

# DEN UMGANG MIT VERSICHERUNGS- BERATERN PRAKTIKABEL GESTALTEN

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbandes zum Entwurf eines  
Rundschreibens - Versicherungsvertrieb der Bundesanstalt für Finanzdienstleis-  
tungsaufsicht

21. Februar 2018

**Impressum**

*Verbraucherzentrale*

*Bundesverband e.V.*

*Team*

*Finanzmarkt*

*Markgrafenstraße 66*

*10969 Berlin*

*finanzen@vzbv.de*

# INHALT

<b>I. EINORDNUNG DES RUNDSCHREIBENS</b>	<b>3</b>
<b>II. KOMMENTIERUNG EINZELNER REGELUNGEN</b>	<b>4</b>
1. Information der Aufsichtsbehörden (B.III.2 des Rundschreibens).....	4
2. Sondervergütungen und Begünstigungsverträge (B.V des Rundschreibens).....	4
3. Zusammenarbeit mit Versicherungsberatern, Durchleitungsgebot (B.VI des Rundschreibens) .....	4
4. Vertriebsvergütung, Anreize und Interessenkonflikte (B.VII.2 und 3 des Rundschreibens) .....	6
5. Regelungen für die Zusammenarbeit mit Tippgebern (B.VIII des Rundschreibens) ..	7

# I. EINORDNUNG DES RUNDSCHREIBENS

Mit der Richtlinie über den Versicherungsvertrieb (IDD)<sup>1</sup> sollte ein moderner Regulierungsrahmen für den Vertrieb von Versicherungsprodukten geschaffen werden. Bei der IDD handelt es sich um eine Mindestharmonisierung, die es zusätzlich in bestimmten Bereichen den Mitgliedsstaaten erlaubt, stärker oder sogar schwächer zu regulieren.

Die nationale Umsetzung der Richtlinie hätte dazu genutzt werden können, den Herausforderungen des 21. Jahrhunderts gerade mit der Digitalisierung gerecht zu werden und die Weichen für einen modernen und verbraucherorientierten Verkauf von Versicherungen zu stellen. Dies gilt im Besonderen für die gesetzliche Normierung des Provisionsabgabeverbots, die eine Ausdifferenzierung der Kosten für unterschiedliche Vertriebswege verhindert.

Dieses Rundschreiben konkretisiert die neuen gesetzlichen Rechtsvorschriften beim Vertrieb von Versicherungen im Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG). Adressaten sind Versicherungsunternehmen und Pensionsfonds. Sie umfassen:

- die Zusammenarbeit mit den unterschiedlichen Arten von Vermittlern,
- die Zusammenarbeit mit Tippgebern,
- die Mitwirkung von Angestellten bei der Versicherungsvermittlung,
- die Zusammenarbeit mit Versicherungsberatern und
- Regelungen zu Interessenkonflikten.

Die vorgeschlagenen Konkretisierungen zur Zusammenarbeit mit Versicherungsberatern erscheinen sehr bürokratisch und praxisfern. So erscheint es unwahrscheinlich, dass die vom Gesetzgeber ausdrücklich gewünschte Förderung der Honorarberatung Realität wird. Vielmehr erweisen sich die im Gesetzgebungsverfahren durch den Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) geäußerten Bedenken an den Regelung zur Provisionsdurchleitung als begründet. Versicherer können nach Gutdünken entscheiden, ob sie mit Versicherungsberatern zusammenarbeiten. Versicherungsberater<sup>2</sup> müssen als Bittsteller an die Versicherer treten, um Verbraucher beim Antragsprozess zu unterstützen.

Die Regelungen zu Interessenkonflikten werden der Tragweite der bestehenden Fehlansätze im Vertrieb von kapitalbildenden Lebensversicherungen und privaten Krankenversicherungen nicht ansatzweise gerecht. Ein von der Versicherungsbranche gewünschter Provisionsdeckel ist allenfalls dazu geeignet, einen ruinösen Wettbewerb zwischen Versicherungsunternehmen um Vertriebskapazitäten zu verhindern. Eine Abschlussprovision von 8 Monatsbeiträgen stellt immer noch einen erheblichen Anreiz dar, Verbraucher zu einem Versicherungsabschluss zu drängen.

