

## Holger Rohde

Vortrag am 5. Februar 2019 beim DIN zur Vorstellung der DIN 77230

### Der Nutzen der DIN-Norm.

Sehr verehrte Damen und Herren,

Welchen Nutzen hat die neue DIN-Norm für Verbraucherinnen und Verbraucher?

Fragen wir nach dem Nutzen, bewegen wir uns im Begriffsraum des Utilitarismus.

Das sind die beiden Herren, die den Utilitarismus zu verantworten haben (Slide 1).

Der Utilitarismus ist eine konsequentialistische Ethik.

Eine Handlung wird an ihrem Erfolg gemessen – an ihren Konsequenzen.

Der Utilitarismus folgt einer hedonistischen Werttheorie. Sie folgt, freudianisch ausgedrückt, dem Lustprinzip.

Grundbegriffe sind: pain, pleasure, utility, happiness (Slide 2).

Eine Handlung ist dann nützlich, wenn pleasure und happiness zunehmen und pain reduziert wird.

Also: Welchen Nutzen hat die DIN-Norm für Verbraucherinnen und Verbraucher?

Um die Frage zu beantworten müssen wir uns zumindest ganz grob klar machen, wie die pain-Situation für uns Verbraucherinnen und Verbraucher aussieht. Was begründet sie? Was macht ihre Unübersichtlichkeit aus? Woran leiden wir, wenn wir uns bezüglich unserer finanziellen Dinge um Orientierung bemühen?

Schauen wir uns um, so begegnen uns eine Vielzahl Labels (Slide 3). Versicherungen. Banken. Berater. Verbände. Vertriebsorganisationen. Verbraucherschützer. Wem soll man vertrauen? Wem kann man vertrauen?

Wir begegnen Schlagworten und Thesen wie: BU ist unverzichtbar. PHV muss jeder haben.

Risikoleben. Riester. Und uns begegnen Zahlen: 10 Mio., 70 %, 80 %, 25 %.

Diese Andeutungen mögen genügen. Kein Nicht-Experte findet sich hier zurecht.

Das Bild gleicht einem Puzzle, bei dem alle Teile die gleiche Form haben – und dennoch nicht zusammenpassen.

Dazu kommt ein weiteres Problem. Es ist uns nicht möglich, die Risiken der Zukunft korrekt abzuschätzen. Erfahrungen sind trügerisch. Wir wissen, dass wir bestimmte Lebensrisiken, wenn sie sich realisieren, finanziell nicht selbst tragen können – wissen aber nicht, ob sie uns je ereilen, wir wissen nicht, wann und nicht, wie stark sie uns dann treffen. Infolgedessen wissen wir auch nicht, wie eine vernünftige Vorsorge aussehen könnte.

Das zeigt sich auch in der Diskrepanz zwischen – gefühlter oder gelernter - persönlicher Risikoeinschätzung und tatsächlichem Risiko. Ich habe das exemplarisch an ein paar wenigen Ereignissen hier dargestellt (Slide 4).

Etwas zugespitzt formuliert ähnelt die Situation eher einem Chaos als einem strukturierten Feld.

Glücklicherweise gibt es jetzt die Norm, die verspricht, diese pain zu lindern (Slide 5). Struktur in die Unstrukturiertheit, Ordnung ins Chaos zu bringen. Alle relevanten Risiken zu erfassen, zu bewerten, zu quantifizieren und ins Verhältnis zu meiner aktuellen finanziellen Lebenssituation zu setzen.

Bringen wir mit der Norm tatsächlich Ordnung ins Chaos?

Zu den Inhalten ist schon das Wesentliche gesagt worden.

Das möchte ich nicht wiederholen.

Stattdessen möchte ich auf Einwände eingehen, die den Nutzen der Norm bestreiten.

Das ist, wie ich meine, ein guter Test um zu prüfen, ob unsere Norm wirklich nützlich ist.

Dabei kann ich auch wieder nur exemplarisch und lediglich skizzenhaft vorgehen.

Ich beschränke mich auf drei Einwände, die aus Verbrauchersicht relevant sind.

Ich nenne jeweils den Angriffspunkt und gehen dann unmittelbar in die Widerlegung bzw. Verteidigung über.

