

VersicherungsJournal.at

Nachricht aus Markt & Politik vom 30.3.2012

Rütteln an der Provision – und „alles wird gut“?

Fünf prominente Diskutanten befassten sich beim „1. Marktdialog“ der AFPA, einer 2011 gegründeten Vereinigung selbstständiger Vermittler, mit den Herausforderungen, denen sich Berater durch Finanzkrise und neue rechtliche Rahmenbedingungen gegenübersehen. Beate Blaschek vom Konsumentenschutz-Ministerium sprach von einem „positiven Gesundschumpfen“ der Branche, zugleich betonte sie, unabhängige Beratung sei ein Konsumentenschutz-Anliegen. AFPA-Vorstand Johannes Muschik warnte, dass überbordende Reglementierung gerade auch guten Beratern zu schaffen mache und letztlich bloß ressourcenstarken Playern – unabhängig von deren Beratungsqualität – nützen könnte. Die Debatte dürfe nicht auf das Schlagwort vom „provisionsgetriebenen Verkauf“ reduziert werden.

„Wer braucht noch selbstständige Versicherungsvermittler und Finanzberater? ‚Ohne Provision wird alles gut.‘ – Unter diesem provokanten Motto veranstaltete die Austrian Financial and Insurance Professionals Association (<http://www.afpa.at/>) (AFPA) am Mittwoch Abend ihren „1. AFPA-Marktdialog“ im Wiener Palais Esterhazy.

Die 2011 gegründete Finanzberater-Vereinigung (VersicherungsJournal 12.8.2011 (<http://www.versicherungsjournal.at/markt-und-politik/vermittler-plattform-will-druck-in-bruessel-machen-9401.php>), 25.8.2011 (<http://www.versicherungsjournal.at/unternehmen-und-personen/afpa-neuer-vermittler-verband-praesentiert-vorstand-9464.php>)) hatte zu einer Podiumsdiskussion mit hochkarätiger Besetzung geladen. Auf dem Podium: Dr. Beate Blaschek, Leiterin der Abteilung Finanzdienstleistungen und Verbraucherbildung im Konsumentenschutz-Ministerium (<http://www.bmask.gv.at/>), Hermann Stöckl, Vorstand VPI Vermögensplanung GmbH (<http://www.vpi.at/>), Thomas Heß, Vorstand der WWK Lebensversicherung a.G. (<http://www.wwk.at/>), Dr. Franz Kallinger, Vorstand der Advofin Prozessfinanzierung AG (<http://www.advofin.at/>), und AFPA-Vorstand Johannes Muschik.

Finanzbildung ohne „schmerzliche Erfahrung“ schwer umzusetzen

Beate Blaschek sagte, es gebe zwar viele Ansätze zur Finanzbildung, etwa seitens des Finanzministeriums (<http://www.bmf.gv.at/>), der Wirtschaftskammer (<http://www.wko.at/>) oder der Nationalbank (<http://www.oenb.at/>). „Passiert“ sei bislang leider dennoch wenig.

Sie hält es für notwendig, auf zwei Schienen zu fahren: Die eine ist Finanzbildung an den Schulen, wo „wir aber viele Jahre erfolglos an die Tür des Unterrichtsministeriums geklopft haben“. Blaschek hofft jedoch, dass sich hier künftig mehr bewegt.

Schiene zwei sieht sie als die schwierigere an, nämlich die Finanzbildung bei Erwachsenen. Diese sei nicht so leicht zu bewerkstelligen, „wenn nicht vorher eine schmerzliche Erfahrung gemacht wurde“. Eine solche Erfahrung bot aber offenbar die Krise: „Die Leute sind vorsichtiger geworden“, berichtet Blaschek, dass auch der Zusammenhang „höhere Rendite gleich höheres Risiko“ mehr ins Bewusstsein rücke.

Muschik: Aufpassen, dass nicht die Falschen profitieren

Blaschek weiter: „Wir hatten vor der Krise den Eindruck, es gibt teilweise zu wenig Geschäft für zu viele Berater“ – mit der Folge, dass ein hoher Produktverkaufsdruck entstanden sei. Sie sieht deshalb in der Reduzierung der Beraterzahl auch ein „positives Gesundschumpfen“ der Branche.

AFPA-Vorstand Johannes Muschik betonte, es sei nicht immer die „schlechte Qualität“ schuld, wenn ein Finanzberater aufhört. „Auch mancher Gute hat à la longue keine Chance mehr gehabt.“ Vielmehr würden zahlreiche – auch gute – Berater unter einer hohen bürokratischen Last stöhnen.

Die Ressourcen, um mit diesem Aufwand fertig zu werden, hätten leider nicht immer die selbstständigen Vermittler, sondern eher große Institute wie etwa Banken. Es gelte deshalb aufzupassen, dass nicht ausgerechnet nur jene übrig bleiben, denen das Überleben bloß dank großer Marktpräsenz möglich ist, ohne Ansehen der Qualität der Beratung.

Unabhängige Beratung ist Konsumentenschutz-Anliegen

Blaschek unterstrich, dass es nicht um Pauschalkritik an der Finanzberatung geht: „Es ist auch aus Sicht des Konsumentenschutzes ein Anliegen, dass die unabhängige Beratung bestehen bleibt.“

Das Problem sei, dass viele Produkte nicht gehalten hätten, was zuvor versprochen worden sei. „Man muss unterscheiden, ab welchem Betrag es sich auszahlt, eine unabhängige Beratung in Anspruch zu nehmen“, meinte Blaschek und setzte die Grenze dafür bei „20.000 bis 30.000 Euro“ an.

