunkten des Kartellrechts und der Dienstleistungsfreiheit heftig umstritten und kann nicht ernsthaft als Vorbild gelten.⁸

Diese Überlegungen spiegeln sich in den Registrierungszahlen wider: 258.000 registrierte Vermittler stehen 160 Versicherungsberatern gegenüber. Der Bedarf beim Verbraucher nach mehr Beratung gegen Honorar ist offensichtlich nicht vorhanden.

Darüber hinaus können weder Verbraucherzentralen noch selbständige Honorarberater eine fehlerfreie Versicherungsberatung garantieren.

Zu 2.3.1 Vergütungssysteme

Die hier getroffenen Aussagen sind plakativ, informieren nicht über bestehende Provisionsysteme, sondern stellen den Verdienst des Vermittlers in den Vordergrund, ohne die Aussagen und Beispiele belegen zu können.

Die Vergütungssysteme am Markt sind vielfältig, die Tabelle nennt Provisionssätze, die an der Realität vorbeigehen. Darüber hinaus stellen viele Versicherungsunternehmen ihr Vergütungssystem auf laufende Provisionen um. Dadurch wird die Kundenbindung stärker in den Vordergrund gerückt und der „schnelle“ Abschluss ist nicht mehr lukrativ.

Die hier unterstellte Beratungsdauer von „bestenfalls einer halben Stunde“ ist bei Weitem zu gering. Tatsächlich liegt sie nach statistischen Erhebungen bei durchschnittlich 62 Minuten, hinzu kommt eine Vorbereitungs- sowie Nachbereitungszeit von etwa 50 Minuten.

Die Dauer der Beratung eines Maklers liegt bei 83 Minuten, die Vor- und Nachbereitungszeit noch einmal bei mehr als 80 Minuten.⁹

⁸ EuGH Urt. v. 19.2.2002, Rs. C-35/99 (Arduino), EuZW 2002, 179 ff. mit Anm. Eichele

⁹ Studie „Vermittlung und Betreuung von Versicherungsverträgen in Zeiten der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie“, Kompetenzzentrum der Leibniz Universität Hannover, 2008, S. 26

Zu 2.3.5.1 Einfirmenvertreter

Zu den einzelnen Vermittlertypen beschränken wir unsere Stellungnahme auf die wesentlichen Fehlaussagen.

Zunächst wurde hier die Haftung des Einfirmenvertreters nicht korrekt dargestellt. § 63 VVG als eigenständige Haftungsnorm bleibt unberücksichtigt. Auch ist nicht jeder Einfirmenvertreter automatisch ein sogenannter „gebundener“, nicht selbst registrierter Vertreter, was hier der Vollständigkeit halber ausgeführt werden sollte.

Ihre Aussage: Einige Vermittler werden versuchen, die Kunden dazu zu überreden, auf ein Beratungsprotokoll zu verzichten.

Dadurch wird erneut der Anschein der unseriösen Kundenberatung erweckt.

Richtigstellung: Der BVK rät seinen Mitgliedern, aus Beweisgründen eben nicht auf das Protokoll zu verzichten.¹⁰ In der Rechtsprechung wird von einer Beweislastumkehr zu Lasten des Vermittlers ausgegangen, wenn keine ausreichende Dokumentation im Sinne des § 61 Abs. 1 VVG vorliegt.¹¹ Im Vorwurfsfall kann es für den Vermittler also ein klarer Nachteil sein, wenn kein Protokoll vorliegt.

Zu 2.3.5.1.4. Vorteile und Nachteile des Vertriebswegs „Einfirmenvertreter“

Zunächst fällt auf, dass auch hier die Begriffe „Einfirmenvertreter“, „Mehrfachagent“ und „gebundener Vertreter“ unsauber verwendet werden.

Ihre Aussage: Die „Qualifikation ist nur so gut, wie ihm das Unternehmen Fachwissen zukommen lässt.“

Der „Ehrbare Kaufmann“ ist primär den Interessen seiner Kunden verpflichtet und versteht das ihm entgegengebrachte Vertrauen als Grundlage seines Handelns. Daraus resultiert auch

¹⁰ Vgl. BVK-Mitgliederinformation Nr. 49, S. 1

¹¹ OLG Saarbrücken, Urteil vom 04.05.2011, 5 U 502/10 - 76

ein Auftrag zur ständigen Weiterqualifizierung und Erweiterung der eigenen Kompetenzen, weil sich Versicherungsvermittler, die sich als ehrbare Kaufmänner und -frauen verstehen, nicht mit einmal erzielten Standards begnügen, sondern diese in einem selbstkritischen Prozess der Markt- und Produktentwicklung anpassen.¹²

Richtigstellung: Der „Ehrbare Kaufmann“ steht für Qualifikation und Kompetenz und erfüllt hohe Standards an Dienstleistung, Beratungsqualität und Kompetenz.

Darüber hinaus können sich auch Einfirmenvertreter mit einer eigenen Erlaubnis im Sinne des § 34 d GewO registrieren lassen, wozu der BVK seinen Mitgliedern grundsätzlich rät.¹³ Diese müssen schon nach dem Gesetz die vorgeschriebenen Qualifikationsvoraussetzungen erfüllen.

Es sei noch ergänzend der Hinweis gegeben, dass auch Mehrfachagenten Handelsvertreter sind und die Interessenwahrungspflicht gegenüber den von ihnen vertretenen Unternehmen einzuhalten haben, weshalb einige der Aussagen über Mehrfachagenten nicht haltbar sind.

Zu 2.3.5.3.1 Was ist ein Versicherungsmakler?

Zur Entlohnung des Versicherungsmaklers finden sich wiederum reichlich pauschale, nicht belegte Aussagen. Darüber hinaus sind die Darlegungen zu den Begriffen wie best advice, suitable advice unsauber voneinander getrennt.

Ihre Aussage: Makler haben aus den Anforderungen des § 60 VVG „weitreichende haftungsrechtliche Probleme“.

Richtigstellung: Diese „haftungsrechtlichen Probleme“ sind in der Realität nicht vorhanden bzw. im seltenen Haftungsfall durch eine gesetzlich vorgeschriebene, ausreichende Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung gedeckt.

Insgesamt wird die nicht nachvollziehbare Schlussfolgerung gezogen, dass die Ausnahmen („schwarze Schafe“) der Normalfall sind.

¹² Vgl. www.vermittlerehre.de

¹³ VersVerm 04/2008, S. 126f.

III. Abschließende Kritik und Anregungen

Hauptkritikpunkte an der von den Initiatoren als Bildungskampagne deklarierten Stellungnahme sind die in weiten Teilen zum Ausdruck kommende, mangelnde Neutralität sowie die fragwürdigen und sachlich falschen Aussagen, die offensichtlich ungeprüft und ohne Hinzuziehung von Experten übernommen wurden.

Ihr selbst gesetztes Ziel, mit der Bildungskampagne die Öffentlichkeit über geeignete Altersvorsorgeprodukte neutral zu informieren, wird nicht erreicht.

Gern bieten wir Ihnen unsere Mitarbeit für eine sachliche Überarbeitung der Broschüre an und stehen für Gespräche mit den Initiatoren zur Verfügung.

Bonn, 02.02.2012

Bundesverband
Deutscher Versicherungskaufleute e.V.



RA Dr. Wolfgang Eichele, LL.M.
Hauptgeschäftsführer



RAin Angelika Römhild
Bereichsleiterin



RAin Judith John
Referatsleiterin



Dipl.-Volkswirtin Ariane Kay
Referatsleiterin