



BUNDESVERBAND DEUTSCHER VERSICHERUNGSKAUFLEUTE e.V. (BVK)

Stellungnahme des BVK

zur

Studie der PricewaterhouseCoopers Luxembourg S.á.r.l. (PwC Luxembourg) zu einer Revision der EU-Richtlinie über Versicherungsvermittlung

I. Gegenstand der Stellungnahme

Im Auftrage der EU-Kommission hat die PwC Luxembourg einen Fragebogen erstellt, mit dem die möglichen Auswirkungen zu folgenden Punkten bestimmt werden sollen:

- Die Ausweitung der geschäftlichen Verhaltensmaßgaben in Artikel 12 und 13 (mit Ausnahme von Artikel 12 Abs. 2, der sich auf „fair analysis“ bezieht) auf die Versicherungsunternehmen, wobei die Artikel 12 und 13 der Richtlinie sich auf Informationspflichten der Vermittler beziehen,
- die Einführung der Provisionsoffenlegung auf Kundennachfrage in der zukünftigen Versicherungsvermittlungsrichtlinie (IMD2) und
- die Anwendung von elementaren Grundsätzen in Bezug auf Interessenkonflikte in der zukünftigen IMD2.

Der 33 Seiten umfassende Fragebogen wurde u.a. mit der Europäischen Kommission abgestimmt und war dem Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) bekannt, ohne dass dieser den BVK davon vor dem Versand der Fragebögen informierte oder in die Beurteilung einbezog. In den Gesprächen der letzten Monate mit der EU-Kommission wurde der BVK ebenfalls nicht von dem Projekt informiert, obgleich der BVK auch zu den oben genannten Zielen einer zukünftigen IMD2 eine umfassende Positionsbestimmung gegenüber der EU-Kommission abgegeben hatte.

PwC Luxembourg sucht in diesen Tagen einen Gesprächstermin mit der BVK-Geschäftsführung, auch wenn der Fragenkatalog abschließend festgelegt wurde und zwischenzeitlich über einige Industrie- und Handelskammern an Versicherungsvermittler versandt wurde und wird.

II. Allgemeine Kritik

Der Fragenkatalog ist nach Auffassung des BVK wenig geeignet, die erklärten Ziele zu erreichen. Dies aus nachstehenden Gründen:

1. **Unverständlichkeit der Fragen** - Der (deutsche) Text der Fragebögen ist wegen der Verwendung von in Versicherungsvermittlungsunternehmen, die zumeist aus kleinen Agenturen bestehen, unbekanntem und nicht geläufigen Formulierungen wenig förderlich, die Bereitschaft an der Befragung zu wecken (s. Seite 4: „Compliance“, „Kickback“). Andere Formulierungen sind nicht verständlich, wie „Periodische Provisionen auf Portfolio“, „Netzwerk“, „Performance-Bonus“ u.a.

Auch ist zu befürchten, dass die Studie nicht zu repräsentativen Ergebnissen führen wird, da viele Fragen unverständlich sind, der Fragenkatalog viel zu umfassend ausgefallen ist und die Antworten in den meisten Fällen nur auf Vermutungen und Prognosen beruhen werden, was aber gerade nicht zielführend dafür ist, Auswirkungen der möglichen Revision der IMD möglichst realitätsnah darzustellen.

Schließlich ist der Fragenkatalog mit seinen 33 Seiten viel zu umfassend, als dass er die Bereitschaft zur Teilnahme weckt.

2. **Fragen bauen auf falschen Prämissen** auf - Die Fragen gehen vielfach von Prämissen aus, die es nicht gibt. Die Aussage oder Annahme, dass dem Kunden bei Dienstleistungen des Versicherungsvermittlers diese als „kostenfrei“ erscheinen, entbehrt jeder Grundlage (siehe Seite 5, oberer Kasten, 3. Absatz).

