

## Qualitätsoffensive Verbraucherfinanzen

### Thesenpapier des BMELV vom 01. Juli 2009 zur Qualität der Finanzberatung und Qualifikation der Finanzvermittler

mit

#### Stellungnahmen des BVK

1. Ziel der Finanzberatung muss es sein, dem Verbraucher diejenigen Finanzprodukte zu empfehlen, die seinen Bedürfnissen am besten entsprechen. Vertriebsanreize müssen demgegenüber in den Hintergrund treten.

*Im Bereich der Versicherungsvermittlung werden die Anforderungen der These 1 bereits erfüllt.*

*Nach §§ 6 und 61 VVG haben Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittler den Versicherungsnehmer nach seinen Wünschen und Bedürfnissen zu befragen und zu beraten sowie Gründe für jeden zu einer bestimmten Versicherung erteilten Rat anzugeben. All dies ist in einem Beratungsprotokoll festzuhalten und vor Abschluss des Vertrages dem Versicherungsvermittler in Textform zu übermitteln.*

*Diese gesetzliche Verpflichtung schließt eine provisionsgeleitete Beratung aus. Die Forderung, dass Vertriebsanreize in den Hintergrund treten müssen, entspricht der Berufsethik der vom BVK vertretenen Versicherungsvermittler, sie ist auch Grundlage der zwischen Vermittler und Kunden notwendigerweise bestehenden Vertrauensbeziehung, die langfristig angelegt ist. Nur Kunden, die zufrieden sind, tragen zu einer dauerhaften Verprovisionierung bei.*

*Die gute Beratungsqualität der Versicherungsvermittler und die dauerhafte Vertrauensbeziehung spiegeln sich auch in der geringen Zahl von Beschwerden vor dem Versicherungsombudsmann wider: Im Jahre 2008 gingen ganze 228 zulässige Beschwerden gegen Versicherungsvermittler ein. Nicht einmal die Hälfte davon konnten zugunsten der Beschwerdeführer beendet werden.*

2. Die Überlegungen, wie dieses Ziel erreicht werden kann, gehen vom durchschnittlich informierten „Normalverbraucher“ aus. Eine höhere Finanzkompetenz der Verbraucher ist anzustreben, kann gegenwärtig aber nicht vorausgesetzt werden.

*Eine höhere Finanzkompetenz der Verbraucher ist anzustreben, sie kann aber nicht durch einen „Finanzführerschein“ herbeigeführt werden. Wünschenswert wäre es, Grundlagen der Beurteilungskompetenz schon schulisch zu vermitteln.*

*Bei der Beurteilungskompetenz ist aber zu unterscheiden zwischen der bei reinen Bankprodukten und der bei Versicherungsprodukten. Bei letzteren hat der Kunde in der Regel feste Vorstellungen darüber, welchen Versicherungsvertrag er benötigt und anstrebt.*

*Bedauerlich ist es, dass eine die gesamte Finanzdienstleistungsvermittlung diskriminierende Unterstellungsinformation durch die Verbraucherzentralen, aber auch die Bundesregierung erfolgt und dadurch eine noch höhere Unsicherheit bei Kunden hervorgerufen wird.*

*Beispiele:*

- *„Provisionsgier“ - Video-Clip der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg*
- *Altersbroschüre des Arbeitsministeriums*
- *20 – 30 Milliarden Schäden durch Falschberatung im Zusammenhang mit Stornoquoten bei Lebensversicherungsverträgen*

3. Die Finanzberatung soll grundsätzlich in einem strukturierten Beratungsprozess erfolgen, der die finanzielle Situation des Verbrauchers und seine finanziellen Ziele berücksichtigt. Der Umfang der Ermittlung richtet sich danach, ob eine umfassende Finanzplanung erfolgt oder nur bestimmte Segmente (Versicherungen, Kredite, Geldanlage) nachgefragt werden. Der Umfang hängt davon ab, was der Kunde will und ob es sich um eine Erstberatung oder um eine Folgeberatung im Rahmen einer kontinuierlichen Betreuung handelt.

