

"Die Regulierung der vergangenen Jahre war fehlgeleitet"

Alle Verbraucher müssten dieselbe Diagnose erhalten, sagt Klaus Möller. Es mangle an der richtigen Therapie, hält Niels Nauhauser entgegen. Ein Streitgespräch über bessere Finanzberatung

Herr Möller, warum meinen Sie, dass die Finanzanalyse mit einer DIN-Norm besser wird?

MÖLLER: Jeder Finanzberater macht heute seine Analyse nach seinem eigenen Gusto. Trägt jemand seinen Umzugskarton mit allen Versicherungs- und Bankunterlagen zu einer Versicherungsgesellschaft, wird er zum Beispiel über das Überschuldungsrisiko nichts zu hören bekommen. Trägt er ihn dagegen zu einer Bank, wird er wenig über seine Haftungsrisiken oder das Risiko des Arbeitskraftverlusts erfahren. Jeder Berater macht die Analyse nach dem, was er im Köcher vorhält. Er wird immer von seinen Lösungsmöglichkeiten herkommen.

Was geht dem Verbraucher dadurch verloren?

MÖLLER: Die kundenindividuelle ganzheitliche Betrachtung. Der limitierende Faktor ist immer die zur Verfügung stehende Liquidität. Deshalb haben wir in der Norm eine Rangfolge etabliert. Es gibt vorrangige und nachgelagerte Themen. Wenn die Liquidität begrenzt ist, reicht es nicht für alle von ihnen. Der DIN-Standard soll sicherstellen, dass jeder - unabhängig vom Berater - eine gleiche individuelle Diagnose erhält.

Herr Nauhauser, auch die Verbraucherzentralen verwenden in ihrer Beratung Standards. Ist das eine Annäherung zwischen Finanzdienstleistern und den Verbraucherzentralen?



Dr. Klaus Möller, Vorstand DEFINO

NAUHAUSER: Wir beraten zu Anliegen, die so vielfältig sind wie die damit bedienten Bedarfe. Von Bedarfsuntersuchung habe ich bei Herrn Möller gerade nichts gehört. Wir machen eine Beratung in drei Schritten: In der Untersuchung ermitteln wir, was der Verbraucher benötigt, dabei können auch Zielkonflikte zwischen verschiedenen Möglichkeiten und der begrenzten Liquidität Thema sein. Danach geht es um Information über verschiedene Alternativen und schließlich folgt die Ergebnisphase. Die DIN-Norm regelt nur den ersten Schritt - und das nur zum Teil.

Müsste ein Standard für die Finanzanalyse also noch weiter gehen?

NAUHAUSER: Das Problem ist, dass die Verbraucherinteressen oft nicht berücksichtigt werden. Die Norm setzt auf dem bestehenden Rahmen auf, dem provisionsgeleiteten Verkauf. Bislang wird auf dieser Basis nicht bedarfsgerecht beraten - denn die Beratung muss immer einhergehen mit einem Produktverkauf. Die Norm zielt darauf ab, schärfere gesetzgeberische Schritte zu verhindern, zum Beispiel ein Provisionsverbot. Damit dient sie der Erhaltung des Status Quo.

Dient die Norm dazu, den Status Quo zu erhalten?

MÖLLER: Ginge es darum, hätten wir uns nicht die Mühe gemacht, darüber vier Jahre lang zu streiten. Heute betreibt jeder eine Finanzanalyse anders. Mit der DIN haben sich erstmals wichtige Teilnehmer des Marktes auf

Im Gespräch: Klaus Möller, Defino-Vorstand und Initiator einer DIN für Finanzanalyse, und Niels Nauhauser, Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

ein einheitliches Vorgehen geeinigt. Das ist alles andere als Status quo. Herr Nauhauser stellt die Frage, was die Diagnose nütze, wenn die Therapie nicht stimmt. Die Diagnose ist zwar keine hinreichende, aber die notwendige Bedingung für eine sinnvolle Therapie. Die Fehlerwahrscheinlichkeit in der Therapie ist jedenfalls mit Diagnose deutlich geringer als ohne. In der Norm geht es um einen objektivierbaren Ansatz.