Die Annahme, eine Vergütungsoffenlegung könne auch den Wettbewerb unter Vermittlern erhöhen und so zu niedrigeren Provisionen und Prämien führen (so Seite 5, oberer Kasten, letzter Absatz), unterstellt, dass der Kunde seine Entscheidung nach der Höhe der Provisionen des Vermittlers trifft und nicht nach der Höhe der Prämie und dem Umfang des Versicherungsschutzes bzw. Versicherungsziels. Richtig allein ist es, dass der Kunde für das Anlageziel oder den Umfang des Versicherungsschutzes die niedrigste Prämie zahlen will, unabhängig davon, wie hoch die Vermittlungsentgelte oder Akquisitionskosten sind.

3. **Fragen schränken Antwortvarianten ein** - Die gestellten Fragen lassen nur Antworten zu, die von einer Offenlegung der Provisionen ausgehen, nicht jedoch andere Möglichkeiten einer Transparenz zulassen, die dem Verbraucherschutz in gleicher Weise oder nach Auffassung des BVK eine weitergehende Transparenz bieten.

Durch die bundesdeutsche Informationspflichtenverordnung¹ (VVG-InfoV) hat der Gesetzgeber den Versicherungsunternehmen aufgegeben, die Abschlusskosten als einheitlichen Gesamtbetrag bei Lebens-, Berufsunfähigkeits- und Krankenversicherungen in EURO und Cent auszuweisen, so dass der Versicherungsnehmer bei Lebensversicherungen weiß, welcher Anteil der Prämie in die Kosten fließt und welcher in die Anlage. Er kann erkennen, ob die Prämien höher oder niedriger bei gleichen Versicherungsleistungen der Berufsunfähigkeits- oder

¹ Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen vom 18.12.2007 – BGBl. I S. 3004;

Krankenversicherung ausfallen. Diese deutsche Rechtslage stellt nicht auf die Offenlegung der Vermittlungsprovisionen ab, sondern auf alle Kosten, die aus den Prämien finanziert werden.

Dadurch, dass sowohl die EU-Kommission als auch der Fragenkatalog von PwC Luxembourg sich auf die Offenlegung von Provisionen beschränken, werden Vorschläge zu einer bestmöglichen Verbraucherinformation ausgeschlossen und Motive des „Provisionsneids“ unterstützt.

4. **Fehlende Differenzierung nach Maklern und Vertretern** - Der Fragenkatalog geht davon aus, dass die Beratung durch Versicherungsvermittler mit Interessenkonflikten behaftet ist (siehe Seite 3, 3. Absatz unter „Ziele“). Unterstellt wird damit, dass der Vermittler den Kunden „provisionsorientiert“ berät und versucht, unter vergleichbaren Produkten das dem Kunden nahezubringen, für das er selbst die höchste Provision erhält. Es soll nicht bestritten werden, dass es solche Beratungsfälle ebenso gibt wie auch in anderen Berufsgruppen, z.B. das Anraten von Zahnärzten zu Leistungen, die außerhalb der von Krankenkassen erstattungsfähigen Behandlungen liegen.

Nicht bedacht wird aber, dass der Makler Vertragspartner des Kunden und nicht des Versicherers ist und er die Kundenbeziehung nur halten kann, wenn er seinen Verpflichtungen aus dem Versicherungsvertragsgesetz und dessen Verordnungen nachkommt und seinen Rat auf eine ausgewogene Marktuntersuchung stützt und dies auch in einem Beratungsprotokoll dokumentiert (Artikel 12 IMD).

Noch weniger aber können bei einem gebundenen Vermittler Interessenkonflikte auftreten, da er nur die Produkte des Versicherers anbieten und vermitteln kann, mit dem er einen Versicherungsvertretervertrag geschlossen hat. Gleiche Produkte anderer Versicherer, die höhere Provisionen bezahlen, darf er aufgrund der Ausschließlichkeitsbindung gar nicht anbieten.

5. **Kosten oder Provisionsoffenlegung** - Die Studie will entsprechend der Vorgaben der EU-Kommission die Auswirkungen der Offenlegung von Provisionen auf Anfrage als Mindestziel darstellen. Beschrieben wird auf Seite 5, oberer Kasten, 2. Absatz, Satz 2, aber die Offenlegung aller Kosten, nämlich die „Marketing-, Akquisitions- oder andere vergleichbare Kosten“, die mit dem Vertrieb von Versicherungsprodukten verbunden sind.

