

Dr. Helge Lach

## Evaluierung: Hält die IDD, was sie versprochen hat?

### 1. Einführung, Überblick und Methodik

#### a) Harmonisierung und Verbraucherschutz

Die zentralen Anliegen der am 22. Februar 2016 in Kraft getretenen IDD (EU-Richtlinie 2016/97) waren insbesondere die Harmonisierung der rechtlichen Regelungen zum Versicherungsvertrieb in den EU-Mitgliedsstaaten und die Verbesserung des Verbraucherschutzes. Der deutsche Gesetzgeber hat die Vorgaben im Jahr 2018 mit gewerbe-, versicherungsvertrags- und aufsichtsrechtlichen Regelungen sowie der Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) in nationales Recht transformiert.

#### b) Evaluierung im Jahr 2021

Im Laufe des Jahres 2021 soll die IDD „evaluiert“ werden. Dabei wird geprüft werden, ob die Regelungen angemessen in die nationalen Rechtsrahmen eingebunden wurden und ob sie zu den beabsichtigten Wirkungen führen. Die europäische Aufsichtsbehörde EIOPA (European Insurance and Occupational Pension Authority) hat dazu Mitte November 2020 im Rahmen eines Konsultationsverfahrens einen Fragebogen im Internet veröffentlicht, in dem alle „Stakeholder“ zu Wort kommen sollen. Die

„Wichtig für alle Kunden sind meine Ehrlichkeit und mein Service“

Zitat aus der Vermittlerumfrage

Frist zur Beantwortung endet am 1. Februar 2021. Die EIOPA will ihren Bericht im 4. Quartal 2021 vorlegen.

Für eine Wirkungsanalyse mit quantitativen Belegen kommt der Fragebogen (Abgabeschluss 1.2.2021) zu früh. Viele statistische Daten des Jahres 2020 werden erst im Laufe des Jahres 2021, also nach Abgabeschluss, zur Verfügung stehen. Unabhängig davon darf bezweifelt werden, dass ein Zeitraum von gut 2 Jahren ausreicht, um die Wirkung regulatorischer Maßnahmen quantitativ zu messen, zumal es oft Sonderinflüsse gibt, aktuell zum Beispiel aus der Corona-Pandemie.

#### c) Inhalte des EIOPA-Fragebogens

Der Fragenkatalog lässt sich inhaltlich wie folgt strukturieren:

- (1) Verbesserung der Qualität der Beratung
- (2) Geeignetheitsprüfung und Zielmarkt
- (3) Verkauf ohne Beratung
- (4) Auswirkungen auf kleinere Vermittler
- (5) IDD und Digitalisierung
- (6) Anwendung der IDD
- (7) Grenzüberschreitender Vertrieb
- (8) Verbraucherschutz
- (9) Aufsicht

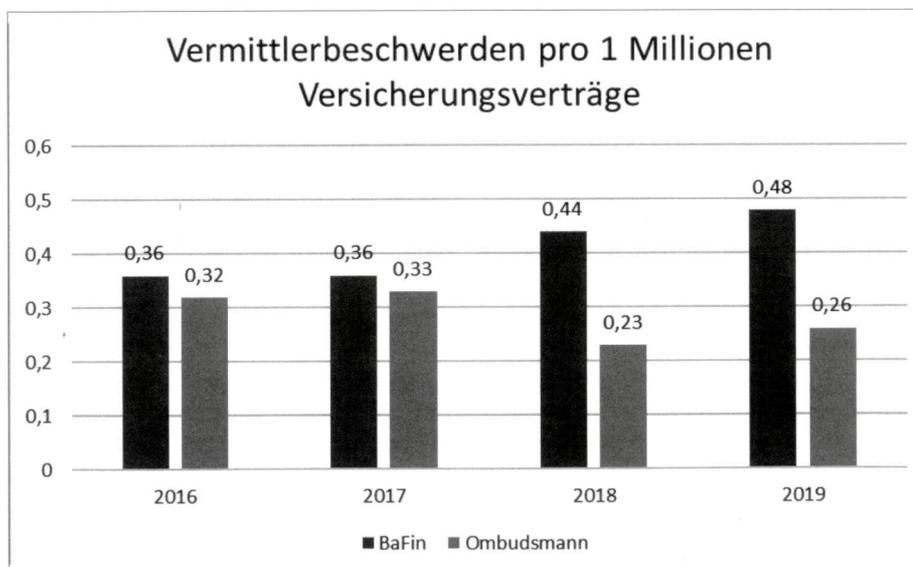
Im Folgenden werden lediglich die für Vermittler relevanten Themenbereiche aus deren Sicht sowie mit Blick auf deren Kunden behandelt.

#### d) Vermittlerbefragung

Der EIOPA-Fragebogen fordert objektive Nachweise zu qualitativen Antworten. Im Einzelfall gestaltet sich dies schwierig. Im Auftrag des Bundesverbandes Deutscher Vermögensberater e.V. (BDV) hat deshalb das Deutsche Institut für Vermögensbildung und Alterssicherung (DIVA) im Dezember 2020 bei 1.500 Verbandsmitgliedern eine online-Befragung durchgeführt. Diese sind von den Regelungen der IDD unmittelbar betroffen, und sie sind in ständigem Austausch mit ihren Kunden und kennen insoweit deren Situation sehr gut.

Die Vermittlerumfrage knüpft unmittelbar am EIOPA-Fragebogen an. Von den nach dem Zufallsprinzip ausgewählten 1.500 Vermittlern haben 826 an der Umfrage teilgenommen. Alle Vermittler sind kleine bzw. mittelgroße Vermittlerbetriebe nach §34 d GewO. Es liegt mithin eine statistisch hinreichend abgesicherte Erhebung vor, die empirisch breit belegte und damit objektivierte Antworten auf die die EIOPA interessierenden Fragen - aus Sicht der Vermittler und deren Kunden - liefert.

Abbildung 1: Vermittlerbeschwerden



Dr. Helge Lach,  
Stv. Vorsitzender des Bundesverbandes Deutscher  
Vermögensberater e.V.

## 2. Inhalte der EIOPA-Befragung im Einzelnen

### a) Verbesserung der Qualität der Beratung

An erster Stelle der Befragung der EIOPA steht die Qualität der Beratung. Von Interesse ist, ob die Regelungen der IDD zu einer Verbesserung beigetragen haben. Als Indikatoren werden die Anzahl von Falschberatungen, Beschwerden und Gerichtsverfahren, die Anzahl von Rückabwicklungen (Storno), die Kenntnisse und Fähigkeiten der Vermittler sowie Regelungen zu Vergütungen und Interessenskonflikten genannt.

