

## Vermittler-Regeln: „Bitte weniger Aktionismus und Stückwerk“

8.5.2014 – Einfachere Regeln und eine Einbeziehung der selbstständigen Vermittler und Berater in die Gesetzgebung forderte Johannes Muschik beim [5. Afpa-Marktdialog](#) am Dienstag. Madeleine Petrovic (Grüne) kritisierte Qualität und Verständlichkeit von Rechtsvorschriften und plädierte dafür, bei der Regulierung „das menschliche Maß“ zu bewahren. Anton Fink (Neos) sprach sich dafür aus, dem Prinzip Eigenverantwortung mehr Geltung zu verschaffen.

15 Jahre ist es her: Am 11. Mai 1999 hat die EU-Kommission einen Aktionsplan für einen Binnenmarkt für Finanzdienstleistungen verabschiedet. Welche Auswirkungen hatte der Binnenmarkt auf Anbieter und Konsumenten seither?

Große Veränderungen habe es weniger gegeben und grenzüberschreitende Versicherungsabschlüsse seien „nicht so üblich“, konstatierte Gabriele Zgubic-Engleder, Leiterin Konsumentenschutz in der [Arbeiterkammer Wien](#), am Dienstagabend beim „5. Marktdialog“ der [Austrian Financial & Insurance Professionals Association](#) (Afpa) in Wien.

Die Ursache sieht sie insbesondere darin, dass Versicherungsprodukte „nicht einfach“ und der Informations- und Beratungsbedarf daher groß sei: „Man hat einen anderen Bezug zu bekannten Namen, so Zgubic-Engleder, und wolle einen Ansprechpartner vor Ort haben, gerade im Schadensfall.“

### Muschik: „Euphorische Erwartungen“ nicht erfüllt

Afpa-Vorstand Johannes Muschik befand, die „euphorischen Erwartungen“ hätten sich nicht erfüllt – obwohl eine größere Produktauswahl und günstigere Preise „uns als Intermediären nur recht“ wäre. Tatsächlich bewege sich das grenzüberschreitende Versicherungsgeschäft gerade einmal im unteren einstelligen Prozentbereich.

Selbst das sei aber mit einer „Flut von Mikroregulierung erkaufte“ worden. Muschik sprach von einem komplexen „Korsett an Vorschriften“ mit nicht mehr administrierbaren Hürden. Der Berater verbringe 50 bis 60 Prozent der Arbeitszeit nicht beim Kunden, sondern mit administrativen Angelegenheiten. Diese Rahmenbedingungen machte er mit dafür verantwortlich, dass die Branche europaweit 140.000 Unternehmen verloren habe.

Als Beispiel führte er an, dass ein Lebensversicherungsantrag vor der Regulierung nur wenige Seiten umfasst habe, heute aber durchaus auch 39 Seiten haben könne. Aber: „Der Kunde lehnt es ab, sich damit zu beschäftigen“, so Muschik.

### „Das Gegenteil von Binnenmarkt“

Im Gegensatz zu dieser Mikroregulierung habe die „Makroregulierung“ des Finanzmarktes noch nicht stattgefunden. Die Folge: Der Kunde bleibe im Inland, oder es entstehe überhaupt ein Vertrauensmanko im Verhältnis zur Finanzbranche.

Zgubic-Engleder merkte an, dass Kunden nicht besonders gerne wechseln – ausgenommen, dass das Alternativangebot „substanziell besser“ ist. Derjenige, der diesen Unterschied plakativ bekannt machen könne, sei der unabhängige Berater, sagte Muschik.

Und: Einen eigenen Außendienst außerhalb seines Heimatmarktes aufzubauen, sei für einen ausländischen Versicherer schwierig, ebenso wie die Personalsuche. Daher bleibe nur der unabhängige Berater. „Ohne den gibt es auch keinen Binnenmarkt!“, so Muschik.

Gegenwärtig passiere aber „leider das Gegenteil“. Während der Binnenmarkt im Fondsbereich ([Ucits](#)) besser funktioniere, habe man bei Versicherungen zwar den Vertrieb geregelt, aber nicht die Produkte. „Wir haben eine Hochgeschwindigkeitsstrecke, aber keinen Zug, der darauf fährt.“ Solange es keine Produkte-Richtlinie für Versicherungen gebe, werde es auch keinen Binnenmarkt geben.

