



DIE VERMITTLER

BUNDESVERBAND DEUTSCHER VERSICHERUNGSKAUFLEUTE e.V.

Stellungnahme

Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V.

zum

Gutachten „Evaluierung der Beratungsdokumentation im Geldanlage- und Versicherungsbereich“ (ITA-Studie)

Der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK) vertritt die Interessen von mehr als 40.000 Versicherungs- und Bausparkaufleuten. Hierzu zählen Versicherungsvermittler aller Vertriebswege – Einfirmenagenten, Mehrfachagenten und Versicherungsmakler.

I.

Vorbemerkung

Aus Sicht des BVK ist es wichtig, dass der Kunde im Rahmen der geltenden Beratungs- und Protokollierungspflichten nach den Vorschriften der §§ 61, 62 VVG den Inhalt und das Ergebnis der Beratung nachvollziehen kann.

Der BVK hat in diesem Zusammenhang Compliance- und Verhaltensregeln für Versicherungsvermittler entwickelt und deutlich gemacht, welche Anforderungen an ein BVK-Mitglied für die künftige Berufsausübung eines professionell agierenden Versicherungsvermittlers gelten. In diesem Zusammenhang wurde auch eine neue Berufsbilddefinition des nachhaltig, qualifiziert und unternehmerisch agierenden Versicherungsvermittlers entwickelt. So sehen die BVK-Compliance- und Verhaltensregeln für Versicherungsvermittler für die Ausübung der Tätigkeit des Berufsstandes im Zusammenhang mit Beratungs- und Dokumentationspflichten bereits jetzt Folgendes vor:

BVK-Compliance- und Verhaltensregeln für Versicherungsvermittler (Nr.5):

„5. Die ordnungsgemäße Dokumentation einer gesetzlich vorgeschriebenen Beratung erfolgt mit besonderer Sorgfalt. Es wird dabei beachtet, dass der Gesetzgeber einen Verzicht auf Beratung und/oder Dokumentation nur als Ausnahme vorgesehen hat.“

Auch der 2012 veröffentlichte Verhaltenskodex für den Vertrieb des Gesamtverbandes der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) zeigt, wie ernst die Versicherungswirtschaft die Beratungsdokumentationen nimmt. Mit dem Kodex ist eine Verpflichtung verbunden, das Beratungsgespräch sorgfältig zu dokumentieren und das Protokoll im Falle eines Vertragsabschlusses an den Kunden auszuhändigen. Die Umsetzung des Kodex wird von unabhängigen Wirtschaftsprüfern überprüft.

II.

Anmerkungen zur ITA-Studie

Ziel der Studie ist es, den aktuellen Einsatz der Beratungsdokumentation zu überprüfen, insbesondere, ob die Dokumentationspflichten ihren vorgesehenen Zweck erfüllen oder ob die Pflichten angepasst werden müssen. Die in der Studie aufgeführten zentralen Fragestellungen und die zum Ergebnis führenden Methoden und Beschreibung der anzuwendenden Untersuchungsinstrumente begegnen erheblichen Bedenken.

Die in der Studie als Ergebnis getroffenen Aussagen basieren im Wesentlichen auf einer Untersuchung von Testkäufen, die durch das Institut in Auftrag gegeben wurden. Insgesamt wurden 119 Testkäufe getätigt, ergänzend wurden Gespräche geführt.

Allein anhand dieser Zahl wird deutlich, dass es verfehlt wäre, hieraus allgemein gültige Rückschlüsse zu ziehen und die bisher in der Praxis vorhandenen Umsetzungen im Hinblick auf Beratungsdokumentationen insgesamt in Frage zu stellen. Bei der Auswahl der in der Studie angesprochenen „Beratertypen“ wurden 40 Bankangestellte getestet, 30 Versicherungsvertreter, 35 Versicherungs- und Finanzmakler sowie 14 Versicherungsberater. Aus dem Anlage- und Versicherungsbereich wurden 7 verschiedene Produkttypen bewertet, teilweise auch mehr. Aus der Vielzahl der sich daraus ergebenden möglichen Gesprächsvarianten und Fallkonstellationen ist es aus Sicht des BVK zu wenig, um hie-

raus belastbare Aussagen und Handlungsempfehlungen – insbesondere für Versicherungsvermittler – zu geben.