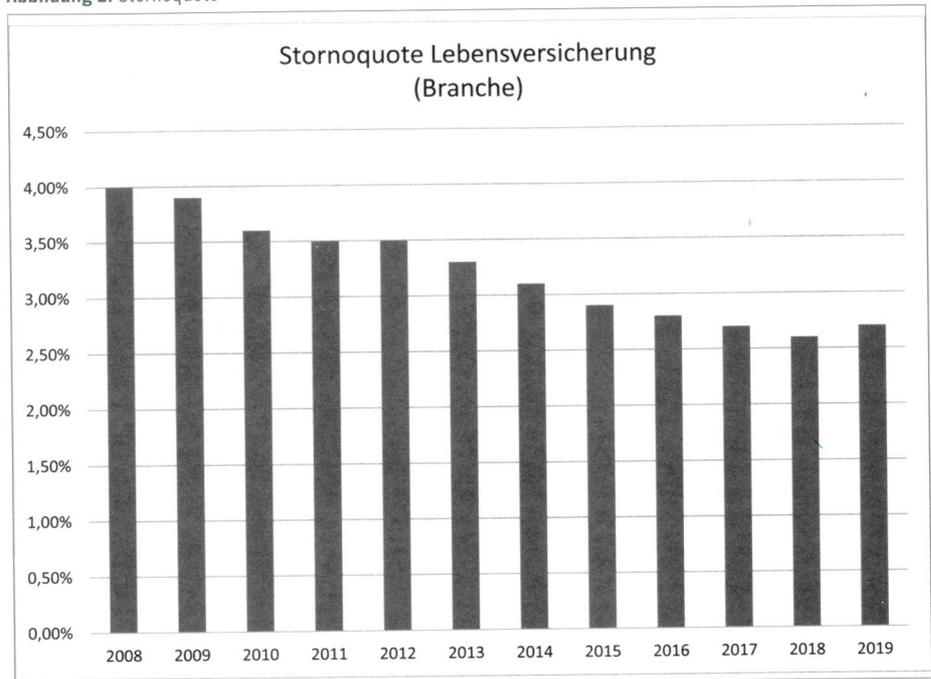
#### Beschwerdestatistiken

Fast alle Versicherungsunternehmen und Vermittler in Deutschland erfassen Kundenbeschwerden systematisch und werten dabei auch die Beschwerdegründe aus. Aussagen zum Gesamtmarkt sind nicht möglich, da die verwendeten Methoden uneinheitlich und insoweit nicht aggregierbar sind. Es darf aber unterstellt werden, dass die Ergebnisse solcher Befragungen zur Verbesserung der Abläufe genutzt werden. Branchenbezogene Anhaltspunkte liefern die Beschwerdestatistiken der BaFin und des Versicherungsombudsmannes (Abb.1). Beide Statistiken weisen vermittlerbezogene Beschwerdequoten aus, die mit Blick auf die geringe Anzahl von Beschwerden kaum messbar sind. Hinweise auf Missstände gibt es insoweit nicht. Auf derart niedrigem Niveau können Regelungen wie die der IDD gar keine Wirkung haben, da es an Ansatzpunkten dafür fehlt.

#### Stornoquote Lebensversicherung (Branche)

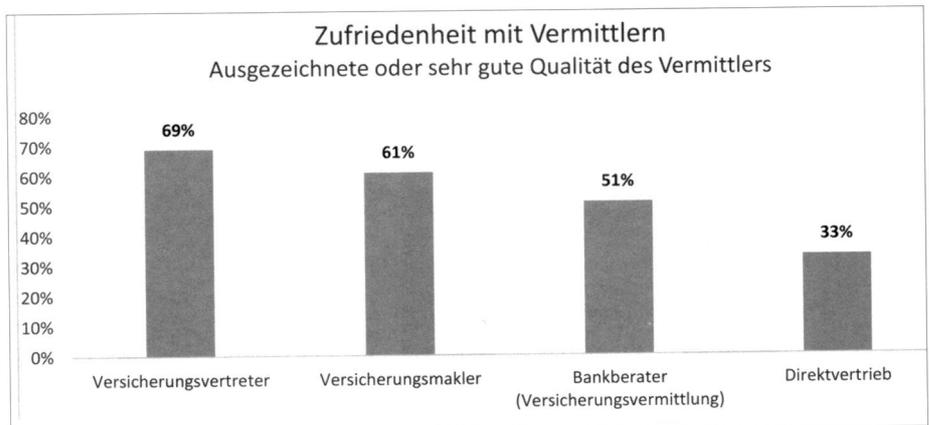
Insbesondere in der Lebensversicherung kann die Stornoquote ein Indiz für die Beratungsqualität sein. Die Aussagefähigkeit ist jedoch gering, da die Hauptursache für Kündigungen nach Angaben der Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft und nach einer Untersuchung des Infas Quo Instituts aus dem Jahr 2018 finanzielle Engpässe der Kunden sind, die auf Lebensumstände – oft weit nach Abschluss des Vertrages – zurückzuführen sind (z.B. Scheidung, Arbeitslosigkeit und Überschuldung). Die Stornoquote hat nichtsdestotrotz seit Jahren – beginnend lange vor der Einführung der IDD – rückläufige Tendenz.

Abbildung 2: Stornoquote



Quelle: GDV

Abbildung 3: Zufriedenheit mit Vermittlern



Quelle: Kundenmonitor Assekuranz 2017

Vermittler werden ihren Anteil an dieser erfreulichen Entwicklung haben.

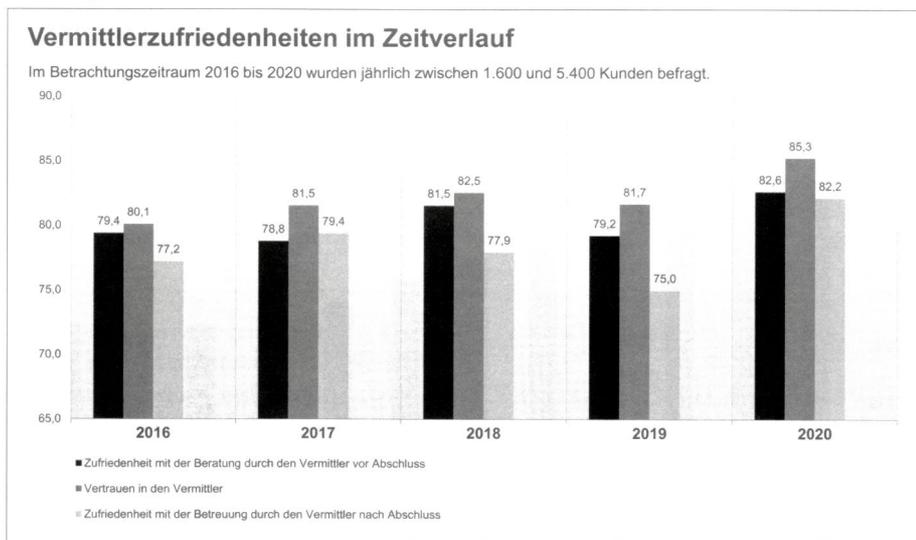
#### Verbraucherbefragung

Eine Befragung des Marktforschungsinstituts yougov aus dem Jahr 2017 zeigt, dass je nach Vermittlertyp mehr als zwei Drittel aller Verbraucher die Qualität ihres Vermittlers mit ausgezeichnet oder sehr gut bewerten. Bereits vor Einführung der IDD lag demnach die Qualität auf hohem Niveau. Folgebefragungen nach 2017 liegen nicht vor.

