

Prof. Dr. Matthias Beenken / Reinhardt Lüger

Welche Kompetenzen braucht der Vertrieb?

Über die Frage, welche Weiterbildungen der im Versicherungsvertrieb tätigen Vermittler und Angestellten aner kennenswert sind und welche nicht, gibt es erhebliche Unsicherheiten. Die Industrie- und Handelskammern verfolgen einen restriktiven Ansatz, der mit der IDD schwer zu vereinbaren ist.

Mit der Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD¹ ins deutsche Recht 2018 wurde eine allgemeine Weiterbildungspflicht für alle im Vertrieb tätigen Personen eingeführt. Betroffen sind zum einen nach § 48 Abs. 2 S. 1 VAG alle „unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligten Angestellten“ von Versicherungsunternehmen. Zum anderen müssen sich nach § 34d Abs. 9 S. 2 GewO „Gewerbetreibende nach den Absätzen 1, 2 und 7 Satz 1 Nummer 1 und die unmittelbar bei der Vermittlung oder Beratung mitwirkenden Beschäftigten“ regelmäßig weiterbilden. Gemeint sind Versicherungsvermittler und -berater mit Gewerbe erlaubnis, erlaubnisfreie gebundene Versicherungsvertreter – ausgenommen produktak zessorische gebundene Vertreter² – und deren Angestellte. Sowohl VAG als auch GewO verweisen sodann auf die Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung (VersVermV).

Unterschied von Fach- und personaler Kompetenz

Zur Weiterbildung bestimmt § 7 Abs. 1 VersVermV: „Durch die Weiterbildung erbringen die nach § 34d Absatz 9 Satz 2 der Gewerbeordnung zur Weiterbildung Verpflichteten den Nachweis, dass sie ihre berufliche Handlungsfähigkeit erhalten, anpassen oder erweitern. Die Weiterbildung muss dabei mindestens den Anforderungen der ausgeübten Tätigkeiten des zur Weiterbildung Verpflichteten entsprechen und die Aufrechterhaltung seiner Fachkompetenz und seiner personalen Kompetenz gewährleisten.“

Der Text unterscheidet damit Fachkompetenz und personale Kompetenz. Dies ist im Weiteren von besonderer Bedeutung.

Kompetenz stammt vom lateinischen *competere* ab und bedeutet „befähigt sein“. Die Personalliteratur unterscheidet drei Ebenen der Kompetenz: Handlungsfähigkeit („Können“) und Handlungsbereitschaft („Wollen“) – zusammengefasst als in-

dividuelle Handlungskompetenz – sowie die Zuständigkeit („Dürfen“). Zum „Können“ gehören das explizite (extern vermittelbares) Wissen, das implizite Wissen (z.B. Erfahrungen) und Fertigkeiten. Mit Fachkompetenz sind fachliche Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse zur Bewältigung konkreter beruflicher Aufgaben wie hier im Versicherungsvertrieb gemeint. Die personale Kompetenz betrifft den Umgang mit sich selbst, zum Beispiel die Fähigkeit zur Selbstkritik. Davon unterschieden wird die Sozialkompetenz als Fähigkeit, im beruflichen Zusammenhang mit anderen Personen (Vorgesetzte, Mitarbeiter/-innen, Kunden, Kooperationspartner) zusammenzuarbeiten. Außerdem sollte die Methodenkompetenz herangezogen werden, das ist die Fähigkeit, die erworbenen Qualifikationen in komplexen Arbeitssituationen zielorientiert einzusetzen.³

In der Begründung zur VersVermV wurde zum Kompetenzbegriff erläuternd ausgeführt: „Die Weiterbildung muss die Aufrechterhaltung der Fachkompetenz und der personalen Kompetenz des Verpflichteten gewährleisten. Die Fachkompetenz umfasst

Fachwissen und fachbezogene Fertigkeiten. Zum Fachwissen gehört insbesondere die Aufrechterhaltung der in Anlage 1 der Verordnung aufgeführten Themen. Die Fertigkeiten umfassen die praktische Anwendung des Fachwissens. Mit der personalen Kompetenz sind die Sozialkompetenz und die Fähigkeit zum selbständigen Handeln gegenüber den Kunden erfasst.“⁴

Demzufolge liegt nahe, dass mit der „personalen Kompetenz“ im Verordnungstext wohl auch die Sozialkompetenz und die Methodenkompetenz gemeint sind. Im „Kompetenzmodell“ der Brancheninitiative „gut beraten“ wird „personale Kompetenz“ in „Sozialkompetenz“ und „Selbstständigkeit“ untergliedert,⁵ letztere enthält die Methodenkompetenz.

