

## Studie: Gibt es einen Zusammenhang zwischen Qualität und Vergütung?

(ac) Das Thema Honorarberatung bewegt weiterhin die Branche. Das Argument der Befürworter ist, dass sich durch den finanziellen Anreiz die Beratungsqualität verbessern würde. Doch besteht überhaupt ein Zusammenhang zwischen der Qualität der Beratung und den Vertriebskosten? Dies hat eine repräsentative Studie der mindtrace Stieber Beratung untersucht.

Die Studie über den Zusammenhang von Vertriebskosten und der Qualität der Tätigkeit von Versicherungsvermittlern wurde von der mindtrace Stieber Beratung mit Unterstützung der bbg Betriebsberatungs GmbH, u. a. Herausgeber von AssCompact, erstellt. Befragt wurden ausgewählte AssCompact-Leser mittels eines Online-Tools. Insgesamt nahmen 1.214 Vermittler an der Befragung teil, darunter Makler, Mehrfachagenten und Einfirmenvertreter.

Anlass der Studie waren zum einen die veränderten Bedingungen für Vermittler durch die EU-Vermittlerrichtlinie und die EU-Finanzmarktrichtlinie MiFiD. Eine Studie des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz hatte ergeben, dass es Mängel an der Qualität in der Finanzvermittlung gab und daraufhin die Honorarberatung empfohlen. Die Begriffe der Verbraucherorientierung und Qualität wurden jedoch darin nicht eindeutig definiert. Dies zu tun, war ein Ziel der nun vorliegenden Studie. Daraus wurden dann entsprechende Indikatoren für die Qualität der Tätigkeit von Vermittlern abgeleitet und schließlich anhand der tatsächlichen Tätigkeiten der Vermittler der Zusammenhang zwischen Vergütung und Qualität ermittelt. Weiterhin wurden Ansätze zur Verbesserung der Qualität entworfen und Modelle der Vergütung identifiziert.

### Qualitätskriterien weitgehend erfüllt

Die Studie kommt zu dem Schluss, dass die Qualitätskriterien in der Beratung vom Großteil der Vermittler erfüllt werden. Als ein Qualitätskriterium wurde z. B. die Information über die Kosten herangezogen. 70% der Vermittler klären ihre Kunden laut Studienergebnis über die Kosten auf. Die Kritik, dass keine ausreichende Information über die Kosten erfolge, nähren also leider immer noch 30%. Allerdings erklären die Studienherausgeber dazu, dass dies wegen der gesetzlichen Regelungen zur Verbraucherinformation und dem zumindest teilweise vorgeschriebenen Produktinformationsblatt zustande komme. Einige Vermittler gingen deshalb davon aus, dass der Kunde auf diesem Wege bereits ausreichend aufgeklärt wird.

Als weiteres Qualitätskriterium zog die Studie die Dauer der Beratung heran. Im Bereich der privaten Altersvorsorge

gaben 91,6% der Befragten an, mehr als 30 Minuten für die Beratung zu benötigen. Weniger als 30 Minuten wäre wohl nicht mehr akzeptabel, allerdings ist zu beachten, dass hier die Dauer von Erst- und Folgegesprächen zusammengefasst wurde. Die durchschnittliche Beratungsdauer liegt dann auch bei 109 Minuten. Für die Beratung bei Sachversicherungen muss weniger Zeit eingeplant werden (Hausrat: 29 Minuten, Kfz: 22 Minuten). Nach Einschätzung von mindtrace erfüllen die genannten Zeitangaben die definierten qualitativen Anforderungen. Etwas kritischer wird die Beratungsdauer in der bAV gesehen, hier bestünde noch Nachholbedarf. Ein weiteres Fazit der Studie ist, dass die Vermittler die Qualität ihrer Tätigkeit dennoch noch verbessern könnten, indem sie den Erfüllungsgrad der Qualitätskriterien steigern würden. Die technischen Rahmenbedingungen können z. B. noch verbessert werden. 15,6% der Vermittler nutzen bisher keinerlei Software für die Kundensachbearbeitung. Auch die Chancen des Internet, insbesondere zu Marketingzwecken, werden noch zu wenig genutzt. Gerade weil eines der Qualitätskriterien die laufende Betreuung bis zum Schadensfall ist, ist es jedoch wichtig, einen reibungslosen Informationsaustausch zwischen Vermittler und Kunden zu gewährleisten. Hier haben insbesondere die Produktanbieter, aber auch die Vermittler noch Nachholbedarf.