Auffällig ist, dass Versicherungsvertreter die besten Bewertungen erhalten. Of-

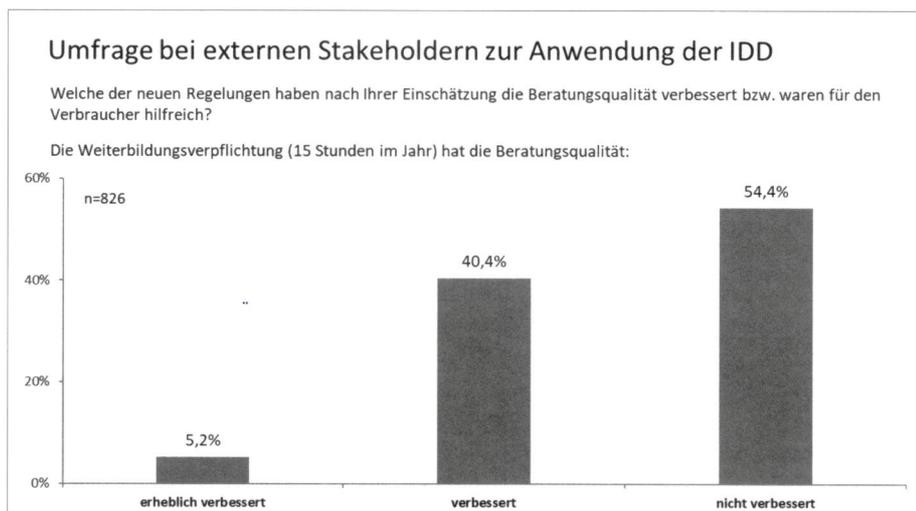
fensichtlich trägt das überschaubare Produktangebot des gebundenen Vermittlers eher zur Zufriedenheit des Kunden bei, als das breite und tiefe Angebot der unabhängigen Vermittler. Dies liegt vermutlich daran, dass gebundene Vermittler „ihre“ Produkte sehr gut kennen. Und der Versicherer hat die Verantwortung für die Aktivitäten „seiner“ Vermittler und wird diese deshalb bestmöglich qualifizieren, ausstatten und anleiten. Der ungebundene Vermittler unterliegt dieser „Aufsicht“ durch einen Versicherer nicht. Festzuhalten ist damit, dass gerade aus Verbraucherschutzgesichtspunkten das Konstrukt des gebundenen Vermittlers zu den besten Ergebnissen führt.

Abbildung 4: Vermittlerzufriedenheit im Zeitverlauf



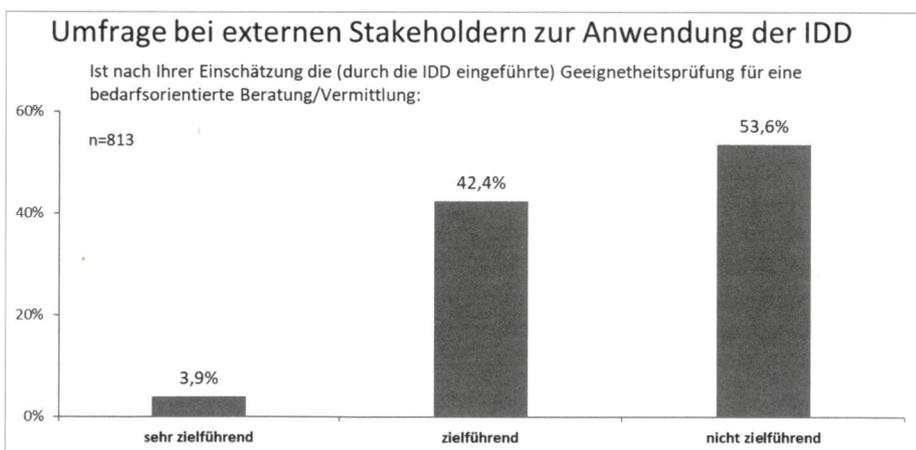
Quelle: Assekurata Kundenbefragung

Abbildung 5: Auswirkung der Weiterbildungsverpflichtung



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Abbildung 6: Wirkung der Geeignetheitsprüfung



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Dies gilt auch im Vergleich zur telefonischen bzw. schriftlichen Beratung im Direktvertrieb mit den schwächsten Bewertungen. Die persönliche Beratung hat aus Sicht der Verbraucher eindeutig höhere Qualität als die nichtpersönliche.

Mit Bezug zur EIOPA-Befragung hat die Ratingagentur Assekurata Solutions Zufriedenheitswerte zu Vermittlern veröffentlicht. Die Befragungen sind fester Bestandteil der Versicherer-Ratings. Die Ergebnisse zeigen, dass die Zufriedenheits- und Vertrauenswerte durchgängig auf sehr hohem Niveau sind und sich im Jahr 2020, also dem zweiten Jahr nach Inkrafttreten der IDD-Regelungen, nochmals verbessert haben. Die Werte für die Abschlussberatung sind sehr hoch. Dies ist ein starkes Indiz dafür, dass die im Fokus der IDD stehenden Themen wie Anreize (Abschlussprovisionen) und potentielle Interessenskonflikte im Grunde zumindest für den deutschen Versicherungsmarkt wenig Bedeutung haben.

*Bedeutung des „Verbraucherschutzes“*

Insgesamt wirft der Widerspruch zwischen den durchweg positiven Bewertungen der Vermittler und der immer wieder scharf vorgetragenen Kritik von Verbraucherschützern die Frage auf, ob Verbraucherschutzorganisationen wirklich das Meinungsbild des Verbrauchers widerspiegeln, wenn es um die Beratung geht. Der Widerspruch löst sich teilweise auf, wenn berücksichtigt wird, dass Verbraucherzentralen selbst zu Versicherungen beraten, dafür Honorar nehmen und insoweit Wettbewerber der Vermittler sind. Die Frage ist allein deshalb von erheblicher Bedeutung, weil die Auffassungen und Eingaben des Verbraucherschutzes für viele Regelungen der IDD maßgeblich waren.

