

Vortrag
zur Vorstellung der DIN 77230 „Basis-Finanzanalyse für
Privathaushalte“
am 5. Februar 2019 in Berlin

Ziel(e) und Inhalt der Norm

Dr. Klaus Möller

Vorstand DEFINO Institut für Finanznorm AG,
Initiator der DIN 77230 und Obmann des Arbeitsausschusses NA 159-
02-15 AA

Liebe Frau Rickert und lieber Herr Kritzler-Picht als unsere Gastgeber, sehr geehrte Damen und Herren, verehrte Gäste, liebe Mitglieder des Arbeitsausschusses NA 159-02-15 AA!

Vier Jahre, 55 Sitzungstage, 363 Dokumente und 218 Beschlüsse sind auf den ersten Blick die Bilanz der Ausschuss-Arbeit an der DIN-Norm 77230 „Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte“. Hinter Titel und Ziffernfolge steckt allerdings weit mehr. Das Ergebnis ist in mehrererlei Hinsicht bemerkenswert, weshalb ich mir erlaubt habe, den Titel meines Vortrags um ein Plural-e zu erweitern.

Alle, die daran mitgearbeitet haben, können stolz sein. Ich danke Euch für vier Jahre der intensiven fachlich-sachlichen Arbeit und des intensiven persönlich-menschlichen Austauschs. Der hat Beziehungen verändert: meistens anfangs angespannte zum Guten. Eines der wichtigsten Ergebnisse unserer Ausschussarbeit ist die Feststellung, dass Menschen in unserer Branche, die sonst eher den Abgrenzungs- oder Kampfmodus gewohnt ist, tatsächlich zum Konsens fähig sind.

Ich möchte nicht verhehlen, dass dieser Prozess für alle Beteiligten ein anstrengender und bisweilen quälender war. Wir haben ihn bis zum erfolgreichen Ende durchgestanden, weil wir davon überzeugt waren, an etwas Gutem und Notwendigem zu arbeiten.

In der Norm selbst ist als ihr Ziel definiert, „einen objektivierbaren, reproduzierbaren und transparenten Analyseprozess zu entwickeln, der im Rahmen einer Basis-Finanzanalyse eine ganzheitliche Betrachtung der finanziellen Situation von Privathaushalten ermöglicht.“

In dieser Zielformulierung steckt alles Wesentliche, was über die Norm zu sagen ist:

- Nehmen wir als erstes das Wort „**Analyseprozess**“. Es will sagen, dass die Norm die Prozesse der **Feststellung** der finanziellen Situation eines Haushaltes und deren **Darstellung** standardisieren will - d.h. im Vergleich mit der Medizin: die Anamnese oder Diagnose eines Patienten. Das ist insofern wichtig herauszustellen, als damit abgegrenzt wird, dass die anschließende **Beratung**, d.h. die Therapie, ganz ausdrücklich in der Norm nicht Gegenstand der Betrachtung ist. Das mag man als kurz gesprungen bewerten, weil in der anschließenden Beratung, also Therapie, immer noch Fehler gemacht werden können. Aber es dürfte kaum zu bestreiten sein, dass die Fehlerwahrscheinlichkeit in einer Beratung **mit** vorausgegangener sauberer Analyse deutlich geringer ist als ohne oder mit unsauberer Analyse.
- „**Basis-Finanzanalyse**“ meint, dass die Norm den Prozess einer ersten, fundamentalen Orientierung über die finanzielle Situation und den abgeleiteten Bedarf beschreibt. Deshalb heißen in der Norm die individuellen Ziel- oder Sollwerte, deren Erreichung empfohlen wird, auch ausdrücklich **Orientierungswerte**. Den Anspruch auf allerletzte Genauigkeit, die gerade bei weit in die Zukunft reichenden Themen wie der Altersvorsorge ohnehin nur Scheingenauigkeit sein kann, erhebt die Norm nicht. Damit soll sie Komplexitätsreduzierung und relative Einfachheit im Analyseprozess ermöglichen. **Ein** Ziel der Norm ist nämlich auch, ganzheitliche Ansätze auch gesellschaftlichen Gruppen zugänglich zu machen, die das Wort

„Ganzheitlichkeit“ bisher noch nie gehört haben. Das sind nicht wenige und **die** brauchen Ganzheitlichkeit am dringendsten, weil sie jeden Euro umdrehen müssen. Wir halten den Ansatz der Norm in diesem Sinne für sozialpolitisch geboten und in hohem Maße Verbraucher-orientiert.

