

Transparenz für den Versicherungsnehmer – Aufgabe und Herausforderung des Vermittlers



Gerald Archangeli
BVK-Vizepräsident

DKM 2014
Aeiforia GmbH

30.10.2014, Dortmund

I. **Transparenzoffensive VVG 2008**

Ziele der VVG-Reform

- ⇒ Stärkung des Verbraucherschutzes
- ⇒ Höhere Transparenz der Versicherungsverträge
- ⇒ Gesetzliche Regelung von Beratungs-, Aufklärungs- und Informationspflichten für Versicherer und Vermittler
- ⇒ Vereinfachung von rechtlichen Regelungen
- ⇒ Höhere Transparenz in einzelnen Sparten (z. B. Lebensversicherung)

Wesentliche Änderungen bei:

- ⇒ Vertragsschluss
- ⇒ **Beratungs- und Dokumentationspflichten**
- ⇒ Wegfall des „Alles-oder-nichts-Prinzips“
- ⇒ Vorvertragliche Anzeigepflichten
- ⇒ Anzeige von Gefahrerhöhungen
- ⇒ Obliegenheitsregelungen
- ⇒ Fälligkeit und Verjährung
- ⇒ Unteilbarkeit der Prämie

Vertragsschluss nach neuem VVG



⇒ § 7 Abs. 1 S. 1 VVG:

Der Versicherer hat dem VN rechtzeitig vor Abgabe von dessen Vertragserklärung seine Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) sowie die in einer Rechtsverordnung nach Abs. 2 bestimmten Informationen in Textform mitzuteilen.

⇒ § 7 Abs. 1 S. 3 VVG:

Ausnahme: bei telefonischem Vertragsschluss oder anderem Kommunikationsmittel: Nachholen der Informationen unverzüglich nach Vertragsschluss!

Konsequenzen für den Vertrieb

- ⇒ Pflichten am „Point of Sale“ werden anspruchsvoller
- ⇒ Der Vertrieb wird aufwändiger
- ⇒ Belastungen für Vermittler werden größer

Informationen nach § 7 VVG

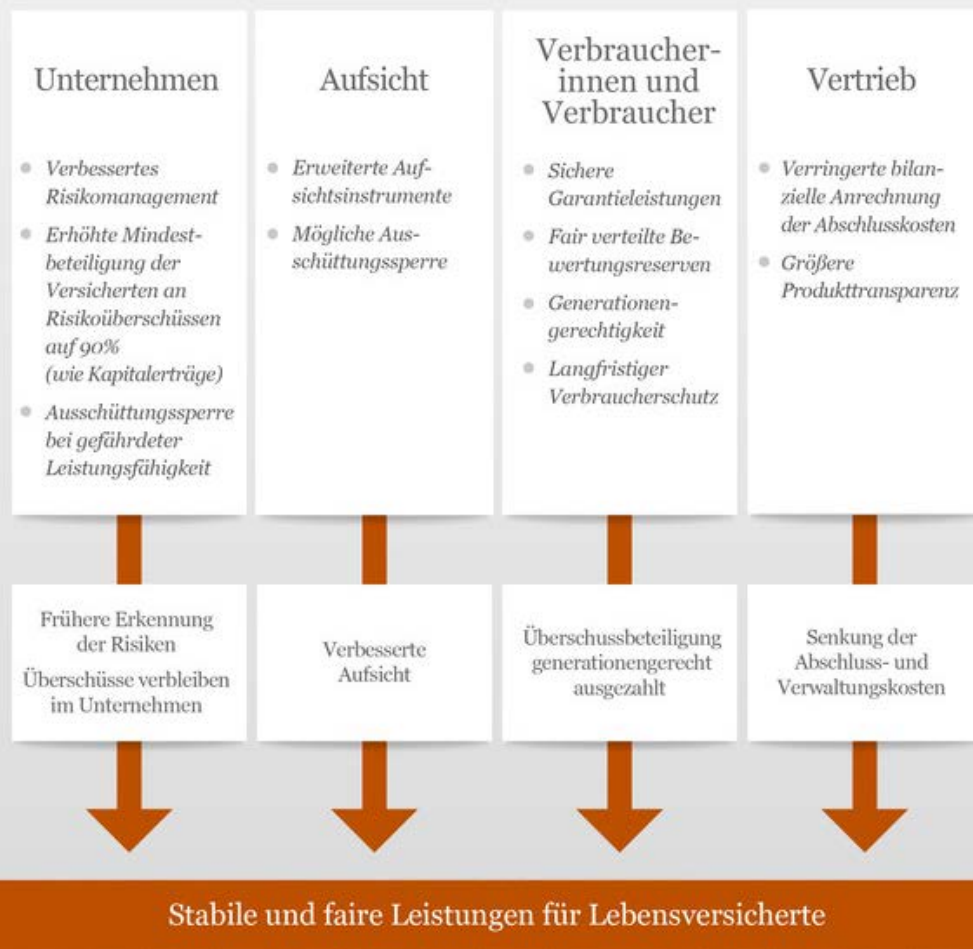
- ⇒ § 1 VVG-Informationspflichtenverordnung
- VVG – Info (20 Informationen)