Zu bemängeln ist weiterhin, dass die Eingaben der Verbraucherzentralen auf Einzelfällen beruhen. Bei der Größe des Versicherungsmarktes und der Vielzahl von Beratungen durch Vermittler sind solche Einzelfälle nicht dazu geeignet, Missstände am Markt insgesamt zu belegen oder gar regulatorische Maßnahmen daraus abzuleiten, die alle Vermittler treffen. Die Verbraucherzentralen bleiben einen dafür notwendigen aktuellen, objektiven Beleg schuldig. Denn ihre Beschwerdefallstatistik weist nur den Finanzmarkt als Ganzes (also insbesondere Banken, Versicherungen, Bausparkassen, Investmentgesellschaften, Zahlungsdienstleister) aus. Zahlen für das hier rele-

vante Segment der Versicherungsvermittler wurden letztmalig im Jahr 2018 beziffert. Die Anzahl der Beschwerden hierzu belief sich nach Angaben des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen auf 74 (von über 36.000 Beschwerden im Gesamtsegment Finanzen).

*Qualifikation der Vermittler, Weiterbildung*

Es ist unbestritten, dass die fachliche Kompetenz eines Vermittlers mit der Qualität seiner Beratung korreliert. Mit der durch die IMD eingeführten Sachkundeprüfung ist die Erstqualifikation für Versicherungsvermittler seit Mai 2007 in Deutschland hinreichend geregelt. Die IDD knüpft mit einer jährlichen Weiterbildungsverpflichtung daran an. Damit soll gewährleistet werden, dass Vermittler während der gesamten Dauer ihrer Tätigkeit entsprechend qualifiziert sind.

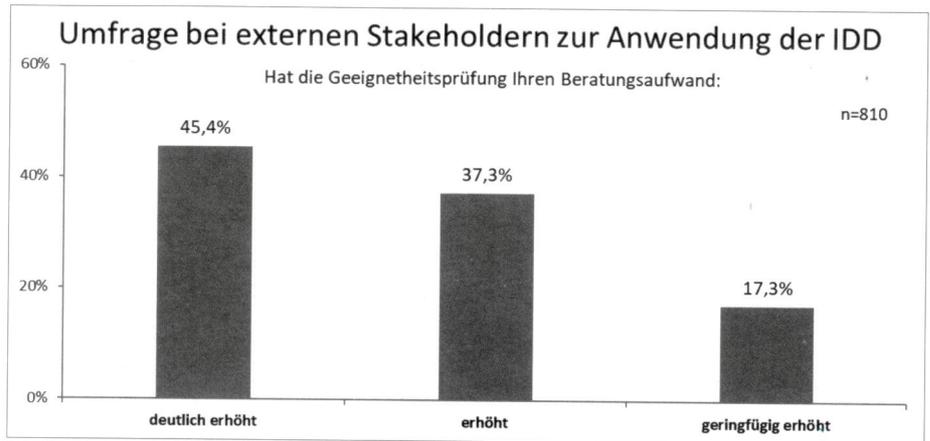
Die Versicherungsbranche hat mit ihrer Initiative „Gut Beraten“ schon im April 2014 eine Einrichtung geschaffen, die nicht verpflichtend ist und dennoch für die meisten der registrierten Vermittler Bildungskonten führt und Weiterbildungsstunden dokumentiert. Dies unterstreicht das generelle Bemühen der Branche um Qualifizierung und um Qualität in der Beratung. Im Jahr 2020 lag die Zahl der aktiven Bildungskonten dieser freiwilligen Brancheninitiative bei über 150.000 (rund 75% der Anzahl registrierter Vermittler).

Die unmittelbar Betroffenen beurteilen die Weiterbildungsverpflichtung ambivalent: Über die Hälfte der Vermittler geht nicht von einer Verbesserung der Beratungsqualität aus (Abb. 5). Dieses Ergebnis lässt sich darauf zurückführen, dass für die Mehrheit der Vermittler ein Weiterbildungsvolumen von 15 Stunden (und mehr) auch schon vor Inkrafttreten der IDD selbstverständlich war. Die übrigen Vermittler gehen von einer Verbesserung aus. Dies dürfte darauf zurückzuführen sein, dass durch die gesetzliche Verpflichtung zur Weiterbildung deren Verbindlichkeit und Durchdringung erhöht wurden.

*b) Geeignetheitsprüfung*

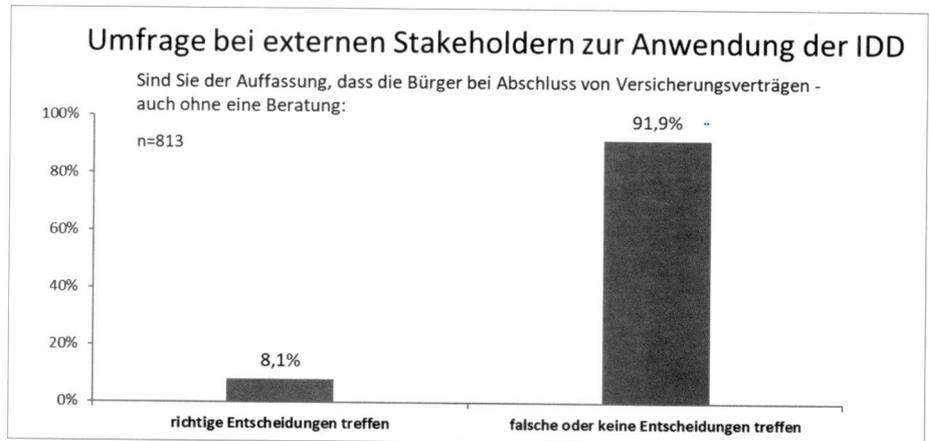
Bedarfsanalysen wurden auch schon vor der IDD in der Breite des Marktes eingesetzt. Neu sind die inhaltlichen Vorgaben und der verpflichtende Charakter. Damit ist gewährleistet, dass Vermittler

Abbildung 7: Beratungsaufwand durch Geeignetheitsprüfung



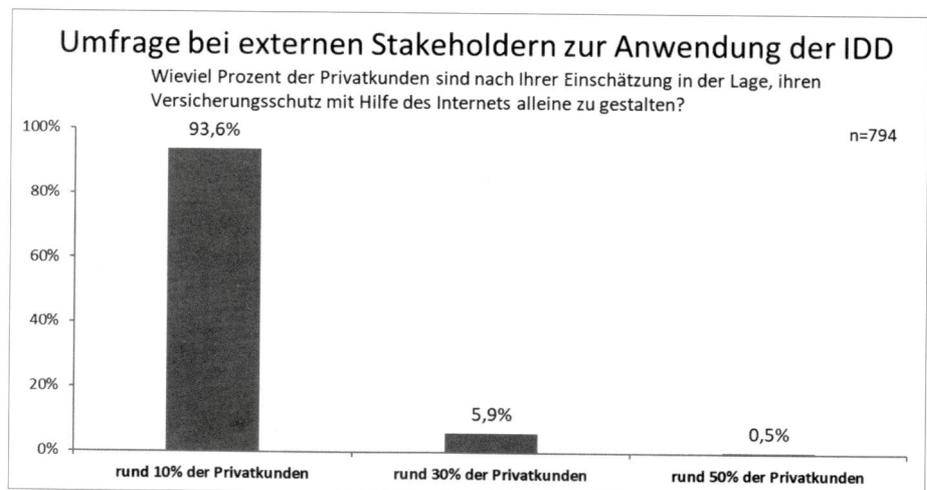
Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Abbildung 8: Bedeutung von Beratung