NAUHAUSER: Machen Sie das mal an einem Beispiel fest.

MÖLLER: Die Norm besagt, dass allgegenwärtige höher als zukünftige Risiken zu gewichten sind. Die Norm empfiehlt: Kümmere dich erst um Risiken, die dich heute ereilen können. Existenzbedrohende Risiken werden vor nichtexistenzbedrohende gestellt, vermeidbare vor unvermeidbare. So entsteht eine Rangfolge.

Aber das macht jeder vernünftig ausgebildete Makler so. Und Ihre Beispiele zeigen nur den Vergleich zwischen mehreren Versicherungsprodukten.

MÖLLER: Ja, aber er macht es nach seinen Vorstellungen. Verwendet man die Norm, gibt es eine objektive Liste mit Prioritäten. Die Unternehmen, in denen ich in der Vergangenheit gearbeitet habe, haben Beratung auf hohem Niveau gestaltet. Und trotzdem gab es immer wieder Berater, die drei Lebensversicherungen verkauft haben, bevor sie den Kunden auf sein Hausrisiko aufmerksam gemacht haben. Für den Kunden ist es jetzt transparent, und er kann nachfragen, warum der Berater bei Position 17 der Rangfolge statt bei Position 3 startet.

Bleiben wir einmal bei der Analogie zur Medizin. Wenn die Ärztin Blut abnimmt, folgt daraus ein objektives Blutbild, aus dem sie ihre Therapie ableitet. Ist das Bild übertragbar?

NAUHAUSER: Mir fehlt in dem Bild die Selbstbestimmung des Verbrauchers, wofür wir uns als Verbraucherzentrale einsetzen. Ich bin nicht einverstanden mit dem Begriff

"existenzbedrohend". Damit macht man Angst, um Produkte zu verkaufen. Es geht in einem Sozialstaat wohl eher um Lebensstandard als um Existenzen. Problematisch ist es auch, einen objektiven Bedarf ermitteln zu wollen. Bedarf ist ja ein individuell festgestellter Mangel zusammen mit dem Willen, den Mangel mit eigenem Mitteleinsatz zu beseitigen.

Warum ist das gefährlich?

NAUHAUSER: Die Norm ist eingebettet in das bestehende System des Verkaufs gegen Provision. Das Ergebnis einer genormten Liste lautet: Hast du etwas nicht, kaufe es. Diese scheinbar objektiven Lücken werden im Vertrieb genutzt, um sie mit Produkten zu stopfen. Warum zum Beispiel muss man das Berufsunfähigkeitsrisiko gegenüber der Altersvorsorge priorisieren? Beratung sollte herausarbeiten, welche Bedarfe angesichts begrenzter Ressourcen befriedigt werden können.

Ist das ein Zerrbild, das Herr Nauhauser hier zeichnet?

MÖLLER: Das ist nicht nur ein Zerrbild der Norm, sondern der gesamten Branche. In die Erarbeitung der Norm waren Vertreter der gesamten Branche einbezogen, auch Honorarberater wenden sie an. Die Art der Verwendung ist unabhängig von der Art des Vergütungsmodells. Ein Arzt stellt zunächst fest, was dem Patienten fehlt. Die Wünsche und Bedürfnisse des Patienten kommen ins Spiel, wenn der Bandscheibenvorfall festgestellt ist. In der Finanzberatung kann ich nach der Analyse als Verbraucher immer meine individuellen Vorstellungen durchsetzen. Zum Begriff Existenzbedrohung: Die DIN-Macher gehen von der Selbstverantwortung des Verbrauchers aus. Stiftung Warentest, das Bundesverbraucherschutzministerium und Verbraucher waren in den Prozess einbezogen. Zum Begriff Existenzbedrohung: Finanzberatung kann es nicht als Option ansehen, dass der Verbraucher ins Kalkül zieht, ins soziale Netz der Gesellschaft zu fallen.

