



Future Forward

Honorarvergütung - Maklertod oder Zukunftschance?

Wie soll die Vergütung von Versicherungsmaklern aussehen - Provision oder Honorar? Das experten-netzwerk mit einer Stellungnahme von Michael A. Hillenbrand, Vorstand der dvvf Deutsche Verrechnungsstelle für Versicherungs- & Finanzdienstleistungen AG.

Michael A. Hillenbrand, Vorstand der Deutschen Verrechnungsstelle

Je mehr an Boden die sogenannte Honorarberatung (eigentlich: die Vermittlung, Beratung und Betreuung des Kunden durch den Vermittler gegen direktes Entgelt/Honorar), je mehr positiven Widerhall Vermittler, die dies bereits umsetzen, in den Markt „socialisen“, je näher aber auch die Verabschiedung der EU-IDD (vormals IMD2) rückt, desto schärfer, zum Teil polemischer und weniger an die Wahrheit gebunden wird die Kritik. So wurde in einem kürzlich veröffentlichten Kommentar das Provisionsverbot für die gestiegene Altersarmut in Großbritannien verantwortlich gemacht.

Die nachfolgende Klarstellung zeigt, wie viel von solchen Aussagen zu halten ist, was tatsächlich in Großbritannien vor sich ging und geht, und was Honorarmodelle (an)richten (können) und was nicht.

Eines noch voran: wie jede Innovation Neues auf Altem aufbaut, und dadurch das Alte zwangsläufig teilweise zerstört werden muss ("Schöpferische Zerstörung" nannte dies schon Joseph Schumpeter), so töten Honorarmodelle tatsächlich... überholte Denkstrukturen, bequeme Sessel in denen sich so mancher in der Branche in den vergangenen Jahrzehnten

reichlich entspannt eingerichtet hatte, scheinbar in Granit gemeißelte Machtverhältnisse, usw.

Lassen Sie uns einige Passagen aus dem oben erwähnten Kommentar aufgreifen, gerne sollen sie hier in ihrer ganzen Pracht wiedergegeben werden. Der Autor beginnt mit einer recht forschen Behauptung, nämlich

„dass nur zwei Gruppen nach der Honorarberatung schreien: (...) Verbraucherschützer (... und...) inkassonahe Berater, die sich mehr Umsatz für das Inkassobüro erhoffen. ...

„Die Resultate der Abschaffung des Courtagemodells in Großbritannien sind verheerend: 13.500 Makler hat der Markt verloren, 16 Millionen Bürger haben keinen Zugang mehr zu Beratung und schon viele Briten sind von Altersarmut betroffen. ...

Durch Honorarberatung entstehen zusätzliche Kosten. Wollen Sie einen Inkassobereich in ihrer Firma öffnen anstelle der durchweg pünktlichen Zahlungseingänge der Versicherer? Haben Sie schon einmal die Kosten kalkuliert? Würde Ihr Kunde auch die Zeit für Protokolle und Dokumentation bezahlen? Sicher nicht. ...

Finger weg vom Courtagemodell! Es ist und bleibt ein wichtiger Faktor für uns Makler. Durch die Reduzierung

der Courtage leiden wir schon genug. Wir leben in einem Verkäufermarkt und es gibt zu wenig Nachfrage. Wir müssen aktiv für Nachfrage sorgen, gerade für die Normal- und Geringverdiener. Diese können sich kein Honorar leisten. Zudem deckt das gebotene Honorar nicht einmal zum Bruchteil die Büro – und Mitarbeiterkosten. ...

Bei einem Courtagewerbot stünden viele Arbeitsplätze sinnlos auf dem Spiel, zugunsten einiger weniger Profiteure.“

Obwohl bezüglich etwaiger Quellenangaben zu dem scheinbar fundamentalem Wissen leider nichts als gähnende Leere vorherrscht, lassen Sie uns die verschiedenen Aussagen hinsichtlich ihres Inhalts, Gehalts und ihrer Motivation hinterfragen, und mit dem nicht selten gebrauchten Blick nach Großbritannien beginnen, wenn es darum geht, Honorarmodelle zu verteufeln.

“Schaut nach Großbritannien, dann seht ihr, was Honorarberatung anrichtet“

Der Tenor deutscher Honorargegner lautet:

- Das Provisionsverbot in der britischen LV hätte zu einem dramatischen Maklersterben geführt (oben: 13.500)!
- Dieses Maklersterben wiederum hätte eine erhebliche Beratungslücke gerissen, und in Konsequenz eine ebenso erhebliche Verteuerung der Beratungsleistung nach sich gezogen, so dass vielen britischen Bürgern (oben: 16.000.000) der Zugang zu Beratung verwehrt bliebe!
- Deshalb seien viele britische Bürger von Altersarmut betroffen!

Zum Glück waren die Briten so schlau und haben in diversen Studien die tatsächlichen Konsequenzen ihrer RDR retail distribution review unter die Lupe genommen, so u. a.:

- Europe Economics: Retail Distribution Review - Post Implementation Review(16.12.2014)
- APFA: The Advice Market Post RDR Review(Juni 2014)
- Towers Watson: Advice Gap Analysis: Report to FCA(05.12.2014)
- NMG Consulting: Impact of the RDR on consumer interaction with the retail Investments market(September 2014)

Wer annahm, was hier in Deutschland so geschrieben wird, das wird schon stimmen, den werden die Ergebnisse dieser britischen Studien gelinde gesagt überraschen, denn:

Es gab und gibt kein Maklersterben in Großbritannien!

Die Studie der Europe Economics legt dar (S. 54ff.), dass die Zahl der Advisor (Berater) in den Jahren 2011 – 2014 tatsächlich zwar um 9.350 gesunken ist, dass hierin jedoch

- 58 Prozent dem Bankensektor zuzurechnen sind und u. a. aus dem Umstand resultiert, dass sowohl die Barclay Bank als auch die HSBC Bank ihren abhängigen Vertrieb komplett eingestellt haben, um sich z. B. auf das Online-Geschäft zu fokussieren, also eine rein strategische Entscheidung darstellt.
- mit 40 Prozent auch diejenigen financial advisors enthalten sind, die bereits 2001 bekannt gaben, ohnehin in den Ruhestand gehen zu wollen, und dies mit RDR vollzogen, um sich mit den neuen Anforderungen nicht auseinandersetzen zu müssen.

(3) Abb. 5.8 Studie Europe Economics

Dass dem Provisionsverbot angelastete angebliche Maklersterben resultiert also aus strategischen Bank- oder persönlichen Entscheidungen der Berater.

Angeblich deshalb, weil die Studie der APFA (Association of Professional Financial Advisors = englischer Maklerverband) – fokussiert auf die Anzahl zugelassener Vermittler- und Finanzdienstleistungsbetriebe sowie Vermittler – für den Zeitraum 2011 – 2013 sogar einen Anstieg um 4,76 Prozent verzeichnet.

(4) Abb. 2 Studie APFA

Diesem Anstieg folgt auch logisch der Anstieg der Umsatzerlöse im Bereich Versicherungen (+ 11,86 Prozent) und Investment (+ 7,19 Prozent), wobei sich das Verhältnis Provision (commission) zu Honorar (fee) zugunsten des Honorars verschiebt (vgl. Abb. 5 APF).

(5) Abb. 3 Studie APFA

In Großbritannien gibt/gab es nicht nur kein Maklersterben, sondern deutliche Anzahl-, Umsatz- und Ertragssteigerungen. HONORARE TÖTEN NICHT!

Auch wenn aus den bisherigen Ausführungen der ferner behaupteten Beratungslücke schon erheblich an Grundlage entzogen wurde, haben die Briten auch hier noch einmal dezidiert hingeschaut. Die von der FCA Financial Conduct

Authority (ehemals FSA) bei Towers Watson in Auftrag gegebene Studie Advice Gap Analysis (S. 41) kommt denn auch zu dem eindeutigen Ergebnis:

Es gibt ausreichend Beratungskapazitäten, eventuelle Beratungslücken sind jedenfalls nicht einem Mangel an Beratern geschuldet!

Bleibt noch das ebenso alte wie falsche Argument, Honorare würden automatisch zu einer Verteuerung der Leistungen gegenüber dem Kunden führen, sei es aufgrund gieriger Vermittler, teurer anderer „inkassonahe“ Dienstleister, etc.

„...Honorarberatung macht alles so teuer, das kann und will der Kunde nicht bezahlen.“

Klar ist: unterschiedliche Vergütungsmodelle schützen weder vor Maklergier noch Kundendummheit #59 will meinen: findet ein Vermittler einen Kunden, der bereit ist, für die PHV-Vermittlung € 500,- zu zahlen, dann verteuern die beiden zusammen die Vermittlung tatsächlich erheblich. Aber wir wollen in der Realität bleiben. Und zu dieser gehört, dass in den vergangenen Jahren nicht ausschließlich Vermittler in den Gier-Verdacht geraten sind, sondern insbesondere auch die Versicherer. Nicht umsonst gibt es das LVRG.

Des Weiteren ist teuer, und erst recht zu teuer, ein relativer Begriff #59 nämlich in Bezug auf das Dienstleistungsergebnis bzw. den Nutzen, den der Kunde daraus zieht. .

Und tatsächlich zeigen die Erfahrungen der Deutschen Verrechnungsstelle, die bereits seit 2007 das Forderungsmanagement für die Honorare von Vermittlern betreiben, dass Makler auf Honorarbasis in der Lage sind, ihren Kunden im Rahmen der Vermittlung extrem kostengünstige Kapitalanlagen (ETF-Fonds), Netto-LV/RV-Tarife und auch Produkte von Direktversicherern anzubieten. Hierzu ist der reine provisionsbasierte Vermittler nicht in der Lage.

Im Übrigen kommt es nicht überraschend, dass Vermittlungshonorare in Verbindung mit Nettoprodukten zumeist deutlich günstiger sind als vergleichbare Provisionslösungen. Auch wenn dies nicht explizit ausgewiesen wird, ergibt sich die Provisionshöhe, die ein VU dem Makler zahlt, aus einer Mischkalkulation: werden statistisch 5 Vermittlungsversuche (z. B. Termine bei Kunden) für einen Abschluss benötigt, so zahlt dieser Fünfte querfinanziert die vier vorangegangenen vergeblichen Anstrengungen des Vermittlers mit.

In Großbritannien zeigt sich seit 2011 zudem, dass durch die Umstellung auf Honorarmodelle die Preise für Finanzprodukte rapide gefallen sind. Das ist auch logisch. Schließlich hat der Makler nichts mehr davon, wenn der Kunde mehr Prämie bezahlt. Die Funktion „doppelte Prämie = doppelte Provision“ ist weg! Davor haben die Gegner der Honorare Angst!

Zusätzlich können Makler unter Verwendung von Honoraren Beratungsleistungen (von der einfachen Haftpflicht-, oder Hausratversicherung bis hin zu den komplexesten Altersvorsorge- oder Vermögensgestaltungsberatungen) erbringen, wovon ein Vermittler der nur Provisionen vereinnahmt, die Finger lassen würde. Oft unterbleiben Dienste und Beratungen, obwohl der Kunde einen Bedarf hat, und obwohl der Makler kraft des Maklervertrags gegebenenfalls sogar verpflichtet wäre, weil sie zu aufwändig sind und nicht vergütet werden. Beratungshonorare steigern in solchen Fällen also die Beratungsleistung des Maklers und den Beratungsnutzen des Kunden. .

Honorare schließen in diesem Kontext also sogar Beratungslücken!

Ähnliches gilt für die Vergütung von Betreuungsleistungen. Betreuungshonorare schaffen die betriebswirtschaftliche Freiheit, den Kunden auch wirklich und richtig und gut zu betreuen, da der Makler nicht seinen kompletten Arbeitstag auf

verkaufen verkaufen verkaufen abstellen muss. Kunden, die nicht bereit sind, die Betreuung zu vergüten, verlassen den Makler, und schaffen so den anderen Kunden weitere Freiräume (sich positiv auswirkende Negativselektion).

Anders als zumeist von Honorargegnern (oder Vermittlern, die noch nie versucht haben, einen Honoraransatz zu entwickeln) behauptet, haben Honorarmodelle also tatsächlich sowohl für den Makler als auch den Kunden echte (nicht nur) monetäre Vorteile. Es gibt keinerlei Anzeichen dafür, dass Honorarmodelle Kunden (mit denen man Geschäfte auf Courtagebasis gemacht hat) ausgrenzen bzw. von der Beratung ausschließen. Ganz im Gegenteil.

Dem obigen Vorwurf, dass von Honorarmodellen in erster Linie inkassonahe Dienstleister profitieren, könnte an uns gerichtet sein, und kann in einem kleinen Absatz gerade gerückt werden. Die Deutsche Verrechnungsstelle nimmt für die vollständige Erbringung ihrer Dienstleistung (für Porto, Papier, Kuvert, und nachlaufende Kosten wie Bankspesen, Mahnwesen usw.) durchschnittlich 3,02 Prozent aus dem Forderungsbetrag. Und jetzt fragen Sie sich: wie hoch ist

die die Provision (Superprovision, Fee, Overhead) der von Ihnen bevorzugten Pools (in Relation zu Ihrer Provision), wenn Sie über den Pool eindecken? Dass diese Dienstleister 97 Prozent der Courtage an Sie auskehren, vermutet wohl keiner.

In dem Zusammenhang möchten wir darauf hinweisen, dass dies keine Kritik an Pools ist. Sie erbringen nützliche und wichtige Dienste, sodass ein Großteil der Makler heute ohne die Dienste der Pools gar nicht existieren könnte, weil Papier und Verwaltung sie auffressen würde. Genau da setzt auch die Deutsche Verrechnungsstelle an. Wir machen Ihnen Fakturierung und Debitorenmanagement leichter, und zu einem Preis der deutlich niedriger als Ihre Selbstkosten ist. Wer das nicht glaubt, kann [hier](#) selbst nachrechnen.

Die nachhaltigen Marktveränderungen durch die zunehmende Digitalisierung und Automatisierung sind echte Chancen für Vermittler/Berater, die mit Honorarmodellen arbeiten

Ich könnte Ihnen jetzt erklären, warum es – trotz für jedermann nachlesbarer Erkenntnisse – zu diesen ganz offenkundig sachlich falschen Publikationen kommt... aber ich lasse das. Vermutlich haben Sie selbst schon eine Meinung, und außerdem: was nützt es Ihnen? Richtig, nichts. Lassen Sie uns abschließend lieber darüber reden, warum Honorarmodelle nicht nur nicht töten, sondern – unter Berücksichtigung mehr oder weniger sichtbarer Markttrends – für Sie sogar die (Über)Lebenschance sind.

Verschiedene aktuelle Studien setzen sich mit der Zukunft des deutschen Versicherungs- und Finanzdienstleistungsmarktes auseinander, so unter anderem.:

- 2b AHEAD ThinkTank: „Versicherungen 2020: Kunden, Makler, Changeprozesse“
- Institut für Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen & Adcubum AG: „Industrialisierung der Assekuranz in einer digitalen Welt“

Der unübersehbare und durchaus nicht unbekanntes Megatrend lautet: Digitalisierung und Automatisierung durch immer neue und global reichende Technologien, in allen Bereichen menschlichen Lebens und Zusammenlebens, rund um die Uhr. Dass sich solche gesellschaftlichen Umwälzungen natürlich auch auf die Versicherungs- und

Finanzdienstleistungsbranche, auf Anbieter wie Nachfrager, auswirken, ist logisch.

Hierbei scheint der Vermittler - als Intermediär – durch die Veränderungen auf den ersten Blick von gleich mehreren Seiten aufgerieben zu werden:

- Die Kunden setzen zunehmend (und insbesondere bei den einfachen Produkten) auf digitale Beratung und digitalen Abschluss durch Automaten (Online-Vergleichsrechner, Entwicklung digitaler Berater-Assistenten), da diese anders als der Makler scheinbar kostenlos und immer und überall verfügbar sind. Das Vertrauen der Kunden in digitale, scheinbar neutrale, Empfehlungen nimmt zu.
- Die VU setzen insbesondere im low-involvement-Segment zunehmend selbst auf digitale Automatenlösungen.
- Die digitalen branchenfremden Marktführer (Google, Amazon, Paypal, etc.) erkennen zunehmend, wie lukrativ es ist, Versicherungen zu verkaufen, und wie leicht man in den Markt eindringen kann, wenn man die digitalen Konsumenten- und Zahlungsschnittstellen kontrolliert. Ihr Ziel ist es, Versicherungsprodukte in den Konsumgüterverkauf zu transferieren.
- In Konsequenz erhöht sich der Druck im Markt enorm. Die VU sehen ihre Marktmacht zumindest mittelfristig durch die großen Online-Player gefährdet, und versuchen dies durch Inanspruchnahme der kompletten Prozesskette bis zum Kunden zu kompensieren. Hierdurch wird der freie Vermittler aus dem Markt gedrängt.

Dies gelingt jedoch nur dann, wenn dem VU gleichzeitig enorme Skaleneffekte durch Automatisierung gelingen, da er sonst im Preiskampf mit den Online-Playern unterliegt. Die intensive und individuelle Beratung von Premium-Kunden, deren Bedarf komplexer ist, bleibt dabei auf der Strecke.

Genau in diesem hochanspruchsvollen und hochpreisigen Premium-Segment liegt nun wiederum die Chance von Vermittlern, denen es z. B. nicht gelingt, im Verbund einen eigenen Automaten zu generieren. Als umfassende Life-Coaches (oder in einem Life-Coaches-Netz) finden diese Vermittler diejenige Kundenklientel, die sich einen „Versicherungsverwalter“ (ähnlich oder in Verbindung mit einem Vermögensverwalter) wünschen (als Ausdruck der

gehobenen Kundenidentität), der sich vollumfänglich und professionell um all ihre Belange kümmert.

Ihre Chance als Makler liegt also genau im Segment der finanzstarken Kunden, die einen hohen individuellen Beratungsbedarf haben, und denen klar ist und die bereit sind, für diese Beratung auch zu bezahlen. Mit erstklassigen Dienstleistungskonzepten können Sie hier auf Honorarbasis punkten.

Manches von dem Gesagten klingt noch nach Zukunftsmusik – ohne Frage. Vieles davon wird jedoch kommen, und ob morgen oder übermorgen ist dabei egal. Denn am besten fangen Sie schon heute mit dem Morgen an.

Bild: (1) © geralt / pixabay.com (2) © dvvf Deutsche Verrechnungsstelle für Versicherungs- & Finanzdienstleistungen AG (3) © Europe Economics (4 & 5) © APFA

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941715/honorarverguetung-maklertod-oder-zukunftschance/>