

INTERVIEW-REIHE ZUR HONORARBERATUNG

„Kunden entscheiden nicht rational“

Von Redaktion 20.10.2022 03:20, aktualisiert am 17.11.2023 05:46

Was geht Ihnen durch den Kopf, wenn Sie an Versicherungen denken?

Sie sind immens wichtig. Allerdings machen sie es einem nicht immer leicht, sie deshalb zu lieben.

Wer inspiriert Sie?

Menschen, die für eine Sache brennen, aber nicht gewaltsam missionieren wollen.

Wofür sind Sie besonders dankbar?

Für die Gelegenheit, meinen Studierenden etwas aus 35 Jahren Berufserfahrung weitergeben zu dürfen.

Wenn Sie sich in die Rolle des Endkunden versetzen: Was bevorzugen Sie, die Provisions- oder die Honorarberatung?

Als Kunde erwerbe ich Versicherungen im Provisionsvertrieb und Finanzprodukte gegen Beratungsgebühren. Das hängt schlicht mit den jeweiligen Anbietern und deren Geschäftsmodellen zusammen, denen ich mein Vertrauen schenke.

Es wird häufig über rechtliche Unklarheiten und Gefahren bei der Honorarberatung gesprochen. Welche sehen Sie?

Die häufigsten Missverständnisse sind nach meiner Wahrnehmung, dass Honorarberatung erstens eine reine Aufwandsvergütung und zweitens komplett an den Interessen der Kunden ausgerichtet ist. Schon der Begriff Honorarberatung wird vom Gesetzgeber nicht definiert, ebenso wenig wie derjenige des Nettotarifs. In der Praxis finden sich sowohl Aufwands- als auch Erfolgsvergütungen unter Begriffen wie Honorar, Gebühr oder Kostenausgleich. Bei Erfolgshonoraren ist keine systematische andere Interessenausrichtung zu erwarten als bei Provisionen. Selbst bei Aufwandsvergütungen, wie zum Beispiel einem Stundensatz, sind Interessenkonflikte nicht per se ausgeschlossen.

» *Ich bin gegen Gewinnmaximierungsmodelle zulasten der Kunden.*

Das Damoklesschwert „Provisionsabgabeverbot“ nach Paragraph 48b VAG löst bei manchen eine gewisse Vorsicht aus und hindert auch einige daran, den Schritt in die Honorarberatung zu wagen. Dürfen bei der Honorarvermittlung wirklich nur Nettopolicen angeboten werden oder gibt es eine Möglichkeit, auch Bruttopolicen anzubieten und trotzdem Honorarvermittlung zu leben?

Es gibt eine Möglichkeit: Man kann seine Gewerbeerlaubnis in diejenige des Versicherungsberaters nach Paragraph 34d Absatz 2 GewO umtauschen und anschließend sowohl Nettopolicen als auch Bruttopolicen mit Durchleitung der Provisionen durch den Versicherer – Paragraph 48c VAG – vermitteln. Ich bin der Meinung, dass man sich klar entscheiden sollte, in welchem Bezahlungsmodell man arbeiten möchte, um damit auch den Kunden eine eindeutige und nicht irreführende Auskunft über sein Geschäftsmodell zu geben. Wer zum Beispiel gegen Honorar tätig sein möchte, sollte dies also ausschließlich tun. Ich bin gegen Gewinnmaximierungsmodelle zulasten der Kunden, bei denen beiden Seiten – dem Versicherer wie dem Kunden – die Hand aufgehoben wird, der Kunde darüber aber im Unklaren gelassen bleibt.

Das Thema Honorarberatung wird nun seit über zehn Jahren in der Fachpresse als „die Chance für Vermittler und Berater“ kommuniziert. Nicht selten wird die Honorarberatung folglich als die Lösung der Zukunft gehandelt. Warum wird die Honorarberatung von Vermittlern und Beratern aus Ihrer Sicht noch nicht aktiv angepackt?

