Der Neue Finanzberater

Das Magazin für Berater und Vermittler von Finanz- und Versicherungsprodukten

Ausgabe 01 / April 2016

Aktive Fonds 2015 stark im Sprint

Auf langen Strecken kaum Outperformer. Kosten sind größte Hürde für den Erfolg.

→ 03

Im Wettstreit aktive versus passive Anlagestrategien haben aktive Fondsmanager 2015 einen relativen Erfolg verbucht, langfristig aber nicht.

→ 10

BU: Rating besser als Ruf

Berufsunfähigkeitsversicherern werden gute Leistungen bescheinigt

→ 13

Honorarverträge in der Sachversicherung

Holger Steiniger nutzt Servicegühren.

→ 14

Anlageberatung skalierbar machen

Wer als Berater wachsen will, braucht standardisierte Prozesse.

→ 18

Chance Finanzberaterin

Großes Marktpotenzial für die Beratung von Frauen durch Frauen

Editorial
→ 02
Fokus Beratungsqualität
→ 02
Klare Sprache hilft

Aufmacher
→ 03
Aktive Fonds 2015 stark im Sprint

Finanzberatung
→ 07
Nachrichten und Kommentare

Recht + Politik
→ 08
Nachrichten und Kommentare

Versicherungsberatung
→ 10
BU: Rating besser als Ruf
→ 13
Honorarverträge in der Sachversicherung

Neue Geschäftsmodelle
→ 14
Anlageberatung skalierbar machen
→ 15
Digitale Finanzberatung braucht standardisierte Produktinformationen

Berufspraxis
→ 16
Der neue Finanzberater: Berater oder Coach?
→ 17
Gegen das „Armsparen“ in Deutschland

Szene + Leute
→ 18
Chance Finanzberaterin

vor

Editorial

Neue Technologien, neue Geschäftsmodelle

Wer sind die „Neuen Finanzberater“? Im Prinzip alle Berater und Vermittler von Finanz- und Versicherungsprodukten. Denn das bisherige Geschäftsmodell des Finanzvertriebs stößt an Grenzen. Wer in Zukunft überleben und profitabel wachsen will, sollte neue Wege gehen. Dazu gehören neue (alte) Werte. Derzeit ist oft von Transparenz die Rede. Tatsächlich können nur Klarheit und Ehrlichkeit das Vertrauen von Verbrauchern und Unternehmen in die Finanzbranche wiedergewinnen. Es ist ein langer Weg, aber gibt es Alternativen? Finanzdienstleister müssen den Kundennutzen voranstellen. Unabhängige Finanzberater haben den Vorteil, dass sie keine Rücksicht auf Interessen von Produktgebern nehmen müssen. Ihr Mandant, der Kunde, darf an erster Stelle stehen. Nun kommt es darauf an, mit dem passenden Geschäftsmodell und digitaler Unterstützung damit auch Geld zu verdienen.

Ihr Eric Czotscher
Verantwortlicher Redakteur

Fokus Beratungsqualität

„Honorarberater Kongress 2016“ in Hanau diskutiert Leitlinien für Finanzberater

Panel für mehr Beratungsqualität; von links: Dr. Erich Paetz, Niels Nauhauser, Michael Heinz, Eric Czotscher, Norman Wirth, Ulf Niklas, Rainer Juretzek, Rolf Adam.

Der zweite Honorarberater Kongress unter Federführung des F.A.Z.-Fachverlags FRANKFURT BUSINESS MEDIA stand im Zeichen der Beratungsqualität. In seiner Eröffnungsrede betonte Gerd Billen, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, dass sich die Regulierung der Finanzberatung dem Ende nähere und die Branche selbst aktiv werden müsse, um die Beratungsqualität sicherzustellen. Dazu könnten die Leitlinien für mehr Qualität in der Finanzberatung der Zeitschrift „Der Honorarberater“ ebenso beitragen wie ein Beraterverband mit eigenem Gütesiegel. Als letzten Regulierungsschritt stellte Billen die Honorarversicherungsberatung in Aussicht, die auch Policen vermitteln und möglicherweise Provisionen durchleiten können soll. Grundlage ist die EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie, die bis Februar 2018 in deutsches Recht umgesetzt werden muss. ecz

Klare Sprache hilft

„Unabhängiger Anlageberater“ besser verständlich

Ein Honoraranlageberater darf keinerlei Zuwendungen von Dritten vereinnahmen und muss aus einer Vielzahl von Finanzinstrumenten nach objektiven Kriterien die besten für seine Kunden auswählen. So will es das Gesetz. Was ist das anderes als unabhängige Beratung? Honorarberatung = unabhängige Anlageberatung. Die europäische Finanzmarktrichtlinie MiFID-2 unterscheidet zwischen „unabhängiger“ (Honorar-) und „abhängiger“ (Provisions-)Beratung. Leider hat der deutsche Gesetzgeber diese Unterscheidung bisher nicht aufgegriffen und hält am Begriff „Honorar(finanz)anlage(n)beratung“ fest. Das ist der Honorarberatung nicht förderlich. Der Kunde hört „Honorar“ und denkt an Vergütung, während der provisionsbasierte Berater suggeriert, er berate kostenlos. Ich plädiere dafür, den Begriff „unabhängige Anlageberatung“ in deutsches Recht umzusetzen. Dann kann sich unabhängige Anlageberatung gegen Honorar auch in Deutschland durchsetzen.

Karl Matthäus Schmidt, Vorsitzender des Berufsverbands deutscher Honorarberater (BVDH)

Aktive Fonds 2015 stark im Sprint

Auf langen Strecken aber kaum Outperformer. Kosten als Hürde für den Erfolg.

Text: Eric Czotscher

© moodboard/iStock/Thinkstock/Getty Images

Je länger die Laufstrecke, desto besser schneiden indexorientierte Fonds mit geringen Kosten ab.

Im Wettstreit aktive gegen passive Anlagestrategien haben aktive Fondsmanager 2015 einen relativen Erfolg verbucht. So ergab eine Untersuchung des Analysehauses Morningstar von in Europa zugelassenen Aktienfonds, dass sich das Feld der Outperformer im Vergleich zu 2014 erweitert hat. Als Erfolgsrezept haben die Analysten eine Reihe stabiler Branchentrends in Europa ausgemacht, auf die viele Fondsmanager aufgesprungen sind. Auf lange Sicht jedoch überholen passive Anlagefonds wie ETFs die aktiv gemanagten Anlageprodukte mit Leichtigkeit.

In insgesamt sieben von 13 Hauptkategorien des Fondsuniversums von Morningstar mit insgesamt 6.200 Aktienfonds hat 2015 eine Mehrheit von Fonds ihren jeweiligen Vergleichsindex geschlagen. Allerdings blieben in der größten Kategorie – Aktienfonds weltweit – zwei Drittel der Fonds hinter dem MSCI World zurück. 2014 lagen sogar 84 Prozent hinten.

2014 war ein schlechtes Jahr für Fondsmanager. Fast kein Wunder also, dass die Aktienfonds 2015 in jeder Hauptkategorie – von global bis national, von Small Cap bis Large Cap, von Growth bis Value – besser abschnitten. Besonders erfolgreich waren europäische Aktienfonds: 69 Prozent schlugen den Vergleichsindex bei Standardwerten. 2014 gelang dies nur 26 Prozent. Die Erfolgsquote in Schwellenländern erreichte ebenfalls eine Mehrheit von 57 Prozent (2014: 41 Prozent).

Auch US-Standardwerte der Kategorie „Value“ spurteten nach vorne mit 44 Prozent (2014: 10 Prozent), ebenso US-Midcaps mit 34 Prozent (12 Prozent) sowie Nebenwerte weltweit mit 63 (24) Prozent. Allerdings zeigt diese Statistik auch, dass Aktienfonds, die in den USA investieren, es mehrheitlich nicht schaffen, ihre Benchmark zu übertreffen – nicht einmal im Ein-Jahres-Zeitraum. Fonds, die gegen die Standardwerte des S&P 500 wetten, sind besonders erfolglos: 2015 waren lediglich 16 Prozent besser als der Index.

Doch warum waren Fondsmanager 2015 überhaupt besser als im Vorjahr? Offensichtlich spielten nicht nur Einzelleistungen, sondern auch Marktbedingungen eine Rolle. So traten 2015 eine Reihe klarer Branchentrends hervor, auf die die Geldverwalter setzen konnten. Die wichtigsten waren die schwache Performance von Energie-, Rohstoff- und Finanzwerten sowie die starke Entwicklung von Konsumgüterherstellern, Gesundheits- und Technologieaktien. Die erfolgreichen Fonds haben genau diese Branchen unter- bzw. übergewichtet. Oft genügte die Zurückhaltung bei Energieaktien für eine Outperformance. In den USA profitierten Fonds, die die bekannten großen Technologiewerte übergewichteten.

Für den Investor sprechen die Ergebnisse zunächst teilweise für aktive Investmentfonds. Denn viele konnten ihre im Vergleich zu ETFs höheren Kosten einspielen und sogar einen Mehrertrag erwirtschaften. Spannt man allerdings den Zeitrahmen etwas weiter als ein Jahr, schmelzen die Erfolgsdaten deutlich zusammen.

Schwache Langstreckenleistung

Eine Untersuchung von S&P Dow Jones Indices von Anfang 2016, die SPIVA Europe Scorecard, zeigt, dass über die vergangenen zehn Jahren fast alle aktiv gemanagten Aktienfonds

in Europa schlechter liefen als ihr Vergleichsindex – gleichgültig, ob sie weltweit, in Schwellenländern oder in den USA investierten. Unter den in Europa zugelassenen und in Euro denominierten Fonds, die gegen den S&P Europe 350 (Standardwerte) antraten, waren 2015 68 Prozent besser als der Index, was circa dem Wert von Morningstar entspricht. In den vergangenen drei Jahren waren allerdings nur noch 46 Prozent renditestärker, im Fünf-Jahres-Zeitraum 19 Prozent und im Zehn-Jahres-Zeitraum lediglich 14 Prozent.