Erster Einwand: Die Analyse sei nutzlos, weil die sich anschließende Beratung nicht normiert sei (Slide 6).

Wie heute schon mehrfach betont, unterscheidet die Norm streng zwischen Analyse und Beratung. Analyse ist nicht Beratung. Insofern enthält die Norm keine Regeln für eine gute oder gelungene Beratung. Wohl aber erhebt sie den Anspruch, die Voraussetzung einer guten Beratung zu sein.

Die Unterscheidung von Analyse und Beratung bedeutet nicht deren Trennung. Das soll hiermit auch nochmals unterstrichen sein. Unterscheidung bedeutet nicht Trennung. Es gibt einen Zusammenhand zwischen Analyse und Beratung.

Logisch ausgedrückt: Jede gute Beratung setzt eine adäquate Analyse des Status Quo voraus.

Das impliziert: Es gibt keine gute Beratung ohne adäquate Analyse. (Slide 7)

Stimmt es aber auch, dass eine schlechte Beratung zwangsläufig auf einer falschen, fehlerhaften Analyse beruhen muss und diese in diesem Sinne nutzlos war?

Und dann: Wenn die Analyse keine fehlerhafte und schlechte oder irreführende oder Verbraucherinnen und Verbraucher übervorteilende Beratung sicherstellen kann, sei sie ganz generell nutzlos. Denn, so die Prämisse: nur wenn sie dazu in der Lage sei, eine optimale Beratung sicherzustellen, nütze sie etwas.

Der Einwand ist schon aus formallogischen Gründen unhaltbar. Er verwechselt nämlich die Implikation mit einer Äquivalenz oder eine kausale Relevanz mit einer hinreichenden Bedingung. Der Einwand würde nur dann funktionieren, wenn man die Forderung akzeptierte, dass Analyse und Beratung eine Äquivalenzrelation bilden müssen. Das ist aber aus mehreren Gründen unsinnig. Der gewichtigste dürfte sein, dass Beratung schon begrifflich eine Situation voraussetzt, die sich einer rein rechnenden Beurteilung entzieht. Beraterinnen und Berater müssen nach Wünschen und Bedürfnissen fragen, sie müssen diese subjektiven Willensäußerungen mit objektiven Gegebenheiten in Verbindung bringen, um zusammen mit dem zu Beratenden Wege zu finden Subjektives und Objektives in einen guten Einklang zu bringen. Wünsche und Bedürfnisse sind dabei nichts Absolutes, sondern werden im Verlauf einer Beratung neu austariert und bestimmt.

Nützt die Analyse auch ohne Beratung? Aus meiner Sicht: Ja. Sie ist zwar auf Beratung hin angelegt – funktioniert aber auch gänzlich ohne sie. Sie dient dann als Erkenntnisinstrument zur (ersten) Einschätzung der eigenen Situation.

Also: Die Norm ist für eine gute Analyse nützlich. Eine Analyse ist unentbehrlich für eine gute Beratung. Der Nutzen einer normierten Analyse liegt in ihrer Orientierungskraft über besondere Vertriebsorganisationen, Beratertypen und Produkthanbieter hinaus.

Der zweite Einwand lautet: Die Analyse sei nutzlos, weil sie den Verkauf ungeeigneter weil zu teurer Produkte fördere (Slide 8).

Zugespißt: Bei der Norm handele es sich ausschließlich oder zumindest überwiegend um ein Verkaufsinstrument zur Steigerung der Vertriebszahlen. Der objektive Impetus sei nur ein Marketingtrick und das DIN-Logo nur ein Lockvogel.

Für diesen Einwand spielt die Beobachtung eine Rolle, dass die Analyse Lücken aufweist, von denen der Analysierte vor der Analyse nichts wusste. Diese Lücken dienen dann als Aufhänger für Verkaufsgespräche – mit DIN-Segen. Bzw. ausgestattet mit einer Art Pflicht, hier etwas tun zu müssen. Dies wiederum verleite Verbraucherinnen und Verbraucher dazu, Produkte zu kaufen, die sie sich eigentlich nicht leisten können. Es drohe Überschuldung. Zudem werden Berater dazu verleitet, Produkte zu verkaufen, die zwar zur ermittelten Lücke passen, aber gleichzeitig ihr eigenes Einkommen maximieren helfen.

