

Verbraucherzentrale diskreditiert zu Unrecht

Versicherungsmakler

Osnabrück, den 27.05.2011. Die Verbraucherzentrale Baden Württemberg (VZBW) kritisiert in einer Presseinfo unter der Überschrift *„Finanzberatung ist nicht bedarfsgerecht“* Versicherungsvermittler und Finanzberater. Den von der VZBW als Untersuchung bezeichneten Bericht hat der Düsseldorfer markt intern Verlag durchleuchtet und wertet die Behauptung der Verbraucherzentrale als tendenziöses Pauschalurteil mit fragwürdiger Datenbasis. Insbesondere die schwammigen Bewertungsmaßstäbe, mittels derer die VZBW über Bedarfsgerechtigkeit, Risiko, Flexibilität und Transparenz in der Finanzberatung urteilt, erscheint Europas größtem Brancheninformationsdienst-Verlag als intransparent und deshalb unseriös. Eine detaillierte Anfrage des Branchendienstes 'versicherungstip' beantwortete die Verbraucherzentrale bislang nicht.

Die VZBW wertete nach eigenen Angaben zwischen Oktober 2010 und April 2011 angeblich rund 200 Fälle aus der persönlichen Beratung zur Altersvorsorge und Geldanlage aus. In 176 Fällen wiesen die von Verbrauchern zur Einschätzung bzw. Optimierung vorgelegten Verträge nach Einschätzung der VZBW Mängel auf. Die Maßstäbe der Beurteilung bleiben jedoch schwammig. Auch bei den zwei aufgeführten Fallbeispielen fehlen konkrete Vergleichsangaben, um die Behauptungen der VZBW nachvollziehen zu können. Auch wenn überwiegend unzufriedene Verbraucher oder Kunden mit Problemen Verbraucherzentralen aufsuchen, schätzt die VZBW den *„durch Fehlberatung entstehenden jährlichen Schaden“* auf 49 bis 98 Mrd. Euro. Weder die Basis noch die Parameter zur Hochrechnung der den Bundesbürgern durch Fehlberatung jährlich entstehenden Schadenssumme macht die VZBW jedoch transparent. Und darüber schweigt sie sich – vermutlich nicht ohne Grund – auch auf ausdrückliche Anfrage der Redaktion Versicherungstip aus.

Nach Meinung von Erwin Hausen, Chefredakteur des 'versicherungstip', ist zwar die Datenerhebung der VZBW alles andere als stringent, sehr wohl aber die Strategie, die hinter solchen Veröffentlichungen steckt: *"Ist es ein Zufall, daß jüngst ein Vertreter der VZBW im Handelsblatt auch Honorarberater pauschal verurteilte? Denn liefern Versicherungsvermittler, Versicherungsmakler und Berater, kurzum eigentlich alle, schlechte Beratung ab, dann bleibt in Deutschland wohl nur noch eine seriöse Stelle für Finanzberatung: Die Verbraucherzentralen. Und das ist wohl des Pudels Kern: Entgegen der öffentlichen Wahrnehmung sind die Verbraucherzentralen in Deutschland keine Kontrollinstanz der klassischen Finanzberatung und Vermittlung, sondern ihr Wettbewerber."*

Eine persönliche ca. zweistündige Versicherungsberatung bei der Verbraucherzentrale Baden Württemberg kostet den Bürger 140 Euro, eine telefonische Auskunft mittels einer 0900-Nummer

ist mit 1,75 Euro pro Minute zu vergüten. Dabei deckt dieses Honorar nur einen kleinen Teil der Gesamtkosten von rund 25%. Die Kommunen, Länder und der Bund schießen also kräftig aus dem Steuersäckel zu. Wilfried E. Simon, Vorstandsmitglied der Interessengemeinschaft Deutscher Versicherungsmakler e.V., Osnabrück hält die Versicherungsberatung durch Verbraucherzentralen für teuren Luxus, der nicht sein muss: *„Denn die Beratungsstunde summiert sich mit den Subventionen der öffentlichen Hand auf stolze 420 EUR pro Beratungsstunde, legt man den Telfontarif zu Grunde. Rund 75% davon zahlen laut Geschäftsbericht der VZBW aus 2008 auch die, die gar keine Beratung in Anspruch nehmen, aber brav ihre Steuern zahlen. Verbraucherschutz muss sein, aber nicht die Versicherungsberatung durch Verbraucherzentralen. Dafür gibt es Versicherungsmakler und Versicherungsberater“*. Beide haben die gesetzlich auferlegte Pflicht, die Interessen der Kunden wahrzunehmen und Bedarfsgerecht zu beraten. *„Versicherungsmakler gibt es schon seit 1432. Da hat an Verbraucherschützer noch niemand gedacht“*, ergänzt Simon.

Kaum ein Verbraucher dürfte bereit sein, Stundensätze von rund 420 EUR für eine Beratung bei den Verbraucherzentralen selbst zu zahlen, wo er doch über unabhängige Versicherungsmakler bei der Vermittlung die am persönlichen Bedarf ausgerichtete Beratung gleich inklusive bekommt.

Für Versicherungsmakler und -berater sind u. a. eine Sachkundeprüfung und der Eintrag ins Vermittlerregister gesetzlich vorgeschrieben. Auch die Verbraucherzentralen betreiben Versicherungsberatung, lassen diese gesetzlichen Regeln aber nicht gegen sich gelten. *„Wasser predigen und Wein trinken sollte nicht zum Stil einer Verbraucherzentrale gehören, trifft hier aber leider zu. Ebenso wird Transparenz von anderen gefordert, doch für die zahlreichen Behauptungen bleibt die VZBW jeglichen Beweis schuldig und gewährt keinen Einblick in die konkreten Details der angeblichen Untersuchung“*, moniert Hausen. Bei einem Stundenhonorar von 70 Euro für eine persönliche Beratung (= 25% der tatsächlichen Kosten) muss sich die VZBW die Frage gefallen lassen, ob der Wunsch, ein großes Stück vom Honorarberatungskuchen abzubekommen, die Motivation liefert, Wettbewerber in der Öffentlichkeit pauschal zu verunglimpfen.

Ansprechpartner für offene und/oder Hintergrund-Fragen:

Wilfried E. Simon

1. stv. Vorsitzender der IGVM und Dozent für Versicherungsrecht

Telefon 02661-9495-81 oder via E-Mail: wilfried.simon@igvm.de