Weltweit investierende Aktienfonds schnitten noch schlechter ab: 2015 waren nur 25 Prozent besser als der S&P Global 1200, über fünf Jahre 4 Prozent und über zehn Jahre 2 Prozent. Gegen den US-Index S&P 500 konnten sich 2015 nur 16 Prozent durchsetzen, über fünf Jahre 3 Prozent und über zehn Jahre 1 Prozent. S&P hat für die Analyse Daten von Morningstar verwendet, sie aber bereinigt und seither geschlossene Fonds als Nicht-Performer berücksichtigt. In den vergangenen zehn Jahren wurden immerhin 61 Prozent der Fonds für US-Standardwerte (S&P 500)vom Markt genommen.

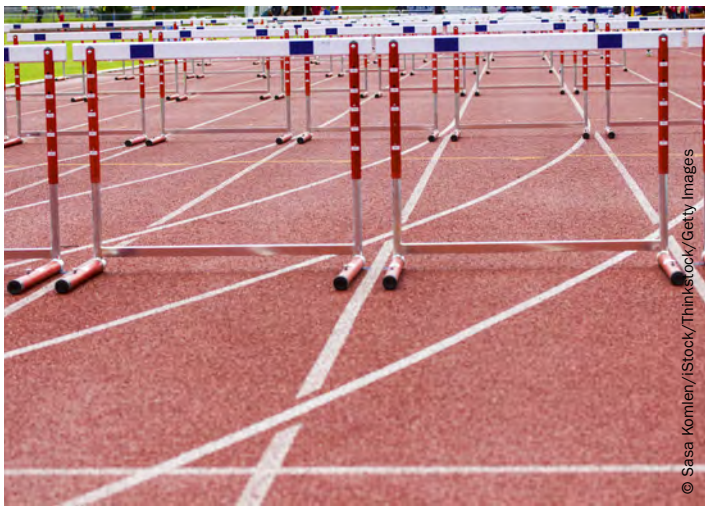
Die Daten zeigen klar, dass Managementerfolge oft auf Zufällen beruhen und nicht dauerhaft sind. Daneben zeigt sich auch, dass Anlageerfolge – mittels Gebühren – zuerst Managern und Vertrieb zugutekommen und nur das, was übrig bleibt, den Anlegern. Denn eine Ursache für die Underperformance von Fonds sind die Kosten. So zeigen Daten von S&P, dass aktive Aktienfonds in Europa in allen Kategorien durchschnittlich fünfmal so teuer sind wie ETFs. In fünf Jahren summiert sich diese Differenz auf einen Kostenblock von 7,4 Prozent. Diesen müssen aktive Manager übertreffen, um besser zu sein als der Index. Dabei sind Transaktionskosten und Performance Fees noch nicht berücksichtigt.

Angesichts dieser Situation ist für Langzeitinvestoren eine passive Strategie die naheliegende Lösung, empfiehlt Guido Pietsch von der myLife Lebensversicherung. Dies bedeute nicht „untätiges“ Verharren in beliebigen ETFs, sondern global und systematisch gestreut in viele Anlageklassen sowie kostenoptimiert zu investieren. Wichtig sind eine auf die Ziele des Anlegers und seine Risikoneigung zugeschnittene Strategie sowie regelmäßiges Rebalancing der Portfolioaufteilung. Das Depot kann aus ETFs oder Assetklassenfonds bestehen.

Kosten von Vermögensverwaltern (fast) ohne Grenze

Die Wirkung von Managementgebühren, Provisionen, Transaktionskosten und Performance Fees auf das Rendite-Risiko-Profil von Investmentfonds untersucht eine kürzlich veröffentlichte Studie des Petersmann Instituts für den unabhängigen Finanzberater. Sie zeigt klar, dass hohe Kosten eine Renditebremse sind und auch Einfluss auf die Risikokategorie eines Fonds haben. Publikumsfonds sind davon am stärksten betroffen, während institutionelle Tranchen oft eine schlankere Kostenstruktur aufweisen.

Wie bei der ersten Studie von Petersmann aus dem vergangenen Jahr wurden Aktienfonds untersucht, die in Europa und weltweit investieren. Als Grenze zwischen günstigen und



Kosten sind eine große Hürde für die Fondsperformance.

teuren Fonds wurde eine Managementgebühr von 1,5 Prozent zuzüglich Provisionen von maximal 0,5 Prozent definiert (Totel Expense Ratio = 2 Prozent). Des Weiteren dürfen sich Fonds maximal Transaktionskosten von 0,5 Prozent erlauben (0,1 bis 0,3 Prozent sind günstig), so dass sich als „Schallmauer“ für die sogenannte erweiterte TER 2,5 Prozent ergeben. Darüber hinaus erhobene Performance Fees sieht Studienautor Hartmut Petersmann im Privatkundensegment als nicht zu rechtfertigen an.

Die Transaktionskosten wurden aus Daten der Fondsgeschäftsberichte (Stand: 2014) berechnet. In einigen Fällen liegen sie deutlich über der Schmerzgrenze von 0,5 Prozent. Nutznießer hoher Transaktionskosten sind die Depotbanken, die teilweise zu demselben Konzern gehören wie die Fondsgesellschaft.

Im Ergebnis waren häufig dieselben Fonds überteuert wie in der Vorjahresstudie, darunter Namen wie Oyster, JP Morgan oder Carmignac. So hatte der Carmignac Investissement 2014 eine Gesamtkostenbelastung von 3,42 Prozent. Insgesamt fielen Transaktionskosten von über 145 Millionen Euro an. Mit diesen Mitteln ließe sich eine kostengünstigere Depotbank betreiben, kritisiert Petersmann. Der Carmignac Grand Europe kommt auf 4 Prozent Kosten. Andere Anbieter wie die Deutsche Asset Management, Allianz Global Investors, Union Investment, Fidelity, Schroders, Dimensional oder Pioneer arbeiten den Daten zufolge wesentlich günstiger. Dimensional kommt mit Gesamtkosten von 1 Prozent aus.

Andere Fonds mit hohen Gesamtkosten aus der Studie sind der Deka MidCap mit über 4 Prozent, das DZ Privatbank Portfolio mit knapp 5 Prozent sowie die europäischen Oysterfonds mit 4 bis über 5 Prozent.

Vermögensverwalter sahnen ab

Zum ersten Mal hat Petersmann auch die beliebten vermögensverwaltenden Mischfonds unter die Lupe genommen – abgestuft nach vier Risikoklassen. Datenlieferant waren die auf Vermögensverwalterfonds spezialisierten Analysten von

MMD Multi-Manager. Die Analysten hatten erwartet, dass risikoärmere Fonds mit geringeren Kosten auskommen – was aber nicht immer der Fall war. Gerade defensive Fonds ächzen unter einer hohen Kostenlast, so dass kaum eine positive Performance möglich ist. In Zukunft werden es solche Fonds, die zu rund 70 Prozent in „sichere“ festverzinsliche Wertpapiere investieren, schwer haben, die vergangenen Performances zu erreichen oder auch nur ihre Kosten hereinzuholen.

Als positives Beispiel hebt die Studie den ARERO-Fonds von Deutschen Asset Management mit Gesamtkosten von 0,5 Prozent hervor (die jährlichen Transaktionskosten des Fonds lagen bei 75 Euro!). Kostentreiber sind dagegen C-Quadrat mit Gesamtkosten von 4,8 Prozent beim ARTS Total Return Dynamic, Convictions mit 4,2 Prozent beim PREMIUM-Fonds oder der Mandarine Reflex -R- mit 3,96 Prozent.

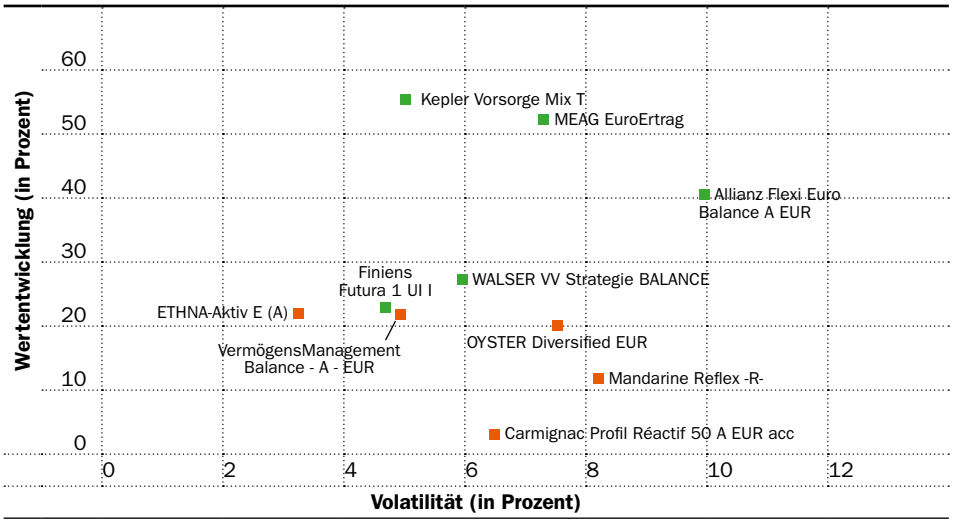
Hartmut Petersmann empfiehlt Finanzberatern, die erweiterte TER bei ihrer Fondsauswahl zu berücksichtigen. Denn Kostenvorteile lassen sich risikolos in Performance umwandeln. Eine einseitige Betrachtung der Vergangenheitsperformance sei nicht zielführend. Zu berücksichtigen seien dagegen auch – mit Blick auf die künftigen Chancen – die eingegangenen Risiken. Portfolios mit kostengünstigen ETFs sollten als Alternative in Erwägung gezogen werden.