Hinzu kommt, dass in verdeckten Tests nicht ermittelbar ist, ob und inwieweit im Rahmen der Untersuchung Versicherungsanträge gestellt wurden. Die getesteten Vermittler waren demnach nicht verpflichtet, eine Beratungsdokumentation zu erstellen, auch nicht, wenn der Testkunde nach dem Erstgespräch entsprechende Unterlagen angefordert hat. Die Dokumentation ist gem. § 62 Abs. 1 VVG „vor dem Abschluss des Vertrages“ zu übermitteln, dies heißt nach Antragseinreichung, aber vor Policierung des Vertrages.

Da „in dieser Untersuchung keine Geschäftsabschlüsse durchgeführt wurden, konnte auch nicht überprüft werden, ob Berater gegen diese gesetzliche Vorgabe verstoßen hätten...“ (Seite 250). Es ist geradezu inkonsequent und unlogisch, eine gesetzlich nicht vorgegebene Dokumentation als Grundlage einer Schlussforderung heranzuziehen, die mit der Lebenswirklichkeit und dem gesetzgeberischen Willen wenig zu tun hat. Wenn dann im weiteren Verlauf der Untersuchung (Seite 251) der Antrieb einiger Berater bemängelt wird, Kunden selbst auf die Beratungsdokumentation aufmerksam zu machen, kann dies jedenfalls nicht dazu führen, dass mit dem vorgeschlagenen Mittel von verstärkten Kontrollen und Sanktionierungen neue Anreize gerade diesen Antrieb verbessern würden. Das Gegenteil wird in der Praxis der Fall sein, da bereits heute die bestehenden Beratungs- und Dokumentationspflichten sowohl von Vermittlern als auch von Kunden als nicht zielführend empfunden werden und den eigenen Geschäftsablauf der Vermittler unverhältnismäßig hoch belasten.

Es mag zwar nachvollziehbar sein, sofort in einem „unverbindlichen Beratungsgespräch“ unabhängig vom Antrag eine Dokumentation zu erhalten, rechtlich geboten ist dies nicht. Allein unter diesem Gesichtspunkt ist die auf die Versicherungsvermittlung bezogene Aussage kritikwürdig, dass Versicherungsvermittler mehrheitlich ihrer Dokumentationspflicht nicht nachkommen würden.

Mit § 62 VVG wurde Artikel 13 der Versicherungsvermittlerrichtlinie umgesetzt. Hinsichtlich des Zeitpunkts, zu dem die Mitteilungen und Angaben dem Kunden spätestens übermittelt werden müssen, orientiert sich die Umsetzung an der Vorgabe in Artikel 12 Abs. 1 und 3 der Vermittlerrichtlinie (BT Dr. 16/1935, S. 25).

Um dem Zweck der Richtlinie zu entsprechen, den Versicherungsnehmer in die Lage zu versetzen, das Vertragsangebot zu beurteilen und seine Entscheidung in Kenntnis der

wesentlichen Umstände zu treffen, bevor er seine auf den Vertragsschluss gerichtete Willenserklärung abgibt, wird für die Angaben nach § 60 Abs. 2 VVG (Hinweis auf die eingeschränkte Beratungsgrundlage) vorgeschrieben, dass die Information vor Abgabe der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers erfolgen muss.

Für die Beratungs- und Dokumentationspflicht nach § 61 Abs. 1 VVG bleibt es entsprechend der Richtlinie dabei, dass diese dem Versicherungsnehmer erst bei Vertragsschluss zur Verfügung stehen muss. Eine Vorverlegung bereits auf den Zeitpunkt der Abgabe der Vertragserklärung durch den Kunden würde die Versicherungsvermittler vor eine praktisch kaum lösbare Aufgabe stellen, da diese ständig unpassende Materialien für alle von ihnen vermittelten Versicherungsprodukte bei sich führen müssten, um diese dem Kunden ggf. bei Abgabe seiner Vertragserklärung aushändigen zu können (vgl. Bruck/Möller; Versicherungsvertragsgesetz, Großkommentar, 9. Auflage 2010; § 62 VVG Rn 2).

