

Bericht vom 30. Versicherungswissenschaftlichen Fachgespräch am 8. Juni 2015

Der Vorsitzende des Vereins, Olaf Dilge, eröffnete die Veranstaltung im Haus der IDEAL Versicherung mit einem Dank an die 110 Gäste, den Moderator, Prof. Dr. Thomas Köhne von der HWR Berlin, und die drei Referenten. Er kündigte die nächste Veranstaltung am 9. September 2015 an, bei der es um „Berufshaftpflicht oder Berufsrisiko?“ gehen wird (Einladung folgt). Dann überließ er das Podium dem Moderator.

Prof. Köhne führte mit einigen Folien in das Thema ein. Er stellte das Spannungsfeld zwischen den Erwartungen der Verbraucher, dem Bedarf an guter Beratung zur ausreichenden Verbreitung von Vorsorgeprodukten und den Risiken von Beratungsfehlern dar. Es wurde klar, dass Regulierung eine schwierige Angelegenheit ist und zum Ziel haben müsse, einen angemessenen Ausgleich zwischen den verschiedenen Interessen zu organisieren. Die Beteiligten Verordnungs-/Gesetzgeber, Verbraucher und Vermittler seien durch die drei Referenten des Abends repräsentiert. Dann stellte Köhne die Referenten RegDir. Dr. Thomas Ernst aus dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, Lars Gatschke von der Verbraucherzentrale Bundesverband und Michael Salzburg vom Versicherungsmakler Friedels Fairsicherungsbüro Langer & Salzburg GmbH vor und erteilte Dr. Ernst das Wort.

Ernst beschrieb anschaulich den Weg zur IMD 2, die er lieber als „IDD“ bezeichnete. Die Trilogverhandlungen zwischen europäischem Parlament, europäischer Kommission und Europäischem Rat hätten bereits einige Eckpunkte ergeben, die in der am selben Abend stattfindenden 5. Sitzung weiter konkretisiert würden. Die Themenliste sei aber sehr lang. Wegen der Abstimmungsprozesse sei selbst bei positivem Verlauf der Verhandlungen durch Festlegung des genauen Textes, Übersetzung in alle EU-Sprachen und die Veröffentlichung sowie eine Umsetzungsfrist von 18 bis 24 Monaten nicht vor Herbst 2017 mit einer wirksamen Regelung zu rechnen. Bisher zeichne sich ab, dass Annexvermittler bis zu einer Prämienhöhe von 500 Euro ausgenommen würden. Die Behandlung von Reisebüros sei noch unklar. Parlament und Kommission wollen möglichst wenige Ausnahmen zulassen. Klar sei, dass eine Verpflichtung zur Fortbildung festgeschrieben werde. Deren Umfang und Details seien aber noch strittig. Provisionen sollen nach Art und Quelle offengelegt werden müssen. Ob auch Beträge genannt werden müssen, könnten die einzelnen Mitgliedsstaaten regeln. Ein generelles Provisionsverbot sei „vom Tisch“. An mehreren Stellen sollten Informationspflichten anstelle von Verboten festgeschrieben werden. Die Mitgliedsstaaten behalten auch hier viele Regelungskompetenzen. Im weiteren Verlauf sei auch zu klären, welche Vollmachten EIOPA erhalten solle.

Im zweiten Referat stellte Gatschke zunächst die Frage nach den Aufgaben des Staates und beantwortete sie mit einem Zitat Wilhelm von Humboldts: „Der Zweck des Staates kann nämlich ein doppelter sein; er kann Glück befördern oder nur Übel verhindern wollen, und im letzteren Fall Übel der Natur oder Übel der Menschen.“ Der Staat habe also die Aufgabe, Wettbewerb zu gewährleisten und seine Bürger vor Ungerechtigkeit zu schützen. Dabei müsse er sich neutral verhalten, Regeln aufstellen und deren Einhaltung gewährleisten. Man brauche eine „Versicherungsvertriebsrichtlinie“. Sowohl innerhalb der europäischen Grenzen als auch zwischen verschiedenen Vertriebswegen müssen die gleichen Regeln gelten. Es sei richtig, dass auch Vergleichsportale in die Bestimmungen der „IDD“ einbezogen werden und Honorarberatung sei auch nicht per se besser als Provisionsberatung. Man könne sowohl gegen Honorar als auch gegen Provision gut oder schlecht beraten. An Beispielen zeigte Gatschke, wie das schon erfolge und welche Aufgaben noch zu lösen seien.

Als Mindestanforderungen bezeichnete Gatschke Grundqualifikation und Fortbildung, Offenlegung des Status, fairen, ehrlichen und professionellen Umgang mit dem Kunden und auch im Direktvertrieb die Durchführung einer Risikoanalyse (unter Beachtung der Verhältnismäßigkeit). Daran müssten sich alle Regelungen messen lassen. Vor diesem Hintergrund gefalle ihm der Leitlinienvorschlag der EIOPA für „POG“ (product oversight & governance). Er habe den Eindruck, dass Versicherer Produkte entwickelten, die der Markt nicht brauche und nicht wolle.