Unsere Stellungnahme bezieht sich auf die deutsche Fassung des Fragenkatalogs, die im Vergleich zur englischen Fassung wesentlich weniger Fragen enthält.

III. Einzelkritik

Wir sehen davon ab, zu allen Fragen eine Bewertung abzugeben, so dass die nachstehende Kritik einzelner Fragen nur exemplarisch erfolgt.

Zu Q.14 Die Frage ist unverständlich, zumal es eine Vorausvergütung nach deutschem Recht nicht gibt. Die Vermittlungsvergütung wird nach § 87a Handelsgesetzbuch (HGB) fällig, sobald und soweit der Unternehmer das Geschäft ausgeführt hat.

Der Fragenkatalog selbst vermittelt aber den Eindruck einer überhöhten Vergütung der Vermittler, wenn er, wie auf dieser Seite, von einer Vergütung von 300% spricht und dem Befragten aufgibt, zu begründen, wieso er so hohe Vorausvergütungen erhält.

In aller Regel erhalten deutsche Vermittler beim Abschluss einer Lebensversicherung eine Abschlussprovision von wenigen Promille. Es handelt sich auch nicht um eine Vorausvergütung, da mit dem Abschluss eines Vertrages die Dienstleistung des Vermittlers erbracht wurde.

In der Schadenversicherung erhält der Vermittler entweder eine gleichbleibende Provision auf die jährliche Prämienzahlung oder eine erhöhte erstjährige Abschlussprovision und ab dem zweiten Jahr eine dann niedrigere laufende Provision.

Die Frage nach der maximalen jährlichen Gebühr kann kaum beantwortet werden, weil Bezugspunkt der Provision die Höhe der Prämie ist.

Zu Q.18 Bei den genannten Auswirkungsmöglichkeiten einer Offenlegung des Vergütungssystems sind keine Auswirkungen zu erwarten, da, wie bereits ausgeführt, der Kunde die geringste Prämie beim höchsten Versicherungsschutz bzw. der höchsten Anlage wählt.

Nicht benannt wurden aber sich ergebende Auswirkungen, wie in Deutschland die Gefahr der Verletzung des Provisionsabgabeverbotes, wenn der Kunde auf eine Beteiligung an der Provision drängt.

Zu Q.19 Auch hier werden nach Erfahrungen des BVK kaum Änderungen eintreten, da die Kundenentscheidung nicht nach der Höhe der Vergütung des Vermittlers getroffen wird.

Gravierend ändern wird sich aber die Provisionspolitik der Unternehmen, die unabhängig von der Konkurrenzfähigkeit ihrer Produkte und ihrer Prämien einen Druck auf die Vermittlervergütung ausüben werden, um im Vergleich zu anderen Unternehmen nicht als „vertriebskostenintensiv“ zu gelten.

Zu Q.20 Die Offenlegung der Courtagen kann auf die Vertriebskanäle Auswirkungen haben: Der Direktvertrieb, dem Vermittler nicht zwischengeschaltet sind, wird sich als „provisionsfrei“ im Wettbewerb gegenüber den Vertrieben Vorteile verschaffen können, in denen Provisionen und Courtagen gezahlt und ausgewiesen werden.

Zu beachten ist aber andererseits, dass „Vergleichsplattformen“ im Internet, vor allem bei KFZ-Versicherungen, wesentlich höhere Entgelte für die Vermittlung erhalten als herkömmliche Versicherungsvermittler, und dies bei geringeren Prämien für den Kunden. Dies ist aber nur durch einen ruinösen Wettbewerb möglich, in dem die Prämien nicht kostendeckend kalkuliert werden.

