

## **AFPA Marktdialog: "Teure Beratung versus günstiges Internet"**



Beate Blaschek (Konsumentenschutz-Ministerium), Klaus Kumpfmüller (FMA), Moderatorin Claudia Schanza sowie AFPA-Vorstand Johannes Muschik im Rahmen der Podiumsdiskussion.

### **Der sechste Marktdialog der Austrian Financial & Insurance Professionals Association widmete sich den brisanten Themen Robo-Beratung und Internetvertrieb.**

Wie der spannende Kampf "Mensch gegen Maschine" in der Finanz- und Versicherungsberatung künftig ablaufen und ausgehen wird, darüber wurde beim mittlerweile 6. AFPA-Marktdialog am 24. Mai im Palais Esterházy in Wien diskutiert. Auf dem Podium: Beate Blaschek (Konsumentenschutz-Ministerium), Klaus Kumpfmüller (FMA), Ingo Lorenzoni (Ergo), Michael Miskarik (HDI Leben) sowie AFPA-Vorstand Johannes Muschik.

Bei der Frage, ob dem Direktvertrieb über das Internet bzw. auch den Robo-Beratern die Zukunft gehört, gingen die Meinungen deutlich auseinander. Für Beate Blaschek vom Konsumentenschutz-Ministerium stand jedenfalls fest, dass sich der Onlinevertrieb verfestigen werde: "Je weiter die Zeit voranschreitet, als umso normaler werden die Leute den Abschluss über das Internet empfinden." Skeptisch zeigte sich Blaschek bei der Frage, ob der Konsument auch bei komplexen Produkten über das Internet das Bestmögliche bekommt. Da beim Onlinekauf schließlich nur ein Bruchteil jener Produktkriterien abgefragt werde, die das Produkt eigentlich ausmachen, könne ein Online-Produkt laut Blaschek "nur Konfektion, kein Maßanzug" sein.

### **Kunde wird sich Vertriebsweg aussuchen**

Für Ergo-Vertriebsvorstand Ingo Lorenzoni ist klar: "Der Kunde wird sich seinen Vertriebsweg aussuchen. Dem Kunden können wir nicht vorschreiben, was er zu tun hat. Zudem wird sich der Kunde bei jedem Kauf neu orientieren." Lorenzoni, der mit Ergo Direkt Österreich bereits seit einiger Zeit einen Internetvertrieb anbietet, kann zudem aus der Praxis berichten, dass komplexere Produkte derzeit nicht über diesen Weg nachgefragt werden. "Die Kunden kaufen einfache und übersichtliche Produkte von der Stange", so der Ergo-Vorstand weiter.

Der Vertrieb via Internet sei zum jetzigen Zeitpunkt auch mehr ein Investment in die Zukunft. Allerdings ist sich Lorenzoni sicher, dass der Direktvertrieb auch dann nur eine kleine Komponente sein werde und den traditionellen Vertrieb nicht überrollen werde. Für ihn steht daher fest, dass der qualifizierten Beratung auch in Zukunft die tragende Rolle zukommen wird. Und auch Blaschek sieht den Makler langfristig im Vorteil und erklärt, dass man auf einer Vergleichsplattform im Internet in der Regel eher einen "Durchschnittstarif" finden werde, während ein Vermittler doch eher bessere Konditionen aushandeln könne.

Auch HDI-Leben-Niederlassungsleiter Michael Miskarik sieht langfristig eher ein Nebeneinander der beiden Vertriebswege, er erklärt: "Unsere Strategie ist daher ein konstruktives Miteinander. Es wird sich nicht alles in den Onlinebereich verschieben. Es wird auch die menschliche Komponente brauchen."



### **"Waffengleichheit"**

AFPA-Vorstand Johannes Muschik plädiert jedenfalls dafür, dass sowohl Internetplattformen als auch der Bereich der Robo-Beratung ebenso streng reguliert gehören wie der restliche Vertrieb. "Da findet oft keine Beratung statt." Wenn jemand diese Form des Vertriebs wünsche, dann müsse dafür auch die ganze Palette an Regularien gelten, wie sie auch alle anderen Marktteilnehmer einhalten müssen. Andernfalls werde der Wettbewerb verzerrt.

Dabei betonte Muschik, dass man zwar nicht "mehr Regulierung" wolle, sehr wohl aber "Waffengleichheit". Ansonsten hätte man es mit einem "nicht kontrollierbaren Paralleluniversum" zu tun, "das jetzt der heilige Gral werden will". Blaschek weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass es bereits dementsprechende Bestrebungen auf europäischer Ebene gebe. Für die Konsumentenschützerin wäre es dabei wichtig zu kommunizieren, welche Kriterien einem Vergleich zugrunde liegen und welche Anbieter in diesem erfasst sind. Auch FMA-Vorstand Klaus Kumpfmüller ist der Meinung, dass eine entsprechende

Regulierung erforderlich ist, um faire Wettbewerbsbedingungen sicherzustellen, und berichtet, dass es dazu in den nächsten Monaten Vorschläge in Brüssel geben werde.

Im Hinblick auf die sogenannten Robo-Berater versucht der FMA-Vorstand die anwesenden Berater zu beruhigen und zitiert dazu eine Aussage des bekannten US-Ökonomen und Yale-Professors Robert J. Shiller: "In absehbarer Zukunft wird kein Computer ausgereifte menschliche Informationen bei der Unterstützung anderer Menschen zur Erfüllung ihrer finanziellen Bedürfnisse vollständig ersetzen. Integrität ist nach wie vor ein menschlicher Faktor, und auch Internetseiten, die automatisierte Finanzberatung anbieten, sind nur so gut wie die Menschen, die dahinterstehen."

### **Pan-European Personal Pension**

Abschließend wurde auch die Sinnhaftigkeit des sogenannten Pan-European Personal Pension, kurz PEPP, in Frage gestellt. Die Idee des Pensionsvorsorgeprodukts, das man jederzeit "mitnehmen" kann, wenn man innerhalb Europas umzieht und in einem anderen Land steuerpflichtig wird, kommt von der europäischen Versicherungsaufsicht (EIOPA).

Die EIOPA will Vermittler bei Beratung und Verkauf der „Europa-Rente“ allerdings unberücksichtigt lassen. Der Verkauf soll ohne Beratung über das Internet abgewickelt werden. Interessanterweise ist diesbezüglich sogar Konsumentenschützerin Blaschek skeptisch und erklärt: "Es wäre natürlich wünschenswert, ein Pensionsprodukt zu haben, das in der gesamten EU funktioniert, allerdings glaube ich, dass es nicht funktionieren wird. Wir haben nach wie vor in den 28 Mitgliedsstaaten der EU 28 verschiedene Zivilrechte, und allein aus diesem Grund wird das sehr schwer werden." Und auch Kumpfmüller gibt zu bedenken, dass wir innerhalb der Europäischen Union sehr viele unterschiedliche Pensionssysteme haben. "Es wird daher sehr schwierig werden, tatsächlich ein Produkt zu kreieren, das grenzüberschreitend vertrieben werden kann." (*gp*)