- „objektivierbar“ will sagen, dass es Ziel der Norm ist, eine objektive Feststellung der finanziellen Risiken und Notwendigkeiten vorzunehmen, also des objektiven **Bedarfs** eines Haushaltes. Es wird bisweilen kritisiert, dass in der Norm zu wenig von den Wünschen und Zielen der Verbraucher die Rede sei. Aber: Auch die Diagnose in der Medizin hat wenig mit subjektiven Bedürfnissen, mit Zielen und Wünschen zu tun. Ich habe noch keinen Arzt fragen hören: „Was hätten Sie gerne?“ Dass subjektive Faktoren in der auf die Analyse aufsetzenden Beratung ebenso zum Tragen kommen müssen wie beim Ansatz der Therapie, ist selbstverständlich.
- „reproduzierbar“ meint, dass in Ableitung von der Objektivierbarkeit eine Finanzanalyse für **eine** Person oder **einen** bestimmten Haushalt immer gleich sein sollte, egal von welchem Bank-, Versicherungs- oder Honorarberater, Vertriebsmitarbeiter oder Makler sie erstellt wird. Wenn dabei – auch das gelegentliche Kritik – Individualität verloren geht, dann ist es lediglich die der Berater, sich in der Analyse selbst zu verwirklichen. Die **Kunden**individualität wird ausdrücklich gestärkt. Nehmen Sie das vielzitierte Beispiel vom Blutbild: Der standardisierte Prozess führt zum individuellen Ergebnis, ja ist nachgerade sein Garant.
- „transparent“ will sagen, dass jeder nachvollziehen und verstehen kann, wie und wovon sich die für sie oder ihn erstellte Finanzanalyse ableitet,

- nämlich von den gegebenen Informationen über die ganze Lebenssituation
 - mit den in der Norm beschriebenen Methoden und Rechenwegen
 - und eben **nicht** von den Vorgaben und Interessen des jeweiligen Unternehmens oder Beraters.
- Und damit sind wir beim letzten wesentlichen Begriff der Zieldefinition angekommen: der „ganzheitlichen Betrachtung“.
- „Ganzheitlich“ meint **ganzheitlich** (!) und will sagen, dass **alle** finanziellen Risiken und Notwendigkeiten eines Haushaltes, die sich aus der Familien-, Arbeits-, Einkommens-, Wohn- und Freizeitsituation ergeben, zu ermitteln und darzustellen sind.

Um das zu gewährleisten, legt die Norm fest,

- welche Informationen für die Analyse vom Verbraucher zu erfragen sind,
- wie mithilfe dieser Informationen aus der Gesamtheit **aller** in der Norm aufgelisteten und in eine Rangfolge gestellten Finanzthemen die für den Haushalt individuell relevanten Themen auszulesen sind – von Haftungsrisiken bis Liquiditätsreserve, von Altersvorsorge bis Sparen für die Ausbildung der Kinder.
- und (sie legt fest,) mit welchen Rechenwegen und unter Zuhilfenahme welcher Rahmenparameter für die als relevant festgestellten Finanzthemen die **richtigen** rein quantitativen Orientierungswerte und – denen gegenübergestellt – Istwerte ermittelt werden sollen.

Schließlich regelt die Norm, wie den Verbrauchern das Ergebnis der Analyse zu präsentieren ist: Der ganzheitliche Überblick, der sich aus dem beschriebenen Analyse-Prozess ergibt, **muss** den Betroffenen

dargestellt werden, bevor die eigentliche Beratung und damit die Vermittlung von Dienstleistungen und Produkten beginnt.