Ähnlich argumentierte Advofin-Vorstand Franz Kallinger. Seiner Ansicht nach werde sehr oft eine Kundenschicht angesprochen, wo eine solche Beratung nicht zielführend sei, sondern ein Bausparvertrag oder ein Sparbuch passender wäre. „Viele Kunden, die zu uns kommen, haben ein niedriges Einkommen, sind aber in eine Risikoklasse eingestuft worden, die ihnen nicht entspricht“, berichtet Kallinger.

„Beratung muss für jeden zugänglich sein“

VPI-Vorstand Hermann Stöckl wandte sich dagegen, Einkommensgrenzen für die Beratung einzuziehen. Beratung müsse für jeden zugänglich sein. „Wenn Banken und Versicherungen unterstellt wird, dass dort Qualität geboten wird, dann können wir das für die freien Berater erst recht sagen“, so Stöckl. Und: Jeder müsse die Möglichkeit haben, sich an der Entwicklung der Märkte zu beteiligen.

Notwendig sei, die Kunden an den Punkt heranzuführen, an dem sie entscheiden können, „was für sie gut ist“. Stöckl würde sich nicht weniger, sondern mehr Berater wünschen. Wesentlich dabei: die Qualität. Gefragt seien „qualifizierte Leute, die den Kunden reinen Wein einschenken“.

Auch WWK-Vorstand Thomas Heß meinte: „Jeder hat Anspruch auf ganzheitliche Beratung in der Bedarfsanalyse.“ Bei der Deckung von Risiken könne der freie Berater seine Stärken ausspielen, weil er auf die ganze Palette an Deckungsmöglichkeiten zugreifen könne.

Die Frage, ob ein Produkt oder ein Unternehmen „versagt“ habe, relativierte Heß: Wenn die Finanzwelt zusammenbreche, könne man dafür nicht einzelne Produkte oder Institute verantwortlich machen.

Blaschek: Informationswunsch ist Konsequenz aus Mängeln

Blaschek hielt zunächst fest, man müsse zwischen Bankprodukten und Versicherungen unterscheiden. Bei Versicherungen bedürfe es für jeden einer objektiven Beratung.

Heß' Analyse würde sie zustimmen, wenn die Analyse „in der Praxis so abgelaufen wäre“. Bei einem Mystery Shopping der EU-Kommission habe sich aber gezeigt, dass mehr als die Hälfte der Beratungen unpassend gewesen sei. Da sei es kein Wunder, wenn verlangt werde, die Kunden mit Informationen zu versorgen. Dies sei lediglich eine Reaktion auf die festgestellten Mängel.

Kallinger meinte, dass es sehr wohl Fälle gebe, in denen das Produkt versagt hat. Die Finanzdienstleister würden dadurch schwer beschädigt. „Mir fehlt der Aufschrei der Finanzdienstleister, die sagen: Das können wir so nicht auf uns sitzen lassen“, sagte Kallinger und schob die Frage nach: „Warum ist das so?“

„Schüttet das Kind nicht mit dem Bad aus!“

Muschik wies darauf hin, dass die Rahmengesetzgebung in Brüssel stattfinde, und sprach von einer strukturellen Schwäche in der Organisiertheit der selbstständigen Berater. Die Branche habe großteils noch nicht erkannt, dass Partizipation an diesem Prozess wichtig wäre. „Es bräuchte mehr Präsenz in Brüssel!“

Jede Entwicklung berge in sich, dass das „Pendel“ stark ausschlägt. Das geschehe auch hier, schuld daran seien auch Missstände. Jetzt werde der selbstständige Vermittler als vermeintliche Wurzel des Übels auserkoren und „so reglementiert, dass er kaum mehr Geschäft machen kann“. Die Gefahr, die Muschik darin sieht: Begünstigt würden dadurch speziell jene, die in vergangenen Jahren von reglementierungsfreien Räumen profitiert hätten.

Muschik gibt als Stoßrichtung vor, sich mit EU-Kommission und EU-Parlament zu vernetzen und klarzumachen: „Schüttet das Kind nicht mit dem Bad aus!“ Die Reglementierung müsse lebbare Rahmenbedingungen schaffen und dafür sorgen,

dass nur vom Markt verschwindet, wer unsaubere Geschäfte macht.

Umstellung des Entgeltsystems „wäre Kulturbruch“

Missbrauch könne es im Übrigen auch im Honorarsystem geben. Es dürfe nicht dazu kommen, dass man sich auf einfache Schuld-Indikatoren wie „provisionsgetriebenen Verkauf“ versteife. Die meisten europäischen Kunden würden im Provisionssystem kaufen, aber nur fünf Prozent interessiere, wie der Berater vergütet wird.

Nur das Modell ändern, weil man „den provisionsgeilen Berater“ identifiziert haben wolle – „und dann wird alles gut?“, fragte Muschik und begründete auch gleich, warum die Antwort „Nein“ laute: Eine Umstellung wäre ein Kulturbruch, würde womöglich den Falschen nützen und die Neiddebatte anheizen.

Heß meinte, sowohl Honorar- als auch Provisionssystem oder auch ein Mischmodell hätten ihre Berechtigung. „Der Konsument entscheidet.“ Wogegen er sich aber wehre, sei die Vehemenz, mit der von Honorarberater-Kreisen versucht werde, die Honorarberatung als „allein selig machendes“ System als Ersatz für die Provisionsberatung darzustellen. Entscheidend sei die Qualität: „Ein unqualifizierter Honorarberater ist schlimmer als ein qualifizierter Provisionsberater – und umgekehrt.“

Emanuel Lampert (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/-10590>