Peinliche Ehrung

Es wundert nicht, dass ETFs bei Anlegern immer beliebter werden. Peinlich für aktive Manager, wenn ETFs im direkten Wettbewerb auch noch Auszeichnungen absahnen. So gewann bei den diesjährigen „Fund House Awards“ von Morningstar in Deutschland der ETF-Anbieter iShares in allen drei Kategorien: Aktien, Renten und Multi-Asset. Ein weiterer ETF-Anbieter, db x-trackers, belegte – hinter AXA Investment – Platz 3 in der Kategorie Renten. Bei Aktien standen außerdem Comgest und Fidelity auf dem Siegertreppchen, bei Multi-Asset Fidelity und T.Rowe Price. Ali Masarwah, Chefredakteur von Morningstar, kommentierte das Ergebnis so: „Der Sieg des ETF-Anbieters zeigt eindrucksvoll, dass niedrige Kosten ein zentrales Erfolgsrezept sind, wenn es um die Prognose künftiger relativer Renditen geht.“ ETFs sind vor allem mit marktbreiten Produkten erfolgreich, weniger bei den in Mode geratenen „aktiveren“ Smart-Beta-ETFs, die im Übrigen höhere Kosten verursachen.

Hohe Kosten wirken oft negativ auf Risiko-Ertrags-Position

(Daten für vermögensverwaltende Fonds der Kategorie „ausgewogen“; Durchschnitt 2011 bis 2014)



„günstige“ Fonds (TER < 1,25 Prozent) „teure“ Fonds (TER > 1,5 Prozent)
„Faire“ Fonds zwischen 1,25 und 1,5 Prozent TER wurden in dieser Grafik nicht berücksichtigt.

Quelle: Petersmann Institut für unabhängige Finanzberater.

Gastkolumne von Davor Horvat, Vorstand von Honorarfinanz

Von Popstars und Star-Fonds

© Davor Horvat

Landet ein Sänger einen Hit, machen die Medien ihn zum Popstar. Fans strömen zu seinen Konzerten und kaufen seine Songs. Auch in der Investmentszene gibt es Stars, die „Star-Fondsmanager“. Das sind Vermögensverwalter, die mit ihrer Strategie – in der Vergangenheit – überdurchschnittliche Renditen erzielten. Hier sorgen Fachmedien für Publicity und verhelfen dem Fonds zu Kundengeldern. Ich weiß noch, wie ich Kunden den „M&G Global Basics“ des Starmanagers Graham French verkauft habe – ohne auf die hohen Fondskosten zu achten. Mit seiner Rohstoffstrategie ließ er den MSCI World hinter sich und erhielt Topratings. Doch vielen Fondsmanagern ergeht es wie Popstars: Sie können nicht an alte Erfolge anknüpfen. Dieses Schicksal erlitt auch der Global Basics. Während der MSCI World seit der Finanzkrise 5,4 Prozent p.a. machte, kam der „Starfonds“ nur auf 0,4 Prozent. Jedes Jahr stehen neue Stars im Rampenlicht, alte verschwinden. Doch während wir gerne alte Hits hören, kann die Performance alter Starfonds zu empfindlichen Einbußen führen.

Die besten Banken – aus ökologischer Sicht

Neues Rating untersucht Investitionen und Kredite

Banken lassen sich nicht nur nach Gebühren vergleichen, sondern auch nach sozialen und ökologischen Kriterien. Durch ihre Investitionen und Finanzierungen haben sie Einfluss auf Gesellschaften und Umwelt weltweit. Mit ihren Geschäften können sie zu Umweltzerstörung, Armut oder Ungerechtigkeit beitragen, wie die Organisation Fair Finance Guide Deutschland hervorhebt.

Um Kunden die Auswahl nachhaltiger agierender Banken zu erleichtern, hat Fair Finance einen Onlinevergleich veröffentlicht, der nach und nach erweitert wird. Er stützt sich allerdings nur auf Bankangaben. Erwartungsgemäß schneiden Ökobanken wie GLS Bank und Triodos Bank am besten ab. Die evangelische KD Bank belegt Platz 3, während die katholische Pax-Bank aufgrund ihrer wenigen verbindlichen Regeln auf dem letzten Rang steht. Unter den Großbanken schneidet die Commerzbank besser ab als die Deutsche Bank. Ergänzt wird das Rating durch die Beschreibung von Praxisfällen aus der Facing-Finance-Studie „Dirty Profits", bei denen Banken gegen ihre eigenen Richtlinien verstoßen. Fair Finance ist Teil eines internationalen Netzwerks, das die schwedische Entwicklungsbehörde Sida und die niederländische Oxfam Novib finanzieren. Initiatoren in Deutschland sind Facing Finance, Germanwatch, Rank a Brand und Südwind. ecz

Mieten oft lukrativer

Immobilienpreise für Eigenheime stagnieren auf lange Sicht

Der Immobilienboom in den deutschen Metropolen und die niedrigen Kreditzinsen verstellen den Blick darauf, dass die reale Preisentwicklung von Wohnimmobilien in Deutschland insgesamt schlechter verläuft als in den großen Städten. Und selbst hier ist der Boom eher Ausnahme als langfristiger Trend – zumindest seit 1970. Dies weist der Finanzspezialist Gerd Kommer in der Neuauflage seines Buches „Kaufen oder mieten?" (Campus Verlag 2016) im Detail nach, und zwar nicht nur für Deutschland, sondern für weitere Länder. Demnach erzielen Mieter, die ihr Geld diszipliniert sparen und am Kapitalmarkt anlegen, einen höheren Vermögensendwert als Haushalte, die ihr Geld in „Betongold" investieren. Dass Wohnimmobilien in Großstädten auf lange Sicht höhere Renditen erzielen als Objekte außerhalb, lasse sich nicht nachweisen. Nach Kommers Berechnungen verlor die durchschnittliche deutsche Wohnimmobilie von Anfang 1995 bis Ende 2009 real 30 Prozent an Wert, und die maximale Periode ohne jegliche Wertsteigerung erstreckte sich auf 34 Jahre, von 1981 bis 2015. Inflationsbereinigt war die durchschnittliche deutsche Wohnimmobilie Ende 2015 – nach fünf Jahren „heißem" Immobilienboom – immer noch 21 Prozent weniger wert als 1981. Das gut lesbare Buch enthält zahlreiche Tipps, um potenziellen „Häuslebauern" die Entscheidung zwischen Kaufen oder Mieten zu erleichtern. ecz

© Campus

Gastkolumne von Ali Masarwah, Chefredakteur von Morningstar

Einen zweiten Blick wert

© Ali Masarwah

Weltuntergangsszenarien für die US-Energiebranche prägen den Markt für Hochzinsanleihen. Der Verfall des Ölpreises hat die Gewinne der Schieferölproduzenten getroffen, aber die gesamte Assetklasse leidet. Seit Anfang 2015 haben sich die Risikoaufschläge für US-Autohersteller auf 740 Basispunkte gegenüber US-Staatsanleihen erhöht. Zur Erinnerung: Autohersteller profitieren von fallenden Ölpreisen! Auch bei Schwellenländenaktien stehen die Zeichen auf Sturm: Das Wirtschaftswachstum hat sich abgeschwächt, Kapital fließt zurück in Industrieländer. Unsere Daten zeigen, dass das Gewicht von Schwellenländeraktien heute auf dem niedrigsten Stand seit März 2009 ist. Beide Assetklassen sind unbeliebt. In solchen Situationen entstehen Chancen. Wer Warren Buffetts Empfehlung folgt, gierig zu sein, wenn andere Angst haben, sollte das Bonmot von John Maynard Keynes bedenken, wonach Märkte länger irrational bleiben können als Anleger solvent. Deshalb lieber scheibchenweise investieren, mit Geld, das kurzfristig nicht gebraucht wird.

Regulierung geht in die falsche Richtung

Wie es mit der Honorarberatung für Versicherungen weitergehen sollte

Die Stärkung der Honorarberatung steht weiter auf der politischen Agenda. Aber wie? Die Honorarberatung für Finanzanlagen ist mittlerweile umgesetzt, u.a. mit der Einführung des § 34h der Gewerbeordnung. Sie ist jedoch effektlos verpufft: Derzeit gibt es nur 120 Zulassungsinhaber. Honorarberatung im Versicherungsbereich ist ebenfalls umgesetzt. Hier gibt es seit 2007 den gewerberechtlich regulierten Versicherungsberater gemäß § 34e GewO mit heute rund 300 Zulassungen.

Die aktuelle Diskussion in der Regulierung zielt darauf ab, dem Versicherungsberater auch die Vermittlung von Provisionstarifen zu erlauben – bei unmittelbarer Provisionsdurchleitung an den Kunden. Dieses Konstrukt wirft jedoch so viele Fragen auf, dass man lieber die Finger davon lassen sollte. Die Nichtakzeptanz des § 34h GewO, der ebenfalls die Provisionsdurchleitung zulässt, sollte Warnung genug sein.

Mein Vorschlag: Ersatzlose Streichung des § 34e GewO und Änderung des § 34d Absatz 1 Satz 4 GewO in „Die einem Versicherungsmakler erteilte Erlaubnis beinhaltet die Befugnis, Dritte bei der Vereinbarung, Änderung oder Prüfung von Versicherungsverträgen gegen gesondertes Entgelt rechtlich zu beraten.“ So hätten wir auf einen Schlag rund 47.000 potenzielle Honorarberater für Versicherungen. Was für eine Stärkung der Honorarberatung!