- ⇒ § 4 Produktinformationsblatt (9 Informationen)

- ⇒ Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

II. Transparenzoffensive LVRG

Eckpunkte des Lebensversicherungsreformgesetzes



Stand: Mai 2014
© Bundesministerium der Finanzen

Einführung Effektivkostenquote

- ⇒ Transparenz bei der Ausweisung der Produktkosten war u. a. Gesetzesziel
- ⇒ Unter dem Begriff „Reduction in Yield“ erfolgt daher ab 1. Januar 2015 die Benennung einer Kennzahl zur effektiven Kostenbelastung

Keine Deckelung der Provision

⇒ Die gesetzliche Deckelung der Provision
ist nicht im Gesetz enthalten !

Keine Offenlegung der Abschlussprovision

- ⇒ Offenlegung der Abschlussprovision in Euro und Cent stand im Gesetzesentwurf
- ⇒ ist nicht im Gesetz enthalten!

LVRG zeigt schon Wirkung – BVK sieht keine Pflicht zum Provisionsdeckel

Quelle: www.inovexx.de

Unterdessen verweist der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK) darauf, dass die Senkung des Höchstzillmersatzes von 40 Promille auf 25 Promille nicht bedeute, dass die Provision auf 25 Promille begrenzt sei. Die Abschlusskosten dürften lediglich nur bis zu dieser Höhe bilanziell geltend gemacht werden.

Senkung Höchstzillmersatz

- ⇒ Ab 1. Januar 2015 sinkt der Höchstzillmersatz von 40 auf 25 Promille
- ⇒ Versicherer können dann in den ersten fünf Jahren der Vertragslaufzeit die Abschlusskosten nur zu 25 Promille der Beitragssumme eines Vertrags bilanziell anrechnen
- ⇒ Gefahr, dass Versicherer die Absenkung nutzen, die Abschlussvergütung der Vermittler zu reduzieren

LVRG mit Folgen:

Fragen und Auswirkungen!

Quelle: www.versicherungsmagazin.de / Abo-Exklusiv

Wie Kostensenkung verteilen?

Das wirft die Frage auf, wie diese erhebliche Kostensenkung verteilt wird. Rund 60 Prozent der Abschlusskosten sind Provisionen und Courtagen, rund 40 Prozent Abschlusskosten des Versicherers von der Werbung über die Betreuungsorganisation bis hin zur Antragsprüfung. Schon das macht klar, dass Vermittler mit ihren Vergütungen nicht ungeschoren davonkommen können. Ideen für alternative Vergütungsmodelle sind gefragt. Und es gibt schon eine Reihe Ideen, die aber meist mit Verbraucherschutz herzlich wenig zu tun haben.

Ohne Vermittlung auch keine Verbreitung der Vorsorge

Dann gibt es Honorarberater im engeren Sinn wie zum Beispiel die Verbraucherzentralen, die sich zu Gute halten, nicht zu vermitteln. Allerdings gehen sie auch nicht aktiv auf Kunden zu, um sie über Vorsorgeprobleme aufzuklären, und die Abschlussentscheidung muss der Kunde allein treffen. Für eine Verbreitung der Vorsorge in der Bevölkerung eine wenig geeignete „Vertriebsform“.