---

<sup>1</sup> RICHTLINIE (EU) 2016/97 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb

<sup>2</sup> Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

## II. KOMMENTIERUNG EINZELNER REGELUNGEN

### 1. INFORMATION DER AUFSICHTSBEHÖRDEN (B.III.2 DES RUNDSCHREIBENS)

Im alten Rundschreiben gab es die Pflicht für ein Versicherungsunternehmen bei ernsthaften Zweifeln am Bestehen der gewerberechtlichen Voraussetzungen, die sich beispielsweise auf die Zuverlässigkeit für Vermittler beziehen, die für den Vermittler zuständige Aufsichtsbehörde hierüber in Kenntnis zu setzen. Diese Pflicht soll nunmehr gestrichen werden.

Damit geht den Aufsichtsbehörden eine wesentliche Erkenntnisquelle verloren. Von einer gewerberechtlichen Unzuverlässigkeit ist etwa bei einem „eingewurzelten Hang zur Missachtung rechtlicher Vorschriften“ auszugehen. Das heißt nicht jeder einzelne Verstoß gegen ein Gesetz lässt Rückschlüsse auf die gewerberechtliche Zuverlässigkeit zu. Vielmehr müssen systematische und gewichtige Verstöße gegen Rechtsvorschriften vorliegen. Solche Verstöße lassen zwangsläufig ernsthafte Zweifel an der Fähigkeit zur Ausübung eines Gewerbes aufkommen, so dass der Versicherer selbst aber auch die Allgemeinheit, insbesondere die Verbraucher als potentielle Kunden des betreffenden Gewerbetreibenden ein erhebliches Interesse daran haben müssen, dass die Aufsichtsbehörde in die Lage versetzt wird, auf Grundlage eines breiten Erkenntnisstandes über die weitere Tätigkeit des Vermittlers entscheiden zu können.

#### DER VZBV FORDERT:

Die Informationspflicht muss erhalten bleiben.

### 2. SONDERVERGÜTUNGEN UND BEGÜNSTIGUNGSVERTRÄGE (B.V DES RUNDSCHREIBENS)

Nach dem Entwurf des Rundschreibens sind Ermäßigungen auf andere Versicherungsverträge (z. B. Bündel- oder Bestandskundenrabatte) unzulässig. Dies widerspricht aber dem Wortlaut von § 48b Abs. 4 Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG). Dort ist gerade geregelt, dass das Verbot von Sondervergütungen keine Anwendung findet, soweit die Sondervergütung zur dauerhaften Leistungserhöhung oder Prämienreduzierung des vermittelten Vertrags verwendet wird. Und genau dies ist hier der Fall.

#### DER VZBV FORDERT:

Die entsprechende Passage ist aus dem Rundschreiben zu streichen.

### 3. ZUSAMMENARBEIT MIT VERSICHERUNGSBERATERN, DURCHLEITUNGSGEBOT (B.VI DES RUNDSCHREIBENS)

Es war erklärter Wille des Gesetzgebers, die Honorarberatung im Versicherungsvertrieb zu fördern. Ausweislich der Gesetzesbegründung soll das in § 48c VAG eingefügte Durchleitungsgebot der Förderung der Honorarberatung dienen. Diese Provisi-  
onsdurchleitung verhindert vor allem, dass Verbraucher bei der unabhängigen Bera-

tung auf Honorarbasis neben dem Beraterhonorar zusätzlich die im Produkt einkalkulierten Zuwendungen an den Vertrieb zahlen müssen. Es ist daher notwendig, Maßnahmen entschieden entgegen zu treten, die einheitliche Lebenssachverhalte nach § 34d Abs. 2 S. 2 Gewerbeordnung (GewO) künstlich aufsplitten. Verbraucher, die die Dienstleistung eines Versicherungsberaters in Anspruch nehmen, wollen auch beim Antragsprozess unterstützt werden. Der Beweis des ersten Anscheins spricht dafür, dass Verbraucher die Dienstleistung aus einer Hand wollen. Dies setzt voraus, dass von Seiten der Versicherer die Versicherungsberater auch in die Lage versetzt werden, dieses Mandat umfänglich und möglichst unbürokratisch wahrzunehmen.