## **Petrovic kritisiert Qualität von Rechtsnormen**

Madeleine Petrovic, Kandidatin der [Grünen](#) für die EU-Wahl, merkte im Zusammenhang mit der Regulierung generell an, dass allgemein eines zu beobachten sei: Die Toleranz der Bevölkerung gegenüber Vorfällen, die verunsichern – Korruption, Steuerbelastung, ungerechtfertigte Honorare und Provisionen – habe ein „Maximum erreicht“.

Vor diesem Hintergrund fühlten sich Institutionen zugleich bemüßigt, strengere Regeln zu schaffen. Tatsache sei aber auch, dass viele Normen für die Konsumenten gar nicht mehr verständlich seien. Und nicht nur für diese – mittlerweile sehe man sich hochspezialisierten Rechtsmaterien gegenüber, wo selbst Juristen des einen Fachs Juristen des anderen nicht mehr verstehen.

Absurde Vorschriften, meinte Petrovic, lösen aber beim Konsumenten die Reaktion aus, sich von vornherein lieber überhaupt fernzuhalten und „lieber in Golddukaten oder ins Schreberhäusl“ zu investieren.

## **„Das System auf ein menschliches Maß herunterbrechen“**

Ihre Schlussfolgerung: Die Legistik müsse für mehr Einfachheit sorgen. Außerdem halte sie es für sachlich nicht gerechtfertigt, Große und Kleine über einen Kamm zu scheren. „Wir müssen das System auf ein menschliches Maß herunterbrechen.“

Sie meinte, es wäre interessant zu prüfen, wie viele Vorschriften überhaupt nötig wären. Für jene Fälle, wo ein Anbieter falsche Versprechungen mache, genüge an sich ja das ABGB. Im Übrigen sei nicht immer „Brüssel“ schuld, oft liege der Fehler auch in der Art der nationalen Umsetzung.

Sie plädierte generell für mehr Verständlichkeit und führte als einen „Kronzeugen“ das ASVG an: Außer für „extreme Insider“ sei dieses mittlerweile unlesbar geworden.

## **Fink: „Wir bewegen uns in Richtung Amerika“**

Anton Fink, Geschäftsführer der [Dale Investment Advisors GmbH](#) und Kandidat der [Neos](#) für die EU-Wahl, zeigte sich erfreut, „dass die Grünen einsehen, dass zu viel Regulierung nicht gut ist“. Er machte mit einem Augenzwinkern bereits eine „pink-grüne Allianz“ aus.

Obwohl die Dokumentation zugenommen habe, komme es oft genug vor, dass die Gerichte ihre Entscheidung nicht auf Basis der Dokumentation treffen. Vielmehr gehe der Richter oft davon aus, dass Dokumente vom Kunden ohnehin nicht gelesen werden – und wenn sie gelesen werden, dann nicht verstanden.

„39 Seiten machen keinen Sinn“, folgerte Fink und meinte: „Wir bewegen uns in Richtung Amerika, wo man nicht einmal ohne Anwalt aufs Klo gehen kann.“

## **„Bitte weniger Aktionismus und Stückwerk“**

Muschik forderte von der Politik „bitte weniger Aktionismus und Stückwerk“. Er kritisierte, dass sich mehrere Behörden mit der Herausgabe von Erlässen und Durchführungs-Bestimmungen befassen und am Ende der einzelne Betroffene nicht mehr herauszufinden in der Lage sei, was von ihm nun eigentlich rechtlich erwartet wird.

Es müsste, so Muschik, genügen, dem Kunden zu erklären, in welcher Eigenschaft man als Berater auftritt, wie das (Un-)Abhängigkeitsverhältnis aussieht und wie die Bezahlung erfolgt. „Dafür brauche ich nicht x Richtlinien.“

## **„Man darf die Kunden nicht überfordern“**

Zgubic-Engleder bemängelte, dass schon auf österreichischer Ebene Kompromisse oft unklar und unverständlich seien. Auf EU-Ebene kämen noch weitere Akteure hinzu sowie der Umstand, dass unterschiedliche Staaten unterschiedliche Wertvorstellungen haben können.