III. Anforderungen an Versicherungsvermittler

Anforderungen an Versicherungsvermittler

- ⇒ Bis 2009: Vielzahl von neuen Regelungen
- ⇒ Im Wesentlichen Änderungen der:
 - Gewerbeordnung
 - des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG)
 - des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG)
- ⇒ Neu: Versicherungsvermittlerverordnung (VersVermVO)

Anforderungen an Versicherungsvermittler

- ⇒ Versicherungsvertragsgesetz (VVG)
 - ⇒ § 59: Definitionen: Versicherungsvertreter, Versicherungsmakler, Versicherungsberater
 - ⇒ § 60 – 62: Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten
 - ⇒ § 63: Schadenersatzpflicht des Vermittlers bei Verletzung von Beratungs- und Dokumentationspflichten
 - ⇒ § 64: Zahlungssicherung zugunsten des VN

Anforderungen an Versicherungsvermittler

⇒ Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG)

- § 80: von den VU bei der Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern einzuhaltende Pflichten
- § 80 a: Behandlung von Beschwerden über Versicherungsvermittler durch Versicherungsunternehmen

... vielleicht zu viel Transparenz?

Beratungsprotokoll soll reformiert werden

Die Bundesregierung will die Regelungen zum **Beratungsprotokoll** überprüfen. Laut einem Medienbericht plant Bundesjustizminister Heiko Maas (SPD), sich mit Experten aus Banken, Sparkassen und Verbraucherverbänden über mögliche Anpassungen auszutauschen.



Der Bundesminister für Justiz und Verbraucherschutz Heiko Maas will die Vorschriften zum Beratungsprotokoll in der Bankberatung überprüfen.

Wie die Internetausgabe der Frankfurter Allgemeine Zeitung (FAZ), FAZ.net, berichtet, seien Experten von Banken und Sparkassen im Auftrag des Bundesministers für Justiz und Verbraucherschutz gebeten worden, sich den 11. November freizuhalten. Demnach soll an diesem Tag in Berlin ein Symposium stattfinden, bei dem Banken, Sparkassen und Verbraucherverbände der Regierung ihre Vorschläge für eine Reform des Gesetzes vorstellen können.

Beratungsprotokolle könnten kürzer werden

Zwar wolle Maas die [Beratungsprotokolle](#) nicht abschaffen, heißt es bei FAZ.net, aber sie sollten "ihrer Funktion gerecht werden". Vor allem zwei Änderungen werden demnach diskutiert: So sei zum einen denkbar, den Umfang der [Beratungsprotokolle](#) zu verkleinern. Zum anderen könnte demnach die Protokollpflicht auf bestimmte Beratungsthemen begrenzt werden.

Quelle: www.cash-online.de

Versicherung geht auch einfach

GDV überarbeitet 29 Musterbedingungen

„Wir wissen, dass die Bedingungen oft noch zu abstrakt sind“, sagt Alexander Erdland, Präsident des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV). Der Versichererverband hat jetzt seine Musterbedingungen vereinfacht. Sie dienen vielen Versicherern als Vorlage für ihre Allgemeinen Versicherungsbedingungen, kurz auch AVB genannt.