Im Rahmen der parlamentarischen Diskussionen kam die Frage auf, ob die Versicherungswirtschaft die Provisionsdurchleitung nicht unterlaufen könnte, indem sie sich weigert, mit Versicherungsberatern zusammen zu arbeiten. Das Rundschreiben legt es nunmehr in die Hände jedes einzelnen Versicherers, über das Ob und Wie der Zusammenarbeit zu entscheiden. Dies kann erhebliche Auswirkungen für die Breite der angebotenen Produktpalette haben. Weigert sich ein Versicherer mit einem guten Versicherungsprodukt mit einem Versicherungsberater zusammenzuarbeiten, kann der Versicherungsberater dieses Produkt Verbrauchern nicht anbieten. Noch fataler wäre die Situation, wenn ein bedeutender Teil des betreffenden Marktes die Zusammenarbeit mit Versicherungsberatern verweigert. Dann könnte der Versicherungsberater seine Dienstleistung nicht auf Grundlage einer hinreichenden Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen und von Versicherern anbieten. Die ursprünglich gedachte Förderung der Honorarberatung wird in das Gegenteil verkehrt.

Eine darüber hinausgehende Behinderung der Tätigkeit des Versicherungsberaters ist in den Regelungen zur Informationsbereitstellung zu sehen. Nach dem Wortlaut des Rundschreibens besteht selbst bei einer Zusammenarbeit mit Versicherungsberatern keine aufsichtsrechtliche Pflicht, dem Versicherungsberater Antragsformulare oder -software herauszugeben. Hier stellt sich die Frage, wie mit Versicherungsberatern zusammen gearbeitet werden soll, wenn sie nach § 34d Abs. 2 S. 2 Nr. 3 GewO für den Auftraggeber den Abschluss von Versicherungsverträgen übernehmen sollen, aber nicht im Besitz von Antragsformularen sind oder in Zeiten der Digitalisierung über die entsprechende Software verfügen.

Unabhängig davon stellt sich die Frage, wie ein Versicherungsberater seine umfassenden Beratungs- und Informationspflichten erfüllen soll, wenn er keine Kenntnis der Antragsunterlagen, hier insbesondere der Fragebögen zur Erfüllung der vorvertraglichen Anzeigepflichten, hat. In diesem Zusammenhang kann es erforderlich sein, Verbraucher schon im Vorfeld der Vertragsanbahnung um eine Bereitstellung von Informationen zu bitten, um den Antragsprozess zu beschleunigen.

Das im Rundschreiben vorgeschlagene Verfahren des Nachweises einer Bevollmächtigung im Einzelfall verzögert den Antragsprozess für Verbraucher, verteuert die Geschäftsprozesse und entspricht nicht der Intention, die der (europäische) Gesetzgeber im Rahmen der Regeln zum Produktfreigabeverfahren gewollt hat.

Schließlich legt das Rundschreiben den Begriff der Zuwendung zu eng aus. Exemplarisch sei auf die Definition in § 70 Abs. 2 S. 1 Wertpapierhandelsgesetz verwiesen, wonach Zuwendungen nicht nur Provisionen, sondern auch Gebühren oder sonstige Geldleistungen sowie alle nichtmonetären Vorteile sind. Es ist also nicht nur auf die Provisi-

onen, sondern auf alle kostenrelevanten Positionen in den  $\alpha$ -,  $\beta$ - und  $\gamma$ -Kosten abzustellen. Dabei kann dann - wie im Rundschreiben angedacht - mit den durchschnittlichen gewichteten Kosten gerechnet werden.

#### **DER VZBV FORDERT:**

Versicherungsunternehmen sind gehalten mit registrierten Versicherungsberatern zusammen zu arbeiten. Versicherungsberatern sind alle für den Antragsprozess erforderlichen Unterlagen und Verfahren zugänglich zu machen. Bei der Berechnung der auszukehrenden Zuwendung sind sämtliche an Dritte fließende Zuwendungen zu berücksichtigen.

