

Der freie Vertrieb hat keine Lobby

Interview mit Thomas Adolph,
Versicherungsmakler und Fachjournalist



Wie finden Sie die tatsächliche Qualität der Finanzberatung im Vergleich zur derzeitigen öffentlichen Wahrnehmung?

Die meisten Finanzberater nehmen sich entgegen der allgemeinen Wahrnehmung viel Zeit für die Fragen und Bedürfnisse ihrer Kunden und erarbeiten für diese mit viel Initiative individuelle Lösungen - oft deutlich aufwendiger als es angesichts der betrieblichen Erlöse sinnvoll wäre.

Aber da nur eine langfristige Kundenbindung wirklich Ertrag bringt, setzen die meisten Finanzberater viel daran, den Kunden zufrieden zu stellen. Es ist also ganz anders als allgemein wahrgenommen sogar eine langfristige Sicht, die das Handeln der meisten Finanzberater bestimmt - ganz im Sinne des Kunden!

Wer hat für Sie die Finanzkrise verursacht? Der freie Vermittler?

Ganz sicher nicht! Die toxischen Produkte und der ganze Finanzschrott kamen von den Banken, in Deutschland sogar sehr stark von den klar politisch gelenkten Landes-

banken!
Der freie Vermittler, der im Privatkundengeschäft tätig ist, wurde durch die allgemeine Vertrauenskrise, verursacht von der unsäglichen Gier mancher Banker und politischer Verantwortlicher, massiv geschädigt.

Woran liegt es dass die Finanzberatung bei Politikern und Massenmedien so schlecht wegkommt?

Der freie Vertrieb hat keine Lobby - und um ehrlich zu sein: Es gibt viele Jahre der Vergangenheit, in denen der freie Vertrieb - besonders die strukturierten Vertriebe - viel dafür getan haben, das Ne-



gativ-Image aufzubauen. Darunter haben nun wir alle zu leiden.

Haben freie Finanzdienstleister zu wenig Lobby?

Definitiv ja - wie der ganze Mittelstand!

Was könnte man tun um das Image des Finanzvertriebes nachhaltig zu stärken?

Es würde Sinn machen, „dem Finanzvertrieb“ seriöse Gesichter zu geben. Also nicht Goldkettchen- oder Rolex-Fraktion, sondern seriöse, bodenständige Typen „von nebenan“, die reden können und Vertrauen einflößen. Davon einige, die in den Talkrunden ständige Gäste sind.

Sollte es einen Finanz TÜV geben? Beratung ist das eine - Produkte das andere!

Wer prüft die Prüfer? Nein, dies würde nur zu einer Situation wie in der Versicherungsbranche vor der Deregulierung führen. Viel sinnvoller ist die deutsche Regelung, dass z.B. nach §34c GewO nur Fonds verkauft werden dürfen - das hat die deutschen Anle-

ger vor Dramen wie Meinl, Immofinanz & Co bewahrt. Was es geben muss ist der TÜV für alle Berater, also auch die Verbraucherzentralen etc. - denn wenn der Berater die Produkte beurteilen kann, dann entfällt auch ein allgemeiner TÜV für diese.

Sind für Sie Finanzprodukte einfach miteinander vergleichbar so dass ein mündiger Bürger die jeweiligen Konstrukte sofort durchschaut? (Checkliste vom Verbraucherministerium)

Ganz sicher nicht - gerade die Komplexität der heutigen Produkte macht fundiertes Fachwissen erforderlich. Und genauso wie heute kein Mensch sein Auto mehr selbst mit einem Schraubenschlüssel mehr reparieren kann durch die gestiegene Komplexität ist es auch mit der Finanzbranche.

Aber es sollte halt immer gelten: Was ich nicht verstehe, kaufe ich nicht.

Wie viel Aufwand hat denn ein Finanzberater oder Vermittler bei einer Kundenberatung? Ist die Provision dafür zu hoch?

Sie ist oft zu niedrig dafür! Unseren Aufwand erklären wir unseren Kunden so:

Damit wir Sie überhaupt beraten können, müssen wir vom Wissen her dazu in der Lage sein. Die Aus- und Fortbildung ist dabei nur ein Element - und gute Fortbildung kostet viel Geld. Unabhängig davon muss man den wirklich enorm großen und sich geradezu täglich ändernden Markt der Finanzen stets verfolgen.

Alle unsere Mitarbeiter verbringen ca. 2 Stunden pro Tag (!) mit der Lektüre von Unter-

lagen und Fachpresse - alles nur mit dem Ziel, Sie richtig zu beraten!

Dass die Sie als Kunde schützende Berufshaftpflichtversicherung besonders in unserer Branche viel Geld kostet, können Sie sich vorstellen. Dazu kommen erhebliche Ko-



sten für neutrale (also von Produkthanbietern unabhängige) Vergleichssoftware und Marktanalysen. Gerade solche Spezialinformationen lassen sich die einschlägigen Anbieter kräftig vergüten. Sie sind aber Voraussetzung dafür, dass wir für Sie eine objektive und ausgewogene Marktanalyse durchführen können. Das zeichnet unsere Arbeit als Finanz- und Versicherungsmakler aus - denn wir haften letzten Endes dafür, Ihnen die richtige Empfehlung zu geben. Das aber geht nur, wenn wir den Markt wirklich kennen - und zwar nach jeder Änderung wieder neu. Es ist somit eine tägliche Arbeit, die viel