Die gezogenen Schlussfolgerungen (Seite 144/145), dass Vertreter/Mehrfachagenten sowie Versicherungsmakler zum Teil deutlich unterdurchschnittlich abschneiden, sind nicht haltbar. Weiterhin wird ausgeführt, dass „statt Dokumentationen bei Beratungen zu Versicherungsprodukten häufig weitere Unterlagen ausgegeben werden, insbesondere persönliche Vorschläge. Dies begünstigt anscheinend Verwechslungen der weiteren Unterlagen mit Dokumentationen.“

Die hier getroffene Aussage ist umso unverständlicher, da bei einer Untersuchung ebenfalls des ITA-Instituts zum Bereich „Produktinformationsblätter“ (PIB) bei einem Check von 438 Produkt-Informationenblättern festgestellt wird, dass „Transparenz für viele Versicherer immer noch ein Fremdwort ist.“ Auch viele Produktinformationsblätter würden nicht die gesetzlichen Vorgaben erfüllen und jedes 7. PIB den dortigen Test nicht bestehen. Es stellt sich die Frage, ob hier nicht die Kritik im Bereich der Beratungsdokumentation lediglich als Deckmantel dafür herangezogen wird, dass weitaus größere Defizite in anderen Bereichen, die ebenso zum Nachteil des Kunden sein können, verharmlost werden sollen.

Ein weiterer Punkt der Evaluierung beschäftigt sich überwiegend mit der Beratungsdokumentation im Geldanlagebereich und versucht dann, diese Erfahrungen auf den Versicherungsvermittlerbereich zu übertragen. Ein Ansatz, der u. E. verfehlt ist, gerade auch im Hinblick auf unterschiedliche Produktwelten. Wir verkennen dabei nicht, dass es

durchaus Überschneidungen gibt, die aber nicht den Rückschluss zulassen, andere gesetzliche Voraussetzungen im Geldanlage- und Wertpapierbereich könnten uneingeschränkt auf den Versicherungsbereich übertragen werden. Wenn die Autoren der Studie verlangen, im Rahmen der Finanzberatung in Deutschland Angleichungsmaßnahmen vorzunehmen und deshalb auch die Dokumentationspflichten im Versicherungsbereich grundsätzlich dem Niveau des Anlagebereichs angeglichen werden sollen, ist dieser Ansatz verfehlt.

Es macht zwar durchaus Sinn, gleiche Regeln für gleiche Produkte aufzustellen. Sofern jedoch in der Studie ausgeführt wird: ...„insbesondere Anlageprodukte im Versicherungsmantel sollten nicht anders behandelt werden als Direktanlagen“... kann diese Aussage nicht nachvollzogen werden. Hier muss differenziert werden.

Auch im Hinblick auf die Neufassung der EU-Richtlinie über Versicherungsvermittlung 2002/92 EG des Europäischen Parlamentes und des Rates durch den Beschluss des Europäischen Parlamentes vom 26.02.2014 begrüßt der BVK die grundsätzliche Einbeziehung der Anlageprodukte im „Versicherungsmantel“ in die IMD (Art. 22 ff), da diese Produkte eher den Versicherungsprodukten zuzuordnen sind als den Wertpapierprodukten. Eine anderweitige Regelung dieser Produkte in der MiFID (Finanzmarktrichtlinie) hätte dazu geführt, dass das Prinzip der IMD, eine berufszugangs- und berufsausübungsrechtliche Richtlinie zu sein, unterlaufen würde.