Enger Bezug auf Sachkundeprüfung wurde aufgegeben

In einer früheren Entwurfsfassung des § 7 Abs. 1 VersVermV war noch folgende Aussage vorgesehen gewesen: „Die inhaltlichen Anforderungen an die Weiterbildung sind an den Vorgaben der Anlage 1 auszurichten.“⁶ Diese Formulierung wurde fallengelassen, nachdem in vielen Stellungnahmen Kritik daran geäußert wurde, dass die erwähnte Anlage 1 lediglich die inhaltlichen Anforderungen an die Sachkundeprüfung gemäß §§ 34d Abs. 5 S. 1 Nr. 4 GewO, 2 Abs. 1 S. 2 VersVermV abbildet.

Die Sachkundeprüfung bescheinigt aber lediglich eine Mindestqualifikation, die zudem im Wesentlichen nur Fachkenntnisse umfasst. Selbst diese sind nicht vollständig, sondern umfassen nur das Wissen über Privatkundenprodukte, nicht über Firmen- und Industriekundenprodukte sowie Rückversicherungen.⁷ Weiterbildung ist dagegen in Anlehnung an das Berufsbildungsgesetz

„Die Sachkundeprüfung bescheinigt lediglich eine Mindestqualifikation, die zudem im Wesentlichen nur Fachkenntnisse umfasst“

Prof. Dr. Matthias Beenken
Fachhochschule Dortmund
Reinhardt Lüger
3L Consult

„Eine Ablehnung der Anerkennung allgemeiner betriebswirtschaftlicher, vertreterrechtlicher oder Führungsweiterbildungen ist verfehlt“

deutlich weiter zu definieren.⁸ Zudem gab es bei Verabschiedung der Verordnung schon längere Zeit ein etabliertes, qualitätsgesichertes Weiterbildungssystem der Brancheninitiative „gut beraten“, das ein deutlich über die Fachkompetenz der Sachkundeprüfung hinausgehendes Kompetenzprofil abbildet.⁹

Diese Kritik wurde in der oben zitierten Endfassung des § 7 VersVermV aufgegriffen, Fachkompetenz und personale Kompetenz getrennt, der Bezug zur Anlage 1 VersVermV auf die Fachkompetenz begrenzt und durch das Wort „insbesondere“ deutlich gemacht, dass auch Anlage 1 VersVermV keineswegs erschöpfend die Fachkompetenz aller Arten von Versicherungsvertreibern abbildet.

IHKn legen Verordnung restriktiv aus

Diesen Diskussionsstand scheinen allerdings einzelne Industrie- und Handelskammern anders zu interpretieren. Sie orientieren sich dabei wohl weiterhin am alten Entwurfsstand des § 7 VersVermV vom Oktober 2017. So heißt es beispielsweise in einem Artikel verschiedener IHK-Vertreter/-innen in der Zeitschrift Gewerbearchiv¹⁰ zur Anerkennungsfähigkeit von Weiterbildungsmaßnahmen: „Aus dem Titel und/oder der Kurzbeschreibung der betreffenden Weiterbildungsmaßnahme muss daher ein Bezug zu den in Anlage 1 der VersVermV aufgeführten Inhalten der Sachkundeprüfung hergestellt werden können“. Anekdotische Hinweise zur konkreten Prüf-

praxis zeigen, dass einzelne Industrie- und Handelskammern Weiterbildungsnachweise ablehnen, die sich auf andere als auf versicherungsfachliche Inhalte, sondern beispielsweise auf betriebswirtschaftliche, vertreterrechtliche Inhalte oder allgemeine Führungskompetenzen beziehen.

Folgende Beispiele zeigen, dass ein Vermittler trotz regelmäßiger, versicherungsfachlicher Weiterbildung eine schlechte Leistung am Kunden erbringt und zu Recht Beschwerden verursacht, die von der zuständigen Erlaubnisbehörde zu beachten und zu verfolgen sind:

- Ein Vermittler kann seine Beratungsgespräche nicht strukturieren, vergisst wichtige Themen und zeigt dem Kunden kein zutreffendes Bild seines Bedarfs auf oder führt ihn nicht systematisch zum Abschluss passender Versicherungen.
- Ein Vermittler ist nicht in der Lage, den Betreuungsprozess zu organisieren, weil er zu wenig oder falsch qualifiziertes Personal hat und nicht fähig ist, Prozesse zu gestalten.
- Ein Vermittler beherrscht die Prozesse rund um die Schadenmeldung und Schadenassistenz nicht, Schäden von Kunden werden dadurch nicht oder zu spät gemeldet und Pflichten oder Fristen des Kunden vergessen.
- Der Vermittler hat generell zu wenige oder zu schlecht geführte Mitarbeiter mit Versicherungsvertriebsaufgaben betraut, die Kunden werden entsprechend schlecht beraten.
- Der Vermittler organisiert keine kundengerechten Öffnungszeiten und Erreichbarkeiten seines Büros.
- Der Vermittler beherrscht seine Buchhaltung nicht und erkennt deshalb nicht oder zu spät, wenn Kunden durch Zahlungsrückstände drohen ihren Versicherungsschutz zu verlieren, durch eine gezielte Ansprache („Mahnbearbeitung“) dies aber hätte verhindert werden können.