Entscheidend für Kunden ist die Qualität der Beratung und die Beziehung zum Beratenden und weniger dessen Bezahlmodell. Selbst im vermeintlichen Vorzeigeland der Honorarberatung, Großbritannien, wird auch nach dem „Provisionsverbot“ von 2013 überwiegend weiterhin eine erfolgsabhängige Vergütung durch den Versicherer oder die Anlagegesellschaft mit dem Kunden vereinbart. Das nennen wir Courtage. Der einzige Unterschied zu uns ist, dass diese mit dem Kunden transparent vereinbart werden muss. Als Ökonom glaube ich daran, dass Märkte solche Fragen sehr gut selbst regeln können. Wenn die Kunden ein erfolgs- oder ein aufwandsabhängiges Honorar fordern, werden die Anbieter sich danach ausrichten und es anbieten. Wenn nicht, dann nicht. Seit 2011 mache ich alle fünf Jahre gemeinsam mit der Universität zu Köln eine Marktbefragung, die zeigt, dass es mittlerweile ein breites Angebot sowohl an Nettotarifen als auch sogar an – verwaltungsaufwändigen – Durchleitungslösungen für den Versicherungsberater gibt. Die Marktanteile im Neugeschäft mit solchen Tarifen stagnieren im einstelligen Promillebereich.

„ Die Abschreckungswirkung einer Honorarforderung ist nicht zu unterschätzen.

Was wird Ihrer Meinung nach in den nächsten fünf Jahren zum Thema Vergütung auf die Versicherungsbranche zukommen?

Wenn Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittler sich weiter sperrig zeigen beim Verzicht auf traditionelle, einseitig Abschlussprovisions-fokussierte Vergütungsmodelle, erwarte ich weitere legislative und aufsichtsrechtliche Maßnahmen. Die Branche sollte es als eine Chance begreifen, dass die Politik derzeit andere Sorgen hat, als den im Koalitionsvertrag der Ampel angedeuteten Radikalumbau der privaten Vorsorge anzugehen. Sie könnte jetzt Reformbereitschaft zeigen, um auch künftig ein respektierter Partner in der Altersvorsorge und Einkommenssicherung zu bleiben.

Die Angst vor sozialer Spaltung bei Einführung von Provisionsverboten wird immer wieder genannt. Richtet sich die Honorarberatung nur an vergleichsweise vermögende Kundinnen und Kunden?

Im Provisionsmodell werden Vermittler vermögende Kunden lieber beraten als arme, weil sie höhere Abschlüsse und damit höhere Provisionen erwarten dürfen. Andererseits ist die Abschreckungswirkung einer Honorarforderung nicht zu unterschätzen, vor allem bei Kunden, die auch sonst nicht gewohnt sind, Honorare zu zahlen. Provisionen machen es allerdings auch nach meiner ganz persönlichen Erfahrung einfacher, auch weniger vermögende Kunden zu beraten, weil sie eine immanente, soziale Umlage enthalten. Mein Beratungsaufwand für eine Lebensversicherung mit 40.000 Euro Beitragssumme war praktisch gleich hoch wie für eine mit 20.000 Euro. Beide waren mir recht, solange auch der kleinere Abschluss noch einen Deckungsbeitrag zur Deckung meiner Agenturkosten eingebracht hat. Für den Kunden mit der kleineren Summe wäre es aber sehr schwer gewesen, ein vergleichbar hohes Honorar zahlen zu müssen wie derjenige mit der hohen Summe. Dieser Kunde hat von der nur halb so hohen Provision profitiert.

„ Betrügen kann man in jedem Vergütungsmodell, Gutes leisten aber genauso.

Ein Gegenargument der Honorarberatung ist häufig, dass sie sich nur wohlhabende Personen leisten können und Personengruppen mit geringem Einkommen keinen Zugang zu dieser Dienstleistung haben. Stimmt das in Ihren Augen? Sehen Sie Lösungen, um soziale Spaltung zu vermeiden?