Veröffentlichte Statistiken zur vertrieblichen Wirkung der vorangegangenen DIN-Spec würden genau diese Befürchtung belegen.

Nun ist nicht zu bestreiten, dass die DIN-Norm vertriebliche Implikationen hat. Das kann aber nicht als Einwand zählen, wenn man akzeptiert, dass Berater, Makler, Vertriebler ganz allgemein natürlich davon leben, dass sie Produkte und Dienstleistungen verkaufen. Dass sie das tun, kann nicht Gegenstand der Kritik sein.

Wenn sie das nun tun, indem sie dem eigentlichen Verkauf eine objektive Analyse vorangehen lassen, so stellen sie die Beratung und den Verkauf auf ein Fundament, das unabhängig von eigenen Vorlieben, Schwerpunkten und Vertriebsvorgaben ist.

Dass dabei Lücken aufgedeckt werden, die vorher nicht bekannt waren, ist ja gerade der Zweck der Analyse – und ein wichtiger Nutzen.

Dass Berater diese dann nicht ignorieren, ist ihre Beraterpflicht.

Ob die aufgedeckten Lücken tatsächlich geschlossen werden können oder ob der zu Beratende sie überhaupt schließen will, steht auf einem anderen Blatt. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, ob die Lücken objektiv vorhanden sind oder nur eingeredet werden (Slide 9).

Ob nun ein vorgeschlagenes oder empfohlenes Produkt teuer oder zu teuer ist, ist eine schwer zu beurteilende und nur im konkreten Einzelfall entscheidbare Frage.

Bei Finanztest beziehen wir – das sei nur am Rande erwähnt - den Preis in aller Regel nicht in die Bewertung von Finanzprodukten ein. Das bedeutet allerdings nicht, dass er keine Rolle spielt.

Dass die Analyse jedoch den Verkauf besonders teurer Produkte fördere, ist eine Unterstellung, für die es meines Wissens keinen Beleg gibt. Außer man kritisiert schon, dass in aller Regel gravierende Lücken in den Risikobereichen Arbeitskraftverlust und Altersvorsorge ausgemacht werden, die zu schließen per se aufwändig und in diesem Sinne teuer sind. Doch was soll man machen, wenn es so ist?

So komme ich zum dritten Einwand. Er lautet: Die Analyse sei nutzlos, weil sie viel zu ungenau sei (Slide 10).

Auch hier muss ich mich bei der Widerlegung auf einen ganz kleinen Ausschnitt beschränken.

Was würden Sie für ein Versorgungsniveau bei der Altersvorsorge empfehlen (Slide 11)? In Prozent vom gegenwärtigen Nettoeinkommen. Was braucht jemand, wenn er morgen in Rente oder Pension geht?

Würde ich jetzt tatsächlich die Befragung hier im Raum durchführen, würde wahrscheinlich ein Wert zwischen 70 und 80 % rauskommen (Slide 12). Dieser müsste dann noch mit einem Prozentsatz – z.B. der Inflationsrate - bis zum Renteneintrittstermin dynamisiert werden.

Hierüber besteht ein breiter Konsens. Wir folgen ihm in der Norm.

Eine weitere Frage ist: Was zählt als Altersvorsorge (Slide 13)? Was von dem, was ich habe, kann ich in der Analyse zur Bedarfsdeckung heranziehen?

Ich erspare uns an dieser Stelle die Aufzählung und Diskussion der verschiedenen Renten, Sparmaßnahmen etc. Sie können das in den Detailregeln der Norm nachlesen – und ich bin sicher, dass Sie damit einverstanden sind.

Ist das nun ungenau?

Ist das unvollständig.

Nun ja: ja und nein.

Woher kommen denn die Zahlen (Slide 14). Wie sind sie abgeleitet? Wer hat sie abgeleitet? Und stimmt die Grundannahme, dass wir im Alter weniger benötigen als jetzt? Oder anders gewendet: dass wir ganz generell jetzt mehr verdienen als wir brauchen?

Genau diese Frage hat im September letzten Jahres auch das Wall Street Journal beschäftigt (Slide 15).

Dan Ariely (Slide 16), ein bekannter amerikanischer Psychologe, hat zunächst eine Gruppe von Menschen quer durch alle Einkommensschichten befragt, was sie vernünftigerweise als Alterseinkommen anstreben sollen. Das Ergebnis war: 70 bis 80 % des letzten Nettoeinkommens.

