

# Werden Sie beraten oder verkauft?

**VERSICHERUNG:** Die passende Versicherung zu finden, ist nicht leicht. Ein Experte kann helfen. Allerdings gibt es kaum kompetente und unabhängige Hilfe. Wie man Vertreter, Agent, Makler und echte Berater erkennt.

VDI nachrichten, Düsseldorf, 20. 2. 15, cb

Welche Versicherungen braucht man? Die Antwort gibt ein guter Berater. Das Problem: Wo und wie findet man sie? Wenn Ingenieure gefragt werden, welche Kriterien ihnen bei der Beraterwahl wichtig sind, sagen sie, Kompetenz und Unabhängigkeit. Die Praxis indes sieht anders aus: Viele wenden sich nicht an einen Berater, sondern an einen Vertreter. Doch ist der unabhängig? Nein. Er vertritt einen oder mehrere Versicherer und wird von ihnen bezahlt. Daher sollten sich Verbraucher stets die Fragen stellen: Womit verdient mein Gegenüber Geld? Folge ich dem Rat eines Verkäufers oder eines Beraters?

Ziel der Tätigkeit eines Verkäufers ist die Vermittlung von Verträgen. Nur wenn er eine Versicherung vermittelt, verdient er Geld. Das Geld stammt indirekt vom Kunden. Denn der Versicherer zahlt einen Anteil der gesamten Beitragssumme ab und reicht diesen an den Vermittler weiter. Bei langfristigen und teuren Verträgen wie einer Berufsunfähigkeitspolice verdienen Vermittler schnell 500 € bis 2000 € pro Abschluss. Hinzu kommt eine jährliche Bestandsprovision. Diese Konstruktion belohnt den Verkauf. Und sie bindet Vermittler an die Produktgeber. Je nach Abhängigkeit unterscheidet man mehrere Typen:

**Ein Ausschließlichkeitsvertreter** vermittelt ausschließlich Produkte eines Versicherers oder Produkte verschiedener Unternehmen, sofern deren Produkte nicht in Konkurrenz zueinander stehen. Nach Angaben des DIHK haben sich rund 160 000 Vertreter eng an einen oder mehrere Anbieter gebunden. Für weitere 30 600 Vertreter mit Erlaubnis gemäß §34d Gewerbeordnung (GewO) haben die Versicherer keine uneinge-

schränkte Haftung übernommen. Dann gibt es noch Mehrfachagenten, die mit fünf bis zehn Versicherern zusammenarbeiten. Als Handlungsbevollmächtigte vertreten sie die Interessen der Unternehmen sowie der Kunden und sind so nicht wirklich frei in ihren Entscheidungen.

**Versicherungsmakler sind halbwegs unabhängig.** Bundesweit gibt es fast 47 000. Ein Makler arbeitet im Auftrag des Kunden. Er sollte mit einer hinreichenden Anzahl von Anbietern zusammenarbeiten und das beste Preis-Leistungsverhältnis ermitteln. Hat der Kunde einen Bedarf, empfiehlt er den Abschluss eines möglichst passenden Vertrages. Das Problem: Bisher lassen sich nur wenige Makler für ihre Dienste vom Kunden bezahlen. Vielmehr erhalten die meisten Makler von einem Versicherer eine Courtage, wenn sie dessen Produkt vermitteln. Oft zahlen die Produktgeber unterschiedlich hohe Courtagen, so dass auch der Makler in einen Interessenkonflikt gerät. Mitunter empfiehlt er das Produkt, bei dem er am meisten verdient, das aber nicht so gut zum Kunden passt.

**Echte Berater** dagegen bieten eine unabhängige Beratung. Ihr Ziel ist die Weitergabe von Information. Demnach gibt es folgende echte Berater: die Mitarbeiter der Verbraucherzentralen sowie gerichtlich zugelassene Versicherungsberater gemäß §34e GewO. Letztere stammen ursprünglich aus dem Rechtsberatungsgeschäft. Eine Vertragsvermittlung ist ihnen gesetzlich verboten.

Bundesweit gibt es 292 Versicherungsberater. „Unser Beruf ist

noch nicht flächendeckend bekannt“, sagt Stefan Albers, Präsident des Bundesverbandes der Versicherungsberater. Die Wenigen seiner Zunft findet man über die Homepage ihres Verbandes (bvvb.de). Oder, weil nicht jeder Berater Verbandsmitglied ist, mithilfe eines Anrufs beim Land- oder Amtsgerichtspräsidenten.