Der BVK ist weiterhin der Auffassung, dass die Lebensversicherung nicht unter die sogenannten „PRIIPS-Produkte“ fallen sollte. Die Lebensversicherung dient als Produkt der Altersversorgung und stellt einen Vertrag mit langfristiger Bindung dar, in dem die garantierten Leistungen für die Versichertengemeinschaft Vorrang haben vor möglichst hohen Auszahlungen an Einzelne. Auch unter diesem Gesichtspunkt erscheint daher die bisherige Regelung auf nationaler Ebene im Bereich der Beratungs- und Dokumentationspflichten für Versicherungsvermittler ausreichend zu sein.

Insoweit wäre es auch nur konsequent, im Bereich der Beratungs- und Dokumentationspflichten diese Differenzierung beizubehalten und nicht Anforderungen aus einem Regelungsbereich in den anderen zu übernehmen. Gerade dies wird allerdings in der Studie zum Teil unzulässig vorgenommen.

III. Einzelne Aspekte

Soweit in der Studie verschiedene Fragestellungen aufgeworfen und hieraus Rückschlüsse gezogen werden, erlauben wir uns zu Einzelfällen in einigen Bereichen einige Anmerkungen:

1. Können Standardisierungsmaßnahmen die Lage verbessern?

Standardisierungsmaßnahmen können aus Sicht des Kunden die Lage nicht verbessern. Zum einen würden Standardisierungsmaßnahmen und „vorgefertigte Musterberatungsdokumentationen/Standardprotokolle“ die Vielfalt der individuellen Beratungsgespräche konterkarieren und andererseits würden die gesetzlichen Beratungs- und Dokumentationspflichten ausgehöhlt. Dies hängt u. a. damit zusammen, dass jede Beratungssituation individuell ist und gerade nicht standardisiert werden kann.

2. Werden die Berater ausreichend geschult?

Im Rahmen der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie 2007 und den damit einhergehenden neuen Rechtsvorschriften wurde im Bereich der Erstausbildung eine Grundlage geschaffen, die Versicherungsvermittlern eine qualifizierte Kundenberatung ermöglicht. Die Anforderung an die beruflichen Qualifikationen durch Ablegung der Sachkundeprüfung stellt sicher, dass die Vermittler über die erforderlichen fachspezifischen Produkt- und Beratungskennnisse verfügen.

Im Rahmen von Weiterbildungsinitiativen hat die auf nationaler Ebene ins Leben gerufene Initiative „gut beraten“ – die eine freiwillige Initiative der Verbände der Versicherungswirtschaft ist – die weitere Professionalisierung des Berufsstandes der Versicherungsvermittler zum Ziel. Die Trägerverbände, zu denen auch der BVK gehört, sind davon überzeugt, dass die Initiative die Versicherungsvermittler in ihrem Bemühen unterstützt, ihr Fachwissen stets aktuell zu halten und zu erweitern, ihre Kompetenz zur Kundenberatung im Sinne eines lebenslangen Lernens immer weiter zu stärken.

Die EU-Vermittlerrichtlinie wird derzeit überarbeitet und dann in nationales Recht umgesetzt. Die Entwürfe der Richtlinie sehen bereits eine Weiterbildungsverpflichtung vor. Die mit der nationalen Initiative verfolgten Ziele, die Vertriebskodizes der Verbände mit Leben zu füllen, die Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie II vorzudenken, sowie den Berufsstand weiter zu professionalisieren, sind daher ein maßgeblicher Baustein, dass Versicherungsvermittler/-berater ausreichend geschult werden. Die Initiative rechnet Weiterbildungen an, die Kompetenzen in den Schwerpunktbereichen der Kundenberatung und -betreuung weiterentwickeln. Hierzu gehört u.a. auch, Privat- und Gewerbekunden situations- und bedarfsgerecht zu beraten und kundengerechte Versicherungs- und Vorsorgeleistungen entwickeln und anbieten zu können. Die nachhaltige Betreuung von Bestandskunden sowie die kontinuierliche Verbesserung der Qualität der Beratungs- und Betreuungsprozesse sicherzustellen, ist ein weiteres Ziel der Initiative.

