



DIN-Norm heutzutage noch sinnvoll? Über den Sinn der deutschen Gründlichkeit

Manchmal belächelt uns die Welt und auch wir selbst uns ein wenig für unsere Normen. Dabei sind Normen grundsätzlich eine sehr gute Sache, mit der bestimmte Dinge wie auch Prozesse und Abläufe in feste Formen geprägt werden. Damit ist sichergestellt, dass bestimmte Qualitätsstandards eingehalten werden und alles mit eben dieser manchmal belächelten „deutschen Gründlichkeit“ ablaufen kann. Ein persönlicher Kommentar zum Thema von Hermann Hübner, Versicherungsmakler und Vorstandsvorsitzender der Versicherungsmakler-Genossenschaft eG (VEMA eG).

Beides sehe ich beim Entwurf der DIN 77230 zur Beratung von Privatkunden nicht gegeben. Beim Lesen des Entwurfs hatte ich vielmehr den Eindruck, eine Ansammlung verschiedener Branchenstandards vor Augen geführt zu bekommen, wie sie bereits seit Jahrzehnten Selbstverständlichkeit sind und seit vielen Jahren im Rahmen der Kaufmanns- und in der Fachmannsausbildung vermittelt werden.

Dieser „rote Faden“ der Beratung ist primärer Gegenstand der mündlichen Prüfungen – wo also sollte die Verbesserung durch die Norm liegen? Doch werfen wir zunächst einen Blick in den Entwurf.

Wird von veralteten Voraussetzungen ausgegangen?

Der Normentwurf beginnt mit seiner Einleitung, in der von einer Fülle von Vermögensschäden berichtet wurde, die Anfang der 2000er-Jahre bei Privathaushalten angefallen wären. Da seien für Kunden ungeeignete Produkte vermittelt worden, Berater mangelhaft ausgebildet gewesen und wesentliche Probleme, wie etwa das Risiko der Langlebigkeit, nicht hinreichend berücksichtigt worden.

Erinnert man sich zurück, weiß man, dass hier der Schwarze Peter eher in die Ecke der Bank- und Anlageberater zu suchen ist. Stichworte gefällig: Lehmann Brothers, Beteiligungen...

Die Beschwerdequote über Versicherungsvermittler beim Ombudsmann liegt seit Jahren auf einem durchgehend sehr niedrigen Niveau. Keine 400 Beschwerden bei 40 Mio. Versicherungsverträgen in Deutschland sprechen

eine mehr als deutliche Sprache. Aus Sicht der Kunden, also denen, die geschädigt sein sollen, besteht ein extrem hohes Maß an Zufriedenheit.

Die angesprochene, mangelnde Ausbildung wurde durch die Erbringung eines Sachkundenachweises zur Erfüllung der Zulassungsvoraussetzungen für Versicherungsvermittler aller Couleur, Kreditvermittler und Finanzanlagevermittler, inzwischen ausgemerzt. Inzwischen darf niemand mehr in einem Bereich tätig werden, in dem er keine Fachausbildung genossen hat. Diese Fachausbildungen wiederum beinhalten alle in der Norm vorgesehenen Herangehensweisen.

Vielleicht merken Sie an dieser Stelle ganz gut, dass an dieser Norm bereits seit ein paar Jahren gearbeitet wird und die Welt sich weitergedreht hat. Dann hat es eine Norm an sich, dass sie natürlich mit bestimmten Richtwerten arbeiten muss. Eine Bedarfsanalyse zur Altersvorsorge und Arbeitskraftabsicherung ist uns allen bereits bestens bekannt. Eine Vielzahl an Programmen und Tools sind heutzutage ein fester Bestandteil des Beratungsprozesses bei den Kollegen. Was der Kunde letztlich macht, spielt sich zwischen seiner Versorgungslücke und den Möglichkeiten seines Geldbeutels ab. Hier schafft die Norm keine Vorteile.

Falscher Fokus gesetzt?

Generell scheint viel mehr Wert auf Zahlen wie etwa Versicherungssummen gelegt zu werden, als auf Inhalte, die ein Produkt erfüllen müsste, um normkonform zu sein. Nehmen wir hier die Privathaftpflicht als Beispiel. Hier sieht die Norm eine Mindestdeckungssumme von 10 Mio. Euro vor. Zwar werden einige Punkte, die zu Haftungsszenarien führen, aufgezeigt (zum Beispiel die Anmietung von Wohnungen, das Hüten fremder Tiere...), auf wertvolle Bedingungsinhalte wie den Verzicht der Prüfung der Aufsichtspflichtverletzung bei Schäden, die nichtdeliktfähige Kinder verursachen, oder ähnliche Mehrwerte für den Kunden, wird nicht eingegangen.