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Abbildung 9: Bedeutung des Internets

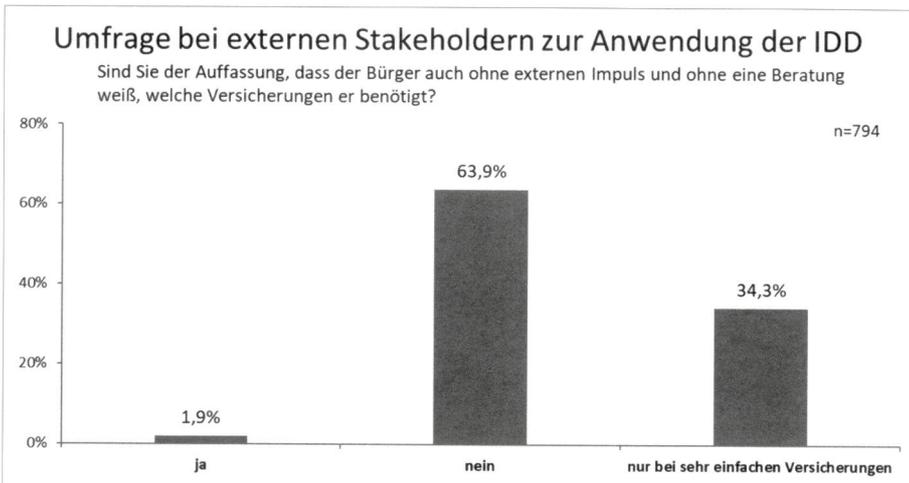


Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

generell Bedarfsanalysen einsetzen und diese rechtlichen Mindeststandards genügen.

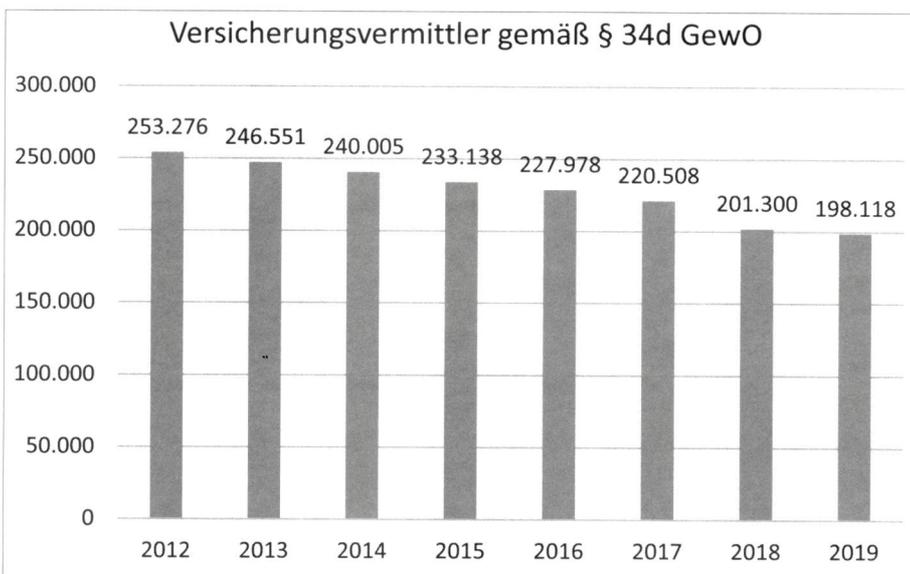
Über die Hälfte der befragten Vermittler gibt an, dass die Geeignetheitsprüfung nicht zielführend sei (Abb. 6). Bei den be-

Abbildung 10: Wissensstand der Bürger



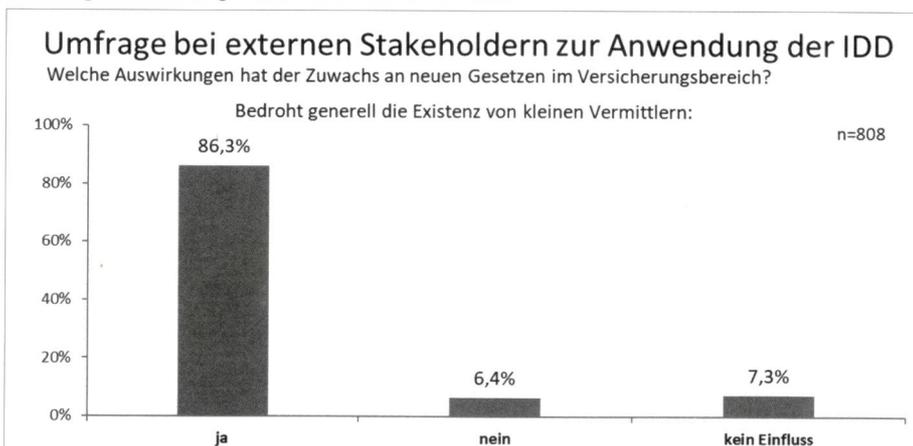
Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Abbildung 11: Entwicklung der Vermittlerzahlen



Quelle: DIHK, Stand jeweils zum Jahresende

Abbildung 12: Auswirkungen neuer Gesetze auf die Vermittler



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

fragten Vermittlern handelt es sich um Vermögensberater, die neben Versicherungen auch Finanzanlagen, Immobiliendarlehen und sonstige Finanzprodukte vermitteln. Die von diesen Vermittlern eingesetzten Bedarfsanalysen knüpfen also nicht – so wie die Geeignetheitsprüfung der IDD – isoliert am Versicherungsbedarf oder gar nur an Versicherungsanlageprodukten an, sondern an der gesamten finanziellen Situation des Kunden. Eine auf Versicherungsanlageprodukte begrenzte Bedarfsanalyse (IDD) muss deshalb eher als störend und unpassend empfunden werden. Die von der Praxis entwickelten Analysen sind der deutlich bessere Weg, um der Gesamtsituation des Kunden entsprechen zu können.

Fast 85% der Befragten geben deshalb auch an, dass sich mit Einführung der Geeignetheitsprüfung der Beratungsaufwand nochmals erhöht (37,2%) bzw. deutlich erhöht (45,43%) hat (Abb. 7).

*c) Verkauf ohne Beratung*

Versicherungsprodukte sind schwer verständlich und die Bedarfssituationen in hohem Maße individuell. Für die meisten Verbraucher sind deshalb Versicherungsentscheidungen mangels ausreichender Fachkenntnisse mit hoher Unsicherheit verbunden. Ein kompetenter Berater kann dazu beitragen, dass Verbraucher nicht ohne Kenntnisse falsche Verträge abschließen oder den Abschluss dringend notwendiger Verträge unterlassen.