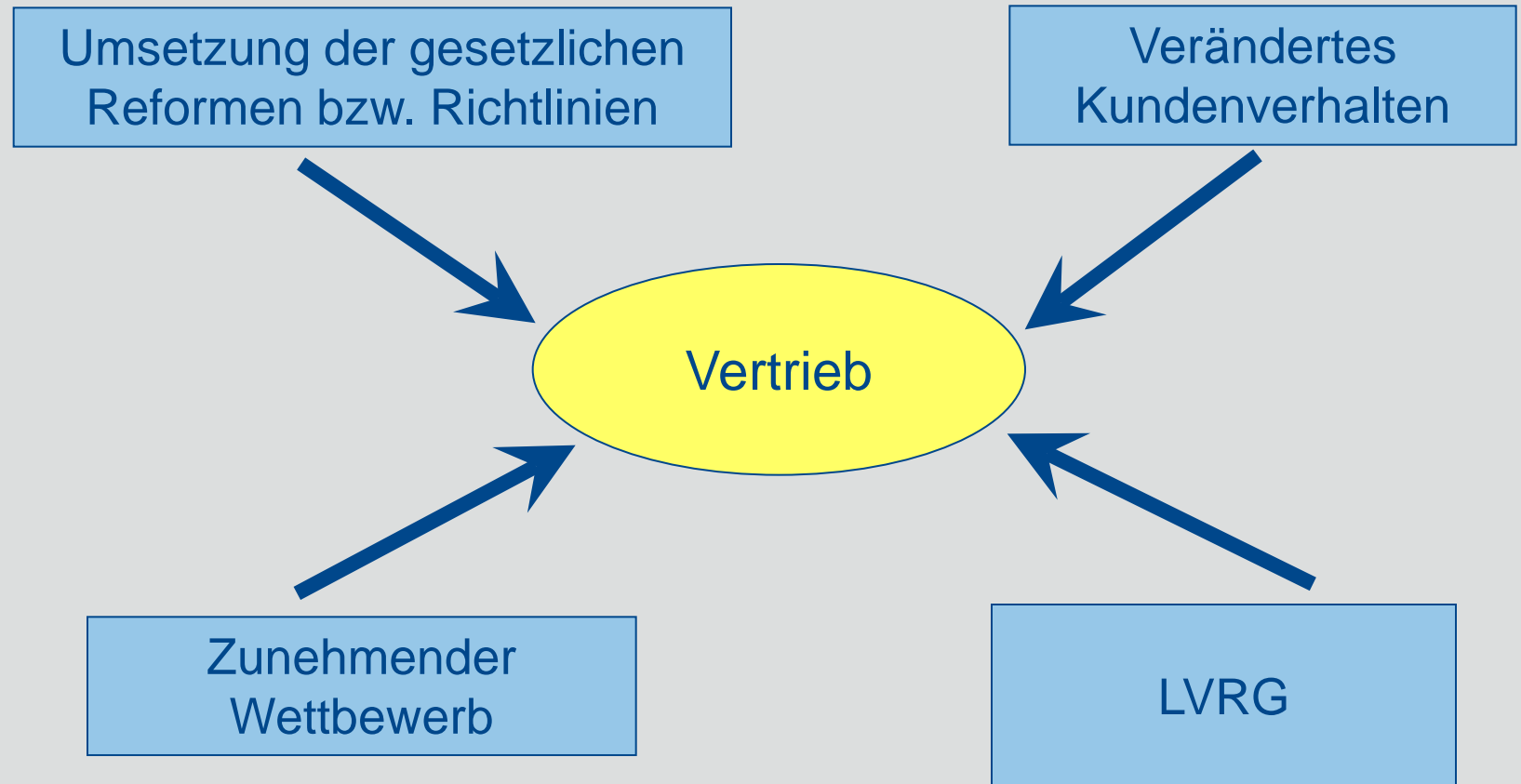
„Für Vermittler kann das Kleingedruckte zur Falle werden“, schrieben wir in unserer Ausgabe vom 1. Februar. Weil die Richter viele Klauseln wegen ihrer Unverständlichkeit kippen, sind die Versicherer gezwungen, einfacher zu formulieren. „Ich gehe davon aus, dass Versicherungsbedingungen nicht aufmerksam genug gelesen werden, weil sie für den normalen Kunden unverständlich sind“, sagt Günther Zimmermann. Der Emeritus der TU Braunschweig hatte die GDV-Bedingungen entschlackt. Die Herausforderung bestand darin, die Musterbedingungen in eine Alltagssprache zu übersetzen, ohne ihre Rechtssicherheit zu gefährden. „Das war manchmal eine Grat-

wanderung“, sagt Zimmermann gegenüber www.gdv.de. Über den Rückkaufswert heißt es in den neuen Bedingungen: „Der Rückkaufswert ist nach § 169 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) das nach anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik mit den Rechnungsgrundlagen der Beitragskalkulation zum Schluss der laufenden Versicherungsperiode berechnete Deckungskapital des Vertrages.“