Zeit und Aufwand kostet. Auf Basis dieser Informationen und dieses Wissens beraten wir Sie nun und arbeiten entsprechende Angebote aus. Das ist

das, was Sie direkt mitbekommen. Doch alleine bis hierhin können Sie davon ausgehen, dass pro Stunde individueller Qualitätsberatung für Sie ca. 10 Stunden außerhalb dafür aufgewendet wurden! Kommt es dann zum Vertragsabschluss, ist es auch nicht

mit der sorgfältigen und detaillierten Vorbereitung der Unterlagen für Sie getan. Im Gegenteil: Das gesamte Beratungsgespräch muss aufwendig protokolliert werden (gesetzliche Verpflichtung zur Führung eines Beratungsprotokolls!), dann erfolgen die Vorprüfung der Angaben auf Vollständigkeit, Abklärung von Gesundheitsfragen im Vorfeld, um böse Überraschungen zu vermeiden oder auch nur alleine die Durchführung von Datenerfassung und Einscannen dauern länger, als man das gemeinhin vermutet. Nicht zu vergessen die sichere Wiedervorlage!

Es folgen Tätigkeiten, die eigentlich gar nicht sein sollten: Nachfragen bei den Gesellschaften, wann endlich mit einer abschließenden Bearbeitung gerechnet werden kann und die ständigen Versuche, Prozesse bei den Gesellschaften für unsere Kunden zu beschleunigen.

Mühsam - aber würden wir darauf verzichten, wären die Bearbeitungsdauern oft viel zu lang.

Bei Problemen mit dem Antrag, mit der Gesundheit oder anderem kann es nun zu Optimierungsprozessen in Abstimmung mit Ihnen als Kunde kommen. Wir versuchen, das allermeiste abzufangen und suchen vorab Gespräche mit den jeweiligen Entscheidungsträgern bei den Gesellschaften. Die meisten Probleme können wir so schon im Vorfeld „wegverhandeln“ - etwas, wovon Sie als Kunde im Idealfall überhaupt nichts mitbekommen!

Klappt es aus irgendeinem Grunde gar nicht, suchen wir so lange, bis wir eine akzeptable



Lösung für Sie gefunden haben. Den Zeitaufwand dafür erfragen Sie besser nicht! Kommt der Vertrag zustande, ist trotzdem erst ein Teil der Arbeit getan. Jetzt sind erstmals die Vertragskopien zu prüfen - Sie glauben gar nicht, wie oft Verträge nicht dem entsprechen, was beantragt wurde!

Stimmt alles und auch die Prämie wurde vom richtigen Konto abgebucht (ebenfalls nicht selbstverständlich), sollte ein Großteil der Arbeit getan sein. Aber eben nur ein Teil!

Denn wir betreuen Sie und Ihren Vertrag ja nun über die gesamte Laufzeit. Was dabei alles an Zeitaufwand entsteht, ist ein Kapitel für sich - es ist nochmal im Schnitt mehr als das Doppelte der bei Vertrags-

abschluss aufgewendeten Zeit. Denken Sie nur an einen einzigen Schadensfall, bei dem wir Sie unterstützen und Ihnen helfen, dass Sie schnell an Ihre Leistung / Ihr Geld kommen!

Im Grunde ist es wie ein Eisberg: Sichtbar sind nur einige wenige Bereiche:

- Informationen
- Angebotserstellung
- Beratung

Doch unter der Oberfläche sitzt der eigentliche Aufwand:

- Wissen
- Marktanalysen
- Gesellschaftsanalysen
- Produktanalysen
- Versicherergespräche
- Gesetzesänderungen
- Telefonhotline
- Weiterbildung
- Logistik
- Individuelle Recherchen
- Schadensbearbeitung
- Wiedervorlage
- Betreuungsservice
- Druckstücke
- Verständliche Darstellung komplexer Sachverhalte

Für alle diese Leistungen, und darauf wollen wir hier eigentlich hinaus, werden wir natürlich vergütet. Und zwar in Form der Zahlung einer sogenannten „Courtage“ vom Versicherer als Vergütung für den Abschluss eines Vertrages. Diese aber wird aus den von Ihnen gezahlten Beiträgen bzw. Prämien finanziert - also letzten Endes immer von Ihnen.

Daher mag der im einen oder anderen Vertragsvorschlag ausgewiesene Kostensatz (der im übrigen nicht nur unsere Tätigkeit vergütet, sondern auch die Kosten der Antrags- und Risikoprüfung sowie der allgemeinen Vertriebsaktivitäten

der Versicherungsgesellschaft deckt) im ersten Moment vielleicht etwas hoch erscheinen - letzten Endes aber ist er angemessen für die ganze Arbeit, von der wir Ihnen hier einen kleinen Eindruck vermitteln wollten.

Und dass wir unsere Tätigkeit nicht aus reinem Vergnügen machen, sondern unter dem Strich für uns auch ein fairer Gewinn nach Steuern da sein muss - das versteht sich von selbst, oder?

Glauben Sie dass sich die Beratungsleistung deutlich verbessert wenn der Kunde ein Honorar zahlen soll?

Nein, wieso auch?

Wissen Sie wie gut die durchschnittliche Qualität der Finanzberatung in anderen Ländern ist?

Nein. Gibt es hier Studien?

Welches andere Land ist für Sie in dieser Hinsicht Vorbild?

Keines.

Halten Sie die Aussagen der Politik hinsichtlich Renteneintrittsalter, Rentengarantie und Höhe der Altersbezüge für seriös oder richtig?

Nein. Eher ist die kürzlich veröffentlichte Studie der Deutschen Bundesbank realistisch: Rentenbeginn mit Alter 69 Jahren.