Die Vermittlerbefragung stärkt diese Ausgangsthese: Nach Einschätzung der Vermittler, die tagtäglich mit Kunden im Gespräch sind, würden ohne Beratung über 90% der Verbraucher die falschen oder keine Versicherungsentscheidungen treffen.

Bezieht man das Internet in die Befragung ein, trauen die Vermittler (93,6%) maximal 10% der Verbraucher zu, ihren Versicherungsschutz alleine mit Hilfe des Internets zu gestalten (Abb. 9).

Stellt man auf die Bedarfssituation der Verbraucher ab, trauen 34,2% der Vermittler den Verbrauchern zu, ihren Bedarf zu kennen, wenn es sich um sehr einfache Produkte handelt. 63,9% verneinen durchweg die Fähigkeit des Verbrauchers, den Versicherungsbedarf ohne Unterstützung durch einen Berater zu ermitteln (Abb. 10).

d) Auswirkungen auf kleinere Vermittler

Die durch die IDD begründeten Pflichten der Vermittler sind nur ein Teilschnitt der gesetzlichen Regelungen, denen insbesondere Allfinanzberater ausgesetzt sind. Deshalb stellt sich nicht die Frage nach den (isolierten) Auswirkungen nur der IDD auf kleine und mittelständische Vermittler.

Es geht hier einerseits um die immer weiter steigende regulatorische Komplexität der Beratung und der Berufsausübung insgesamt, die erhebliche Zeit beansprucht und die Effizienz senkt. Es überfrachtet auch das Beratungsgespräch und überfordert die Kunden. Dies alles wirkt sich am Ende auch auf die Kosten der Vermittler aus.

Auf der anderen Seite führen gesetzliche Regelungen teilweise zu sinkenden Einnahmen der Vermittler. So haben zum Beispiel viele Versicherer zur Vermeidung von Interessenskonflikten Vergütungssysteme umgestellt, verbunden mit negativen Effekten auf die Höhe der Provisionen der Vermittler.

Insgesamt begründet die Regulatorik eine Schere sinkender Umsätze und steigender Kosten, die den Marktzugang erschwert und viele tätige Vermittler zur Aufgabe ihres Geschäftsbetriebs zwingt. Dies unterstreicht die Entwicklung der Anzahl der Versicherungsvermittler auf dem deutschen Markt in den letzten Jahren, die signifikant rückläufig ist (Abb. 11).

Das Vermittlersterben als Folge von Überregulierung bestätigt auch die Vermittlerbefragung. Fast 90% der Befragten gab an, dass die Existenz von Vermittlern durch die Regulatorik bedroht sei. Annähernd die gleiche Anzahl von Vermittlern (85,2%) gibt an, dass die Regulatorik Existenzneugründungen verhindert (Abb. 12 und 13).

Fragt man die Vermittler danach, inwieweit sich in den letzten Jahren die Gesamtkosten des Vermittlers durch Regulatorik verändert haben, geht fast genau ein Drittel von einer Kostensteigerung von mehr als 20% (!) aus. Knapp die Hälfte gibt an, dass sich die Kosten um 10 bis 20% erhöht haben. Dies sind durchweg existenzgefährdende Entwicklungen (Abb. 14).

e) IDD und Digitalisierung

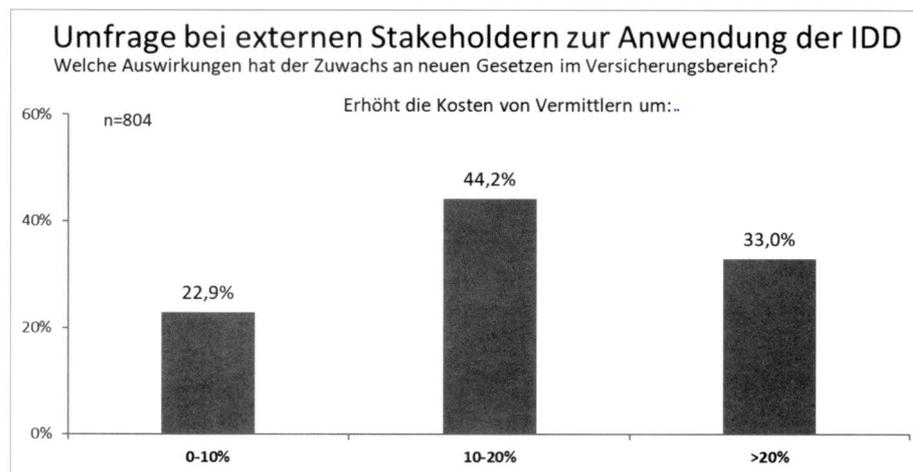
Die Versicherungswirtschaft befindet sich im digitalen Umbruch. Auf der einen

Abbildung 13: Auswirkungen der Regulatorik auf die Vermittler



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Abbildung 14: Auswirkungen der Regulatorik auf die Kosten



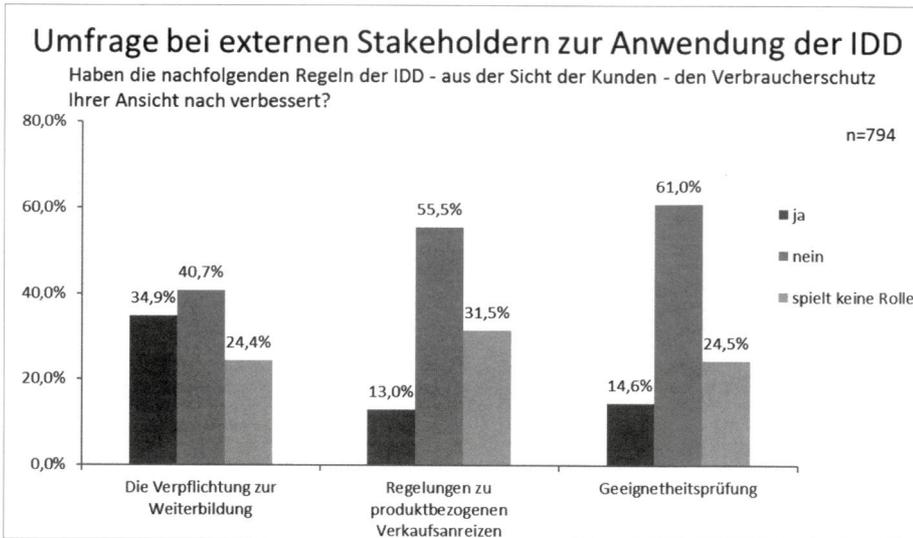
Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Abbildung 15: Auswirkungen der Regulatorik auf die Digitalisierung



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Abbildung 16: Was hat die Regulatorik für den Verbraucherschutz gebracht?



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Seite digitalisieren die Versicherer die Produkte und Geschäftsprozesse und die Vermittler ihre Kommunikation mit dem Kunden und die Beratung. Auf der anderen Seite entstehen Insurtechs, die Teile der Wertschöpfungskette als Dienstleister für Versicherer und Vermittler besetzen oder als Wettbewerber zu diesen auftreten.