Das alles sind Themen der personalen Kompetenz, insbesondere der Kompetenz zur Führung von Vermittlerbetrieben und von Mitarbeitern, zur Gestaltung und Überwachung kundengerechter Prozesse, Beherrschung der dazu notwendigen IT etc. Dies betrifft sowohl den Gewerbetreibenden selbst als auch seine Mitarbeiter/-innen, ganz besonders wenn diese in größeren Vermittlerbetrieben ebenfalls Führungsaufgaben wahrnehmen (z.B. Büro-, Vertriebs-Leitung).

Gewollt war eine 1:1-Umsetzung der IDD

Deswegen ist eine Ablehnung der Anerkennung allgemeiner betriebswirtschaftlicher, vertreterrechtlicher oder Führungsweiterbildungen verfehlt. Zudem führt die Ablehnung dazu, dass die Anforderungen von Art. 10 Abs. 2 Unterabs. 2 IDD in Deutschland faktisch restriktiver ausgelegt werden. Laut IDD sollen in den mindestens 15 Stunden beruflicher Schulung oder Weiterbildung pro Jahr „die Art der verkauften Produkte, die Kategorie der Vertreter, die Aufgaben, die sie wahrnehmen, und die Tätigkeit, die innerhalb des Versicherungs- oder Rückversicherungsvertreibers wahrgenommen wird“, berücksichtigt werden.

In der Begründung wird ausgeführt, es sei bei „Tätigkeiten vor, bei und nach dem Vertrieb von Versicherungs- und Rückversicherungspolice“ wichtig „ein hohes Maß an Professionalität und Kompetenz sicherzustellen. Daher müssen die beruflichen Kenntnisse von Vermittlern, Rückversicherungsvermittlern und Versicherungsvermittlern in Nebentätigkeit und von Angestellten von Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen der Komplexität dieser Tätigkeiten entsprechen.“¹¹ Solche Aussagen kann man gerade nicht so interpretieren, dass sich Vermittler in ihrer Weiterbildung auf Fachkenntnisse in Anlehnung an die Anforderung einer Sachkundeprüfung beschränken sollen.

Die Bundesregierung hat nach eigenen Angaben eine „1:1-Umsetzung“ der IDD und keine Verschärfung der IDD-Vorgaben beabsichtigt.¹² Ein Mandat zur Verschärfung ergibt sich auch nicht aus der Gesetzesbegründung des IDD-Umsetzungsgesetzes.¹³ Im Gegenteil, dort heißt es, dass durch § 34e Nr. 2 Buchst. c GewO „eine Grundlage für die Umsetzung von Artikel 10 Absatz 2 der Richtlinie geschaffen“¹⁴ wird.

BaFin-Rundschreiben schweigt zur Frage der Kompetenzen

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) hat sich zu diesem Thema bislang soweit bekannt nicht näher positioniert. In ihrem Rundschreiben 11/2018 verweist sie im Abschnitt B.I (Zusammenarbeit mit gebundenen Vermittlern) nur ganz allgemein auf die gesetzlichen Vorgaben: „Inhalt sowie Dokumentation von nachzuweisenden Weiterbil-

dungsmaßnahmen haben Abschnitt 1 der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung (VersVermV) sowie Anlage 1 zur VersVermV zu entsprechen (vgl. § 48 Abs. 2 S. 5 VAG)¹⁵.

Der Bezug auf die Anlage 1 VersVermV geht allerdings gerade nicht aus dem genannten § 48 Abs. 2 S. 5 VAG hervor, sondern beruht auf §§ 34e Abs. 1 S. 1 Nr. 5 GewO; 2 Abs. 2 S. 2 VersVermV und betrifft wie schon oben erwähnt lediglich „die inhaltlichen Anforderungen an die Sachkundeprüfung“. Der Bezug auf die Anlage 1 VersVermV ist umso irreführender, als die erlaubnisfreien, gebundenen Versicherungsvertreter und die Angestellten von Versicherungsunternehmen keine Sachkundeprüfung ablegen, sondern nur über eine „angemessene“ Qualifikation verfügen müssen.