Gastkommentar von Rechtsanwalt Norman Wirth,
Vorstand des AfW Bundesverband Finanzdienstleistung

Versicherungsberater gegen Provisionsweitergabe

Versicherer sollten bei Courtagetarifen dem Kunden lieber Direktrabatte einräumen

Frank Golfels, seit 2015 Präsident des Bundesverbands der Versicherungsberater, ist offen für eine neue Regulierung, wie er gegenüber „Der Neue Finanzberater“ betont. So spreche nichts gegen die Besorgung von Versicherungsschutz durch einen Versicherungsberater. Dieser dürfe Mandanten auch beim Abschluss von Versicherungsverträgen vertreten. Allerdings hält Golfels nichts von der Durchleitung von Provisionen. „Die Auskehrung von Provisionen an Versicherungsnehmer schafft falsche Anreize“, so Golfels. Denn damit gebe nicht die Qualität, sondern die Höhe der auszahlbaren Provision einer Police den Ausschlag.“ Außerdem lehnt Golfels Vertriebsvereinbarungen mit Versicherern ab, die als Basis für die Provisionszahlung erforderlich wären. Ideal wäre eine gesetzliche Pflicht zu Nettotarifen. Da dies aber unrealistisch sei, plädiert Golfels für die Direktgutschrift von Abschlussprovision durch den Versicherer an den Kunden bzw. – insbesondere bei Sachversicherungen – für eine Rabattierung der laufenden Police in Höhe der Bestandsprovision. Der zusätzliche Aufwand für die Versicherer sei gering, das Problem der Stornohaftung würde ausgeschlossen. ecz

Gastkommentar von Rainer Juretzek, Deutsche Gesellschaft für Finanzplanung

Eine Kammer für Finanzberater

© Rainer Juretzek

Nach wie vor rangieren Finanzdienstleister in Umfragen am Ende der Reputationsskala. Das wird sich trotz Regulierung der Honoraranlageberater nicht ändern. Der Finanzberater bleibt Gewerbetreibender – obwohl seine Tätigkeit politisch als höherwertige Dienstleistung angesehen und reguliert wird. Andere höherwertige Dienstleistungsberufe wie Arzt, Apotheker, Rechtsanwalt oder Steuerberater sind freie Berufe und in Kammern organisiert. Innerhalb der gesetzlichen Spielräume regulieren sie ihre Berufsausübung selbst. Beratung bieten sie gegen Honorar an, und ihr Ansehen ist hoch. Warum sollen Finanzdienstleister nicht unter einem einheitlichen, geschützten und für den Verbraucher verständlichen Begriff den Beruf des Finanzberaters ausüben, organisiert in einer Finanzberaterkammer? Das wäre doch eine attraktive Option für Finanzdienstleister, insbesondere für die Qualifizierten!

Verzögerungen für Wohndarlehensvermittler

Umsetzungsverordnung wird wohl im Mai 2016 erscheinen

© Photografeus/iStock/Thinkstock/Getty Images

Registrierung für § 34i verzögert sich.

Seit dem 21. März 2016 ist das Gesetz zur Umsetzung der EU-Wohnimmobilienkreditrichtlinie in Kraft. Dennoch können sich noch keine „Immobiliendarlehensvermittler“ oder „Honorar-Immobiliendarlehensberater“ gemäß § 34i GewO registrieren. Denn die notwendige Verordnung über Immobiliendarlehensvermittlung (ImmVermV) ist noch nicht in Kraft. Sie wurde zwar schon federführend vom BMWi erstellt und mit dem BMJV abgestimmt, doch erst Ende April kommt sie in den Bundesrat. Aufgrund der Verzögerungen in der Gesetzgebung ist der Neueintritt in den Markt bis Anfang Juni unmöglich, und für Erlaubnisinhaber gemäß § 34c GewO („alte Hasen“) bedeutet es eine Verkürzung der Übergangsfrist. So wird die erste Möglichkeit für die Abnahme der Sachkundeprüfung der 28. Juni 2016 sein. In der ImmVermV werden u.a. Details zu Berufshaftpflicht, Vermittlerregister und Sachkundeprüfung geregelt. Im Gegensatz zur Finanzanlagenvermittlungsverordnung sind in der ImmVermV kaum Vorschriften zur Dokumentation und Beratungstätigkeit.

Frank Rottenbacher, Vorstand des AfW Bundesverband Finanzdienstleistung

---

Courtage versus Honorar

Eine tiefgehende Analyse unterschiedlicher Geschäftsmodelle in Europa

In seiner Doktorarbeit „Das Spannungsverhältnis zwischen Provisionsberatung und Honorarberatung im Versicherungsmarkt“ (Verlag Versicherungswirtschaft 2015) vergleicht Dr. Christian Schafstädt unterschiedliche Vergütungsmodelle in der Versicherungsvermittlung aus juristischer und betriebswirtschaftlicher Sicht.

© Verlage Versicherungswirtschaft

Schafstädt geht im Detail auf kürzlich durchgeführte und noch anstehende Reformen der Versicherungsvermittlung ein. Dazu gehört die EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD), die Regelungen zur Offenlegung der Vergütung vorsieht, wobei den Mitgliedstaaten ein Spielraum bleibt, der von einer Offenlegungspflicht bei der Vergütungshöhe bis hin zu einem Provisions- und Courtageverbot reichen kann. Interessant ist in diesem Zusammenhang Schafstädts Rechtsvergleich von Deutschland mit acht weiteren europäischen Staaten.

Der Autor geht ausführlich auf die Vor- und Nachteile der Honorarberatung im Vergleich zu Provisionen und Courtagen ein und macht Vorschläge für eine bessere Regulierung. Er spricht sich gegen ein Provisionsverbot, aber für mehr Transparenz aus.

Das Buch geht juristisch und ökonomisch in die Tiefe, wobei Zusammenfassungen helfen, den Überblick zu bewahren. Es ist für interessierte Praktiker geeignet, die nach neuen Geschäftsmodellen suchen. ecz

Impressum
Herausgeber und Verlag:
FRANKFURT BUSINESS MEDIA GmbH
Der F.A.Z.-Fachverlag
Frankenallee 68–72
60327 Frankfurt am Main
E-Mail: verlag@frankfurt-bm.com
HRB Nr. 53454
Amtsgericht Frankfurt am Main
Geschäftsführer:
Torsten Bardohn, Dr. André Hülsbömer
Vorsitzender der Geschäftsleitung:
Bastian Frien
Redaktion: Eric Czotscher (ecz), verantwortlicher Redakteur
Telefon: (030) 20 61 85-41
E-Mail: eric.czotscher@frankfurt-bm.com
Verantwortlich für Anzeigen:
Dorothee Groove, Objektleitung Sales
Telefon: (069) 75 91-32 17
Telefax: (069) 75 91-32 24
E-Mail: dorothee.groove@frankfurt-bm.com
Jahresabonnement: kostenlos
Erscheinungsweise: viermal im Jahr
ISSN: 2367-217X
Gestaltung: Ina Wolff
Konzept: Arndt Benedikt, Multidisciplinary Design, Frankfurt am Main
© Alle Rechte vorbehalten. FRANKFURT BUSINESS MEDIA GmbH, 2016.
Die Inhalte dieser Zeitschrift werden in gedruckter und digitaler Form vertrieben und sind aus Datenbanken abrufbar. Eine Verwertung der urheberrechtlich geschützten Inhalte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar, sofern sich aus dem Urheberrechtsgesetz nichts anderes ergibt. Es ist nicht gestattet, die Inhalte zu vervielfältigen, zu ändern, zu verbreiten, dauerhaft zu speichern oder nachzudrucken. Insbesondere dürfen die Inhalte nicht zum Aufbau einer Datenbank verwendet oder an Dritte weitergegeben werden. Vervielfältigungs- und Nutzungsrechte können Sie unter verlag@frankfurt-bm.com oder Telefon: (069) 75 91-12 42 erwerben.
Haftungsausschluss: Alle Angaben wurden sorgfältig recherchiert und zusammengestellt. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts von „Der Neue Finanzberater“ übernehmen Verlag und Redaktion keine Gewähr. Für unverlangt eingesandte Manuskripte und unverlangt zugestellte Fotografien oder Grafiken wird keine Haftung übernommen.

Immer mehr Menschen sind aufgrund psychischer Erkrankungen berufsunfähig. Die Beantragung der BU-Rente sollte keine zusätzliche Belastung sein.

BU: Rating besser als Ruf

Berufsunfähigkeitsversicherern werden gute Leistungen bescheinigt

Text: Eric Czotscher

© Fuse/iStock/Thinkstock/Getty Images

Was taugen Versicherungen gegen Berufsunfähigkeit? In Gesprächen mit Maklern ist immer wieder von schlechten Erfahrungen bei der Regulierung zu hören. Manche berichten, die Beantragung sei kompliziert und erfordere große Ausdauer des Versicherten, andere behaupten, dass viele Versicherer erst bei Androhung eines Gerichtsprozesses zahlungsbereit seien. Einige verzichten ganz auf die BU-Vermittlung.

Doch was ist dran an solchen Behauptungen? Handelt es sich um Einzelfälle, die sich bei einigen Maklern zufällig häufen, oder liegt es doch an den Versicherern, die mit allen Mitteln ihre Schadenkosten senken wollen? Letztlich können nur marktbreite Untersuchungen die Lage klären. Solche Studien werden in der Regel von Ratinghäusern durchgeführt, die sich zumindest teilweise – neben Lizenzgebühren von Maklern – über das Siegelgeschäft mit Versicherern finanzieren. Zu den wichtigsten BU-Ratings gehören die von Franke und Bornberg, Morgen & Morgen und PremiumCircle.