Wie so oft im Leben, sollte man nicht nur in Schwarz-Weiß-Kategorien argumentieren. Differenzierte Einblicke gibt es aus dem Monitoring des Retail Distribution Reports in Großbritannien. Dieser zeigt, dass es in der Tat für vermögende Kunden leichter ist, einen Makler zu finden, der ihnen seine Dienste anbietet. Man vermutet, dass dieser „Advice Gap“ gestiegen ist, wobei es dafür keinen eindeutigen empirischen Beleg gibt. Es ist allerdings eine sozialpolitisch brisante Frage, ob man es einfach hinnehmen möchte, dass Menschen mit geringeren Einkommen beziehungsweise Vermögen kein Beratungsangebot bekommen. Großbritannien ist dagegen so vorgegangen, dass die britische Finanzaufsicht die Branche eingeladen hat, gemeinsam automatisierte Beratungssysteme zu entwickeln, die eine standardisierte Beratung auch für Kunden mit kleineren Einkommen sichern. Das werden wir aber wohl nicht erleben, dass die deutsche Finanzaufsicht Bafin mit Steuergeldern des Bundesfinanzministeriums im Rücken Versicherer und Anlagegesellschaften einlädt, Robo-Advice-Systeme zu entwickeln. Leider sind wir in solchen Fragen sehr ideologisch statt pragmatisch unterwegs. Die kritische Öffentlichkeit würde vermutlich der Bafin sofort vorwerfen, sich mit bösen Kapitalisten gemein zu machen und ihre Aufseherrolle zu vergessen.

Nutzt diese Personengruppe mit geringem Einkommen aktuell überhaupt das Angebot der klassischen Vermittler und Berater? Wie hoch ist der Anteil dieser Personengruppen im Bestand der Versicherungsmakler?

Genau Bestandsanteile kenne ich nicht, aber selbstverständlich werden auch geringverdienende Bevölkerungsgruppen umfangreich bedient. Eine Ausstattung von rund 70 Prozent deutscher Haushalte mit – freiwillig abzuschließenden – Privathaftpflicht- und Hausratversicherungen erreicht man nicht, wenn man sich nur auf vermögende Haushalte konzentriert. In Vertriebswegen gesprochen dürften es vorwiegend Ausschließlichkeitsvertreter und Banken/Sparkassen sein, die hauptsächlich in

Geringverdiener-Haushalten tätig sind; Makler dagegen wohl eher im Firmen- und im vermögenden Privatkundengeschäft. Dass es in Deutschland noch so starke Ausschließlichkeitsvertriebe gibt, ist ein Vorteil gegenüber der britischen Situation. Erneut ist es eine sozialpolitische Frage, ob man ganze Vertriebswege und damit die Versorgung von deren Kunden infrage stellen möchte.

» *Entscheidend ist die Qualität des Beraters.*

Inwiefern könnte die unternehmerische Freiheit und Verantwortung jedes einzelnen Vermittlers auch dazu führen, dass es Beratungskonzepte gegen Honorar für Personengruppen mit geringem Einkommen gibt? Würde eine Spezialisierung von Vermittlern auf die Belange von Personengruppen mit geringem Einkommen Sinn ergeben?

Das halte ich durchaus für möglich. Allerdings müssen dann die Kosten begrenzt werden. Das Dilemma der Makler ist, dass hohe Kosten durch die Pflicht zu einer marktumfassenden Versicherer- und Produktauswahl entstehen. Eine standardisierte Begrenzung der Beratungsgrundlage ist aber nicht zulässig. Es gäbe aber auch Gebührenmodelle mit gewisser Ähnlichkeit zum Honorar, die von Ausschließlichkeits- und Mehrfachvertretern mit Zustimmung von deren Vertragspartnern angewendet werden könnten. Die Frage ist nur, welchen Nutzen das alles letztlich den Kunden bringt. Nach meiner Wahrnehmung ist das derzeit vorherrschende Honorarmodell eher ein Arbitrage-Modell: Die oben schon diskutierten Gutverdiener beschaffen sich ihre Lebensversicherungen und Anlagen billiger, indem sie ein geringeres Honorar bezahlen als vergleichbar an Provision in den Produkten enthalten gewesen wäre. Greift dieses Modell weiter um sich, und das wäre im Wettbewerb zu erwarten, dann wird es immer schwieriger, umgekehrt Honorar-Modelle für Geringverdiener anzubieten. Der immanente, soziale Ausgleich findet dann immer weniger statt. Der Vermittler muss sich auf Gutverdiener mit deren teilweise reduzierten Honoraren fokussieren, weil die kleinen Deckungsbeiträge der Geringverdiener in Summe nicht ausreichen, den Verlust an hohen Deckungsbeiträgen der Gutverdiener auszugleichen.