Versicherungen bleiben auch mit den vereinfachten Bedingungen komplizierte Produkte. Aber Vermittlern wird die Arbeit dadurch erleichtert. In 29 Bedingungswerken hat Zimmermann die Sätze entzerrt, reduziert, die Begriffe veranschaulicht, Fachbegriffe eliminiert und Passiv- und Nominalstil abgeschafft. „Viele Sätze waren viel zu lang, teilweise mit über 60 Wörtern“, sagt Zimmermann. „Leicht verständliche Sätze haben in der Regel nicht mehr als 20 Wörter. Der GDV-Vorstoß wird weitere Versicherer dazu anspornen, neu an die Versicherungsbedingungen heranzugehen. Jetzt hat die Zurich einen Teil ihrer Produktinformationsblätter überarbeitet. *ba*

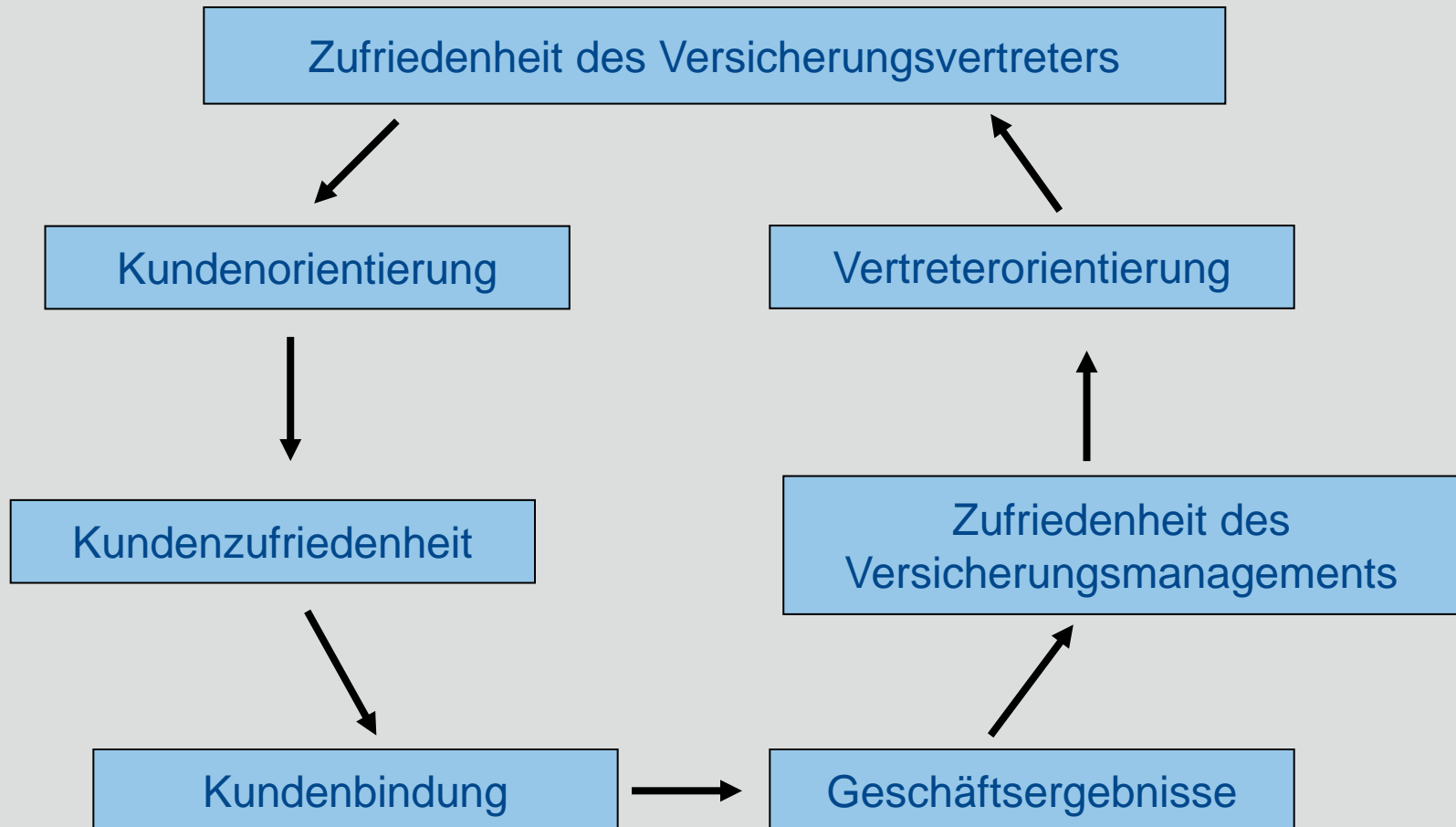
Quelle: Versicherungsvertrieb Heft 5/2014

Vertrieb im Spannungsfeld



Perspektiven für den Vertrieb

Die Zufriedenheit von Versicherungsvertretern



Herausforderungen im Vertrieb durch gesetzliche Reformen

Umsatzeinbruch !