Eine BU-Versicherung gilt als essentieller Risikoschutz. Versicherer und Makler bekommen hierfür auch Rückendeckung von Verbraucherschützern. Allerdings kritisiert der Bund der Versicherten (BdV), dass vielen Erwerbstätigen aufgrund von Beruf, Alter oder Vorerkrankungen kein bezahlbarer bzw. ausreichender BU-Schutz zugänglich ist. Er fordert deshalb eine gesetzliche Regulierung: Entweder die Rückkehr zur gesetzlichen Berufsunfähigkeitsrente, wie sie bis 2001 in Deutschland bestand. Oder ein Kontrahierungszwang und eine Deckelung der Beiträge in der privaten BU-Versicherung.

Doch der BdV ist hinsichtlich seiner eigenen Forderungen pessimistisch. Deshalb empfiehlt BdV-Vorstand Axel Kleinlein Verbrauchern, sich gut beraten zu lassen: „Die BU-Versicherung gehört zu den komplexesten Absicherungen überhaupt. Hier sollte man sich unbedingt unabhängige Beratung einholen, denn die Gefahr ist groß, dass man entweder einen falschen Vertrag abschließt oder gar falsche Angaben macht.“ Das ist eine Empfehlung für unabhängige Finanzberater.

Auch Kerstin Hußmann-Funk von der Verbraucherzentrale Hamburg empfiehlt den Abschluss einer BU. „Die Versicherungsbedingungen haben sich in den vergangenen Jahren verbessert“, sagt sie. „Für die Verbraucher, die zu uns in die Beratung kommen, stellt die BU-Beantragung aber eine Hürde dar.“ Durch Beratung und Unterstützung – etwa durch Verbraucherzentralen – könne aber Hilfe geleistet werden.“

75 Prozent der BU-Fälle werden anerkannt

Doch welche Kriterien sollten Finanzberater bei der BU-Auswahl prüfen, um dem Versicherten spätere Sorgen bei der Regulierung zu ersparen? Liest man Ratings für BU-Versicherer, so scheint die Welt relativ „heil“ zu sein. Am kritischsten berichtet Franke und Bornberg. Die Versicherungsspezialisten verlassen sich bei ihren Analysen nicht nur auf Daten und Aussagen der Versicherer, sondern begeben sich selbst vor Ort und prüfen stichprobenartig die Schadenregulierung – mit rund 100 Fällen pro Versicherer. Das positive Fazit der jüngsten BU-Leistungsstudie von März 2016 lautet aber: „Die Regulierungspraxis der untersuchten Unternehmen hält auch einer kritischen Prüfung stand. Die Wahrscheinlichkeit, dass Versicherte eine beantragte BU-Leistung tatsächlich erhalten, ist hoch. Drei von vier BU-Anträgen werden anerkannt.“ Die Quote von 75 Prozent berücksichtigt keine Anträge, die Versicherte nicht weiterverfolgt oder zurückgezogen haben. Denn viele Antragsteller senden den Fragebogen ihres Versicherers trotz Erinnerung nicht zurück.

Will der Versicherer nicht leisten, steht Versicherten der Klageweg offen. Davon machten 2014 laut Studie 678 Kunden der untersuchten Gesellschaften Gebrauch. Das sind insgesamt aber nur 3 Prozent aller Entscheidungen. Verloren haben die Versicherer davon nur 59 Prozesse (8,7 Prozent). Der Rest teilt sich auf in Vergleiche (447) und gewonnene Prozesse (172). Um Gerichtsprozesse zu vermeiden, kann es empfehlenswert sein, sich in einem strittigen BU-Fall außergerichtlich von einem nach § 34e GewO zugelassenen Versicherungsberater vertreten zu lassen.

Sorgfalt bei der Beantragung ist entscheidend

Fast die Hälfte aller Ablehnungen führt Franke und Bornberg darauf zurück, dass der vereinbarte BU-Grad nicht erreicht wurde. Ein weiteres Viertel resultiert aus Anfechtungen und

Für Maurer ist eine BU aufgrund der beruflichen Risiken teuer.

Rücktritten. Das kann Rückschlüsse auf die Qualität der Beratung nahelegen. „Aber auch viele Kunden lassen sich von dem Irrglauben leiten, den gewünschten Schutz nur mit falschen Angaben zu erhalten“, heißt es in dem Bericht.

Anfechtungen und Rücktritte von BU-Versicherern sind nach Beobachtungen der Ratingagentur seit Jahren rückläufig. Dennoch ist der Anteil immer noch relativ hoch. Für Versicherte haben sie fatale Folgen: Sie bekommen keine Leistungen und verlieren ihren Versicherungsschutz für die Zukunft. Da Rücktritte und Anfechtungen in der Regel gerichtsfest sind, sollten Versicherer auf die Rechtsfolgen falscher Angaben im Antrag noch deutlicher als bisher hinweisen.

BU-Experte Udo Traber vom Maklerbüro Zeroprov rät Verbrauchern, sich ihre Akte vom Arzt aushändigen zu lassen, um den BU-Antrag korrekt auszufüllen. „Da die Patienten ihre korrekten Diagnosen oft nicht kennen, können Fehler passieren“, sagt Traber, „und im Leistungsfall hat dann der Versicherte den schwarzen Peter.“ Bei der Policenauswahl sollten Details genau geprüft werden. Der Preis allein dürfe nicht das entscheidende Kriterium sein. „Falsche Sparsamkeit funktioniert in der BU nicht“, warnt Traber. Neben dem Zahlbetrag müsse auch der Bruttobeitrag berücksichtigt werden. Die niedrigen Zinsen schränken den Spielraum von BU-Versicherern immer mehr ein.

Die günstigsten Fünfsternetarife

Tarif	mtl. max. Beitrag	mtl. Zahlbeitrag
Basler BP	139	104
WWK SBU Komfort (BS06)	220	110
Volkswohlbund SBU	180	115
Continentale B1, BUV Prem.	201	120
Allianz BU Plus OBUU	151	127
Alte Leipz. SecurAL LBV10	182	131

Vorgabe: 30 Jahre, Nichtraucher/in, Arzt/Ärztin, Versicherungs-/ Leistungsdauer 37 Jahre, 3.000 Euro garantierte mtl. BU-Rente, Überschuss-Sofortrabatt.

Quelle: MORGEN & MORGEN GmbH, Stand: April 2016, ID L16006

Rating für 74 BU-Versicherer

Franke und Bornberg hat für seine Studie sechs Versicherer untersucht. Die führenden Unternehmen AachenMünchener, Ergo HDI, Nürnberger, Stuttgarter, Swiss Life sowie Zurich Deutscher Herold haben die Prüfer für die anonymen Stichproben ins Haus gelassen. Demgegenüber analysiert Morgen & Morgen für sein BU-Rating insgesamt 74 Versicherer. Man verlässt sich hier aber ganz auf Unternehmensangaben und führt keine Praxistests oder Stichproben durch. „Wir behalten uns zwar Stichproben vor, doch wir verfügen über eine so breite Datenbasis, dass wir Ausreißer leicht aufspüren können“, sagt Peter Schneider, Geschäftsführer von Morgen & Morgen. Aber wie kritisch ist das Rating, insbesondere was die Leistungspraxis betrifft?

Das M&M BU-Rating besteht aus vier Teilen. Das Teilrating BU-Bedingungen hat ein Gewicht von 50 Prozent. Es folgen BU-Kompetenz, BU-Solidität und BU-Antragsfragen. Die BU-Kompetenz wird anhand der Daten zu den Beständen, aber auch zu den Leistungsfällen und der Regulierungspraxis inklusive Gerichtsprozessen, Ablehnungsgründen, Bearbeitungsdauern etc. ermittelt. Darin fließen auch die offiziellen Leistungsquoten, Annahmequoten und Prozessquoten ein. M&M prüft die Informationen auf Plausibilität.

Das M&M-Rating von April 2016 hat 571 Tarife von 74 Versicherungsgesellschaften untersucht. Davon wurden 266 Tarife von 46 Versicherern mit der Bestnote, dem Qualitätsurteil von fünf Sternen, ausgezeichnet. „Dies belegt, dass die BU-Absicherung auf dem deutschen Markt auf einem sehr hohen Qualitätsniveau liegt“, unterstreicht Schneider.

Mehr Leistungen für Versicherte

Die Zahl anerkannter Leistungsfälle erreichte 2014 mit 46.000 einen Höchststand. Die Leistungsquote beträgt im Durchschnitt 74 Prozent. „Die Versicherer führen den Großteil der Leistungsanträge zur Auszahlung“, hebt Schneider hervor. Insgesamt waren 2014 über 250.000 BU-Verträge in der Auszahlung. Das Volumen der Renten hat sich in den vergangenen vier Jahren um 300 Millionen Euro auf 1,8 Milliarden Euro erhöht. M&M verweist auf den hohen Anteil psychischer Erkrankungen. Auch im diesjährigen Rating sind diese mit 31 Prozent Hauptursache für eine Inanspruchnahme der BU-Versicherung. Es folgen Erkankungen des Skelett- und Bewegungsapparats mit 22 Prozent.

Der Bedarf an BU-Schutz ist also groß. Allerdings ist der Absatz der Policen leicht rückläufig. Mit 830.000 Neuverträgen schrumpfte das Neugeschäft verglichen mit 2013 um knapp 2,4 Prozent. Der Bestand liegt bei 15,3 Millionen Verträgen.

Rechtsschutz empfohlen

Da sich ein Rechtsstreit mit dem BU-Versicherer nicht ausschließen lässt, empfehlen viele Makler, gleichzeitig eine Rechtsschutzversicherung abzuschließen. Auch Claus-Dieter Gorr, Geschäftsführer des Analyseunternehmens PremiumCircle, rät dazu. Denn aufgrund der Fülle unverbindlicher Formulierungen in BU-Verträgen habe der Versicherte keine echte Garantie, dass er im Schadenfall auch Leistungen erhält. Eine aktuelle Analyse von PremiumCircle spürte 342 unbestimmte Formulierungen in BU-Verträgen auf von „spürbar“ bis „zumutbar“. Schon die Bezeichnung „BU“ sei nicht korrekt. Denn eine BU-Police sichere nicht den Beruf, sondern eher eine Arbeitsplatzbeschreibung ab. Eine echte BU müsste berufliche Tätigkeitsmerkmale definieren, zuordnen und zur Leistungsgrundlage machen. Aktuell seien die Versicherungsbedingungen immer Interpretations- und Vertrauenssache. Grenz- und Streitfälle sind damit vorprogrammiert. Gorr kann deshalb verstehen, dass einige professionelle Makler keine BU mehr empfehlen. Wenn die Branche nicht handle, werde die Politik regulierend eingreifen.

Honorarverträge in der Sachversicherung

Vorreiter Holger Steiniger überzeugt Altkunden von Servicegebühren

Die Honorarberatung in Deutschland hat bislang vor allem in der Altersvorsorge und Anlageberatung Fuß gefasst. Noch wenig verbreitet ist die direkte Honorierung durch den Kunden in der Sachversicherung. Es gibt aber vereinzelt Makler, die mit Servicegebühren ein Geschäftsmodell aufbauen. Als Produktlieferanten steht eine bislang kleine Gruppe von Versicherern oder Pools bereit, die Nettotarife anbieten. Darunter sind Haftpflichtkasse Darmstadt, Inter-Risk, Helvetia, Inter, Rhion, Die Bayerische, Konzept & Marketing oder Adcuri.

Einer der Vorreiter für Servicevereinbarungen Sach ist Holger Steiniger mit dem Unternehmen Maklerservice Greiz in der gleichnamigen thüringischen Kleinstadt. Er bietet Kunden seine Dienstleistungen gegen eine monatliche Gebühr bzw. Einzelpauschalen an. Innovativ ist sein Konzept, die Honorargebühr am Jahresbruttoeinkommen festzumachen. Je nach Einkommen liegt der prozentuale Anteil zwischen 1,0 Prozent (Einkommen über 50.000 Euro) und 1,5 Prozent (niedrigere Einkommen). Das Mindesthonorar beträgt 20 Euro im Monat, die meisten Kunden zahlen derzeit 30 bis 60 Euro.

Gute Beratung schützt vor Risiken.

Diese Flatrate deckt die laufende Betreuung, Risikoanalyse und Aktualisierung aller Sachversicherungen sowie die Schadenabwicklung ab. Da Besserverdiener mehr Verträge hätten und deshalb auch für den Makler mehr Arbeit verursachten, sei die höhere Gebühr gerechtfertigt, sagt Steiniger. Kunden, die von Grundsicherungsleistungen leben, berät das Maklerbüro kostenfrei.

Die These, der Kunde sei nicht bereit, für Service zu zahlen, ist falsch. Die Makler müssen umdenken. Service und Fachwissen kosten Geld, wie in jeder anderen Branche auch.

Holger Steiniger, Versicherungsmakler.

Steiniger will seinen gesamten Bestand auf Honorar umstellen. Die ersten Gespräche verliefen positiv, mit einer Erfolgsquote von über 90 Prozent, so Steiniger. Seit August 2015 schloss er über 150 Honorarverträge ab. Das Ziel liegt bei 500 bis 600, verteilt auf drei Makler. Derzeit betreut der Maklerservice Greiz 2.000 Kunden, davon 1.000 mit Maklervertrag. Steiniger nutzt die Umstellung auch zur Bestandsbereinigung. Wer nicht bereit sei, künftig für den Service zu zahlen, erhalte eine Kündigung des Maklervertrags.

Die Erfahrungen der ersten Monate zeigen, dass sich mit Servicegebühren mehr verdienen lässt als mit Bestandsprovisionen, wenn die Betreuungsprozesse gut geplant sind.

Neben Sachversicherungen berät das Büro weiter auch zu Lebensversicherungen. Nur hat der Kunde hier nun die Wahl zwischen Brutto- und Nettopolicen. Aufgrund der meist deutlich höheren Ablaufleistungen entscheiden sich die meisten für den Nettotarif, sagt Steiniger. Für die Vermittlung von Nettotarifen berechnet er ein Vermittlungshonorar, für die laufende Betreuung eine Servicegebühr. Künftig will der Maklerservice auch die Anlageberatung gegen Honorar anbieten. ecz

Anlageberatung skalierbar machen

Wer als Berater wachsen will, braucht standardisierte Prozesse. Im Gespräch erläutert Roman Enders, wie das Unternehmen Freymund & Cie. seine Mandanten individuell und effizient betreut.

Ein Finanzberater hat wie jeder Selbständige nur eine bestimmte Zahl an Arbeitsstunden für die Kundenbetreuung zur Verfügung. Wie kann er dennoch wachsen?

Die Lösung heißt Standardisierung und Automatisierung. Wir haben im Unternehmen die Prozesse zur Mandantengewinnung und -betreuung standardisiert. Damit können wir unsere Aufgaben auch an Mitarbeiter delegieren und unsere Expertise hebeln.

Die Kunden wünschen sich von unabhängigen Finanzberatern individuelle Betreuung. Widerspricht die Standardisierung nicht diesem Bedürfnis?

In der Zusammenarbeit mit unseren Mandanten stehen deren Ziele an erster Stelle. Wir unterstützen sie dabei, sie zu definieren und zu erreichen. Mit jedem Mandanten führen wir ein langes Erstgespräch, bei dem wir nicht nur seine Finanzen, sondern auch seine Lebensumstände, Erfolge und Misserfolge, sein Wertesystem und seine Beratungserfahrungen abklopfen. Der Fragenkatalog, den wir dabei verwenden, ist standardisiert und läuft wie ein Drehbuch ab, das Ergebnis ist individuell.

Das heißt, dass Ihre Berater auch psychologische Kompetenzen mitbringen müssen?

Ja, wir sehen uns als professionelle Bezugspersonen unserer Mandanten. Viele Mandanten sind überrascht und begeistert, dass wir so genau auf ihre Lebensumstände eingehen. Gerade deshalb empfehlen sie uns auch weiter.

Wie weit sind Sie mit der Automatisierung der Prozesse. Haben Sie bereits einen elektronischen Workflow installiert?

Dieser Schritt fehlt noch. Wenn wir Mitarbeiter einstellen, wird das ein Thema sein. Was wir standardisiert haben, sind die Portfolios, die wir den Mandanten empfehlen. Wir setzen nur ETFs und Assetklassenfonds ein. Die Gewichtung risikobehafteter Anlagen wird auf die persönliche Risikotoleranz des Mandanten eingestellt. Statt Märkte zu prognostizieren, konzentrieren wir uns auf Aspekte, die wir beeinflussen können. Wir ändern die Portfoliogewichtung nur, wenn sich die Lebensumstände des Mandanten verändern.

Sie verfolgen einen passiven Investmentansatz. Wie reagieren Ihre Mandanten, wenn die Börsen in die Tiefe rauschen? Verlangen sie keine Umschichtungen?

Nein, bei uns bleiben die Telefone in der Krise still. Denn wir klären unsere Mandanten zu Beginn und während der Zusammenarbeit über das Verhalten von Kapitalmärkten auf und schaffen so Vertrauen. Kursschwankungen extremer Art gehören zur Börse. Wichtig ist es aber, Portfolios auf die Risikotoleranz der Mandanten zuzuschneiden.

Sie bieten Ihre Leistungen gegen Honorar an. Mit welchem Preismodell?

Wir berechnen eine Gebühr von 1 Prozent p.a. des Vermögens plus Mehrwertsteuer inkl. Depot- und Transaktionskosten. Provisionen erhalten wir nicht.

Roman Enders ist gemeinsam mit Juan Bayona Garcia Geschäftsführer der 2013 gegründeten Finanzberatung Freymund & Cie. GmbH & Co. Vermögensberatung KG. Die Finanzberater arbeiten auf Honorarbasis, sind aber nach § 34f GewO registriert. Erste Erfahrungen mit Honorarberatung haben beide bei der quirin bank gesammelt.

Digitale Finanzberatung braucht standardisierte Produktinformationen

Wirtschaftliche Interessen müssen offengelegt werden

Digitale Finanzberatung setzt sich aus drei Elementen zusammen: Selbst-Exploration, Selbst-Aufklärung und Online-Empfehlungen. Verbraucher werden dabei unterstützt, ihre finanzielle Gesamtsituation zu kennen und zu verstehen und sich über Finanzierungs- oder Anlagealternativen zu informieren.

Damit diese Chancen der digitalen Finanzberatung genutzt werden können, aber auch die Risiken deutlich werden, braucht es klare und verständliche Mindeststandards der Produktinformation. Diese fehlen bislang.

Die aktuelle Regulierung trägt eher zur Verwirrung bei, weil bei zu vielen verwandten Finanzprodukten sehr unterschiedliche Regeln bestehen, die nicht vergleichbar sind. Dabei ließe sich der Finanzdschungel verbraucherfreundlich entrümpeln. „Weniger ist mehr!“ gilt gerade für gute digitale Aufklärung.

Gesetzgeber muss den Mut zu Mindeststandards aufbringen

Alle Anbieter, unabhängig von ihrem Unternehmenssitz, die in Deutschland eine Finanzdienstleistung verkaufen wollen, sollten verpflichtet sein, zu allen ihren Produkten öffentlich zugängliche, standardisierte Produktinformationen bereitzustellen – unabhängig vom Kauf- oder Verkaufszeitpunkt.

Dies muss einheitlich für alle Finanzdienstleistungen von Banken, Sparkassen, Investmentfonds, Versicherungen sowie allen gleichartigen Anbietern wie FinTechs, unabhängig vom Zugangskanal und vom Beratertyp, gelten. Der Gesetzgeber muss standardisierte Muster zur Produktinformation vorgeben, die digital leicht verfügbar sind und von denen grundsätzlich nicht abgewichen werden darf.

Vergleichsportale müssen Geschäftsmodell erläutern

Für alle Finanzinformationen, Finanztests oder Finanzproduktvergleiche müssen einfache Regeln gelten, die laufend überprüft werden. Dazu gehören Informationen über das Geschäftsmodell, insbesondere über Provisionen sowie über andere finanzielle Beziehungen zu Unternehmen.

Werbung mit dem Stichwort „kostenlos“ sollte untersagt sein, wenn die Honorierung im Preis der Produkte eingerechnet ist. Keine Werbung mit „preisgünstig“, wenn bei einem Produktvergleich nicht alle Angebote am Markt einbezogen werden. Vergleichsmethoden und -kriterien müssen öffentlich zugänglich und überprüfbar sowie auf die wesentlichen Produkteigenschaften bezogen sein.

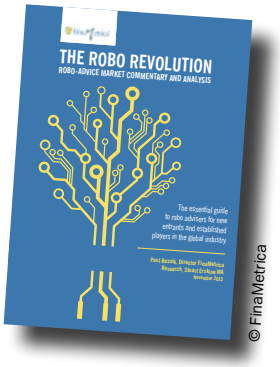
Bei digitalen Beratungsangeboten muss klar erkennbar sein, wie viel die Honorar- oder Provisionsberatung kostet und inwieweit und mit welchen persönlichen Daten (die möglicherweise an Dritte weitergeben werden) Verbraucher die Beratung bezahlen.

Gastbeitrag von Prof. Dr. Andreas Oehler, Lehrstuhl für Finanzwirtschaft und Direktor der Forschungsstelle für Verbraucherfinanzen & Verbraucherbildung, Universität Bamberg, sowie Mitglied des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). Der Beitrag gibt seine persönliche Auffassung wieder.

Robo-Advisors sind „disruptiv“

Aktuelle Studie von FinaMetrica

Robo-Advisors werden die Finanzberatung mehr verändern als andere Trends der letzten Jahrzehnte. Diese These vertritt eine Studie des australischen Risikoprofiling-Spezialisten FinaMetrica. Die Studie The Robo Revolution fasst die Veränderungen in zehn Trends zusammen. Derzeit verwalten Robo-Advisors im fortgeschrittensten Markt USA nur 1 Prozent der Anlagevermögen, doch die Steigerungsarten sind hoch. Die digitalen Vermögensverwalter werden Finanzberater nicht verdrängen, sondern ergänzen. Künftig käme kein Finanzdienstleister



© FinaMetrica

ohne eigenen Roboter bzw. ohne eine Kooperation mit FinTechs mehr aus. Denn Robo-Advisors arbeiten besonders kosteneffizient und sind attraktiv für die Nutzer. Finanzberater müssen sich deshalb Gedanken darüber machen, welchen Mehrwert sie ihren Mandanten künftig bieten wollen, um ihr Honorar zu rechtfertigen, so die Studienautoren. Dies kann eine ganzheitliche Finanzplanung sein oder psychologische Unterstützung, damit der Mandant seine finanziellen Ziele erreicht. ecz

Der neue Finanzberater: Berater oder Coach?

Beide Ansätze unterstützen Mandanten bei Finanzentscheidungen

Ein guter Coach hilft, die eigenen Talente zu entwickeln.

Beratung oder Coaching? Für gute Finanzentscheidungen braucht man beides. Aus psychologischer und neurobiologischer Sicht stößt ein Berater mit kognitiven Appellen schnell an Grenzen. Gegen die Macht der Erfahrungen des Kunden kommt er nicht an. Auch Wissen über Produkte und Risiko muss sich der Kunde aneignen. Wissen kann aber nicht einfach übertragen werden, denn Lernen ist ein aktiver, komplexer Prozess.

Einzig der Preis ist leicht vermittelbar – vorausgesetzt der Kunde weiß, dass er für ein Finanzprodukt einen Preis zu zahlen hat. Fällt der Preis als Information unter den Tisch, geht der Kunde im schlimmsten Fall ohne (be)greifbares Ergebnis aus dem Gespräch.

Emotionale Hürden berücksichtigen

Unser Verhalten im Umgang mit Geld wird durch relativ stabile Einstellungen und Emotionen geprägt. Ein Beispiel: ein Witwer, der das gemeinsam gebaute und nun geerbte Haus nicht loslassen kann. Ein fachlicher Rat kann die tiefe emotionale Bindung an das Haus nicht lösen. Emotionale Faktoren verhindern eine gute Entscheidung. Hier stellt sich die Frage: Ist Coaching jetzt eine wertvolle Ergänzung? Und wie wird aus dem Finanzberater ein Finanzcoach?

Beratung versus Coaching

Was ist Beratung?	Ein Fachexperte gibt aufgrund der Angaben des Kunden eine Empfehlung.
Was ist Coaching?	Ein Prozessexperte begleitet den Kunden bei der Lösung eines Konflikts, einer Herausforderung.

Quelle: FCM Finanz Coaching.

Berater und Coach – beide stellen Fragen, doch die Art der Fragen und das Ziel der Fragen sind unterschiedlich. Beratung stellt geschlossene Fragen, die zu einer ehrlichen Antwort führen sollen: „Wie hoch ist Ihr Gehalt? Wann planen Sie Ihren Ruhestand? Wie viele Kinder haben Sie? Wie hoch sind Ihr Vermögen und Ihre Risikobereitschaft?“ Die Beziehung zwischen Berater und Kunde ist für die konstruktive Beantwortung der Fragen wichtig.

Ehrliche Antworten erfordern Vertrauen und die Zuversicht, dass mein Gegenüber mit der Information in meinem besten Sinne umgeht. Aus den Antworten ergibt sich durch Berechnung – ob mit Taschenrechner oder Software – ein Profil, ein Plan oder eine Empfehlung. Wenn alles passt, nimmt der Kunde die Vorschläge an, und der Berater setzt sie für ihn um.

Eine Frage wie: „Wie hoch ist Ihre Risikobereitschaft?“ wirft jedoch ihrerseits Fragen auf. Kann der Kunde diese Frage so einfach beantworten? Braucht er vielmehr nicht bessere Fragen, Antwortoptionen, Hilfestellungen bei der Reflexion?

Und was, wenn der Berater beim Zusammenfügen der Antworten Widersprüche, Konflikte oder für den Kunden ungünstige psychische Muster bzw. Entscheidungsfehler entdeckt? Dann braucht der Kunde eine Person, die ihn unterstützt, die Wirkung dieser Muster zu verstehen und daraus Veränderungen abzuleiten – also einen Finanzcoach.

Coach regt zu eigenen Lösungen an

Ein Finanzcoach stellt wirkungsvolle, offene Fragen, die den Denkprozess des Kunden anregen. Er erwartet nicht eine Antwort, sondern verschiedene, und hilft dem Kunden, unterschiedliche Perspektiven, Erkenntnisse und Emotionen für die Lösung zu nutzen. Der Witwer erkennt: Die Bindung an das Haus ist Ersatz für die Bindung an seine verstorbene Frau. Er kann sich eine Zeit setzen, die er braucht, um für die positiven Erinnerungen an das Leben mit seiner Frau einen anderen Platz zu finden. Sein Finanzcoach stellt ihm die Fragen, die Lösung entdeckt der Kunde selbst.

Gastbeitrag von Monika Müller. Sie hat das Finanzcoaching in Deutschland entwickelt und bietet mit ihrer Firma FCM Finanz Coaching eine Coaching-Ausbildung an.

Gegen das „Arm-sparen“ in Deutschland

Mit Aufklärung Kunden und Finanzberater gewinnen

Alexander Ihl und das Team der Maklerfirma i-plus-a in Dieburg haben eine Mission: Sie wollen die Deutschen von Investmentonds überzeugen. Deutsche sparen im Europavergleich zwar relativ viel, doch ihre Nettovermögen sind vergleichsweise mager. Vielen droht Altersarmut, vor allem, weil sie ihr Geld falsch anlegen. Statt Sparbüchern, Bausparverträgen und kostenträchtigen Lebensversicherungen zu vertrauen, sollten sie ihr Geld lieber in kostengünstige und breit streuende Fonds investieren, fordert Ihl.

Er will aus Sparern Investoren machen und klärt deshalb über die Vorteile von Fonds auf. Bis vor zwei Jahren vermittelte er noch aktive Fonds mit Provision. Seither setzt er ausschließlich auf ETFs bzw. prognosefreie Assetklassenfonds. Der Grund für den Wandel: „Ich konnte meinen Kunden die teuren Produkte nicht mehr guten Gewissens empfehlen“, sagt Ihl, „die Bremswirkung für den Vermögensaufbau ist einfach zu stark.“ Da er mit ETFs keine Provisionen verdient, arbeiten Ihl und seine Kollegen gegen Honorar.

