

Qualität des Versicherungsvermittlungsprozesses

Unterschiede zwischen Provisions- und Honorarvergütung

Projektleitung

Prof. Dr.
Matthias Beenken

Kooperationspartner

Prof. Dr. Petra Pohlmann,
Westfälische Wilhelms-
Universität Münster;
RA'in Nina Schroeder,
Westfälische Wilhelms-
Universität Münster;
Jun.-Prof. Dr.
Sabine Wende,
Universität zu Köln;
Prof. Dr. Heinrich R.
Schradin,
Universität zu Köln

Zeitraum

2010–2012

Kooperationen

Leipzig GmbH;
Towers Watson
Deutschland GmbH;
Kommunikations-
forschung GmbH & Co. KG

Kontakt

Prof. Dr.
Matthias Beenken
Fachbereich Wirtschaft
Fachhochschule
Dortmund
Emil-Figge-Str. 38
44227 Dortmund
Tel.: 0231 755-6438
E-Mail: matthias.beenken
@fh-dortmund.de

1. Ausgangssituation

Die rund 260.000 selbstständigen Versicherungsvermittler in Deutschland unterliegen seit der Umsetzung der Richtlinie 2002/92/EG vom 9. Dezember 2002 über Versicherungsvermittlung (EU-Vermittlerrichtlinie) im Jahr 2007 erheblicher Regulierung. Dazu gehören unter anderem Berufsausübungsvorschriften wie die Pflicht zur anlassabhängigen Befragung und Beratung des Kunden, Begründung des Rats und Dokumentation (§ 61 Abs. 1 VVG) oder die Pflicht des Versicherungsmaklers zur umfassenden Beratungsgrundlage hinsichtlich des Marktangebots (§ 60 Abs. 1 VVG). Für die Erfüllung dieser Pflichten haften Makler und Vertreter persönlich (§ 63 VVG). Die gesetzlichen Vorgaben enthalten jedoch eine Vielzahl unbestimmter Rechtsbegriffe, wodurch Unklarheit über die vom Vermittler erwarteten Leistungen besteht.

Die Finanzkrise löste eine Diskussion über Anreiz- und Vergütungssysteme aus. Das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) legte 2008 eine Studie vor, in der Vermittlern systematische Falschberatung vorgeworfen wird. Verantwortlich dafür soll die Anreizwirkung der auf dem HGB beruhenden, erfolgsabhängigen und umsatzbezogenen sowie vom Produktgeber geschuldeten Provision sein. Das BMELV veröffentlichte 2009 ein erstes Eckpunktepapier, nach dem die Honorarberatung zur Verbesserung der Beratungsqualität gefördert werden soll, bei der der Kunde zum Vergütungsschuldner wird. Im Juli 2011 erschien ein weiteres Eckpunktepapier mit Vorschlägen für eine gesetzliche Regelung der Honorarberatung. Allen Vorschlägen liegt die Vorstellung zugrunde, dass die Beratungsqualität von der Vergütung abhängt. Dem Vermittler soll der Anreiz genommen werden, das Produkt mit der höchsten Provision zu vermitteln.

Bei einer Neuregelung sind besondere rechtliche Problemkreise zu beachten. Eine Beratung über das Rechtsprodukt Versicherung unterliegt den Bestimmungen des Rechtsdienstleistungsgesetzes. Eine rechtliche Beratung ohne Vermittlungsabsicht ist nur Rechtsanwälten und Versicherungsberatern (§ 34e GewO) erlaubt, bei Firmenkunden auch Maklern (§ 34d Abs. 1 S. 4 GewO). Allerdings gibt es nur rund 200 Versicherungsberater. Wesentlich verbreiteter ist die Vermittlung mit Beratung als Annex, was anscheinend vor allem bei Verbrauchern besser den Bedürfnissen entspricht.

Bei der Vergütungsgestaltung muss zudem das Provisionsabgabeverbot (§ 81 Abs. 3 VAG) beachtet werden, wonach vom Versicherer an einen Vermittler gezahlte Vergütungen nicht an Versicherungsnehmer weitergegeben werden dürfen. Dadurch dürfen nach bisheriger Ansicht nur Nettotarife gegen ein erfolgsabhängiges Vermittlungshonorar angeboten werden, in die keine Provisionen eingerechnet sind. Traditionell herrschen allerdings Bruttotarife vor, sodass umfangreiche neue Vergütungs- und Vertragsstrukturen geschaffen werden müssen.