In der Folge wäre ein Vertrag mit dem besten Bedingungsnetzwerk, das der deutsche

Versicherungsmarkt hergibt, aber nur 5 Mio. Deckungssumme vorsieht, nicht DIN-konform und dürfte somit nicht angeboten werden. Ein „08/15-Produkt“ mit 10 Mio. hingegen ist überhaupt kein Problem. Wird dem Kunden durch die DIN-Norm dann nicht nur eine bessere Beratung vorgegaukelt? Zumal private Haftpflichtschäden, welche die Millionenmarke übersteigen, doch ausgesprochen selten sind. Tatsächlich konnte ich keinen einzigen PHV-Fall recherchieren, der über den schuldhaft verursachten Brand einer Kirche und eine Schadenssumme von 3,5 Mio. Euro hinausging.

Besagte 10 Mio. Deckungssumme werden übrigens auch für die Kfz-Haftpflicht als Mindestmaß angesehen, wo es keinen Anbieter mehr geben dürfte, der standardmäßig weniger als 50 Mio. anbietet. Was ist mit Kunden, die aufgrund ihrer Bonität nur im Rahmen des Kontrahierungszwangs zu den gesetzlichen Mindestdeckungssummen abzuschließen sind? Normverstoß?

Weg vom Spezialisten und wieder hin zum „Allfinanzvertrieb“?

Die Norm spricht wohlwollend vom „ganzheitlichen Ansatz“, der bei der Beratung im Fokus stehen sollte. In der Folge werden nicht nur Versicherungsthemen behandelt, sondern auch eine ganze Reihe von Finanzthemen wie zum Beispiel „Aufbau Liquiditätsreserven“ und „das Zinsänderungsrisiko bei Immobilienfinanzierungen“. Was für Vertriebe, Versicherer (sofern sie alle Bereiche bedienen können) und Laien zunächst positiv klingt, stellt unterm Strich einen Rückschritt dar. Zumindes gefühlt hat die Branche den Schritt vom „Bauchladen“ zum Spezialistentum gerade erst abgeschlossen, oder ist in Teilen noch dabei.

Und natürlich gibt es durch die berufliche Qualifikation Sparten, in denen jeder dank Fachausbildung eine solide Beratung durchführen kann, und andere, bei denen man sich zunächst einen zusätzlichen Wissensschatz aufbauen muss (zum Beispiel im Bereich der Gewerbeversicherungen). Eine Beratung in Bausparen, Immobilienfinanzierung oder

Fondsvermittlung wollen viele klassische Versicherungsmakler nicht leisten. Fehlt die entsprechende Zulassung in der Gewerbeordnung, darf er es auch gar nicht – aller Qualifikation und Berufserfahrung zum Trotz.

Die Aussage „Man kann in der Finanzbranche nicht alles können und wissen!“ war die letzten Jahre aufrichtig und ehrlich. Viele Vertriebe werden starkes Interesse daran haben, möglichst bald entsprechend der angestrebten DIN-Norm beraten zu können. Werblich ist das einfach sehr gut nutzbar. Aber führt das nicht nur dazu, dass der einzelne Vermittler in Schnellprogrammen mit oberflächlichem Wissen befüllt wird, damit er seine Registrierungen bekommt, um dann als „Tausendsassa“ auf Kunden losgelassen zu werden? Wem nützt das am Ende wirklich und nützt es dem Kunden überhaupt?

Bekommt der Kunde so wirklich den besseren Berater oder ist es nicht doch eher ein vertriebliches Goodie für den Außendienst von Finanzvertrieben und Versicherern, mit einer DIN-konformen Beratung werben zu können? Ich fände es schön, wenn die Zeiten, in denen man Kunden mit hübschen, funkelnden Dingen vom Wesentlichen ablenkt, endlich vorbei wären. Dieser Norm-Entwurf ist leider absolut unnötig, bietet keinerlei Neuerungen oder Verbesserungen und stellt einen riesigen Schritt zurück in alte, schlechtere Zeiten dar.

Bild: © Sergey Nivens / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4945228/din-norm-heutzutage-noch-sinnvoll-ueber-den-sinn-der-deutschen-gruendlichkeit/>