Im Gespräch: Klaus Möller, Defino-Vorstand und Initiator einer DIN für Finanzanalyse, und Niels Nauhauser, Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Gibt es eine optimale Ausstattung mit Finanzprodukten?

NAUHAUSER: Eine bedarfsgerechte ja. Es kann sein, dass jemand mit Blick auf sein Budget auf eine Berufsunfähigkeitsversicherung verzichtet zugunsten der Altersvorsorge.

MÖLLER: Wir sind doch gar nicht weit auseinander. Der Verbraucher soll entscheiden - auf einer informierten Basis. Wir wollen den Fehlanreiz vermeiden, dass dem Verbraucher ohne den ganzheitlichen Blick unwichtigere Themen besonders empfohlen werden, weil die Provision dafür höher ist oder weil die persönliche Philosophie des Beraters bedient wird.

NAUHAUSER: Wir sehen tagtäglich in unseren Beratungen, dass Verbrauchern zur Altersvorsorge vor allem Fondspolizen verkauft werden, deren Kosten für Versicherung und Fondsmanagement leicht über 2 Prozent des Kapitals jährlich liegen. Daran wird Ihre Norm nichts ändern.

MÖLLER: Die Norm nimmt nicht in Anspruch, die Welt direkt zu 100 Prozent zu ändern.

NAUHAUSER: Sie sagen selbst, die Normierung verhindere weitere Gesetzgebung. Wir fordern einen Markt, auf dem sich Verbraucher darauf verlassen können, dass Beratung drin ist, wenn Beratung draufsteht. Seit vielen Jahren wird im Markt und bei Riester an Symptomen herumgedoktert. Ihre Hoffnung ist es, echte Lösungen weitere Jahre hinauszuschieben.

MÖLLER: Die Politik und Verbraucherschützer sind an der DIN-Norm beteiligt gewesen. Sie setzen Ihre Vorstellung von Regulierung nicht durch und tun so, als ob es nur in Verbraucherzentralen gute Beratung gäbe. Was mitnichten der Fall ist.

Nicht alle Verbraucherschützer teilen Ihre Vorbehalte, Herr Nauhauser. In Ihrem Verband ist man sich aber einig, ein Provisionsverbot wie in Großbritannien und den Niederlanden zu fordern. Würde das nicht untere

Einkommensklassen von Finanzberatung ausschließen?

NAUHAUSER: Die Erfahrungen in Großbritannien und den Niederlanden sind gut. Wir waren dort: Es gibt keine Beratungslücke, allenfalls eine Verkaufslücke. Die unteren Einkommensklassen werden doch gegen Provision nicht gut beraten! Wir beraten auch überschuldete Verbraucher. Denen wurden zum Beispiel Sparpläne auf Basis vermögenswirksamer Leistungen mit Vorabprovision verkauft. Das ist kein bedarfsgerechtes Ergebnis.

Der Vertriebskodex des Versichererverbands GDV war so lange wirkungslos, wie Sanktionsmechanismen fehlten. Wie ist das in der DIN-Norm berücksichtigt?

MÖLLER: Wer mit der Umsetzung wirbt, muss sie einhalten. Das Wettbewerbsrecht sorgt dafür, dass man gegenseitig aufeinander aufpasst.

NAUHAUSER: Verbraucherzentralen haben eine Verbandsklagebefugnis. Wir führen um die 500 Verfahren jährlich. Würde sich die Branche tatsächlich gegenseitig beaufsichtigen, brauchten wir weder Abmahnungen noch Musterklagen.

Nach der Logik hätte auch BMW gegen den Missbrauch mit Dieselfiltern von Volkswagen klagen müssen.