Dass es sich möglicherweise um ein reaktionelles Versehen handelt, darauf weist auch die parallele Ausführung in Abschnitt B.IV (Regelungen für die Zusammenarbeit mit allen Arten von Versicherungsvermittlern und für Angestellte) hin, die vor allem Versicherer-Angestellte betrifft. Dort heißt es nämlich nur – und richtig: „Inhalt, Umfang sowie Dokumentation von nachzuweisenden Qualifikationsmaßnahmen haben Abschnitt 1 der VersVermV zu entsprechen (§ 48 Abs. 2 S. 5 VAG)“.¹⁶

Was aber die BaFin unter „Inhalt“ im Einzelnen versteht, und welche Definitionen anerkannter Weiterbildungsmaßnahmen sie demzufolge gegenüber Versicherungsunternehmen anerkennt oder ablehnt, darüber gibt das Rundschreiben keinen Aufschluss.

Damit bedeutet die oben diskutierte restriktive Auslegung der Industrie- und Handelskammern auch ein Risiko für Versicherungsunternehmen, die laut § 48 Abs. 2a VAG verpflichtet sind, „durch geeignete Maßnahmen der Geschäftsorganisation“ sicherzustellen, dass die Bildungsanforderungen „erfüllt, überwacht und dokumentiert werden“. Dazu sind „interne Leitlinien“, „angemessene interne Verfahren“ sowie „eine Funktion“ einzurichten, „die die ordnungsgemäße Umsetzung sicherstellt“.

Es bleibt unklar, welche Inhalte denn nun anerkannt sind, und ob in den „internen Leitlinien“ die Meinungen der In-

„Betriebswirtschaftliche Kompetenzen, Führungskompetenzen und auch das Wissen um spezifische rechtliche Regeln gehören zum Kanon der Weiterbildungsinhalte, weit über die Anlage 1 VersVermV hinaus“

dustrie- und Handelskammern zu berücksichtigen sind, oder ob die für Versicherer zuständige Aufsichtsbehörde BaFin eine andere Auslegung der IDD unterstützt.

Fazit

Im Ergebnis ist es nach der hier vertretenen Meinung von der IDD vorgesehen und gewollt, dass die Weiterbildung ein breites Spektrum an Kompetenzen abdecken soll, die geeignet sind, einen kundengerechten Vertrieb zu organisieren. Deshalb gehören betriebswirtschaftliche Kompetenzen, Führungskompetenzen und auch das Wissen um spezifische rechtliche Regeln zum Kanon der Weiterbildungsinhalte, weit über die Anlage 1 VersVermV hinaus. Die Anlage 1 VersVermV deckt noch nicht einmal vollständig die notwendigen Fachkompetenzen aller Arten von Vermittlern und Angestellten im Versicherungsvertrieb ab, erst recht nicht die personale Kompetenz.

¹ Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb (Neufassung), Amtsblatt der Europäischen Union vom 2.2.2016, L 26/19-59

² Gemäß § 34d Abs. 9 S. 3 GewO

³ Vgl. Becker, Manfred: Personalentwicklung, 6. Aufl. 2013, S. 10 ff.

⁴ Regierungsentwurf für eine Verordnung zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb (IDD), BT-Drs. 19/3109 vom 2. Juli 2018, S. 35

⁵ Vgl. gut beraten, Anrechnungsregeln: Branchenstandard zur Umsetzung der gesetzlichen Weiterbildungsverpflichtung und der Initiative gut beraten, S. 25

⁶ Referentenentwurf Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, Verordnung zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb vom 23.10.2017

⁷ Vgl. Stellungnahme des Verbands Deutscher Versicherungsmakler e.V. zum Referentenentwurf vom 23. Oktober 2017, S. 5

⁸ Vgl. Stellungnahme des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft zum Referentenentwurf vom 23. Oktober 2017, S. 8

⁹ Vgl. Stellungnahme des Bundesverbands Deutscher Versicherungskaufleute e.V. zum Referentenentwurf vom 23. Oktober 2017, S. 2 f.; vgl. auch gut beraten, a.a.O., S. 25

¹⁰ Ausgabe 2019/4, S. 131-136; vgl. zu dem Artikel allgemein auch Beenken/Lüger, Im Zweifel: Weiterbilden, in: ZfV 11/2019, S. 338-341

¹¹ Erwägungsgrund 28 IDD

¹² Vgl. BT-Drs. 18/11627, S. 63, 64

¹³ Vgl. BT-Drs. 18/11627, S. 34

¹⁴ BT-Drs. 18/11627, S. 35

¹⁵ BaFin: Rundschreiben 11/2018 zur Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern sowie zum Risikomanagement im Vertrieb vom 17.7.2018, Rn. 26

¹⁶ BaFin, a.a.O., Rn. 59