*Die Beratung durch den Versicherungsvermittler erfolgt nach den gesetzlichen Vorgaben des § 61 Abs. 1 VVG, wonach der Vermittler den Versicherungsnehmer nach dessen Wünschen und Bedürfnissen zu befragen und zu beraten hat. Dabei hat der Vermittler auf die persönliche und finanzielle Situation des Kunden zu achten.*

*Der Umfang der Beratung durch den Versicherungsvermittler orientiert sich daher ausschließlich an den Wünschen des Kunden.*

*Dass die Finanzberatung stets die finanzielle Situation des Verbrauchers und seine finanziellen Ziele zu berücksichtigen hat, ist eine Selbstverständlichkeit und wird vom BVK mit getragen.*

4. Die Empfehlung soll sich daran orientieren, zunächst die existenziellen Bedürfnisse abzudecken, bevor es um eine Erhöhung des Lebensstandards oder um die Vermögensmehrung geht.

*Die These scheint nicht ausreichend zu differenzieren. Richtig ist, dass die Empfehlungen des Finanz- und Versicherungsvermittlers auf die existenziellen Bedürfnisse des Kunden eingehen müssen, aber auf diejenigen, die zeitnah bestehen und gleichermaßen auf diejenigen, die erst im Alter oder nach dem Ausscheiden aus dem Berufsleben bestehen werden.*

5. Im Anlagebereich sollen die Produkttypen im Hinblick auf den Anlagezweck und die Risikotragfähigkeit des Verbrauchers kategorisiert werden. Dem Verbraucher sollen Produkte aus derjenigen Kategorie empfohlen werden, die seinem Anlagezweck und seiner Risikotragfähigkeit entspricht.

*Anlagezweck und Risikotragfähigkeit der Versicherung stehen beim Versicherungsvermittler nach § 61 Abs. 1 VVG stets im Vordergrund. Abzulehnen ist eine Kategorisierung von Produkttypen, da sie den unterschiedlichen Produktgestaltungen nicht gerecht werden kann.*

6. Ein übersichtliches, verständliches und prägnantes Produktinformationsblatt soll es dem Verbraucher ermöglichen, die wesentlichen Eigenschaften des Finanzprodukts schnell zu erfassen und verschiedene Finanzprodukte miteinander zu vergleichen. Die Kostentransparenz spielt hierbei eine entscheidende Rolle. Soweit möglich sollen die Kosten und der Einfluss auf die Rendite mit einer aussagekräftigen Kennziffer (Gesamtkostenquote, Effektivzins) ausgewiesen werden. Daneben sind Aussagen zum Risiko (Anlagerisiko, Emittentenrisiko) und zur Flexibilität des Finanzprodukts zu treffen. Auf diese Weise wird ein fairer Wettbewerb gefördert, in dem geeignete Produkte von ungeeigneten Produkten besser unterschieden werden können.

*Nach § 4 der VVG-InfoV haben Versicherer dem Versicherungsnehmer bereits ein Produktinformationsblatt vor Abschluss des Vertrages zu übergeben.*

7. Dem Verbraucher muss im Beratungsgespräch klar sein, ob er es mit einem Vermittler zu tun hat, der vom Verkauf von Finanzprodukten profitiert und für den die Beratung eine notwendige Vorstufe darstellt, oder mit einem unabhängigen Berater, der von der Beratungsleistung lebt (Honorar) und der Finanzprodukte entweder überhaupt nicht verkauft oder hieran nichts verdient. Der Verbraucher ist hierauf zu Beginn des Beratungsgesprächs unzweifelhaft hinzuweisen, damit mögliche Interessenkonflikte aufgedeckt werden.

*Die Anforderungen werden für Versicherungsvermittler bereits erfüllt: Der Versicherungsvermittler hat dem Versicherungsnehmer nach § 11 Abs. 1 VersVermV bereits beim ersten Geschäftskontakt klar und verständlich in Textform u.a. seinen Status mitzuteilen.*

*Einzuräumen ist aber, dass der Versicherungsnehmer sich in aller Regel kein Bild über die Inhalte des Versicherungsvermittlerregisters machen kann, in dem nur die gesetzliche Grundlage des Eintrages wiedergegeben wird. So wird dem Kunden auch nicht bewusst, dass der Versicherungsberater nach § 34 d GewO anders als der Versicherungsvermittler auch dann ein Honorar für seine Leistung fordern kann, wenn kein Versicherungsabschluss zustande kommt.*