Im Grunde sind Ziele, Logik und Vorgehensweise der Norm ganz einfach: Allen Verbrauchern soll zukünftig eine von Ort und Berater unabhängige, verlässliche Orientierung über ihre finanzielle Situation in Form einer nach Dringlichkeit geordneten individuellen Liste ihrer persönlichen Finanzthemen mit den zugehörigen Soll- und Istwerten zur Verfügung gestellt werden können. Eine Analyse nach Norm soll den Menschen einen geordneten, verlässlichen und verständlichen Gesamtüberblick über ihre jeweils aktuelle, individuelle finanzielle Situation und somit über ihre Risiken und Notwendigkeiten geben.

Damit will die Norm die Menschen schützen vor jener Art von Verkauf, die allein vom Eigennutz der Unternehmen und Berater, also von ihren Angeboten, Möglichkeiten und Geschäftsinteressen geleitet wird. So soll und wird die Norm berechtigtes und nachhaltiges Verbraucher-Vertrauen stiften.

Das ist notwendig; denn Fehler der Vergangenheit, Finanzkrise, Niedrigzins und Berufskritiker haben die Menschen in Deutschland bezüglich notwendiger Absicherungs- und Vorsorgeentscheidungen so verunsichert, dass sie ganz überwiegend nicht etwa notorisch über-, sondern im internationalen Vergleich eher unterversorgt sind. Die Vorsorge einer wachsenden Zahl von Bürgern unseres Landes für ihr Alter liegt dramatisch im Argen.

(Pause)

Diejenigen, die an der Erarbeitung dieser Norm mitgewirkt haben und die Unternehmen und Verbände, die die Ausschuss-Mitglieder getragen haben, sind zutiefst davon überzeugt, dass die Norm gut – wenngleich nicht perfekt – ist. Es ist Vereinbarungen, in die unterschiedlichste Sichtweisen eingeflossen sind, zu eigen, dass sie aus einer einzelnen Perspektive betrachtet nicht perfekt sein **können**.

Dass sie die Norm gut finden, haben die Gremienmitglieder dadurch zum Ausdruck gebracht, dass sie sie ohne eine einzige Gegenstimme verabschiedet und damit der Erwartung von DIN nach Konsens in seiner reinsten Form Rechnung getragen haben. Das war angesichts der den Facettenreichtum der Branche spiegelnden Inhomogenität des Gremiums und angesichts unserer aller Ungeübtheit mit Normungsverfahren keine Selbstverständlichkeit.

Jeder einzelne Mitstreiter im Arbeitsausschuss stand für ein anderes Geschäftsmodell, die Repräsentanten der Allianz für ein anderes als die Vertreter der Volksbank Emmerich-Rees, die der Deutschen Bank für ein anderes als die des Bundesverbandes der Versicherungskaufleute oder der Formaxx, des OVB oder des Maklerpools pma. Alle haben Abstriche an ihren Geschäftsmodellen in Kauf genommen, weil sie diese der Kundenorientierung und dem Kundenwohl unterzuordnen bereit waren. Sie wissen, dass der diesbezügliche Konsens **alle** besser und erfolgreicher machen wird.

Erwähnenswert, weil für den ein oder anderen Vertreter im Raum überraschend, und geeignet Klischees zu überwinden ist eine mir persönlich sehr wichtige Feststellung. Zu denen, die die Norm überaus konstruktiv und jederzeit vermittelnd maßgeblich mitgeprägt haben, die aber auch über den ein oder anderen Schatten gesprungen sind, gehören allen voran die beiden **ständigen** Vertreter des Verbraucherschutzes im Ausschuss, Kristina Unverricht vom Verbraucherrat bei DIN und Holger Rohde von der Stiftung Warentest. Ihr habt undogmatisch, mit Nachdruck, hartnäckig und mit Erfolg Verbraucherinteressen in die Norm eingebracht und sie, weil das gelungen ist, am Ende **auch** für gut befunden.

Auf der Grundlage der breiten Akzeptanz wird die DIN-Norm 77230 eine Erfolgsgeschichte werden. Sie wird im Beratungsalltag breiten Niederschlag finden und zur Veränderung der Branche und ihrer Reputation beitragen.