Was zeichnet eine gute Honorarberatung aus beziehungsweise, was braucht eine Honorarberatung, um wirklich Mehrwert zu stiften?

Entscheidend ist die Qualität des Beraters und seiner Beratung. Es gibt eine sehr gute Doktorarbeit zu dem Thema, die die Beratungsqualität ausführlich und differenziert beschreibt (Karau 2015). Ergänzen muss man noch den Aspekt der inneren Haltung des Vermittlers. Betrügen kann man in jedem Vergütungsmodell, Gutes leisten umgekehrt aber genauso.

Inwiefern bewerten Sie Ideen zur Abmilderung der sozialen Spaltung, wie beispielsweise einfache digitale Lösungen – Videokurse, Gruppenveranstaltungen, KI – gegen ein geringes Pauschalhonorar, im direkten Vergleich zu zum Teil teuren Provisionen?

Sobald Kunden freiwillig und in vollem Umfang nur wegen eines Videokurses zum sinnbildlichen Kuli greifen und alle sinnvollen Anträge unterschreiben, bin ich sofort dafür. Meine mittlerweile 20 Jahre alte Verkaufserfahrung war aber eine völlig andere. Ich lasse mir regelmäßig von Vermittlern aus der heutigen Praxis berichten, inwiefern sich diese geändert hat – überhaupt nicht. Ich glaube, in der Politik und teilweise im Verbraucherschutz herrscht ein Bild des Versicherungskunden als Homo oeconomicus vor, der nur aufgrund einer umfangreichen Information nutzenmaximierend und rational Versicherungen abschließt und Anlagen erwirbt. Die Regulierung der vergangenen Jahrzehnte belegt das mit inzwischen teils abstrusen Mengen an ungelesenen Vertragsinformationen, immer umfangreicheren Fragenkatalogen, wie aktuell zur Nachhaltigkeit von Versicherungsanlagen, auf die der Fragesteller bisher kaum sinnvolle Antworten geben kann sowie einer Verantwortungszuweisung zum Vertreter, der im besten Kundeninteresse zu handeln hat.

Unterschätzt wird, dass Kunden so viel Informationen weder haben wollen noch verarbeiten können. Ebenso unterschätzt wird, dass Kunden nicht nutzenmaximierend denken und auch nicht rational entscheiden. Sie brauchen also Hilfe, Anleitung und auch kräftige Anstupser, die richtigen Entscheidungen zu treffen. Übrigens gäbe es eine Möglichkeit, das zu ändern: Die Bundesregierung müsste einfach nur sämtliche sozialpolitisch sinnvollen Versicherungen zu Pflichtversicherungen erklären. Aber das gelingt ja noch nicht einmal beim Thema Elementarschaden-Zusatzdeckung.

Enthält in Ihren Augen die Aussage, dass wir in der Branche nicht den „Arsch in der Hose“ haben, den Kundinnen und Kunden klar zu sagen, was wir kosten und was unsere Dienstleistung wert ist, einen wahren Kern?

Kunden haben auch gelernt, dass die Marketing-Maschinerien ihnen viel weismachen wollen. Insofern bin ich nicht besonders optimistisch, dass Kunden plötzlich ihre Versicherungsvermittler mit einem roten Teppich und Schecks empfangen, wenn sie ihnen nur einmal den Wert ihrer Dienstleistung erklären. Aber natürlich war es nicht geschickt, umgekehrt mit der vermeintlichen Kostenlosigkeit der Vermittlung zu werben.