Zu Q.21 Der BVK geht nicht davon aus, dass die Offenlegung der Vergütung für den Kunden Vorteile haben wird. Vielmehr werden die Unternehmen die Vermitt-

lungsvergütungen zu Lasten der Vermittler kürzen und gleichzeitig ausgleichend die aus den Prämien zu entnehmenden Kosten erhöhen. Auch dies wird zeigen, dass nicht die Offenlegung von Provisionen zu einem Verbraucherschutz führt, sondern die Offenlegung aller Kosten eines Vertrages, so wie oben beschrieben.

Zu Q.22 Die Frage, wie das Vergütungssystem dem Kunden offengelegt werden soll, steht in keinem erkennbaren Zusammenhang mit den zur Verfügung stehenden und anzukreuzenden Antworten, auch erlauben Antwortvarianten offenkundig keine zuverlässigen Informationen an den Kunden, wenn z.B. die Möglichkeiten eingeräumt werden, Durchschnittsvergütungen oder Vergütungen pro Anzahl der vermittelten Verträge als Antworten anzugeben.

Zu Q.24 Als äußerst problematisch wäre es anzusehen, wenn der Kunde nur einen Anspruch darauf hätte, die Höhe der Vergütung seines Vermittlers zu erfahren. Provisionen können bei der Vermittlung einer Versicherung aber auch bei einem Untervertreter, in einem Strukturvertrieb und an Bezirksvertreter, denen gebundene Vermittler zugeordnet sind, oder an Tippgeber fließen. In aller Regel kennt der Versicherungsvertreter die Provisionen dieser weiteren „Beteiligten“ gar nicht.

Die Offenlegung der Vergütung des Versicherungsvermittlers allein erfüllt auch nicht das Informationsrecht des Kunden.

Zu Q.27 und Q.28 Wie bereits oben ausgeführt, findet der Wettbewerb unter den Versicherungsvermittlern und den Versicherern bei gleichen Produkten in der Preisgestaltung (Höhe der Prämie bzw. Anlage) statt, bei gleichen Preisen in der Ausgestaltung des Versicherungsschutzes bzw. der Höhe der Ablauleistung. Kein Versicherter wählt ein Produkt, das weniger Leistungen verspricht oder höhere Prämien kostet, nur deswegen, weil die Provisionshöhe des Vermittlers niedriger ist.

Zu Q.34 Die hier dargestellten potenziellen Interessenkonflikte bestehen teilweise nicht oder sind unzureichend dargestellt.

Nach deutschem Recht kann ein gebundener Vertreter nicht gleichzeitig als Makler tätig werden (§ 34d Abs. 1 der Gewerbeordnung (GewO)). Versicherungsvertreter werden als Erfüllungsgehilfen für Versicherungsunternehmen tätig, so dass in Schulungsmaßnahmen keine Interessenkonflikte auftreten können.

Interessenkonflikte bestehen insbesondere im Bankenvertrieb, wo die Kundendaten dazu genutzt werden, den Versicherungs- und Finanzanlagebedarf der Kunden festzustellen und Versicherungsvermittlungen herbeizuführen. Dies gilt insbesondere bei Geldzuflüssen auf Konten, die Akquisitionsmöglichkeiten vermuten lassen können. Genauso problematisch ist es, wenn Banken Kreditverträge nur unter der Bedingung des Abschlusses einer Ausfallversicherung anbieten, obgleich ausreichende sonstige Sicherheiten zur Verfügung stehen.

Zu Q.36 Die Vorstellungen und Vorschläge für Maßnahmen zur Vermeidung von Interessenkonflikten stoßen nicht nur auf Schwierigkeiten bei der Umsetzung, son-

dern zu einer nicht akzeptablen Bürokratisierung, wenn von der Anlage und Pflege von „Interessenkonflikt-Registern“ die Rede ist. Gleiches gilt für die „Anlage von Risikoprofilen“ und „Kategorisierung von Erfahrungen“, wobei nicht zu erkennen ist, nach welchen konkreten Vorgaben diese Einschätzungen stattfinden und datenschutzrechtlich ermöglicht werden könnten.