Sie wird sich durchsetzen gegen die Kritiker aus den Reihen derer, die von wirklich ganzheitlichen Ansätzen noch weit entfernt sind und die ihr wenig kundenorientiertes Geschäftsmodell von der Norm angegriffen sehen. Die Norm wird sich auch durchsetzen gegen die Art von Kritikern, die Gabor Steingart so treffend bezeichnet hat als die „Propheten der permanenten Katastrophe. Sie hassen den Fortschritt wie Dracula das Kreuzifix.“

Zu diesen Kritikern zählen einzelne Unternehmen und Verbände ebenso wie einzelne Vertreter des Verbraucherschutzes, die wohl ahnen, dass auch sie ihr Geschäftsmodell anpassen und Paradigmenwechsel in ihrer eigenen Beratungstätigkeit vollziehen müssen, wenn die vielgescholtene Branche sich selbst mehr Qualität verordnet und sich anschickt, die Verbraucherzentralen in Bezug auf nachvollziehbare Logik, Transparenz und Klarheit zu überholen. Und sie ahnen wohl auch, dass es dann auf die Dauer schwerer werden könnte, das Lied von der „permanenten Katastrophe“ singen.

Um die Kritiker eines Besseren zu belehren, werden wir uns freilich **alle** an die gesetzten Spielregeln halten müssen. Und darüber, dass das geschieht, werden wir **alle gemeinsam** aufmerksam wachen müssen. Wenn z.B. jemand proklamiert – und leider passiert das schon heute –, dass er die Norm als „Baukasten“ betrachtet, aus dem man sich nach Gutdünken „einzelner Ideen und Berechnungen“ bedient, dann tut der ihr Gewalt an. Wer mitteilt, „für jede Kundenpräferenz offen“ zu sein bei der Interpretation der Norm, um damit „für alle Beteiligten Quickwins“ zu ermöglichen, der formuliert im übertragenen Sinne: „Für Geld schneide ich Ihnen DIN A4 auf jede Größe.“ Wer das tut, der stellt sich gegen die Ziele der Norm - und macht sich zum Protagonisten des Stillstands. Denn er verleiht dem Zustand der Zeit vor der Norm, also der von Unternehmen in ihrem Interesse definierter, selektiver und somit nur vermeintlicher Ganzheitlichkeit, das unverdiente Siegel der Norm-Konformität.

Die jetzt vier Jahre lang an der Norm gearbeitet, sich aneinander abgearbeitet und immer wieder die Verständigung gesucht und gefunden haben, wollen Veränderung, Verbesserung – und das nicht in Trippelschritten, sondern wahrnehmbar. Denn wir haben nicht unendlich viel Zeit, uns den Anforderungen einer Gegenwart stellen, in der die Digitalisierung voranschreitet, Verbraucher sich im Netz kundig machen und Intransparenz eine immer kürzere Halbwertszeit hat.

Die Finanzbranche braucht in dieser Zeit mehr von dem, was die Mitglieder des Arbeitsausschusses NA 159-02-15 AA in den vergangenen vier Jahren geübt haben: Kooperation nicht nur da, wo sie einen förmlich anspringt, echte Konsensarbeit nicht nur mit handverlesenen Partnern, mit denen ohnehin ein Höchstmaß an Einigkeit besteht, sondern mit allen, die von den jeweiligen Themen betroffen sind und am Diskurs beteiligt sein wollen.

Solche Prozesse müssen nicht vier Jahre dauern. Wir haben diese Art der umfassenden Konsensarbeit **zum ersten Male überhaupt** in der Finanzdienstleistung geübt. Und wir haben dabei erfahren, dass man das lernen kann und dass man eben in diesem Prozess enger zusammenrückt. Und dann geht vieles schneller.

Meine Damen und Herren,

nehmen Sie in diesem Sinne die DIN-Norm 77230 auch als eine Einladung an uns alle, im Interesse der Verbraucher zukünftig mehr und noch öfter Konsens zu wagen.

Vielen Dank.