

# VersicherungsJournal.at

Nachricht aus Vertrieb & Marketing vom 12.9.2012

## Studie: Fakten widerlegen latente Berater-Schelte

**Der Verband der österreichischen Finanz- und Versicherungsprofessionisten (AFPA) arbeitet an einer umfassenden Analyse des österreichischen Beratermarktes. Erste Ergebnisse besagen: Nur in 0,5 Prozent der abgeschlossenen Geschäftsfälle kam es zu Beschwerden durch Kunden und nur in 0,4 Promille der Fälle wurde geklagt. Die Studie, an der sich Vermittler und Berater online beteiligen können, soll gängige Vorurteile mit Fakten entkräften und als Argumentarium gegenüber Politik und Konsumentenschutz dienen.**

Unter der Finanz- und Wirtschaftskrise leiden nicht nur die Staatshaushalte – bekanntlich hat sie auch das Image jener Berufsgruppen in Mitleidenschaft gezogen, die gemeinhin unter dem Begriff „Finanzberater“ zusammengefasst werden.

Auch Gerichtsverfahren trugen dazu bei, dass ein negatives Bild von einer ganzen Branche entstanden ist. Und einer heuer veröffentlichten Studie zufolge rangieren Finanzberater eher am unteren Ende der Vertrauensskala.

### Umfangreiche Analyse des Beratermarktes

Der Verband der österreichischen Finanz- und Versicherungsprofessionisten (<http://www.afpa.at/>) (AFPA, Austrian Financial & Insurance Professionals Association) hat sich nun an eine umfangreiche Faktensammlung gemacht: Ziel ist es, herauszufinden, wie es um die Beratung in Österreich tatsächlich bestellt ist. Durchgeführt wird die Untersuchung von der SDI-Research Dr. Villani & Partner KG (<http://www.sdi-research.at/>).

Die angefallene Datenmenge ist beachtlich: Bisher wurden 66.000 Geschäftsfälle von selbstständigen Versicherungsvermittlern und Finanzberatern untersucht. Basis für die bisher analysierten Daten ist eine Befragung, an der sich fast alle der über 30 AFPA-Mitglieder – darunter Vermittlerverbände, Versicherungs- und Wertpapierunternehmen – beteiligt haben. An diese Institutionen sind rund 13.000 Vermittler und Berater angebunden.

### Kaum Beschwerden, Klagen im niedrigen Promillebereich

Die ersten Detailergebnisse sind gerade vor dem Hintergrund der latenten Kritik, in der die Branche steht, für die Berater ermutigend. Denn angesichts der großen Menge an analysierten Geschäftsfällen, fällt die Zahl der Kunden-Beschwerden sehr niedrig aus: Nur in 332 Fällen, das heißt, in 0,5 Prozent aller abgeschlossenen Geschäfte, kam es zu Urzügen, berichtet die AFPA.

Bloß in 25 Fällen sei es zu einer Klage gekommen. Dies entspreche rund 0,4 Promille oder einer Klage in jedem 2.652. Fall. „Offenbar stimmen die Schlagzeilen mancher Medien nicht mit der realen Situation überein“, kommentiert AFPA-Obmann Johannes Muschik die ersten Resultate.

Weitere erste Details: Im Mittel finden 2,75 Beratungsgespräche statt, bevor ein Kunde zu- oder absagt. Die durchschnittliche Gesamtdauer der Beratung bis zu einem Abschluss oder einer Absage beträgt vier Stunden und 42 Minuten.

### „Honorare für die breite Bevölkerung keine Lösung“

Die 539.000 Kunden, die von den bis jetzt erfassten Unternehmen betreut werden, gliedern sich wie folgt: 94,5 Prozent sind Privatkunden, 5,2 Prozent sind Firmenkunden. 0,3 Prozent sind kommunale und andere Kunden.

„Vor diesem Hintergrund ist klar, dass Honorare für die breite Bevölkerung keine Lösung sind“, hält Muschik fest. „Bei einem realistischen Stundensatz von 100 Euro aufwärts und zusätzlicher Umsatzsteuer müsste jeder Kunde knapp 600 Euro für seine Beratung bezahlen“, argumentiert der AFPA-Chef und fragt: „Wer kann und will sich das leisten?“

### Gesamtschau über den Beratermarkt ...



Johannes Muschik  
(Foto: AFPA)

Der Interessenverband möchte mit der Umfrage, die künftig jährlich stattfinden soll, eine Gesamtschau über die selbstständigen Finanz- und Versicherungsberater und -vermittler in Österreich erstellen.

So soll in der Studie unter anderem erhoben werden, wie hoch der Grad der Ausbildung ist, wie viele Kunden betreut werden, wie viele Geschäftsfälle es gibt, wie oft die Kunden besucht und wie intensiv sie betreut werden, wie zufrieden sie sind, wie viele Gespräche bis zum Abschluss nötig sind, wie zufrieden die Kunden sind etc.

Weitere Punkte, die analysiert werden, sind beispielsweise die Beschäftigungsstruktur in der Branche, aber auch die Frage, welchen Anteil die Finanzberatung am BIP hat und wie viel sie in die Sozialtöpfe einzahlt. Um einen Marktvergleich zu bekommen, sollen auch Daten anderer Branchen erhoben werden.

### **... und Argumentarium gegenüber Entscheidungsträgern**

An der Studie können sich Versicherungsvermittler und Finanzberater auch direkt beteiligen. Dies geschieht mittels eines Online-Fragebogens (<http://www.sdi-research.co.at/iSurvey/index.php?sid=64929&lang=de>). „Alle Angaben werden verschlüsselt übertragen,

Geheimhaltung ist absolut gewährleistet“, sagt Muschik und fügt hinzu: „Je mehr mitmachen, umso rascher können wir fundiert Klartext reden.“

Die Studie soll helfen, auf der Grundlage von Fakten „gängigen Vorurteilen aktiv entgegenzutreten“. Insbesondere soll sie als Argumentarium für Gespräche mit Politik, Aufsichtsbehörden und Konsumentenschützern dienen – dies gerade auch im Zusammenhang mit der aktuell diskutierten Neuauflage der Versicherungsvermittlungs-Richtlinie.

Die Studienergebnisse sollen bis Jahresende veröffentlicht werden.

Emanuel Lampert ([e.lampert@versicherungsjournal.at](mailto:e.lampert@versicherungsjournal.at))

Das VersicherungsJournal ist urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie als Leserin bzw. Leser: Die Inhalte sind ausschließlich zu Ihrer persönlichen Information bestimmt. Für den kommerziellen Gebrauch müssen Sie bitte unsere ausdrückliche Genehmigung einholen. Unzulässig ist es, Inhalte ohne unsere Zustimmung gewerbsmäßig zu nutzen, zu verändern und zu veröffentlichen.

**Kurz-URL: <http://vjournal.at/-11331>**