2. Forschungsfragen und Vorgehen

Ziele des Forschungsprojektes sind,

- die Unklarheit von Begriffen wie insbesondere der Honorarberatung zu beseitigen, die sowohl für Beratungs- als auch Vermittlungsdienstleistungen benutzt wird,
- Qualität in der Versicherungsvermittlung zu definieren, aus forschungsökonomischen Gründen eingegrenzt auf den sozialpolitisch besonders relevanten Bereich der Altersvorsorge,
- den behaupteten Zusammenhang von Vergütung und Qualität zu untersuchen,
- die wettbewerblichen Auswirkungen von Änderungen in den Vergütungssystemen auf Anbieter, Kunden und Vermittler zu untersuchen.

Aufgrund der hohen Relevanz rechtlicher Aspekte wurde eine interdisziplinäre Forschungsgruppe gemeinsam mit der Universität zu Köln (Versicherungswissenschaften) und der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster (Rechtswissenschaften) gegründet. Das Projekt gliedert sich in die vier Teile:

- Ökonomische und rechtliche Grundlagen und Begriffsbestimmungen,
- Angebot an Nettotarifen und Erwartungen der Anbieter,
- Nachfrage nach Honorarberatung/-vermittlung und Qualitätserwartungen der Nachfrager,
- Auswirkungen auf den Vermittlungsbetrieb.

Die ersten beiden Teile sind bereits abgeschlossen, im nächsten Schritt wird die Nachfrageseite untersucht.

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 verbietet sich dies durch deren Rechtsstellung.

Das aktuelle Angebot an Nettotarifen ist gemessen an der Pflicht des Maklers zur umfassenden Beratungsgrundlage nicht hinreichend, wie eine Befragung von Versicherungsunternehmen mit insgesamt 68 Prozent Marktanteil ergab. Nur 30 Prozent der Versicherer bieten überhaupt solche Tarife, und das auch nicht in allen Versicherungssparten. Es gibt derzeit kein Nettotarifangebot in der Kranken- und ein sehr geringes in der Schadenversicherung, am häufigsten eines in der Lebensversicherung. Eine Ausbreitung der Honorarvermittlung wird dadurch nachhaltig behindert. Dementsprechend ist der Neugeschäftsanteil von Nettotarifen marginal.

Die Versicherer erwarten eine steigende Bedeutung der Honorarvergütung. Über die damit verbundenen Auswirkungen auf die Vertriebssteuerung gibt es keine gefestigten Meinungen. Allerdings glauben die Versicherer mehrheitlich nicht, dass der Wechsel der Vergütung zu mehr Beratungsqualität und einem verbesserten Verbraucherschutz führt.

4. Ausblick

Im nächsten Schritt ist geplant, ein Modell der Beratungsqualität mit den Dimensionen Potenzial-, Prozess- und Ergebnisqualität zu entwickeln und den möglichen Einfluss der Vergütung hierauf zu bestimmen. Das Modell soll anschließend mit Hilfe einer Kundenbefragung empirisch getestet werden.

Die Ergebnisse können dazu beitragen, ein besseres Verständnis der Kundenanforderungen an die Beratungsqualität und den potenziellen Einfluss der Vergütung hierauf zu entwickeln. Regulatorische Maßnahmen können zielorientiert auf die Verbesserung der Beratungsqualität ausgerichtet und unnötige Wettbewerbsbeschränkungen vermieden werden. Für Produktanbieter und Vermittler sind die Ergebnisse wichtig, um sich auf veränderte Erwartungen der Nachfrageseite einzustellen.

5. Bisherige Veröffentlichungen

- Beenken, M., Brühl, B.; Pohlmann, P.; Schradin, H. R.; Schroeder, N.; Wende, S. (2011); Nettotarifangebot deutscher Versicherungsunternehmen im Privatkundengeschäft, in: Mitteilung 1/2011 des Instituts für Versicherungswissenschaft an der Universität zu Köln.
- Beenken, M.; Brühl, B.; Schroeder, N.; Wende, S. (2011); Versicherungsvermittlung und -beratung gegen Honorar: Begriffsabgrenzung und Status quo; Working paper; Universität zu Köln.
- Beenken, M., Brühl, B., Wende, S. (2011); Importance and consequences of net policies on insurers and consumers: Evidence from the German Retail Insurance Market; Working paper; Universität zu Köln.
- Beenken, M.; Brühl, B.; Wende, S. (2011); Mangel an Honorartarifen kollidiert mit gesetzlichem Auftrag des Maklers, in: Zeitschrift Versicherungswirtschaft, Jg. 66. S. 200-203.