

Versicherungen: Neue Anlaufstelle für Verbraucher/ Verbraucherschützer: Schlechter als ihr Ruf?

1. Kompetenzen

Die Schülerinnen und Schüler sollen ...

1. sich die bei Versicherungsgeschäften auftretenden Informationsasymmetrien sowie die hieraus für die Verbraucherinnen und Verbraucher resultierenden Risiken erschließen.
2. die Stellung und Aufgaben der Verbraucherzentralen in diesem Kontext herausarbeiten.
3. die diesbezügliche Kritik sowie das vorgeschlagene Alternativmodell der professionellen Versicherungsberater erfassen und bewerten.

2. Aufgaben

1. *Erschließen Sie sich die bei Versicherungsgeschäften auftretenden Informationsasymmetrien. Arbeiten Sie die hieraus für die Verbraucherinnen und Verbraucher resultierenden Risiken heraus.*
2. *Erörtern Sie in diesem Zusammenhang die Notwendigkeit verbraucherrechtlicher Maßnahmen bzw. unabhängiger Beratungsangebote.*
3. *Arbeiten Sie vor diesem Hintergrund die bisherige Stellung sowie die Aufgaben der Verbraucherzentralen im Markt für Versicherungen heraus.*
4. *Fassen Sie die von professionellen Versicherungsberatern diesbezüglich vorgebrachten Kritikpunkte zusammen.*
5. *Erläutern Sie das geplante alternative Beratungsmodell des Bundesverbandes der Sachverständigen für das Versicherungswesen.*
6. *Setzen Sie sich mit den Vor- und Nachteilen dieses Angebotes auseinander und bewerten Sie es aus der Verbraucherperspektive.*

Versicherungen: Neue Anlaufstelle für Verbraucher

Versicherungsvermittler kritisieren die Qualität der Beratung in den Verbraucherzentralen. Sie wollen jetzt selbst zu ähnlichen Gebühren besseren Rat erteilen.

Darf die Hausratversicherung sich weigern, einen Schaden komplett zu regulieren? Soll man die Lebensversicherung kündigen oder nicht? Ist mein Versicherungsschutz vollständig? Es gibt viele Probleme, bei denen Versicherungskunden neutrale Hilfe suchen. Über 4 800 Beschwerden zu Versicherungsverträgen gingen 2017 allein bei der
5 Finanzaufsicht Bafin ein. Viele Verbraucher gehen dann nicht zu ihrem Versicherungsvermittler oder fragen einen Versicherungsberater, der Stundenhonorare von 150 Euro nimmt, sondern wenden sich stattdessen für kleines Geld an eine der knapp 198 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen (VZ).

10 Jetzt wollen die professionellen Versicherungsvermittler nicht länger der staatlichen Institution das Thema Verbraucherschutz allein überlassen. Der Bundesverband der Sachverständigen für das Versicherungswesen (BVSV), in dem Versicherungsvermittler organisiert sind, eröffnet deutschlandweit sogenannte „BVSV Verbraucherbüros“, in denen Hilfesuchende zu denselben Honorarsätzen wie in den Verbraucherzentralen Rat
15 erhalten. Die Sätze variieren leicht je nach Bundesland, das berücksichtigt der BVSV. Eine allgemeine Versicherungsberatung bis 30 Minuten kostet in den Verbraucherbüros in NRW zum Beispiel 40 Euro.