Weniger Zeit
für echte Akquise

Höherer
administrativer
Aufwand

Höherer Aufwand
bei Dokumentation

Höherer Aufwand
und Zeitbedarf
bei Beratung/Verkauf

Höhere Kosten
für Ausbildung

Gewinneinbruch !

Situationen, die Zufriedenheit schaffen ?

- ⇒ Überzogener Verbraucherschutz
- ⇒ Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten konterkarieren das eigentliche Ziel
- ⇒ „Versicherungsbedingungen hat vor der VVG-Reform kein Mensch gelesen und jetzt auch nicht“
(Zitat: Prof. Dr. Römer)

Wirtschaftliche Einbrüche bei Vermittlern durch:

- ⇒ Neue Provisionssysteme der Unternehmen
- ⇒ Krise der LV durch fragwürdige Anlagepolitik
- ⇒ Gesundheitsreform
- ⇒ Steueränderungen
- ⇒ Produktpolitik der Unternehmen
- ⇒ Verlagerung von Tätigkeiten in die Vermittlerbetriebe auf vielfältige Art !

Bedeutung von Provisionssystemen

- ⇒ Sind Vermittler mit gegenwärtigen Systemen zufrieden ?
- ⇒ Mangelnde Transparenz der Provisionen
- ⇒ Bestehende Provisionssysteme sind zu kompliziert
- ⇒ Problem insbesondere: „Honorierung“ der Kundenbetreuung wird mit gegenwärtigen Vertragsprovisionen nicht ausreichend vergütet
- ⇒ Derzeitige Vergütungssysteme honorieren vor allem den „Abschlusserfolg“

IV. Honorarberatung als Allheilmittel?

Da kommt was auf uns zu!



Offene Fragen:

- ⇒ Ende der Provisionsvermittlung?
- ⇒ Nettotarife?
- ⇒ Vermittlersterben?
- ⇒ Das gesamte Geschäftsmodell auf dem Prüfstand?
- ⇒ Welche Rolle übernehmen Politik und Gesetzgebung?
- ⇒ Welche Rolle übernehmen die Versicherer, wie sicher ist deren Geschäftsmodell noch?

Stimmungslage zur Honorarberatung

Kernaussagen von Teilen der Politik:

- ⇒ Provisionsgetriebene Beratung ist grundsätzlich schlecht
- ⇒ Honorarberatung ist grundsätzlich gut
- ⇒ Beruf des Honorarberaters muss etabliert werden
- ⇒ Eckpunktepapier BMELV

Stimmungslage zur Honorarberatung

Zitate:

„Honorarberatung ist das nahe liegendste Vergütungsmodell für qualitativ gute Finanzberatung“ (Evers/Habschick 2008, S.86)

„Eine Stunde Beratung und 4.000,-- € sind weg? Das kann nicht sein!“ (Finanztest, Heft 7 / 2008)

„Honorar statt Provision – das lohnt sich nicht nur für die Reichen“ (Welt am Sonntag, 11.10.2009)

„Wie Kunden die Provision sparen können“ (Börse online, 05.11.2009)

Honorarberatung

BVK-Positionen:

- ⇒ Kunde soll frei wählen können
- ⇒ Etablierung eines neuen Berufsbildes!
- ⇒ Kein messbares Interesse des Verbrauchers
- ⇒ Keine Daseinsfürsorge bei Honorarberatung!

