



# Bestimmt bald Frankfurt unseren Arbeitsalltag? AFPA-Europadialog beim Trendtag



Auf dem Podium des AFPA-Europadialogs beim AssCompct Trendtag 2013: von links Moderator und AFPA Chairman Johannes Muschik, MMag. Stefan Trojer vom Wirtschaftsministerium, AK-Konsumentenschützerin Mag.a Gabriele Zgubic-Engleder, EIOPA-Vertreterin Mag.a Katja Würtz, Dolmetscherin Lisa Berger, Versicherungsmakler Mag. Johannes Muchitsch und Helvetia Vorstand Werner Panhauser.

*Für viele Marktteilnehmer ist sie noch „die große Unbekannte“: die europäische Versicherungsaufsicht EIOPA, neue Superbehörde mit Sitz in Frankfurt. Ihr Einfluss auf die tägliche Arbeit von Versicherungsvermittlern und Versicherungen ist jedoch nicht unwesentlich. Grund genug, Frankfurts Aufseher beim AFPA-Europadialog anlässlich des AssCompact Trendtags erstmals dem Fachpublikum in Österreich zu präsentieren.*

Von Mag. Peter Kalab, redaktionelle Leitung AssCompact

AssCompact Herausgeber Franz Waghübinger begrüßte als Gastgeber die Diskussionsteilnehmer und verwies darauf, wie wichtig der Dialog mit jenen Stellen sei, die gesetzliche Grundlagen für die Versicherungsbranche verantworten. Mag. Katja Würz, Head of Consumer Protection, stellte die Ziele der europäischen Versicherungsaufsicht EIOPA vor. Sie liegen in mehr Transparenz und maximalem Konsumentenschutz. EIOPA Richtlinien haben Verordnungscharakter und sind nach Veröffentlichung unmittelbar anzuwenden.

Jüngstes Beispiel: die Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung für die Versicherungswirtschaft, die das Beschwerdemanagement in der Branche reglementieren sollen und für lebhaftere Diskussionen sorgten. Denn wenn die nationalen Aufsichtsbehörden die EIOPA-Richtlinien nicht umsetzen, müssen sie das begründen. Auch beim Europadialog waren die Meinungen über diese Leitlinien naturgemäß geteilt. Während etwa Mag. Gabriele Zgubic, Leiterin der Abteilung Konsumentenpolitik in der AK Wien, die Initiativen der EIOPA für mehr Konsumentenschutz verteidigte, verwies Versicherungsmak-

ler Johannes Muchitsch auf den immensen Arbeitsaufwand, der mit den zunehmenden Reglementierungen verbunden sei: Es könne nicht sein, dass „Einzelkämpfer“ die Hälfte ihrer Arbeitszeit dazu aufwenden müssen, alle Rechtsvorschriften zu erfüllen!

Ministerialrat MMag. Stefan Trojer vom Umweltministerium erntete mit seiner Frage, ob der EIOPA eine bloße Empfehlung der nationalen Behörden an die Vermittler sich an die Leitlinien zu halten genüge, wenig Zustimmung der EIOPA-Vertreterin. Intention der europäischen Aufsichtsbehörde sei es nicht, den Vermittlern zusätzliche Arbeit aufzuhalsen, sondern das Bewusstsein für den Konsumentenschutz zu stärken. Der Makler solle aber im Fall des Falles Aufzeichnungen über ein sorgfältiges Beschwerdemanagements vorweisen können. Dies sei schließlich auch im Sinne einer besseren Kundenbindung zu empfehlen.

Interessante Ansätze zur Zukunft des Versicherungsmarktes brachte Helvetia-Vertriebsvorstand Werner Panhauser in die Diskussion ein. Der Versicherungsvertrieb werde in den Handelsketten eine neue Konkurrenz erhalten, der Anteil an beratungsfreien Produkten, etwa der E-Bike-Polizze, werde steigen, auch wenn er nicht explodieren werde. ■