#### **4. VERTRIEBSVERGÜTUNG, ANREIZE UND INTERESSENKONFLIKTE (B.VII.2 UND 3 DES RUNDSCHREIBENS)**

Die IDD erkennt an und adressiert, dass Zuwendungen an Verkäufer von Versicherungen zu Interessenkonflikten führen können. Dieser Interessenkonflikt besteht in dem Umstand, dass Verkäufer die Zuwendung nur erhalten, wenn es zu einem Abschluss eines Versicherungsvertrages kommt, auch wenn Verkäufer aus der Erhebung des Bedarfs des Kunden möglicherweise genau wissen, dass Kunden eine solche Versicherung nicht benötigen. Im Versicherungsbereich sind die Private Krankenversicherung und die Lebensversicherung durch die Art und Weise der Vergütung des Vertriebs im Besonderen anfällig dafür, Fehlanreize für den Verkauf dieser Versicherungsprodukte zu setzen. Der vzbv hat hier im Rahmen der IDD-Umsetzung ein Provisionsverbot gefordert. Das Rundschreiben erkennt die besondere Gefahrenlage bei der privaten Krankenversicherung und der Lebensversicherung an, gibt aber unzulängliche Lösungen wie mit dem Interessenkonflikt umzugehen ist.

Bei der substitutiven Krankenversicherung wird der Provisionsdeckel in § 50 VAG als ausreichend angesehen. Hier wird lediglich auf die Höchstgrenze der an den Vermittler in einem Geschäftsjahr insgesamt zu zahlenden Provision (§ 50 § 50 Abs. 1 Sätze 3 und 4 VAG) insgesamt abgestellt. Entscheidend ist vielmehr der Fehlanreiz für den einzelnen Vertragsabschluss nach § 50 Abs. 1 S. 1 und 2 VAG. Hiernach ist es zulässig, dass der Vermittler drei Prozent der Bruttobeitragssumme (der über 25 Jahre hochgerechneten Erstprämie ohne den Zuschlag gemäß § 149 VAG) erhält. Danach sind Provisionen in Höhe von 8 Monatsbeiträgen zulässig, was ausgehend von einer durchschnittlichen Prämie von 300 Euro eine Abschlussprovision von ungefähr 2.000 Euro zur Folge hat. Der Fehlanreiz ist offensichtlich und steht in einem Missverhältnis zu den möglichen Auswirkungen für Verbraucher, wenn sie aufgrund dieser Entscheidung nicht mehr die Möglichkeit haben, in das System der gesetzlichen Krankenversicherung zurückzukehren und dann im Alter unabhängig von ihrer wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit steigende Prämien in der privaten Krankenversicherung bedienen müssen. Die Berechnungsmethode ist zudem selbst einen Fehlanreiz, weil der Vermittler in der Lage ist, durch die Wahl von Produktoptionen und Selbstbehalten die Erstprämienhöhe zu beeinflussen, um den Provisionsdeckel möglichst weit nach oben zu schieben. Der Provisionsdeckel wurde aus einem ganz anderen Grund eingeführt, nämlich um den Wettlauf unter den Versicherern um besonders aggressive und (aus Vertriebsicht) erfolgreiche Vertriebsstrukturen durch immer höhere Provisionen einzudämmen. Dies mag für die Interessen der Versicherer genügen, für die Interessen der Vertragskunden noch lange nicht.

Bei der ansparenden Lebensversicherung wird auf die fünfjährige Stornohaftung nach § 49 Abs. 1 VAG abgestellt. Damit mag man das Problem des Frühstornos (Ausspannen und Umdecken in den ersten fünf Vertragsjahren) in den Griff bekommen. Das sich die Abschlussprovision bei Lebensversicherungen auf die Planbeitragssumme bezieht (Summe aller Zahlungen der Verbraucher bis zum Ende der Einzahlungsphase), gibt es hier ebenso den Fehlanreiz, die (monatliche) Erstprämie möglichst hoch anzusetzen, egal ob Verbraucher diesen Betrag auch wirklich über die gesamte Vertragslaufzeit bezahlen können. Hier würden eine Ankopplung an den tatsächlichen Zahlbetrag und ein kontinuierlicher Provisionsfluss eher zu einem Gleichklang der Interessen von Vermittler und Kunden führen.