Eine unabhängige Beratung hat allerdings ihren Preis. Auf Anfrage nennt Albers, selbst Versicherungsberater, einen Stundensatz von 140 € bis 150 €, „wobei der Zeitbedarf je nach Umfang unterschiedlich ist“. Eine umfassende Erstberatung, bei der sogar die Hobbies des Kunden abgefragt werden, koste 300 € bis 750 €. Ähnlich verfahren die Verbraucherzentralen in den jeweiligen Bundesländern. In Nordrhein-Westfalen kostet die Beratung „40 € pro 30 min“, sagte eine Pressesprecherin. Da eine Beratung zum Thema Berufsunfähigkeits- oder private Krankenversicherung gründlich erfolgen müsse, seien hierfür „zumindest 60 min anzusetzen“.

Das Honorar ist auch fällig, wenn sich durch die Beratung ergibt, dass der Kunde keine Versicherung benötigt. Stellt der Berater

chen, stellen sie sie auf Anfrage oft doch zur Verfügung.

Wird dem Kunden nur ein Brutotarif, also inklusive Provisionen, angeboten, könnte er theoretisch eine Erstattung der Abschlussprovisionen fordern. Seitdem die Finanzaufsicht bei Bausparverträgen die Rückgewähr von Gebühren erlaubt (Änderungsentscheidung vom 3.12.14; Gz.: BA 34-K 6389-2014/0001) ist zumindest für Norman Wirth, Rechtsanwalt und Vorstand beim AfW Bundesverband Finanzdienstleistungen, das sogenannte Provisionsabgabeverbot „de facto aufgehoben“.

Nettotarife sind die Boten einer neuen Zeit. Denn inzwischen ist ein Trend erkennbar, dass die ersten Makler von Kunden ein Honorar für ihre Beratung verlangen. Dafür gibt es vor allem einen Grund: Angesichts dauerhaft winziger Zinsen am Kapitalmarkt und entsprechend sinkenden Kapitalerträgen kappen etliche Versicherer die Abschlussprovisionen für ihren Vertrieb. Und siehe da: Anders als bisher behauptet, sagen nun plötzlich auch Makler, dass sie alternativ zu einer Provision bei Vermittlung auch ein Honorar gegen Beratung nehmen dürfen. Jahrzehntelang war das tabu.

Das ändert sich nun. „Wer als Makler arbeitet, darf alternativ zur Provision vom Produktgeber ein Beratungshonorar vom Kunden annehmen“, betont Walter Hubel, Vorstand bei der Confee AG, einem Dienstleister rund

um die Honorarberatung. Wichtig sei nur, dass der Kunde zu Beginn des Gesprächs über beide Vergütungsmodelle aufgeklärt wird und sich dann für einen Weg entscheidet. Auch andere Fachleute sind dieser Meinung. Wählt der Kunde die Honorarberatung und stellt der Makler – jetzt Honorarberater – einen Bedarf fest, muss er dem Kunden einen Nettotarif vermitteln oder ihm die einkalkulierten Provisionen vollständig erstatten.

Das freilich ist noch Neuland. Weil der Begriff Honorarberatung nur im Anlagebereich gesetzlich geschützt ist, besteht im Versicherungsbereich eine Missbrauchsgefahr. Wer als Verbraucher bei teuren Policen auf Nummer sicher gehen will, geht dann doch lieber erstmal zu einem Versicherungsberater gemäß §34e GewO oder Verbraucherschützer. Hier findet man unabhängige Beratung – und Kompetenz hoffentlich auch.

STEFAN TERLIESNER

Um Provisionen bei den Versicherungen zu vermeiden, sollte der Kunden den Vermittler fragen, ob es einen „Nettotarif“ mit den gleichen Leistungen, aber eben ohne einkalkulierte Provisionen gibt.

ter einen Bedarf fest, ermittelt er das passende Produkt samt zugehörigem Tarif. Anschließend muss der Kunde sich die Police selbst besorgen, z. B. indem er damit einen Makler beauftragt. Der Versicherer, der den Tarif anbietet, kann dem Kunden einen Makler in der Nähe nennen. Falls der Versicherer nicht mit Maklern zusammenarbeitet, kann der Kunde versuchen, den Tarif direkt beim Versicherer zu bekommen oder über dessen Vertreter.

Um im Tarif einkalkulierte Provisionen zu vermeiden, sollte der Kunde den Vermittler fragen, ob es einen Tarif mit den gleichen Leistungen, aber eben ohne einkalkulierte Provisionen gibt. Dies wäre dann ein Nettotarif. Laut Hans-Peter Schwintowski, Versicherungsexperte und Rechtsprofessor in Berlin, handelt es sich dabei um „eigenständige Tarife“. Auch wenn viele Versicherer noch ein großes Geheimnis um Nettotarife ma-

## Versicherungsberatung

Berufsbezeichnung	Registereinträge	Unabhängigkeit
gebundene Versicherungsvertreter	159 357	nein
Versicherungsvertreter mit Erlaubnis § 34d GewO	30 600	nein
Versicherungsmakler § 34d GewO	46 769	bedingt
Versicherungsberater § 34e GewO	292	ja

\* Stand: 2.1.2015;

Quelle: DIHK, Recherche Terliesner