Salzburg stellte zunächst den Status seines Maklerbetriebes dar und erwähnte seine Tätigkeit im seit mehr als zehn Jahren bestehenden Arbeitskreis Beratungsprozesse. Er machte deutlich, dass ein Vertriebsunternehmen bestimmte Umsätze generieren müsse, um allein seine Kosten zu decken. Je nach Vermittlerstatus seien diese Kosten unterschiedlich hoch. Das führe auch zu unterschiedlichen Provisions-/Courtagesätzen. Viele Regulierungsmaßnahmen seien auch unter Maklern unumstritten, weil sie einen Mehrwert für den Kunden bieten oder Qualitätsstandards förderten, die schwarze Schafe vom Markt treibe. Dazu gehöre etwa die Registrierung, die Geld und Zeit koste, aber zu Transparenz beitrage. Auch die Zuverlässigkeitsprüfung sei positiv und – eigentlich - selbstverständlich. Sie weise aber den „Webfehler“ auf, dass sie sanktionslos sei.

Man dürfe nicht übersehen, dass das Maß der Verhältnismäßigkeit schnell überschritten werde. Die Produktinformationsblätter seien eine gute Idee, um den Kunden kurz und prägnant die wesentlichen Merkmale, Inhalte und Ausschlüsse eines Versicherungsvertrages zu erklären. Sie zusätzlich zu den anderen Vertragsinformationen wie AVB zu übergeben führe aber oft dazu, dass der Kunde nichts lese. Auch die Übergabe der Vertragsbestimmungen vor Abschluss sei aus seiner Sicht nicht sinnvoll und verursache unverhältnismäßig hohen Aufwand. Diese Informationen könnten aufgrund der individuellen Daten nur vom Versicherer oder mit seiner Software erstellt werden. Man könne sich vorstellen, was das bedeute, wenn ein Makler mit 80 Versicherern zusammenarbeite. Man arbeite daher gern mit der Stellvertreteroption. Sollte sich nach Übersendung der vollständigen Vertragsunterlagen ausnahmsweise ergeben, dass der Vertragsinhalt nicht dem Kundenwunsch entspreche, gebe es ja noch ein Rücktrittsrecht. Dokumentationen seien im Gewerbegebiet schon lange Usus. Dass man sie nun auch im Privatkundensegment erstellen müsse bedeute zwar Aufwand, der sei aber für PKV und bAV richtig. Nur bei kleinem Kompositgeschäft sei das wirtschaftlich nicht vertretbar. Für eine Privathaftpflichtversicherung könne man keine zwei Stunden Arbeit investieren. Kritisch merkte Salzburg an, dass Verbraucherzentralen das Vertrauen der Kunden genießen, obwohl sie unreguliert seien. Sie seien nicht als Vermittler registriert und hätten die erforderliche Expertise durch Aus- und Fortbildung nicht bewiesen. Das zeige, dass es auch ohne Regulierung gehe. Der Makler lebe vom Vertrauen der Kunden. Das werde er in der Mehrzahl der Fälle nicht für eine geringfügig höhere Courtage aufs Spiel setzen. Wichtiger als die Frage „Honorar, Provision oder Courtage“ sei die Definition von „guter Beratung“. Darum begrüße er die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Bundesverband im Arbeitskreis Beratungsprozesse.

Prof. Köhne eröffnete die Diskussion und alle drei Referenten wurden mit Fragen bedacht. Ein Teilnehmer sagte, so wie es der Gesetzgeber aktuell praktiziere brauche man Regulierung überhaupt nicht. Sie sei bürokratisch und wenig nützlich. Auswüchse würden dadurch nicht verhindert und vielen Regelungen fehle es an Strafvorschriften. Sanktionslose Regeln seien aber ein „zahnloser Tiger“. Mehrmals wurde betont, dass die Versicherungsbranche stärker als alle anderen reguliert und die Zahl der ehrbaren Versicherungsvermittler groß sei. Es erfordere eine bessere Darstellung der Funktion von Versicherung und des Beitrages der Branche zur Stabilität der Wirtschaft.

Prof. Köhne dankte den Referenten für die anregenden Vorträge und dem Publikum für die interessanten Fragen sowie das zahlreiche Erscheinen. Herr Dilge bat die Gäste im Namen der IDEAL-Versicherung zu einem kleinen Imbiss im Anschluss an die Veranstaltung und schloss diese um 20:00 Uhr.

Bitte merken Sie sich schon den 9. September 2015 für das nächste Fachgespräch vor.

Berlin, den 11.06.2015

Dietmar Neuleuf