3. Gibt es Erfahrungen anderer EU-Staaten, die man in Deutschland nutzen könnte?

Berufliche und organisatorische Anforderungen gehen gemäß Artikel 8 IMD II /-E- davon aus, dass zukünftig Versicherungsvermittler und die mit der Versicherungsvermittlungstätigkeit befassten Mitarbeiter von Versicherungsunternehmen über angemessene Kenntnisse und Fertigkeiten verfügen müssen. Um dies sicherzustellen, müssen die Mitarbeiter innerhalb eines Zeitraumes von fünf Jahren eine selbständige berufliche Fortbildung und geeignete Schulungen im Umfang von mindestens 200 Stunden durchlaufen. Zu diesem Zweck sehen die Mitgliedsstaaten Mechanismen zur Kontrolle, Bewertung und Bescheinigung der Kenntnisse und Fertigkeiten durch unabhängige Stellen vor.

Auf nationaler Ebene ist mit der Initiative „gut beraten“ bereits eine erhebliche Vorarbeit geleistet worden, die diesem Ziel gerecht wird. Die Bestrebungen und Umsetzungen auf nationaler Ebene sind bereits deutlich weiter vorangeschritten, als dies die Vermittlerrichtlinie vorsieht.

4. Wie können Fehlanreize in der Beratung vermieden werden?

Vermeintliche Fehlanreize in der Beratung können nicht dadurch vermieden werden, dass mit einer Standardisierung von Protokollen eine höhere Kundenzufriedenheit erreicht wird und die in der Studie zum Teil festgestellten Ergebnisse untermauert werden.

Allein die Tatsache, dass die Zahl der Vermittlerbeschwerden im Laufe der Jahre zurückging und 2013 der Ombudsmann 363 Eingaben erhalten hat, machen deutlich, dass Fehlentwicklungen nicht erkennbar sind. Dies entspricht einem Rückgang von 8,3 % gegenüber dem Vorjahr. Dies ist der niedrigste Eingang seit der Aufnahme der Tätigkeit in diesem Bereich überhaupt.

Entwicklung der Eingänge nach Zuständigkeitsbereichen

	2013	2012	2011	2010	2009
Unternehmensbeschwerden	17.935	16.468	16.884	17.555	17.326
Veränderung zum Vorjahr	+ 8,9 %	- 2,5 %	- 3,8 %	+ 1,3 %	- 3,5 %
Vermittlerbeschwerden	363	396	449	455	479
Veränderung zum Vorjahr	- 8,3 %	- 11,8 %	- 1,3 %	- 5,0 %	+ 3,9 %
Sonstige	442	399	400	347	340
Veränderung zum Vorjahr	+ 10,8 %	- 0,2 %	+ 15,3 %	+ 2,1 %	- 20,7 %
Gesamt	18.740	17.263	17.733	18.357	18.145
Veränderung zum Vorjahr	+ 8,6 %	- 2,7 %	- 3,4 %	+ 1,2 %	- 3,7 %

* Keine gleichartige Vorjahrestätigkeit, da Zuständigkeit für Beschwerden gegen Versicherungsvermittler ab 22. Mai 2007.

Quelle: versicherungombudsmann.de

5. Wie muss die Überwachung der Berater verbessert werden?

Die in der Studie getroffenen Aussagen zur Überwachung der Berater sind nur zum Teil nachvollziehbar. Auch hier wird letztlich die Argumentation aus dem Anlagebereich zum Maßstab dafür genommen, eine entsprechende Überwachung der Berater/Vermittler im Versicherungsbereich zu überdenken.

Nach Bekanntwerden der Erörterungen in der Arbeitsgruppe Verbraucherschutz innerhalb der Koalitionsverhandlungen und den Überlegungen dazu, die Aufsicht über Finanzanlagen- und Versicherungsvermittler auf die BaFin zu übertragen, wurde an die Teilnehmer der Arbeitsgruppe Finanzen, Wirtschaft und Verbraucherschutz ein Schreiben des BVK versandt, welches verdeutlichte, dass die bestehende Aufsicht in der IHK-Organisation sich bewährt hat und die BaFin-Aufsichtslösung als nicht zielführend anzusehen ist.