Befragt man die Vermittler, inwieweit Regulierung deren Bemühen um Digitalisierung behindert, ergibt sich durchgängig ein einheitliches Bild: 90% geben an, dass gesetzliche Regelungen eine Digitalisierung entweder stark (rund 50%) oder wenig (rund 40%) behindern. Dies gilt für alle Bereiche (Beratung und Vermittlung, Kommunikation mit dem Kunden, Kundeninformation, interne Prozesse, Abb. 15).

Besondere Relevanz hatten für die Vermittler und deren Kunden die regulatorischen Vorgaben in den Lock-Down-Zeiten der Corona-Pandemie. Die Pflichten zum Datenschutz, zur Legitimation, zur Information und zur Dokumentation haben die notwendige digitale Beratung der Kunden massiv erschwert und teilweise unmöglich gemacht. Bei Neufassung der IDD sollte im Vorfeld eine spezielle Evaluierung dieser Situation dazu genutzt werden, Vereinfachungen zu schaffen, die die rechtlichen Rahmenbedingungen besser auf eine digitale Beratung und Vermittlung ausrichten.

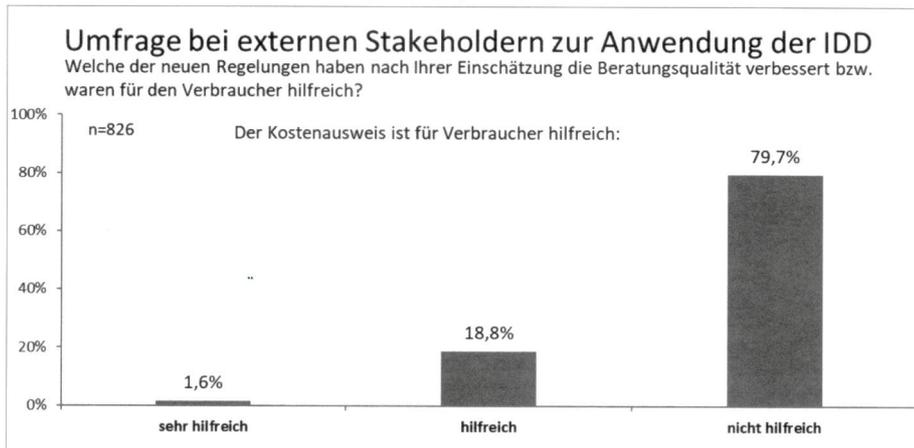
f) Verbraucherschutz

Viele Regelungen der IDD zielen auf den Verbraucherschutz. Aus Sicht der Vermittler wird der Weiterbildungspflicht die größte Wirkung zugesprochen: Rund jeder Dritte der Befragten sieht darin eine Verbesserung des Verbraucherschutzes. Am wenigsten trägt nach Auffassung von über 60% der Befragten die Geeignetheitsprüfung zum Verbraucherschutz bei (siehe oben, Abb. 16).

Auffällig ist, dass die deutliche Mehrheit der Befragten positive Wirkungen der IDD-Regelungen auf den Verbraucherschutz generell verneint bzw. keine Bedeutung des Zusammenhangs konstatiert. Mit Blick auf den zusätzlichen administrativen Aufwand für die Vermittler sind auch dies Ergebnisse, die den Abbau von Regulatorik nahelegen.

Der u.a. durch die IDD begründete Kosten- und Renditeausweis für Versicherungsanlageprodukte ist nach Auffassung von 80% der befragten Vermittler für den Ver-

Abbildung 17: Verbessere Beratungsqualität durch Regulatorik?



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Abbildung 18: Welche Regelungen waren erfolgreich?



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

braucher nicht hilfreich. Die Vermittler sehen dies auch im Zusammenhang mit weiteren rechtlichen Anforderungen in diesem Bereich, zum Beispiel durch die PRIIPs-Verordnung. Ein Teil der Verbraucher interessiert sich gar nicht für die Ausweise. Immerhin knapp 20% der Vermittler bewerten den Kostenausweis aus Sicht des Verbrauchers als hilfreich (Abb. 17).

Den Produktinformationsblättern wird von Seiten der Vermittler mehr Bedeutung eingeräumt. Auch hier geht es - aus Vermittlersicht - um Parallelanforderungen aus anderen rechtlichen Vorgaben (zum Beispiel aus der PRIIPs-Verordnung). Wenig Verständnis haben die Vermittler für unterschiedlichen gesetzlichen Vorgaben für Produktinformationen. 43% der Befragten halten die Informationen grundsätzlich für hilfreich, allerdings ist mit 52% die Mehrheit der Vermittler gegenteiliger Auffassung (Abb. 18).

Zunehmend von Interesse ist aus dem Blickwinkel des Regulators das Ausmaß der Schutzbedürftigkeit des Verbrauchers. Es stellt sich die Frage, ob es abgeschwächte Regelungen für professionelle Privatkunden geben sollte, die über hinreichende Kompetenzen verfügen. Über 70% der befragten Vermittler befürworten dies (Abb.19).

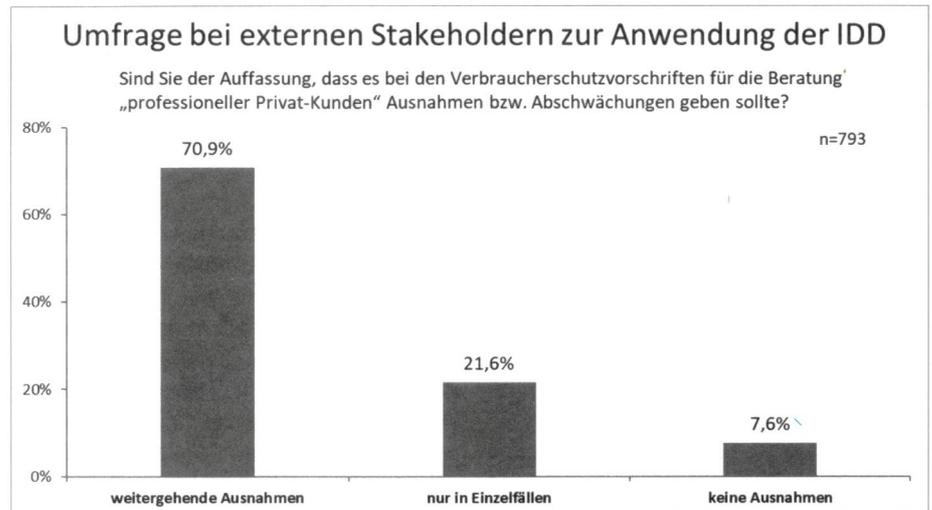
Insbesondere der Kostenausweis (86,3 Prozent) und die Geeignetheitsprüfung (80,7%) sind aus Sicht der Vermittler bei professionellen Privatkunden entbehrlich. Am wenigsten verzichtbar ist die Beratungsdokumentation (63,2%, Abb. 20).