Stellungnahme BVK

- ⇒ Honorarberatung ersetzt keine Vermittlerberatung
- ⇒ Keine Förderung der Honorarberatung durch staatliche Zuschüsse
- ⇒ Honorarberatung löst nicht die Qualitätsprobleme der Finanzvermittlung
- ⇒ Beratungsfehler sind bei Honorarberatung nicht ausgeschlossen
- ⇒ Beibehaltung des Provisionsabgabeverbotes

Provision ist nicht entscheidend

Bernardino spricht sich gegen zwangsweise Honorarberatung aus

„Erfahrungsgemäß ist die Vermittler-Provision für die Verbraucher nicht entscheidend“, ist Eiopa-Präsident Gabriel Bernardino überzeugt. Seit 2011 steht der 48-jährige Mathematiker der europäischen Aufsichtsbehörde vor. Bernardino hat sich seitdem als ein vehementer Verfechter von Solvency II erwiesen. Was die Regulierung der Vermittlermärkte anbelangt, warnt er davor, das Kinde mit dem Bade auszugießen. „Kunden wollen gute Beratung“, sagt er in einem Gespräch mit der *Versicherungswirtschaft*. „Aber wenn sie direkt dafür bezahlen müssen, dann würden sie das Produkt nicht kaufen.“ Bernardino warnt vor den gesellschaftlichen Folgen: „Wollen Sie wirklich, dass die Bevölkerung weniger versichert ist?“ Das sollten Politiker vor einer Entscheidung bedenken.

Bernardino wird auch bei den Arbeiten an der Neuauflage der Vermittlerrichtlinie (Intermediary Directive II, kurz IMD II) zu Rate gezogen. „Vermittler sind das Gesicht der Branche gegenüber ihrer Kundschaft“, sagt Bernardino in dem Gespräch. Es müssten eine Reihe von Dingen verbessert werden. Aber in der Offenlegung von Provisionen sieht er kein



„Kunden wollen gute Beratung.“ **Eiopa-Präsident Gabriel Bernardino.**

Foto: Martin Starf

Allheilmittel. „Die Wirklichkeit zeigt, dass das nicht stimmt.“ In gewisser Weise könne das Offenlegungsgebot den Verbraucherschutz sogar gefährden. Die Einstellung „wir haben alle Informationen bereitgestellt, der Kunde versteht das zwar nicht, aber das ist sein Problem“, das sei keine gute Verbraucherschutzpolitik. *ba*

Quelle: *Versicherungsvertrieb* Heft 2/2013

Versicherungsvermittlung im Oktober 2014

Neue Herausforderungen:

Das Geschäftsmodell der deutschen Assekuranz steht **grundsätzlich** auf dem Prüfstand:

- Niedrigzins
- Marktsättigung
- Reputations- und Legitimationsprobleme



Versicherungsvermittlung im Oktober 2014

Neue Herausforderungen:

Das Geschäftsmodell des Vermittlerbetriebes steht ganz grundsätzlich auf dem Prüfstand:

- Offene Fragen der **Vergütungssysteme**
- **Wirtschaftliche** Tragfähigkeit der Vermittlung?
- **Zukunftsfähigkeit** des gesamten Berufsstandes?



Die wohlfeile Argumentation der VU

- ⇒ Fakt: Problematisches Niedrigzins-Umfeld
- ⇒ Folge: Probleme bei der Erfüllung von Verzinsungs-Versprechen in der LV
- ⇒ Lösung: Kostenreduktion
- ⇒ Mittel: Provisionskürzungen und Haftzeitverlängerung

So arbeiten die Versicherer

- ⇒ Gut versteckt:
Anlage 2 zur Stellungnahme des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) zum Referentenentwurf eines Gesetzes zur Modernisierung der Finanzaufsicht über Versicherungen
- ⇒ „Mögliche Gesetzestexte zur Kalkulation der Abschlusskosten in der Lebensversicherung“:
Änderung des § 169 Abs. 3 VVG (Rückkaufswert)
- ⇒ Folge: Verlängerung der Stornohaftzeit auf 10 Jahre!

Überlegen Sie gut, wem Sie in den nun anstehenden Gesprächen mit Ihrem Versicherer trauen!

FAZIT

- ⇒ Neuregelungen bringen für Vermittler starke Veränderungen.
- ⇒ Lösungen können nur gemeinsam von Vermittlern und Versicherern im Sinne der Kunden entwickelt werden.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit !