

# Einfluss der Vergütung auf die Beratungsqualität in der Altersvorsorge aus Kundensicht

*Der Vertrieb von Altersvorsorgeprodukten erfolgt ganz überwiegend durch selbstständige Vermittlungsunternehmen, die für ihre Tätigkeit mit Provisionen vergütet werden. Provisionen werden als Fehlanreize angesehen, durch die Kunden keine objektive und unabhängige Beratung erhalten. Die Politik wurde durch Studien und Berichte über mögliche Milliardenverluste der Verbraucher alarmiert und reguliert den Vertrieb mit dem Ziel, Honorarberatung als Alternative zum Provisionsvertrieb zu etablieren. Empirisch lässt sich allerdings weitaus weniger Leidens- und Handlungsdruck bei den Kunden nachweisen, als der Anschein erweckt wird. Die Kunden beurteilen vernünftigerweise Vorsorgealternativen eher nach dem mutmaßlichen Gesamtnutzen als danach, wie sich eine bestimmte Kostenposition – die Vertriebskosten – innerhalb des Produktpreises zusammensetzt. Die Beratungsqualität ist ein komplexes Konstrukt, das weiterer theoretischer und empirischer Fundierung bedarf, für die dieses durch die Hochschulinterne Forschungsförderung ermöglichte Forschungsprojekt die Initialzündung darstellt. Bevor der Vorsorgegedanke als solcher durch fehlgeleitete Regulierung Schaden nimmt, sollte deshalb zunächst empirisch der Bedarf für weitergehende Regulierung erhoben werden. Insbesondere sollten zunächst die bereits durchgeführten Regulierungsmaßnahmen auf ihre Wirksamkeit untersucht und die Anreize für erwünschtes Verhalten der Vermittlungsunternehmen gestärkt werden.*

## Projektleitung

Prof. Dr.  
Matthias Beenken

## Zeitraum

2013-2015

## Förderung

Hochschulinterne  
Forschungsförderung

## Kooperationspartner

Versicherungsforen

Leipzig;

FGM GmbH;

Universität zu Köln;

juristische Vorarbeit:

Westfälische Wilhelms-

Universität zu Münster

## Kontakt

Prof. Dr.

Matthias Beenken

Fachbereich Wirtschaft

Fachhochschule

Dortmund

Emil-Figge-Str. 38

44227 Dortmund

Tel.: 0231 755 -6438

Mail: matthias.beenken

@fh-dortmund.de

## 1. Ausgangssituation

Seit der Finanzkrise wird verstärkt über Fehlanreize in der Beratung zu und Vermittlung von Finanzdienstleistungsprodukten diskutiert. Dabei stehen unter anderem Versicherungsprodukte mit Anlagecharakter (Lebens-/Rentenversicherungen) im Fokus.

Der wichtigste Absatzweg sind selbstständige Vermittlungsunternehmen (Versicherungsvertreter und -makler), die für ihre Tätigkeit auf Basis handelsrechtlicher Vorschriften in der Regel erfolgsabhängig und umsatzbezogen durch die Produkthanbieter vergütet werden. Die Vergütungsmerkmale Erfolgs- und Umsatzabhängigkeit sind zwar wesensimmanent für nahezu jede erfolgsabhängige Tätigkeit, beispielsweise auch im Handel oder in den Freien Berufen. Sie werden aber für erhebliche Fehlberatungen und von einigen Autoren sogar für ein Marktversagen verantwortlich gemacht. Belegt werden diese Aussagen allerdings nur anekdotisch mit einzelnen Vertriebskandalen und mit nicht repräsentativ erhobenen Beobachtungen von Verbraucherschutzorganisationen.

Dennoch hat das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz hat 2009 ein Thesenpapier zur Qualität der Finanzberatung und Qualifikation der Finanzvermittler sowie 2011 Eckpunkte zur gesetzlichen Regelung des Berufsbildes der Honorarberatung vorgelegt. Der Koalitionsvertrag der

Koalition aus CDU/CSU und SPD sieht vor, die Honorarberatung zu fördern. Seit 1. August gibt es einen neuen gewerberechtlichen Erlaubnistatbestand als Honorar-Finanzanlagenberater (§ 34h GewO), der sich vom Finanzanlagenvermittler (§ 34f GewO) dadurch unterscheidet, dass er für seine Tätigkeit nicht von einem Produkthanbieter (Kapitalanlagegesellschaft), sondern nur vom Anleger vergütet werden darf. Sofern eine geeignete Kapitalanlage nur gegen Provision erhältlich ist, hat er diese Provision an den Anleger herauszugeben.

Bereits seit 2007 gibt es einen Erlaubnistatbestand als Versicherungsberater (§ 34e GewO), der anders als der Versicherungsvermittler (§ 34d GewO) nur vom Kunden und nicht von einem Versicherungsunternehmen vergütet werden darf. Anders als der Honorar-Finanzanlagenberater darf der Versicherungsberater derzeit keine Provision entgegennehmen und an den Kunden herausrücken, falls ein für den Versicherungsnehmer geeignetes Versicherungsprodukt nur mit einkalkulierter Provision („Bruttotarif“) verfügbar ist. Die historische Herkunft des Versicherungsberaters liegt zudem im Rechtsberatungsrecht. Der Versicherungsberater galt ursprünglich als Ausnahme vom Anwaltsmonopol in der Rechtsberatung über Versicherungen, und gerade nicht als ein (alternativ vergüteter) Vermittler.

Bis zur Finanzkrise wurde ein hinreichender

Verbraucherschutz vor allem dann als gegeben angesehen, wenn der Verbraucher rechtzeitig und umfassend über das empfohlene Versicherungsprodukt bzw. die Anlage aufgeklärt wird, um eine informierte Entscheidung treffen zu können. Von diesem Geist ist beispielsweise die Reform des Versicherungsvertragsgesetzes getragen, die 2008 in Kraft trat. Mittlerweile folgt die Politik der Vorstellung, dass der Verbraucher durch ein Mehr an Informationen eher überfordert als besser informiert wird. Als Lösung werden besondere Berufsstände angesehen, die durch ihre einseitige Vergütungsbindung an den Verbraucher per se objektiv beraten und sich nicht an den Interessen von Produktgebern ausrichten.

Insgesamt liegt den Reformbemühungen implizit die Vorstellung zugrunde, dass sich die Vergütungsart unmittelbar auf die Beratungsqualität auswirkt. Die wirtschafts- und rechtswissenschaftliche Forschung weist diesbezüglich Lücken auf. Bisher liegen im Wesentlichen theoretische Arbeiten mit informations-, institutionenökonomischen oder spieltheoretischen Ansätzen zur optimalen Vergütungsgestaltung vor. In der politischen Diskussion werden vor allem einfache Varianten der Anreizbeitrags-Theorie als Erklärungsansatz für die Wirkung von Vergütungs- und Anreizsystemen verwendet. Diese führen allerdings zu einer recht undifferenzierten Betrachtung, die nur in Extremausprägungen denkt und insbesondere verhaltenswissenschaftliche Erkenntnisse ausblendet.

Die verwendeten Modelle enthalten Annahmen, die nicht hinreichend empirisch belegt sind. Das gilt unter anderem für die Frage, welche Beratungsqualität ein Kunde erwartet, welche er wahrnimmt und wie sich seine Erfahrungen mit Beratungen auf die Erwartungen auswirken. Daran schließt sich die Frage an, welchen Einfluss die Vergütungsart auf Erwartungen, Wahrnehmungen und Erfahrungen hat, und unter welchen Bedingungen der Kunde Zahlungsbereitschaft für ein Beratungshonorar zeigt.

## 2. Forschungsfragen und Vorgehen

Das Forschungsprojekt beschäftigt sich mit der Frage, ob und in welchem Ausmaß die Vergütung eines Versicherungsvermittlers nach Art

(vom Anbieter geschuldete Provision/Courtage oder vom Kunden geschuldetes Honorar), Berechnungsweise (Erfolgsabhängigkeit, Berechnungsgrundlage) und Höhe einen Einfluss auf die Beratungsqualität speziell im Fall der Altersvorsorgeberatung hat. Dazu wurde im Jahr 2013 theoriegeleitet eine empirische Erhebung bei Verbrauchern durchgeführt, die Erfahrung mit Beratungen zur Altersvorsorge aufweisen. Die Stichprobe umfasst 500 Kunden aus einem Marktforschungspanel.

## 3. Bisherige Forschungsergebnisse

Die Vergütung und ihre Anreizwirkung ist bereits seit Jahrzehnten wiederholt Gegenstand der wirtschafts- und der rechtswissenschaftlichen Literatur. Empirische Befunde sind allerdings rar und beziehen sich auf den Industriekundenmarkt, der andere Wettbewerbsstrukturen aufweist als der Privatkunden- (Verbraucher-) Markt.

Begrifflich sind die Honorarberatung als Beratungsleistung, bei der ein Beratungserfolg geschuldet wird, sowie die Honorarvermittlung als Beratungs- und Transaktionsleistung mit dem Ziel des erfolgreichen Abschlusses eines Versicherungsvertrags zu unterscheiden. Honorare können nur von Maklern mit Kunden vereinbart werden, bei Vertretern kollidiert dies grundsätzlich mit deren Rechtsstellung. Die neueste Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs anerkennt allerdings unter bestimmten Bedingungen, dass auch Vertreter eine direkte Vergütungsabrede mit dem Kunden treffen können, sofern der Produktgeber keine Provision leistet und der Vertreter den Kunden dennoch zutreffend über seinen Vertreterstatus aufklärt. Die Stichprobe von 500 Kunden mit Erfahrung mit einer Altersvorsorgeberatung zeigt einen nur sehr geringen Einfluss der Vergütungsart auf die Zufriedenheit der Kunden. Eine große Mehrheit der Kunden ist so zufrieden, dass sie eine erneute Beratung beim selben Berater in Anspruch nehmen oder diesen Berater im eigenen Freundes- und Bekanntenkreis weiterempfehlen würden. Wesentlich bedeutender als die Vergütung erscheint der Einfluss der Erfüllung der gesetzlichen Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten durch den Berater auf die Zufriedenheit des Kunden.

Eine Mehrheit der Kunden schätzt die typische Provision des Vermittlers falsch ein, was zunächst eine These des Verbraucherschutzes bestätigt, dass die Kunden unzureichend über die intransparent in Finanzdienstleistungsverträge einkalkulierten Vertriebskosten informiert sind. Allerdings wird die Provision anders als erwartet nicht nur unterschätzt, sondern auch von einem beachtlichen Anteil der Befragten teilweise sogar drastisch überschätzt. Die Entscheidung für oder gegen eine empfohlene Versicherung wird hiervon allerdings statistisch kaum beeinflusst. Das kann so interpretiert werden, dass ein Verbraucher durchaus vernünftig sich dann für eine Versicherung entscheidet, wenn er einen hinreichenden Nutzen aus dem Vertrag erkennt, unabhängig von den darin einkalkulierten Beratungs- und Vermittlungskosten. Die Honorarberatung wird eher als Kostensparmodell angesehen und nicht etwa als Garant der objektiven Beratung, der rational eine höhere Zahlungsbereitschaft nach sich ziehen müsste. Der Studie liegt keine bevölkerungsrepräsentative Stichprobe zugrunde. Dennoch liefert sie zusammenfassend ein Indiz dafür, dass die Bedeutung der Vergütung für die Beratungsqualität in der öffentlichen Diskussion wohl eher überschätzt wird. Bevor deshalb weitere regulatorische Markteingriffe zur Förderung der Honorarberatung und Beschränkung des Provisionsvertriebs erfolgen, sollte sorgfältig und mit ausreichend großen Stichproben der Bedarf hierfür überprüft werden. Die Befragung liefert dagegen Hinweise, dass der bisher eingeschlagene Weg von schärferen Berufsausübungspflichten, verbunden mit einer Schadenersatzhaftung, sinnvoll ist und zunächst konsequent weiter umgesetzt werden sollte. Die diesbezüglichen Erfahrungen aus der deutschen Umsetzung vor allem der Europäischen Richtlinien IMD (Insurance Mediation Directive) und MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) im Jahr 2007 sind noch zu frisch, als dass ein abschließendes Urteil über deren Wirksamkeit möglich ist. Zudem sollte das Theoriedefizit in Bezug auf das bei Dienstleistungen komplexe Konstrukt Beratungsqualität durch verstärkte Forschung abgebaut werden.

#### 4. Ausblick

Auf Basis der empirischen Erkenntnisse ist mit Hilfe eines Strukturgleichungsmodells ein tieferer Einblick in die Wirkungszusammenhänge verschiedener Bestandteile eines aus der Literatur hergeleiteten Konstruktes Beratungsqualität entstanden. Auf dieser Basis können weitere Indizien gewonnen werden, welche „Stellschrauben“ entscheidend sind, damit der Kunde eines Finanzdienstleisters eine angemessene Beratungsqualität erlebt. Die tiefere Untersuchung ist Gegenstand einer laufenden Dissertation an der Universität zu Köln, die von den Professoren Matthias Beenken und Michael Radtke vom Fachbereich Wirtschaft als Mentoren begleitet wird. Mit einer Veröffentlichung der Arbeit ist 2015 zu rechnen.

#### 5. Bisherige Veröffentlichungen

- Beenken, M.; Karau, T.; Schradin, H. R.; Wende, S. (2013): Regulierung und Kundenzufriedenheit in der Altersvorsorgeberatung, in: Zeitschrift für Versicherungswesen, 64. Jg., Heft 22/2013, S. 749-753
- Beenken, M.; Schradin, H. R.; Wende, S. (2014): Das Honorar löst keine Provisions-Übel, in: Frankfurter Allgemeine Zeitung vom 28.4.2014
- Beenken, M.; Karau, T. (2014): Wie entscheidend ist das Wissen der Kunden über die Provisionshöhe?, in: Zeitschrift für Versicherungswesen, 65. Jg., Heft 18/2014, S. 504- 508