Die Studie ergab weiter, dass 1,7% der Befragten den Kunden im Schadensfall nicht unterstützen. Der Kunde wünscht sich dies jedoch, auch über den Versand von Schadensanzeigen hinaus. Im Lebens- und Sachbereich bieten knapp unter 90% der Vermittler im Schadensfall ihre Unterstützung an. Zu berücksichtigen ist hierbei jedoch laut der Studie, dass in manchen Fällen entsprechende Vereinbarungen mit dem Kunden getroffen werden. Der durchschnittliche Zeitaufwand pro Schadensfall beträgt 63 Minuten. Innerhalb von 12 Monaten kümmern sich Vermittler durchschnittlich um 67 Schadensfälle.

### Vergütung beeinflusst die Qualität der Vermittlung nicht

Das zentrale Ergebnis der Studie ist, dass ein Zusammenhang zwischen der Qualität der Tätigkeit von Vermittlern und den Provisionen nicht besteht. Die Frage der Vertriebskosten ist laut der Studie insbesondere bei

Produkten der Altersvorsorge und der Kapitalanlage jedoch auch ein Entscheidungskriterium für den Kunden. Wichtiger sei ihm aber, das haben verschiedene Untersuchungen gezeigt, das Preis-Leistungs-Verhältnis eines Produkts.

90,2% der Befragten hatten angegeben, dass sie ihre Vergütung über gezillmerte Vertriebskosten beziehen, 46,3% erhalten auch ungezillmerte und 28% geben an, dass sie Provisionen von Fall zu Fall festlegen können. Die Vergütung für Lebensversicherungen ist überraschend hoch. 60% der Vermittler gaben an, dass diese bei 40 bis 45% liegen. Die vergleichsweise höchste Vergütung erhalten die Makler. Ein Vergleich der Vergütungsmodelle hat ergeben, dass die ungezillmerten Vertriebskosten bei laufender Vergütung für den Kunden am günstigsten sind, gefolgt vom Modell der Folgevergütung mit gezillmerten Vertriebskosten. Das Honorarmodell kommt erst auf Platz 3. Es wird bei Abbruch erst ab dem fünften Jahr für den Kunden günstiger als das der gezillmerten Vertriebskosten. Für den Makler ist laut der Studie der finanzielle Anreiz mindestens ebenso hoch wie im Fall von Provisionen. Auch ist das Honorar nicht davon abhängig, wie lange der Kunde im Vertrag bleibt. Daher kann das Argument, dass die Beratung durch die Umstellung auf Honorare besser würde, mit Verweis auf den geringeren finanziellen Anreiz nicht zählen. Die Studie schließt daraus insgesamt, dass die Frage nach Qualität eher an der Einstellung der Vermittler zu ihrem Beruf und zu den Kunden, als an der Vergütung festzumachen sei.

### Honorarmodell kann nicht die einzige Variante sein

Auf der Grundlage ihrer Erhebungen hat die Studie auch untersucht, welche Honorare im Falle einer Umstellung auf reine Honorarberatung erhoben werden müssten. Eingerechnet wurden dabei auch die Vor- und Nachbereitungstätigkeiten sowie der voraussichtliche Wegfall einiger Kunden. Die Beratungsgebühr müsste demnach laut der Studie zwischen 200 und 270 Euro liegen. Dieser Betrag wird für einen großen Teil der Kunden nicht zu stemmen sein, wenn man beachtet, dass deutsche Haushalte durchschnittlich 100 Euro für Versicherungen im Monat ausgeben. Das Honorarmodell kann deshalb für die Altersvorsorge nicht die einzige Variante sein.

### Bestellung der Studie

Die „Studie über den Zusammenhang von Vertriebskosten und der Qualität der Tätigkeit von Versicherungsvermittlern“ kann zum Preis von 1.690 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt. bezogen werden. Kontakt: Jochen Leiber, Tel. 0921 75758-39, E-Mail: leiber@bbg-gruppe.de.



## Das Helvetia Sicherungsguthaben. Einfach Spitze!

Mit dem innovativen Sicherungsguthaben von Helvetia CleVest: Altkasse kommen Sie und Ihre Kunden ohne Verluste durch jede Finanzkrise. Die Vorteile auf einen Blick:

- Anlage im Deckungsstock
- Flexibel einsetzbar wie ein Fonds
- Bietet Kapitalerhalt und eine attraktive Verzinsung
- Individuell steuerbare Garantie

Helvetia - der starke Partner an Ihrer Seite.

Näheres unter:  
[www.hl-maklerservice.de/online-schulungen](http://www.hl-maklerservice.de/online-schulungen)