Zu Q.42 Die angesprochene Offenlegungspflicht der Vermittler, die mehr als 25% ihrer Erträge von einem Versicherungsunternehmen erzielen, erscheint im Hinblick auf die Ausschließlichkeitsbindung bei gebundenen Versicherungsvertretern paradox.

Zum Abschnitt III Insgesamt tritt der BVK für eine große Transparenz der Beziehungen zwischen Versicherungsvermittlern und Versicherungsunternehmen gegenüber dem Kunden ein.

Die Transparenz muss jedoch vom Verbraucherinteresse geprägt sein.

Nach den von uns gewonnenen Erfahrungen liegt das Verbraucherinteresse jedoch nicht in der Offenlegung von Provisionen, sondern in der Offenlegung des Kostenanteils (Abschluss- und Verwaltungskosten), der aus den Prämien oder Anlagen finanziert wird.

Ausgehend von diesen Einschätzungen wird auf eine Beurteilung der Fragen Q.47 bis Q.49 in dieser Stellungnahme verzichtet.

IV. Zusammenfassung

Der Fragenkatalog zur Erstellung einer Studie zur Revision der EU-Richtlinie über Versicherungsvermittlung ist nach unserer Auffassung als größter deutscher Versicherungsvermittlerverband nicht geeignet, gesicherte Aussagen dazu zu machen, wie mögliche Änderungen der IMD auf den Markt wirken und wie mehr Verbraucherschutz und eine höhere Qualifikation der Vermittler erreicht werden können, weil

- die Frageformulierungen teilweise unverständlich sind, von Sachverhalten ausgehen, die es im deutschen Markt nicht gibt, und Begriffe Verwendung finden, die dem durchschnittlichen Versicherungsvermittler nicht bekannt sind;
- Umfang, Formulierungen und Inhalte der Fragen, die überwiegend zu ungesicherten persönlichen Prognosen der Auswirkungen der geplanten Änderungen führen, eher abschreckend auf die Bereitschaft an der Teilnahme wirken;
- viele Fragen auf Prämissen gründen, die unzutreffend sind, und daher zu falschen Antworten und Feststellungen führen;
- das Informationsinteresse des Kunden nicht in der Offenlegung von Provisionen liegt, sondern in der Darstellung, für welche Prämienhöhe er ein Produkt erhält bzw. welche Leistungen in eine Anlage fließen, denn nur auf der Grundlage dieser Fakten kann er Vergleiche zu anderen Produkten oder Versicherern ziehen und

- der Fragenkatalog zu anderen zu revidierenden Regelungsinhalten der IMD keine Aussagen ermöglicht, z.B. über die so notwendige Ausdehnung der Anwendungsbreite der Richtlinie auf Internetvertrieb und die Vermittlung durch Angestellte in Banken, Versicherungen und Agenturen.

V. Empfehlung

Der BVK begrüßt grundsätzlich das Befragungsobjekt, das dem Ziel dienen soll, die Auswirkungen einer Revision der IMD frühzeitig zu erkennen und in einer Studie festzuhalten. Der BVK begrüßt zugleich auch einige der bisher von der EU-Kommission angedachten Änderungen der IMD. Es ist daher zu bedauern, dass der Fragenkatalog im Wesentlichen nur Aussagen zur Offenlegung der Provisionen zulässt, und dabei gravierende Mängel in den Fragen aufweist.

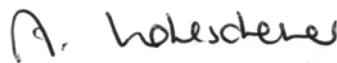
Dies berücksichtigend empfiehlt der BVK seinen Mitgliedern, den Mitgliedern der Vertretervereinigungen und dem Arbeitskreis Vertretervereinigungen, an der Frageaktion nicht teilzunehmen und darauf hinzuwirken, dass die Mängel an der derzeitigen Fassung des Fragenkatalogs behoben werden.

Der BVK ist gerne bereit, zu den dargestellten Mängeln konkrete Verbesserungsvorschläge zu formulieren.

Bonn, den 09. Mai 2011



Gerd Pulverich
Rechtsanwalt
Hauptgeschäftsführer



Anja C. Kahlscheuer
Rechtsanwältin
Referentin für EU und Ausland