Die i-plus-a hat zwischen aktiver Leadgenerierung durch Netzwerke und Empfehlungen sowie dem ersten Beratungstermin einen wichtigen Zwischenschritt eingebaut: den Kundenvortrag „Geld verstehen“. So lädt Ihl Interessenten nicht zum Beratungstermin ein, sondern zu einem – kostenpflichtigen – Vortrag, der den Zuhörern einen Mehrwert durch Aufklärung bietet. Die Vorträge gehören mittlerweile zur Geschäftsroutine. Im Schnitt kommen zwischen zehn und 15 Interessenten. 95 Prozent halten es für „wichtig“, den Vortrag weiterzuempfehlen. Rund 70 Prozent wollen einen Beratungstermin.

Nun sollen auch andere Berater von diesem Konzept profitieren. Gegen Honorar können sie sich zu Vortragsspezialisten ausbilden lassen oder Live-Webinare auf ihrer eigenen Website anbieten. Außerdem soll die neue Website „Wissen ist Geld“ ab Mai Leads für kooperierende Berater generieren. ecz

Anzeige

Bei der Auswahl unserer Produkte vertrauen wir auf die herausragende Expertise unserer Produktpartner.

iShares by BLACKROCK · STATE STREET GLOBAL ADVISORS. SPDR · UBS

easyfolio ist eine Marke der easyfolio GmbH. Die easyfolio GmbH ist ein Beteiligungsunternehmen der FRANKFURT BUSINESS MEDIA GmbH, des F.A.Z.-Fachverlags.

© easyfolio GmbH, 2016. Der Inhalt dieser Produktinformation stellt keine Anlageempfehlung dar. Aktuelle Verkaufsunterlagen, alleinige Grundlage für eine Anlageentscheidung, erhalten Sie kostenlos bei der easyfolio GmbH, Frankenallee 68-72, 60327 Frankfurt, Telefon: 069/75 91-32 10, E-Mail: info@easyfolio.de oder auf www.easyfolio.de. Neben den Chancen auf Wertsteigerung sind die Anlagen in den easyfolio-Fonds Anlagerisiken ausgesetzt. Weitere Informationen und Hinweise finden Sie auf www.easyfolio.de.

Gastkommentar von Elgin Gorissen-van Hoek, Honorarfinanzanlagenberaterin

Analytisch und verbindend

© Elgin Gorissen-van Hoek

Finanzberatung verstehe ich nicht als Lösen von Detailfragen, sondern als ganzheitliche Beratung im Kontext der Ziele eines Menschen, seiner aktuellen Umstände und der vorhandenen Produkte. Bei Finanzen geht es immer um Zahlen und Rechnen. Ein analytisches Verständnis und die Fähigkeit, mit Begriffen und Zahlen zu spielen, sind bei Frauen und Männern gleichermaßen vorhanden.

Aufgrund neuer Forschung wissen wir jedoch, dass Menschen auf zwei Arten denken. Neben dem „männlichen" analytischen Denken, das auf Gegensätzen und Unterschieden beruht, gibt es das „weibliche" verbindende Denken, das auf Zusammenhänge ausgerichtet ist. „Sowohl – als auch" statt „entweder – oder". Seit Jahrhunderten herrscht in unserer westlichen Kultur das analytische Denken vor, dabei geht oft der Blick für das Ganze verloren. Es geht heute nicht um eine Ablösung des analytischen Denkens, sondern um eine Weiterentwicklung, die beide Denkweisen verbindet und kultiviert. Für eine gute Finanzberatung ist beides notwendig – ganz gleich, ob der Berater ein Mann oder eine Frau ist.

Gastkommentar von Jennifer Brockerhoff, Finanzberaterin

Frauen setzen stärker auf Nachaltigkeit

© Jennifer Brockerhoff

Grundstein des Erfolgs von Finanzberaterinnen sind fundiertes Fachwissen, die Bereitschaft, sich weiterzubilden, und Disziplin. Häufig sind sie dadurch erfolgreich, dass sie authentisch und empathisch sind und intuitiv handeln. Immer mehr Frauen wollen finanziell unabhängig sein. Manchmal brauchen sie mehr Informationen und mehr Bedenkzeit als Männer, bevor sie sich für ein Finanzprodukt entscheiden. Dafür bleiben sie ihrer Entscheidung aber auch eher treu. Meine Kundinnen interessieren sich zunehmend für Nachhaltigkeit: Sie wollen verstehen, wo sie ihr Geld investieren. Wirtschaft und Privatleben sind für sie nicht voneinander getrennt. Viele Frauen informieren sich auch im Internet, aber die persönliche Beratung ist immer noch sehr wichtig. Geschäftlicher Erfolg stellt sich ein, wenn man ehrlich ist und auf eine langfristige Kundenbeziehung setzt. Die Gewinnmaximierung sollte nicht im Vordergrund stehen.

Gastkommentar von Barbara Rojahn, FrauenFinanzBeratung

Großes Marktpotenzial für Beraterinnen

© Barbara Rojahn

In Deutschland gibt es sehr wenige Finanzberaterinnen und noch weniger Beraterinnen, die auf Frauen spezialisiert sind. Frauen entscheiden sich nach dem Studium seltener als Männer für die Finanzdienstleistungsbranche, und wenn, dann gehen sie wegen des sicheren Arbeitsplatzes zu einer Bank oder Versicherung. Den meisten fehlt der Mut, sich selbständig zu machen. Die Zielgruppe Frauen bietet aber Potenzial. Wir als Frauen beraten anders als die meisten Männer. Kundinnen mögen keine komplexen Charts und kein Fachchinesisch, sondern sie wünschen sich eine Beratung, die persönlich auf ihre Lebensumstände und -planung und auf ihre Risikobereitschaft eingeht und individuelle Produktlösungen sucht. Männer könnten das auch, aber Frauen verstehen den weiblichen Lebensweg besser. Wenn eine Frau empathisch ist, sich gut in andere hineindenken kann, einen klaren Kopf und das Fachwissen hat, ist sie als Finanzberaterin geeignet.

Gastkommentar von Anette Weiß, Hononarfinanzanlageberaterin

Finanzberaterinnen: Mangelware oder einfach nur unsichtbar?

© Anette Weiß

Auf Finanzveranstaltungen fällt mir immer wieder auf, dass kaum Frauen da sind, egal ob auf der Bühne oder im Publikum. In den Prüfungen zur Bankkauffrau bzw. zum Bankkaufmann, die ich regelmäßig abnehme, ist das Verhältnis ausgeglichen, oder es gibt sogar mehr Absolventinnen. Die Schalterhallen von Banken sind ebenfalls voll mit gut ausgebildeten Frauen. Sobald es aber die Karriereleiter hinauf geht, werden es weniger. Auch unter unabhängigen Finanzberatern haben Männer ein Übergewicht. Woher kommt das? Und gibt es eine „männliche" oder „weibliche" Form der Kundenberatung?

Frauen arbeiten weniger abschlussorientiert und kümmern sich eher um die Beziehungsebene mit dem Kunden. Das fällt mir in vielen Beratungen, die ich bei der Ausbildung begleite, auf. Insgesamt haben Frauen keine niedrigeren Verkaufsquoten als Männer – sie brauchen nur mehr Zeit beim Kunden. Ein beziehungsorientierter und authentischer Umgang passt gut in die Zeit der „neuen Finanzberatung". Viele Männer müssen sich diese Fähigkeiten erst über Soft-Skill-Trainings aneignen.

Blogparade zum Mitmachen

Bis 8. Mai 2016

Das Thema Frauen in der Finanzbranche greift Anette Weiß in ihrer „Blogparade" Wo sind sie, die Frauen in der Finanzbranche? auf. Sie lädt Kolleginnen und Kollegen dazu ein, sich zu präsentieren und Ideen und Ansichten in eigenen Blogbeiträgen zu formulieren. Die Blogparade startete am 10. April und endet am 8. Mai 2016. Dann wird Weiß die eingesendeten Beiträge in ihrem Blog präsentieren und kommentieren.

Die Blogparade bietet den Teilnehmern eine gute Gelegenheit, sich einer breiteren Öffentlichkeit bekannt zu machen.

Gastkommentar von Caroline Bell, Honorarberaterin und Coach

Die Beziehungsebene ist entscheidend

© Caroline Bell

Finanzberaterinnen und -berater müssen vor allem einen Zugang zu den Motiven, Ängsten und Zielen ihre Mandanten finden. Hier scheiden sich exzellente von guten Beratern. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass sich männliche Berater zu sehr um Zahlen und technische Details kümmern und zu wenig um emotionale Aspekte. Eine emotionale Verbindung ist aber die beste Voraussetzung für langfristige und enge Kundenbeziehungen. Diese wiederum sind die Basis für tragfähige Geschäftsmodelle.

Mandantinnen suchen in der Regel nicht nach bestimmten Finanzprodukten, sondern nach Lösungen für ihre Fragen, oder sie wünschen sich, dass sich jemand ihrer Ängste und Sorgen annimmt. Frauen geht es mehr darum, wie ein Finanzprodukt konkret dazu beiträgt, dass sie ihre Ziel erreichen können, als um das Finanzprodukt selbst.

Um erfolgreich zu sein, müssen Berater und Beraterinnen dieselben Faktoren im Auge haben – unabhängig von ihrem Geschlecht oder dem ihrer Mandanten. Als erstes müssen sie sich darüber klar werden, was sie mit ihrem Geschäft erreichen wollen. Zweitens müssen sie die dazu passenden Mandanten finden, um ihre eigenen geschäftlichen Ziele zu verwirklichen. Entscheidend dabei ist eine vertrauensvolle und durchaus auch emotionale Kundenbeziehung.

Die Mandanten spüren, ob sich ein Berater wirklich für ihre Lebensziele interessiert oder nur für den Produktverkauf. Selbstverständlich müssen auch die fachlichen Grundlagen stimmen – von der Finanzplanung bis zum Produkt-Know-how.