Da er keine akzeptable rationale Begründung für diese Einschätzung ausfindig machen konnte – die Werte gehören zur kollektiven unhinterfragten Überzeugung -, bildete er eine zweite Gruppe, die genau erfassen sollte, was sie denn als Rentnerinnen und Rentner so alles machen wollen und was das kostet.

Dies geschah mit diesem einfachen Excel-Rechner (Slide 17).

Was glauben sie, was dabei als Bedarf herausgekommen ist?

120 % (Slide 18).

Verwundert Sie das?

Wenn man ein wenig nachdenkt, ist das Ergebnis leicht verständlich.

Es ist einfach falsch, ganz generell davon auszugehen, dass man im Alter weniger finanziellen Mittel benötigt als in der Erwerbsphase. Das liegt schon allein daran, dass wir mehr Zeit haben werden, Geld auszugeben.

Also: Ja, die Analyse liefert ein ungenaues Ergebnis.

Aber: Sind die 120 % genauer? Und für wie lange?

Das Problem ist hier, dass Aussagen über die Zukunft gemacht werden. Doch die Zukunft kennen wir nicht.

D.h. Zukunftsaussagen sind immer ungenau oder besser: unzutreffend.

Der Einwand ist also eine Nebelkerze, weil er suggeriert, es gäbe hier echte Genauigkeit, die zu fordern wäre. In Wahrheit gibt es sie nicht. Akzeptierte man die Suggestion, kann man nur verlieren.

Im Grunde zeigt sich hier eine Grenze unserer zweiwertigen Logik. Demnach sind Aussagen entweder wahr oder falsch. Tertium non datur – ein Drittes gibt es nicht. Schon Aristoteles hat das problematisiert. Kann, so fragt er, eine Aussage über den Ausgang einer Schlacht wahr oder falsch sein? Nur unter einer Bedingung: Wenn der Weltlauf komplett determiniert wäre und wir den Standpunkt Gottes einnehmen könnten. Also nur wenn wir Freiheit und damit die Offenheit der Zukunft aufgeben, können Zukunftsaussagen wahr oder falsch sein. Das zentrale Prinzip der Logik - Tertium non datur - gilt also gar nicht. – Aber das ist eine andere Geschichte.

Zukunftsaussagen können sich als richtig oder als falsch herausstellen. Sie können, wenn sie methodisch ermittelt werden, wie wir das in unserer Norm getan haben, mehr oder weniger gut in die richtige Richtung weisen.

Und – das ist der entscheidende Punkt - sie können dadurch Orientierung bieten und unsere Fehler bei der Einschätzung von Risiken bewusst machen.

Die Analyse liefert – was die Sollwerte angeht - nicht die Wahrheit über die jeweilige finanzielle Situation und ihre Bedarfe – sondern Orientierungswerte. Und die Orientierungswerte sind im Fall der Altersvorsorge so gewählt, dass in jedem Fall eine Auseinandersetzung mit der eigenen Lebensplanung ratsam wird. Nur dann haben wir die Chance, unsere Zukunft bewusst zu gestalten und gute Entscheidungen zu treffen (die natürlich immer wieder überprüft und korrigiert werden müssen).

Der Einwand läuft also ins Leere. Er geht in die Falle der zweiwertigen Logik und stellt die Frage nach der Wahrheit anstatt nach der Nützlichkeit.

Ich komme zum Schluss.

Nützt die Norm?

Ja – wenn drei Regeln beachtet werden (Slide 19).

Regel 1: Bring mit Hilfe der Norm Ordnung und Übersicht in deine Finanzangelegenheiten.

Regel 2: Besprich das Ergebnis mit mindestens zwei Personen, denen du vertraust. Stichwort: Zweitmeinung.

Regel 3: Reduziere die Lücken.

Wenn Verbraucherinnen und Verbraucher diese Regeln beachten, verwandelt sich das anfangs gezeigte Chaos in Ordnung (Slide 20). Und gleichzeitig lernen wir, Fehler bei der Risikoeinschätzung zu vermeiden.

Darin liegt der Nutzen der Norm!

Ich danke für Ihre Aufmerksamkeit.