Im Wesentlichen werden hier aus Sicht des BVK folgende Gründe angeführt:

1. Die bestehende Aufsicht hat sich bewährt, die Strukturen sind vorhanden, die Aufsicht wirtschaftsnah, sachkompetent und unbürokratisch zu garantieren.
2. Die jetzt regionalen Einheiten als Ansprechpartner vor Ort entsprechen den Erfordernissen des regionalen mittelständisch geprägten Marktes. Eine zentrale Behörde wäre durch den erforderlichen großen bürokratischen und kostenintensiven Aufwand nicht in der Lage, die große Anzahl der Versicherungs- und Finanzkaufleute effizient zu beaufsichtigen.
3. Angesichts der positiven Erfahrungen seit der Umsetzung der Versicherungsvermittlerrichtlinie im Jahre 2007 begrüßt der BVK die Selbstverwaltungslösung und wünscht sich hier eine ausdrückliche bundeseinheitliche Zuständigkeitslösung zugunsten der IHK-Organisation.
4. Der DIHK hat die Kosten für eine BaFin-Aufsichtslösung im Rahmen der Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagerechts auf 8.000,-- € jährlich pro Finanzdienstleister beziffert. Demgegenüber werden für eine Erlaubniserteilung für Versicherungsvermittler bei den IHK'n etwa 200,-- € veranlagt (vgl. Stellungnahme des DIHK zum Gesetzentwurf der Bundesregierung zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagerechts, BT-Dr. 17/051 vom 06.06.2011). Für viele Kaufleute würden die hohen Aufsichtskosten der BaFin einem verfassungswidrigen Berufsverbot gleichkommen.
5. Geht man also von rd. 8.000,-- € jährlichen Mehrkosten für die BaFin-Aufsichtslösung aus, so könnte diese Mehrbelastung nur durch zusätzliche Provisionen oder Honorare der Versicherungs- und Finanzkaufleute verdient werden. Dies würde sich letztlich nachteilig für die Verbraucher auswirken. Der dadurch neu entstandene Vertriebsdruck stünde im diametralen Gegensatz zu der Motivation des Verbraucherschutzes, den Anlegerschutz zu erhöhen.

Nach all dem erscheint dem BVK eine BaFin-Aufsichtslösung nicht zielführend, wir bitten, dies bei den weiteren Beratungen mit einzubeziehen und das bestehende gewerberechtliche System bei den Selbstverwaltungskörperschaften der Industrie- und Handelskammern für den deutschen Mittelstand zu stärken.

Fazit:

- I. Die aktuellen Regelungen zu Beratungs- und Dokumentationspflichten der Versicherungsvermittler genügen den Kundeninteressen und bedürfen keiner Konkretisierung oder Neufassung.
- II. Eine Standardisierung von Beratungsprotokollen ist kontraproduktiv. Sie läuft dem vom Gesetzgeber gewollten Zweck des Verbraucherschutzes zuwider und führt eher dazu, nicht kundengerechte Lösungen anzubieten. Eine Verbesserung der Beratungsqualität ist damit nicht verbunden. Im Übrigen trägt sie den individuellen Beratungsgesprächen nicht Rechnung.
- III. Die bestehende Aufsicht über Finanzanlagen- und Versicherungsvermittler hat sich bewährt. Eine BaFin-Aufsichtslösung wird als nicht zielführend angesehen.
- IV. Die Dokumentations- und Beratungspflichten werden von den Versicherungsvermittlern ernst genommen. Der Beratungsverzicht wird in der Praxis als Ausnahmeregelung verstanden und auch so gelebt.
- V. Selbst unter Experten ist anerkannt, dass die Dokumentationsvorschriften im Versicherungsbereich nicht so klar gefasst sind wie im Anlagebereich. Dies hängt mit der unterschiedlichen Art der Produkte zusammen. Allein unter diesem Gesichtspunkt halten wir es daher für verfehlt, die gesetzlichen Vorgaben im Versicherungsbereich zu konkretisieren und an die Vorgaben im Anlagebereich anzupassen.

Bonn, den 14.08.2014