MÖLLER: Der Vergleich hinkt. Es wird diejenigen geben, die diese Norm sauber umsetzen. Andere werden ausscheren. Das aber werden sich Erstere nicht gefallen lassen.

NAUHAUSER: Dann gäbe es auch keinen Missbrauch mit ökologisch hergestellten Lebensmitteln. Das Verbandsklagerecht wurde von Ludwig Erhard 1965 nicht umsonst eingeführt. Bei der DIN-Norm gibt es keine wirksame Kontrolle.

MÖLLER: Wer dagegen verstößt, bekommt die Strafe, die ihm nach deutschem Recht zusteht. Ich kann einen Berater ja, anders als in der

Im Gespräch: Klaus Möller, Defino-Vorstand und Initiator einer DIN für Finanzanalyse, und Niels Nauhauser, Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Herstellung, darauf überprüfen, ob er den Standard einhält. Wir haben nicht vier Jahre dafür gearbeitet, dass jeder willkürlich mit der DIN wirbt.

NAUHAUSER: Aber das Problem des Verkaufs nicht bedarfsgerechter Produkte lösen Sie nicht.

MÖLLER: Wir bekommen nicht alle Probleme des Finanzmarktes hin. Der in der Norm beschriebene Analyseprozess wirkt aber positiv auf die Qualität der nachfolgenden Beratung ein.

NAUHAUSER: Es ist richtig, für die Bedarfsexploration Regeln aufzustellen. Aber man muss den Verbrauchern auch sagen, dass dadurch allein nicht das Ergebnis besser wird.

MÖLLER: Es wird schwerer, ein falsches Beratungsthema nach vorn zu schieben. Es wird auch zum Beispiel ein Riegel vorgeschoben, dass ein Berater die Inflation zu hoch ansetzt, um höhere Vertragswerte zu erhalten.

Gibt es aus Ihrer Sicht Regulierungen in der Folge der Finanzkrise, durch die sich Beratungsqualität verbessert hat?

NAUHAUSER: Unter dem Strich ist die Situation für Verbraucher nicht verbessert worden. Es wird weiterhin verkauft statt beraten. Produktinformationsblätter sind nicht einfach und teils sogar irreführend. Das Beratungsprotokoll hat die Rechtsposition des Verbrauchers nicht verbessert. Es muss eine Trennung von Beratung und Verkauf geben ähnlich wie zwischen Arzt und Apotheker. Es braucht eine wirksame staatliche Aufsicht über die Beratung, und die Qualifikation der Berater muss sichergestellt sein.

Bewirkt die DIN-Norm einen Sprung?

MÖLLER: Sie bewirkt einen Schritt. Die Regulatorik der vergangenen Jahre war fehlgeleitet. Produktinformationsblätter liest keiner. Sie haben eher Intransparenz geschaffen. Wirkliche Lösungsmöglichkeiten

sehe ich nur in Konsensarbeit. Die alleinige Festlegung auf Honorare ist nicht die Lösung. Mein Rechtsanwalt verkauft auch - gegen Honorar. Und: Auch wo ein Beratungshonorar vereinbart wird, gibt es Schindluder...

NAUHAUSER: ...das können wir schon heute sehen.

MÖLLER: Provisionen sind im Produktpreis enthaltene Vertriebsvergütungen. Auch im Baumarkt bezahle ich so den Vertrieb. Ich glaube sogar, die Provision hat eine sozialpolitische Komponente: Besserverdienende zahlen für die Beratung der schlechter Verdienenden mit.

NAUHAUSER: Das suggeriert, dass Finanzvertriebe Geringverdiener nur beraten, weil sie das mit Besserverdienern ausgleichen. Das ist Unsinn. Unternehmen sind immer bestrebt, gewinnmaximierend zu arbeiten.

Das Gespräch führte Philipp Krohn.

"© Alle Rechte vorbehalten. Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH, Frankfurt. Zur Verfügung gestellt vom Frankfurter Allgemeine Archiv"