Auslöser für die Initiative ist, dass den Praktikern immer wieder Beratungsfehler und
20 falsche Empfehlungen durch Verbraucherschützer auffallen (siehe Artikel unten). Darum will der BVSV die Sache selbst in die Hand nehmen: „Der Verbraucherschutz für Versicherte muss in die Hände derer, die es professionell betreiben und jeden Tag damit zu tun haben: den zugelassenen und registrierten Vermittlern oder Versicherungsberatern“, erläutert BVSV-Vorstand Andreas Schwarz. Die ersten 16 Anlaufstellen wurden bereits
25 eröffnet, weitere 65 haben sich angemeldet. Eine Liste gibt es unter www.verbraucherschutzindeinerstadt.de. Die Verbraucherbüros - in der Regel eines pro 100 000-Einwohner-Stadt - werden in den Räumen eines ausgewählten Versicherungsvermittlers errichtet. [D]iese Vermittler [werden] nur zu einzelnen Policen oder zum Versicherungsstatus beraten sowie bei Versicherungsschäden begleiten.
30 Verbraucher, die rechtliche Probleme oder steuerliche Fragen haben, werden von den Vermittlern zu einem an das Verbraucherbüro angeschlossenen Anwalt oder Steuerberater verwiesen. Hier können höhere Honorare anfallen als bei den VZ. Jeder Vermittler verpflichtet sich, sechs Monate kein Mandat von dem Verbraucher anzunehmen, den er einmal gegen Honorar beraten hat. Er muss ihn im Bedarfsfall an einen anderen Vermittler
35 oder Versicherungsberater weiterleiten. „So wird die Unabhängigkeit gewahrt“, bemerkt Schwarz.

Beobachter warnen jedoch: Statt dem fachlich besten Kollegen könnte hier auch ein
40 befreundeter Makler empfohlen werden, der die anschließende Provision teilt. Schwarz entgegnet darauf, dass der Kunde alles schriftlich bekomme und somit genau wisse, was er

brauche. Damit sei er auch in der Lage, sich selbst am Markt einen Ansprechpartner zu wählen: „Wenn wir empfehlen, dann auch einen Sachverständigen für das Versicherungswesen.“ Die Vermittler in einem Verbraucherschutzbüro müssen eine Versicherungszulassung vorweisen und verpflichten sich, innerhalb von zwei Jahren beim BVSV eine Ausbildung zu so einem Sachverständigen abzuschließen, die über 4 000 Euro kostet. „Wir alle denken, dass es sich hier um eine sehr saubere und vor allem faire Möglichkeit handelt, um dem System nach außen zu noch mehr Qualität zu verhelfen“, betont Schwarz. „Damit wird die Initiative nebenbei zum Geschäftskonzept für die BVSV-Weiterbildungen“, sagt Norman Wirth, Anwalt für Versicherungsrecht aus Berlin. Da die Versicherungswelt hochkomplex ist und ein auf Berufsunfähigkeit spezialisierter Makler auch mit Detailfragen zum Beispiel zu Kfz-Policen konfrontiert werden kann, hat der BVSV eine Expertenplattform geschaffen, auf die jeder Vermittler in den Verbraucherbüros zurückgreifen kann. [...]

Die Beratung von Verbrauchern zu den günstigen Honoraren auf Verbraucherzentralenniveau reicht nicht für ein Vollzeiteinkommen. „Die Vermittler verdienen sich etwas dazu, haben aber alle ihr Einkommen aus ihrer regulären Vermittlertätigkeit“, erklärt Schwarz. Allerdings können die Betreiber eines Verbraucherbüros ihre Einnahmen durchaus noch aufpeppen, weil der Verband zwei Partner gewonnen hat. So hilft der Vermittler auch bei der Suche nach einem Strom-, Gas-, DSL-, Handytarif oder eben Versicherungstarif über das Online-Vergleichsportal Verivox. „Schließt der Verbraucher in der BVSV-Beratung einen Vertrag über Verivox ab, erhält der Vermittler eine Provision“, erklärt Verivox-Geschäftsführer Klaus Hufnagel. Dafür nimmt er dann kein Honorar vom Kunden. Für das Vergleichsportal ergibt sich so die Gelegenheit, auch weniger internetaffine Kunden anzusprechen. [...] Daneben wird in den Verbraucherbüros auch Infomaterial vom Bund der Steuerzahler (BdSt) ausliegen. Der Verein, der durch sein jährlich erscheinendes „Schwarzbuch“ bekannt ist, erklärt aktuelle Steuerurteile und gibt allgemeine Tipps zum Steuersparen. „Ziel unserer BVSV-Kooperation ist neben der Erklärung von steuerpolitischen Entscheidungen auch die Mitgliederanwerbung“, gibt BdSt-Vizepräsident Bernhard Zentgraf an. Hier sei vorgesehen, dass die Vermittler eine erfolgsabhängige Provision je Neumitglied vom BdSt erhalten.