Die befragten Vermittler verfügen über Erfahrungen in der Versicherungs- und in der Finanzanlagenvermittlung und sind insofern von der Regulierung aus beiden Bereichen (IDD und MiFID II) betroffen. Vordringlich wird gelegentlich gefordert, die Regulierung beider Bereiche noch mehr zu harmonisieren. Die Vermittlerbefragung zeigt das Gegenteil: Über 80% der befragten Vermittler halten es für richtig, dass es unterschiedliche Regelungen gibt. Sie tragen so dem Tatbestand Rechnung, dass Versicherungsprodukte im Vergleich zu Finanzanlagen weniger risikobehaftet und meist längerfristig ausgerichtet sind. Unterschiedliche Regelungen zum Verbraucherschutz sind deshalb unabdingbar (Abb. 21).

### 3. Zusammenfassung

Die Befragung der EIOPA kommt zu früh. Die nationalen Regelungen sind in

Abbildung 19: Ausnahmen für bestimmte Kundengruppen?



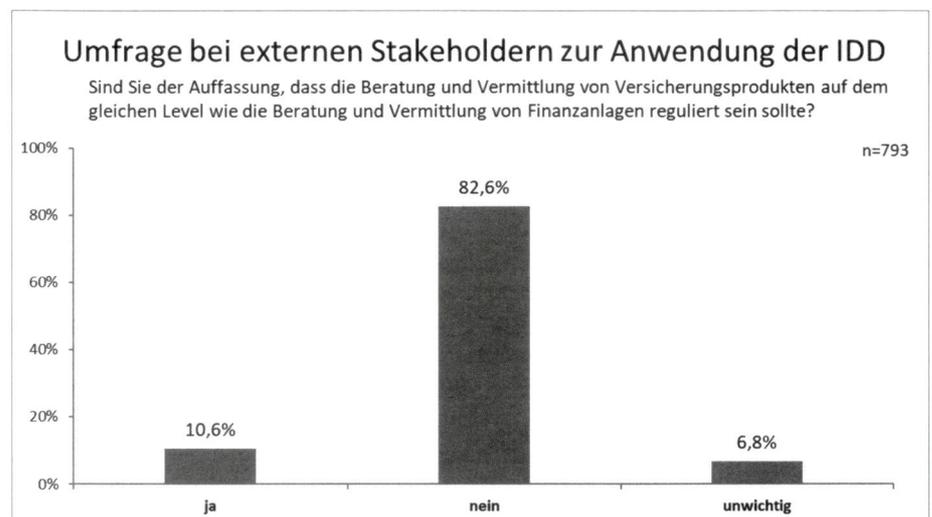
Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Abbildung 20: Ausnahmen für bei professionellen Privatkunden?



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Abbildung 21: Versicherungen und Finanzprodukte gleich regulieren?



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

## „Die immer mehr werdende Regulierung führt nur zu mehr Arbeitsaufwand, nicht aber zu mehr Verbraucherschutz“

*Zitat aus der Vermittlerumfrage*

Deutschland gerade seit gut 2 Jahren in Kraft. Der von der EIOPA geforderte Nachweis von „Beweisen“ stellt sich in einem derart kurzen Betrachtungszeitraum als ausgesprochen schwierig dar.

Alle Verbraucher- und Vermittlerbefragungen und die Beschwerdestatistiken belegen, dass die Beratungsqualität schon vor der IDD hoch war und es weiterhin ist. Die IDD hat dies auf dem deutschen Markt allenfalls zementiert.

Die Befragung von über 800 Vermittlern belegt, dass deren Qualifikation schon vor IDD auf hohem Niveau war. Zumindest für den deutschen Markt ging damit die gesetzliche Verpflichtung zur Weiterbildung weitgehend ins Leere und hat stattdessen erheblichen administrativen Aufwand begründet.

Auch die Geeignetheitsprüfung, die Regelungen zu verkaufsfördernden Anreizen, der Kosten- und Renditeausweis, die Produktinformationsblätter und die Beratungsdokumentation konnten die Qualität der Beratung kaum verbessern, weil die Qualität schon vorher hoch war. Die Regelungen der IDD haben also weder die Beratungsqualität noch den Verbraucherschutz verbessert, stattdessen aber zu hohen administrativen Belastungen und damit verbundenen Kostensteigerungen beigetragen, die das Vermittlersterben beschleunigen. Nachschärfungen der IDD sind deshalb nicht angezeigt. Eine zweite IDD sollte Regulierung abbauen.

Fragwürdig sind Behauptungen aus dem Lager des Verbraucherschutzes, die mit Hilfe wenig aussagefähiger Einzelfälle Beratungsqualität in Frage stellen. Statistisch valide, aktuelle Nachweise werden nicht geliefert. Verbraucherzentralen sind gleichzeitig Wettbewerber der Vermittler. Ihre Argumente sollten dementsprechend eingeordnet werden.

Die größte Zufriedenheit der Verbraucher besteht gegenüber dem Versicherungs-

vertreter (gebundener Versicherungsvermittler). Dieser schneidet im Quervergleich aus Verbrauchersicht am besten ab.

Die Regelungen der IDD zielen eher auf den uninformierten Kunden. Für professionelle Kunden sind viele Regelungen „Gängelung“. Eine neue IDD sollte Erleichterungen für professionelle Kunden schaffen.

Beim Kauf ohne Beratung ist der Verbraucher schutzlos. In einer neuen IDD sollte dem Rechnung getragen werden: Beratung ist notwendig und sinnvoll. Der beste Verbraucherschutz besteht darin, sie zu fördern und nicht sie durch Überregulierung immer weiter aus dem Markt zu drängen. Denn die Regulatorik ist die Hauptursache für das Vermittlersterben.

Wie fast jede Regulatorik trägt die IDD zu noch mehr Komplexität bei. Diese behindert damit die Kundenberatung generell und macht deren Digitalisierung noch aufwändiger. Dies hat sich mehr denn je in der Corona-Pandemie gezeigt. Sofern es Intention der Politik ist, die Digitalisierung zu fördern, bedarf es weniger Regulierung. Dann aber im Rahmen eines „Level-Playing-Field“, auf dem digitale „Player“ und Vermittler mit den gleichen Spielregeln im Wettbewerb gegeneinander antreten.

## Zeitschrift für Versicherungswesen online lesen

**AboPlus Digital** als Ergänzung zum Printabonnement:

- Abonnenten erhalten digitalen Zugriff auf die aktuelle Ausgabe
- Zugang zum kompletten Online-Archiv mit allen Tabellen und Rankings
- Für nur 5,00 EUR pro Monat zusätzlich zum regulären Abonnement.

Weitere Informationen und Bestellung unter [www.allgemeiner-fachverlag.de](http://www.allgemeiner-fachverlag.de)