Warum arbeiten nahezu alle Gewerbe und Dienstleistungen – Handwerker, Steuerberater, Coaches, Anwälte – auf Rechnung, nur die Versicherungsbranche nicht?

Weil sie auf eigene und nicht wie der Versicherungsvermittler auf fremde Rechnung arbeiten. Es gibt übrigens sehr viele Branchen, in denen Handelsvertreter und Handelsmakler auf fremde Rechnung arbeiten. Immobilien-, Börsen- oder Warenmakler beispielsweise kaufen und verkaufen keine Immobilien, Aktien, Waren etc. auf eigene Rechnung.

» Eine nachhaltige Erfolgsvergütung ist eine, die erst dann verdient ist, wenn der Erfolg wirklich eingetreten ist.

Als Vorteil der Honorarberatung wird immer wieder das Thema der Stornofreiheit genannt. Sehen Sie dies auch so oder geht es letztendlich um andere Vorteile der Honorarberatung?

Ich würde es anders formulieren: Die Honorarberatung oder Honor-ähnliche Vergütungsmodelle werden durchaus missbraucht, um die Stornohaftung zulasten der betroffenen Kunden zu umgehen. Ich habe mehrfach Gerichtsgutachten zu solchen Fällen schreiben müssen, in denen Kunden, die von ihrem Recht auf vorzeitige Vertragskündigung Gebrauch machen wollten, anschließend nicht nur die gezahlten Versicherungsprämien verloren, sondern auch noch Schulden aus nicht getilgten Vergütungsvereinbarungen abzutragen hatten. Nur mal zum Vergleich: Der Bundesgerichtshof und sogar das Bundesverfassungsgericht empfanden es 2005 als unbillig, dass ein frühzeitig kündigender Kunde alle seine gezahlten Prämien verlor, ohne aber Schulden zurückzubehalten. Die Verfassungsrichter verpflichteten den Gesetzgeber, die ohnehin geplante VVG-Reform auf den 1. Januar 2008 vorzuziehen und einen Mindestrückkaufswert in der Lebensversicherung sicherzustellen.

Zum Abschluss eine Frage zum Megatrend Nachhaltigkeit, der nun auch in unserer Branche angekommen ist. Welche Synergien sehen Sie zwischen den Themen Nachhaltigkeit in allen Dimensionen und der professionellen Honorarberatung?

Eine nachhaltige Erfolgsvergütung ist eine, die erst dann verdient ist, wenn der Erfolg wirklich eingetreten ist. Besteht der Erfolg aus zum Beispiel einer Selbstverpflichtung des Kunden, 30 Jahre lang Beiträge zu zahlen, dann ist der Erfolg erst dann eingetreten, wenn er 30 Jahre lang Beiträge gezahlt hat. Insofern wäre eine laufende Vergütung – ganz gleich ob vom Versicherer oder vom Kunden gezahlt – die nachhaltigste Form der Erfolgsvergütung. Die überwiegende Realität ist eine andere, und auch das gilt sowohl für die Abschlussprovision als auch für das Abschlusshonorar.

Über den Interviewpartner

Professor Dr. Matthias Beenken hat über 35 Jahre Erfahrung in der Versicherungswirtschaft, im Versicherungsvertrieb, als Fachjournalist und als Berater von Versicherungsgesellschaften und -verbänden. Er publiziert rund um die Themen Versicherungswirtschaft und -vermittlung.

Über die Autoren

Tim Schreitmüller ist digitaler Stratege mit Versicherungs-Know-how von der LV 1871. Stephan Busch ist Versicherungsmakler und Inhaber von [Progress Finanzplaner](#). Tim und Stephan sind die Köpfe von [CoachMeNetto](#).

MEHR ZU

> [BRANCHE](#) > [KOLUMNEN](#) > [VERGÜTUNG](#)

> [VERTRIEB](#)