Die Verbraucherschützer äußern sich zum neuen Konkurrenzangebot auf Anfrage zurückhaltend: „Generell belebt Konkurrenz das Geschäft und Wettbewerb ist positiv für Verbraucher“, so der Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV). Da die Leistungen und Konditionen noch nicht öffentlich verfügbar seien, sei eine Bewertung schwierig. „Ebenso wenig kann eingeschätzt werden, inwieweit die Kooperation mit Verivox Einfluss auf den Beratungsalltag nehmen kann“, so der VZBV. [...]

Quelle: Motte, L. de la, Handelsblatt, Nr. 233, 03.12.2018, 36

Verbraucherschützer: Schlechter als ihr Ruf?

Verbraucherzentralen (VZ) gelten als neutrale und erfahrene Ratgeber in Finanzfragen. Daher bezuschusst der Staat die als Verein organisierten Institutionen mit Steuermitteln. Fachleute decken allerdings immer wieder Beratungsfehler und falsche Empfehlungen auf. So testete eine Volksbank 2011 die Beratung der VZ München. Einer Testkundin wurde empfohlen, ihren Bausparvertrag aufzulösen, obwohl sie in naher Zukunft ein Haus bauen wollte und das im Analysebogen auch so angegeben hatte. 2012, drei Monate nach dem Schuldenschnitt, durch den Anleger mit griechischen Staatsanleihen herbe Verluste erlitten, empfahl Edda Castello von der VZ Hamburg Sparern in der TV-Talkshow „Maybrit Illner“ „festverzinsliche Papiere - alles andere ist mit Risiko verbunden“. 2016 sortierte eine Beratungsdokumentation der VZ Niedersachsen Tarife zur Berufsunfähigkeitsversicherung nach dem Nettobeitrag, obwohl dieser nicht garantiert ist und die Prämienforderung bis zum Bruttobeitrag ansteigen kann. Und 2017 empfahl Michael Herte von der VZ Schleswig-Holstein in den „Kieler Nachrichten“, Auszubildende und Studenten sollten zunächst auf eine Berufsunfähigkeitspolice verzichten - während seine eigene VZ und andere Experten raten, sie wegen steigender Prämien so früh wie möglich abzuschließen.

Die Praktiker führen solche Fehler auf die mangelhafte Qualifikation der VZ-Mitarbeiter zurück. Während sie selbst ihre Versicherungssachkunde gegenüber der Industrie- und Handelskammer (IHK) nachweisen müssen, gilt das für die staatlich geförderten Verbraucherschützer nicht. Eine Zulassung sei nicht nötig, weil die VZ keine Gewinnerzielungsabsicht hätten, so die herrschende Meinung. „Diese wird nur anzunehmen sein, wenn sie mit den eingenommenen Gebühren dauerhaft Überschüsse erzielen wollen“, erklärt Christina Schröder, Leiterin Wettbewerbsrecht und Versicherungswirtschaft bei der IHK Wiesbaden. „Stattdessen fallen die Verbraucherzentralen unter das Rechtsdienstleistungsgesetz und dürfen ohne Zulassung außergerichtlich beraten“, bestätigt auch der Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV). [...]

Außerdem beklagen Versicherungsmakler, dass Verbraucherschützer für Fehler nicht haften - im Gegensatz zu ihnen selbst. Zugelassene Vermittler und Berater müssen eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung besitzen. Laut VZBV schließen allerdings auch die Verbraucherschützer mit dem Kunden einen Beratungsvertrag. Damit bestehe „für den Kunden ein Schadensersatzanspruch bei Pflichtverletzungen, zu denen auch Beratungsfehler gehören“, so der VZBV. In der Praxis fallen falsche Ratschläge selten auf. „Verbraucher bemerken Beratungsfehler oft nicht“, beobachtet Norman Wirth, Anwalt für Versicherungsrecht in Berlin. Für Aussagen in Talkshows und Interviews greift sowieso keine Haftung. Verbraucherzentralen seien dringend notwendig, meint Wirth. „Aber gerade weil sie Missstände im Markt anprangern, sollten sie selbst Vorbild sein.“ Laura de la Motte

Quelle: Motte, L. de la, Handelsblatt, Nr. 233, 03.12.2018, 37