„Ich verstehe die Problematik, aber so sehen Kompromisse aus“, meinte Zgubic-Engleder. Sie betonte jedenfalls, dass man von den Konsumenten nicht erwarten, dass sie die Fachsprache, die für die Branche eine Alltäglichkeit sei, nicht vollumfänglich verstehen können.

Aus einer Analyse von Kurzinformations-Dokumenten zog Zgubic-Engleder einen ernüchternden Schluss: Die Abteilungen hätten häufig möglichst komplizierte Formulierungen gewählt. Sie verstehe das Ansinnen, sich rechtlich abzusichern. Allerdings: Dass Anbieter versuchen, sich in den Kunden hineinzusetzen, „das haben wir nicht gesehen“. Man dürfe die Kunden nicht überfordern, auch nicht mit komplexen Produkten.

## **„Verständliche Gesetze, mehr Eigenverantwortung“**

Fink meinte, ein Grund für die detailreiche Regulierung liege auch in der Branche selbst. Es habe eben Akteure gegeben, die nicht „ehrlich und redlich“ waren, wie es die neuen Vorschriften explizit fordern. Dies habe dazu geführt, dass Vorschriften „ellenlang“ ausgeführt werden. Auch er forderte „einfachere und verständlichere Gesetze“, sowohl auf EU- als auch auf österreichischer Ebene.

Stefan Trojer, Ministerialrat im [Wirtschaftsministerium](#), lenkte die Diskussion allerdings in Richtung des harten Bodens der Realität: Es sei eine „eher leere Hoffnung“, dass eine bessere Legistik „alle Probleme lösen wird“. Es gehe eben um Verhandlungsprozesse, Kompromisse,

auch um Übersetzungen. Aus alledem resultiere Unschärfe. „Das bedarf der Interpretation. Dazu sind Juristen da.“

Fink führte auch das „Prinzip der Eigenverantwortung“ ins Treffen. Man habe als Bürger nicht nur Rechte, sondern auch Pflichten. Schon in der Schule solle Eigenverantwortung stärker propagiert werden, nach dem Motto „Sich selbst darum kümmern und nicht darauf verlassen, dass sich wer anderer des Risikos annimmt“.

## **„Ich wünsche mir ein unabhängiges Angebot“**

Und wie wird nun der Beratermarkt in fünf bis zehn Jahren aussehen? „Ich wünsche mir ein unabhängiges Angebot“, sagte Petrovic. Sie wolle nicht, dass die Branche nur aus wenigen Großen besteht, sondern „aus Unabhängigen, die sich an moralische Standards halten“.

Petrovic plädierte dafür, „das menschliche Maß zu bewahren“. Natürlich könne man elektronisch praktisch alles erledigen. „Ich will es aber nicht, ich möchte Menschen vis-à-vis haben. TAN, PIN, PUK – das ufert aus.“

Sie erwarte sich vom Spezialisten kompakte Information und die Angabe von Risikoklassen: „Ich möchte wissen: Ist ein Risiko zu vernachlässigen, ist es ein bisschen riskant, oder ist es hochriskant. Das reicht mir.“ Viel präzisere Angaben halte sie auch nicht für machbar.

Im Hinblick auf den Umfang der Dokumente, sagte sie, es nütze ihr nichts, „wenn man mir Telefonbücher gibt“. Sie wolle sich vielmehr darauf verlassen können, dass sie unabhängig und richtig beraten wird – und dass transparent gemacht wird, was in einem Produkt drin ist, Stichwort: ethische Veranlagung.

## **„Natürlich soll es unabhängige Berater geben“**

Auch Zgubic-Engleder bekräftigte: „Natürlich soll es unabhängige Berater geben.“ Nur sei nicht immer transparent, mit welcher Art von Anbieter es ein Kunde zu tun habe und um welches Produktportfolio. Sie sprach sich für eine Offenlegung, aber gegen ein Provisionsverbot aus.

Muschik befürwortete Kostentransparenz im Sinne einer Gesamtkosten-Offenlegung. Von der Politik wünscht er sich „mehr Proportionalität“, sodass der Wettbewerb nicht zu Gunsten von Konzernen und zu Lasten von KMUs verzerrt werde.

Außerdem wünsche er sich, dass die Politik „das Angebot unserer Expertise annimmt“ – und sich bei der Umsetzung von EU-Richtlinien die nötige Zeit für ein gutes Ergebnis lässt.

[Emanuel Lampert](#)