Die Ausführungen zu Rentenversicherungen mit Einmalbeitrag sind dürftig und zeigen die Unzulänglichkeit des Ansatzes, diesen Interessenkonflikt wirklich managen zu können. Die Provision bei einem unüberlegten Vertragsschluss ist schlichtweg weg und der Verbraucher kann den Vertrag in der Regel nicht mehr kündigen.

#### **DER VZBV FORDERT:**

Die Regelungen zur Vermeidung von Interessenkonflikten sind deutlich nachzubessern.

## **5. REGELUNGEN FÜR DIE ZUSAMMENARBEIT MIT TIPPGEBERN (B.VIII DES RUNDSCHREIBENS)**

Auch wenn zu einem früheren Zeitpunkt Regelungen zu Tippgebern (etwa auf S. 25 des Rundschreibens) erfolgen, findet sich nunmehr unter B.VIII.1 eine Definition des Tippgebers. Die Tätigkeit eines „Tippgebers“, ist darauf beschränkt, Möglichkeiten zum Abschluss von Versicherungsverträgen namhaft zu machen oder Kontakte zwischen einem potentiellen Versicherungsnehmer und einem Versicherungsvermittler oder einem Versicherungsunternehmen herzustellen. Der vzbv hat in seiner Stellungnahme zum vorherigen Rundschreiben darauf hingewiesen, dass diese Definition restriktiv auszulegen ist.

Bestätigt wird diese Ansicht durch Art. 20 der IDD, welcher in § 61 Abs. 1 des Versicherungsvertragsgesetzes unzureichend umgesetzt ist. Die Richtlinie unterscheidet zwischen Beratung und beratungsfreiem Vertrieb. Dabei legt sie fest, dass auch bei einem beratungsfreien Vertrieb vor jedem Versicherungsabschluss Verbraucher nach ihren Wünschen und Bedürfnissen befragt werden müssen (Risikoanalyse) und dass die angebotene Versicherung zu den Wünschen und Bedürfnissen passen muss<sup>3</sup>. Diese Regelung ist sinnvoll, da aufgrund der Bandbreite und Ausdifferenzierung der Versicherungsprodukte nur über eine solche Risikoanalyse das passende Produkt angeboten werden kann.

---

<sup>3</sup> Art. 20 Abs. 1 IDD: „Vor Abschluss eines Versicherungsvertrags ermittelt der Versicherungsvertrieber die Wünsche und Bedürfnisse und erteilt dem Kunden objektive Informationen über das Versicherungsprodukt in einer verständlichen Form. Jeder angebotene Vertrag muss den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden hinsichtlich der Versicherung entsprechen.“

Erfolgt vor Abschluss eines spezifischen Vertrags eine Beratung, richtet der Versicherungsvertrieber eine persönliche Empfehlung an den Kunden, in der erläutert wird, warum ein bestimmtes Produkt den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden am besten entspricht.“

Von daher ist die Risikoanalyse Teil des Vertriebs einer Versicherung und ist somit schon Teil der Versicherungsvermittlung. Der Wortlaut in B.VIII.2 greift daher zu kurz. Der Tippgeber darf nicht nur keine Beratung von Kunden durchführen oder Anträge aufnehmen, sondern auch keine Wünsche und Bedürfnisse des Kunden ermitteln, mit hin personenbezogene Daten, die über die Kommunikationsdaten hinaus gehen, erheben. Hier ist eine deutliche Klarstellung erforderlich. Folglich kann sich die Einverständniserklärung auch nur auf die Weitergabe der elektronischen Kommunikationsdaten beziehen. In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass es dem Versicherer/Vermittler nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb nicht erlaubt ist, den Verbraucher auf Grund dieser datenschutzrechtlichen Einwilligung auf elektronischem Wege anzusprechen. Dies bedarf einer separaten Einwilligung!

**DER VZBV FORDERT:**

Die Beschreibung der zulässigen Tätigkeit eines Tippgebers ist deutlich einzuschränken.