*Unter dem Eintrag „zugelassen nach § 34d Abs. 3 GewO“ kann sich nahezu niemand eine Vorstellung über die Qualifikation des Registrierten machen.*

*Als unangemessen und problematisch erscheinen die immer wiederkehrenden und auch in den Thesen abzulesenden Hinweise auf Interessenskollisionen und provisionsorientierte Beratung, insbesondere dann, wenn diese in Abgrenzung zur unabhängigen Honorarberatung gesetzt werden.*

*Dabei wird verkannt, dass*

- a. *der Versicherungsmakler von Produktgebern unabhängig ist und allein die Interessen seiner Kunden vertritt und*
- b. *dass der größte Teil der Versicherungsvermittler in Deutschland gebundene Vertreter sind, die in der Regel gar keine Möglichkeit haben, gleiche Produkte anderer Versicherungsnehmer bei günstigeren Provisionen zu vermitteln.*

8. Zur besseren Unterscheidbarkeit und Verlässlichkeit soll ein Berufsbild des Honorarberaters/unabhängigen Finanzberaters geschaffen und rechtlich verankert werden.

*Für die Versicherungsvermittlung und –beratung gibt es die beiden genannten Berufsbilder bereits innerhalb der GewO, nämlich das des Versicherungsvermittlers nach § 34d GewO und das des Versicherungsberaters nach § 34e GewO.*

*Als Hintergrund der These erscheint das Werben von Verbraucherschutzeinrichtungen, die eine obligatorische Trennung von Vermittlung und Beratung mit dem Anspruch fordern, dass bei Ausweitung der Förderung durch staatliche Mittel die Finanzdienstleistungsberatung in Verbraucherzentralen durchgeführt wird.*

*Die Beratung bei der Versicherungsvermittlung ist gesetzlich geregelt. Die Versicherungsunternehmen müssen sogar während der Laufzeit von Verträgen beratend tätig werden (§ 6 Abs. 3 VVG). Eine Vermittlung ohne Beratung ist unmöglich und führt zu einer Haftung des Vermittlers für die Beratungsleistung des Beraters.*

*Der Kunde wird kaum bereit sein, für eine Beratungsleistung ein Entgelt zu zahlen, die er beim Vermittler „kostenfrei“ erhält. Kommt keine Vermittlung zustande, ist die Beratung durch den Vermittler nicht nur provisionsfrei, sondern führt auch dazu, dass der Vermittler von keiner Seite eine Vergütung erhält.*

9. Eine kompetente Beratung setzt eine angemessene Berufsqualifikation der beratenden Person voraus. Umfang und Tiefe der Ausbildung haben sich an der abgedeckten Produktpalette zu orientieren. Dies umfasst auch die Weiterbildung. Die Kontrolle der erforderlichen Qualifikation ist nicht nur Aufgabe der Wirtschaft, sondern auch des Staates. Daher sollen von allen Vermittlern und Beratern, also auch von den gebundenen Vertretern und angestellten Mitarbeitern, entsprechende Nachweise verlangt werden.

*Für die Versicherungsvermittler sind entsprechende Regelungen durch das Versicherungsvermittlerrecht vorhanden. Vermittler müssen eine Ausbildung absolvieren und eine Sachkundeprüfung vor der IHK ablegen (§ 34d Abs. 1 GewO i.V.m. §§ 1, 2 und 3 VersVermV). Auch sind die Versicherungsunternehmen nach § 80 VAG gehalten, nur mit qualifizierten Vermittlern zusammenzuarbeiten.*

*Eine gesetzliche Weiterbildungsverpflichtung lehnt der BVK ab. Mit Ziffer B 7 des Rundschreibens 9/2007 (VA) der BaFin ist die Verpflichtung zur Nachqualifikation, insbesondere bei Ausweitung der Produktangebote oder bei neuen Produkten gegeben.*

10. Die Vermittler und Berater müssen die Haftungsverantwortung für ihre Empfehlungen übernehmen. Die schwierige Beweissituation für die Verbraucher muss verbessert werden.

*Die im Bereich der Versicherungsvermittlung vorhandenen Haftungsregelungen sind ausreichend.*