

Kontaktdetails

* Name Ihrer Institution

* Dein Name

* E-Mail

bdv@bdv.de

bdv@bdv.de

Ihr Mitgliedstaat

- ☐ Österreich
- ☐ Belgien
- ☐ Bulgarien
- ☐ Kroatien
- ☐ Zypern
- ☐ Tschechien
- ☐ Dänemark
- ☐ Estland
- ☐ Finnland
- ☐ Frankreich
- ☒ Deutschland
- ☐ Griechenland
- ☐ Ungarn
- ☐ Island
- ☐ Irland
- ☐ Italien
- ☐ Lettland
- ☐ Liechtenstein
- ☐ Litauen
- ☐ Luxemburg
- ☐ Malta
- ☐ Niederlande
- ☐ Norwegen
- ☐ Polen
- ☐ Portugal
- ☐ Rumänien
- ☐ Slowakische Republik

- ☐ Slowenien _____
 - ☐ Spanien _____
 - ☐ Schweden _____
 - ☐ Andere _____
-

Als ältester und mitgliederstärkster Berufsverband in Deutschland vertreten wir seit 1973 die Interessen von derzeit rund 13.500 Mitgliedern und Mitgliedsunternehmen mit insgesamt mehr als 37.000 Vermögensberatern, die monatlich über 400.000 Beratungs- und Verkaufsgespräche führen. Zugleich fühlen wir uns auch den Interessen der rund 8 Millionen Kundinnen und Kunden unserer Verbandsmitglieder verpflichtet.

Die Beratungs- und Vermittlungsleistungen unserer Mitglieder beschränken sich satzungsgemäß nur auf bundesaufsichtsamtlich geprüfte Produkte des Finanzdienstleistungsmarktes. Hierzu zählen zahlreiche Altersvorsorgeprodukte, Versicherungsverträge jeglicher Art, Bausparverträge, Investmentfondsprodukte sowie die Vermittlung von Baufinanzierungen. In der Regel sind unsere Mitglieder Kleinunternehmen, die nahezu ausschließlich als natürliche Personen arbeiten.

Die vorliegende Konsultation fordert an vielen Stellen objektive Nachweise zu den gegebenen Antworten. Im Einzelfall gestaltet sich dies schwierig. Deshalb hat im Auftrag unseres Verbandes das Deutsche Institut für Vermögensbildung und Alterssicherung (DIVA) im Dezember 2020 bei 1.500 Verbandsmitgliedern eine Online-Befragung durchgeführt. Die Verbandsmitglieder sind von den Regelungen der IDD unmittelbar betroffen, und sie sind – wie oben erwähnt – 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 § 34d Gewerbeordnung. Es liegt mithin eine statistisch hinreichend abgesicherte Erhebung vor, die empirisch breit belegte und damit objektivierbare Antworten auf die die EIOPA interessierenden Fragen – aus Sicht der Vermittler und deren Kunden – liefert.

Umfrage zur Anwendung der IDD

Frage 1:

Geben Sie im Feld unten alle qualitativen oder quantitativen Daten / Nachweise an, anhand derer Sie beurteilen können, ob sich die Qualität der Beratung und der Verkaufsmethoden nach der Implementierung der IDD verbessert, verschlechtert oder gleich geblieben ist:

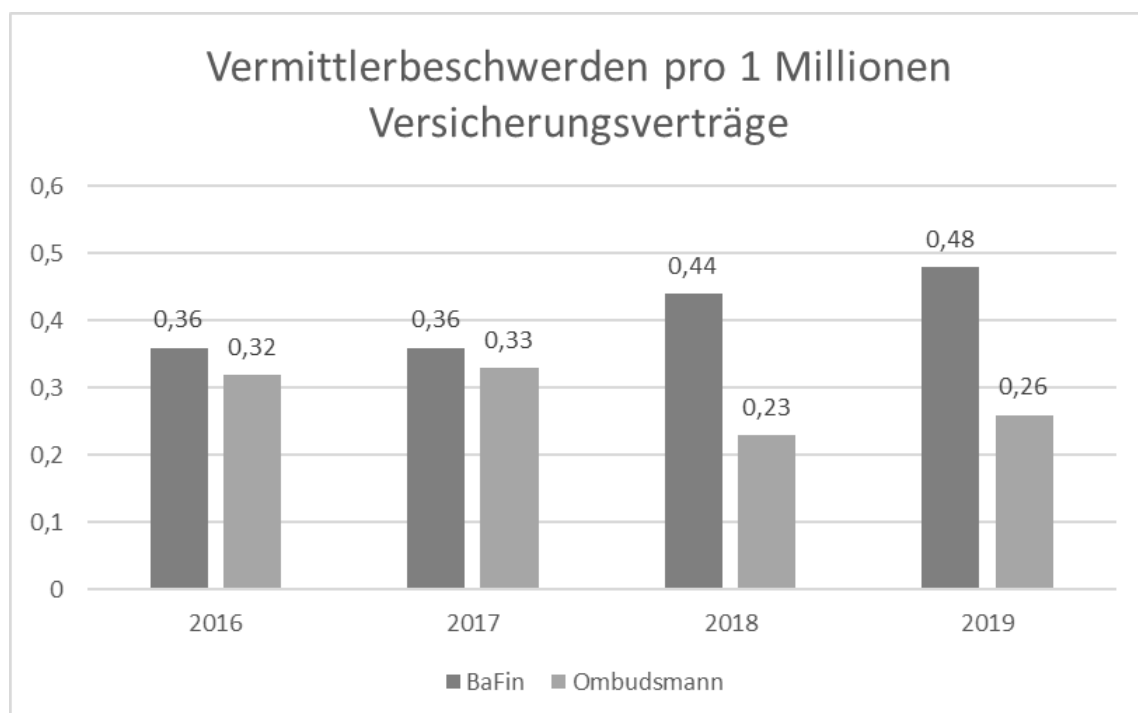
Beschwerdestatistiken

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 in Deutschland die Beschwerdestatistiken der BaFin und des Versicherungsombudsmannes. Wir haben beide Statistiken zusammengeführt und in unserer Statistik (s.unten) Vermittlerbeschwerden pro 1 Million Versicherungsverträge aufgezeigt. 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.

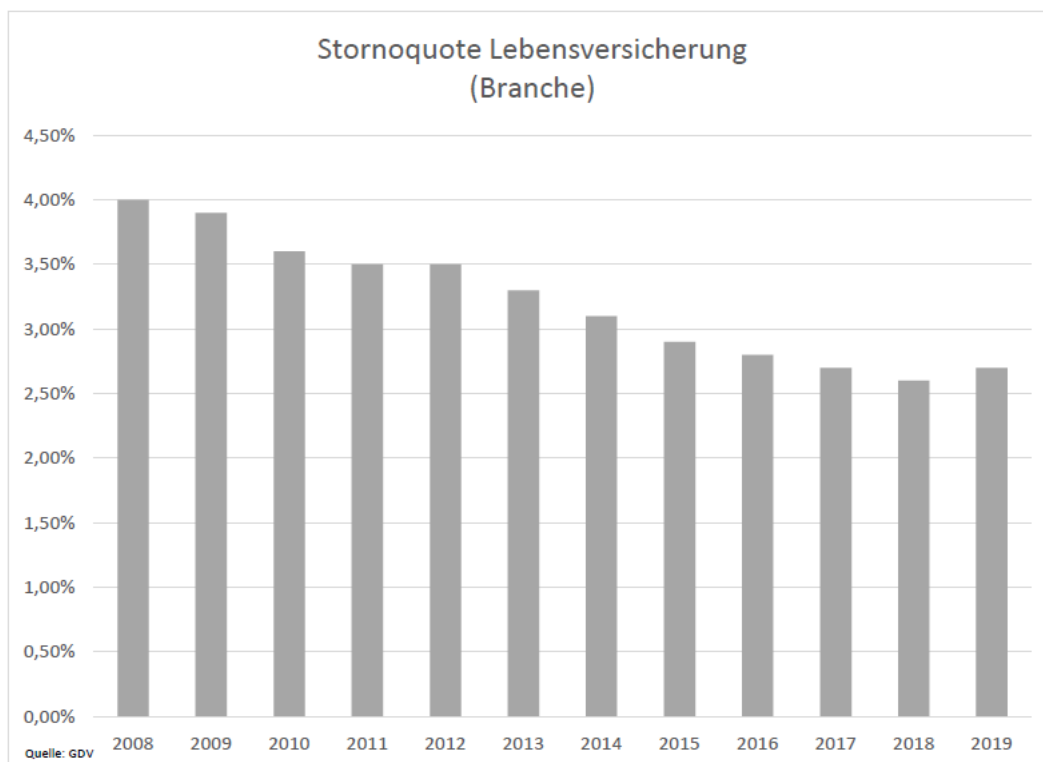
Festzuhalten ist, dass die Anzahl von Beschwerden im Promillebereich liegen, sodass hier von einer sehr hohen Beratungsqualität auszugehen ist.

Die IDD ist in Deutschland im Februar 2018 in Kraft getreten. Gemäß der Statistik sind im Kalenderjahr 2018 und 2019 sehr geringe Beschwerdequoten zu verzeichnen.



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 des 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 – eine rückläufige Tendenz. Vermittler haben an dieser erfreulichen Entwicklung einen großen Anteil.



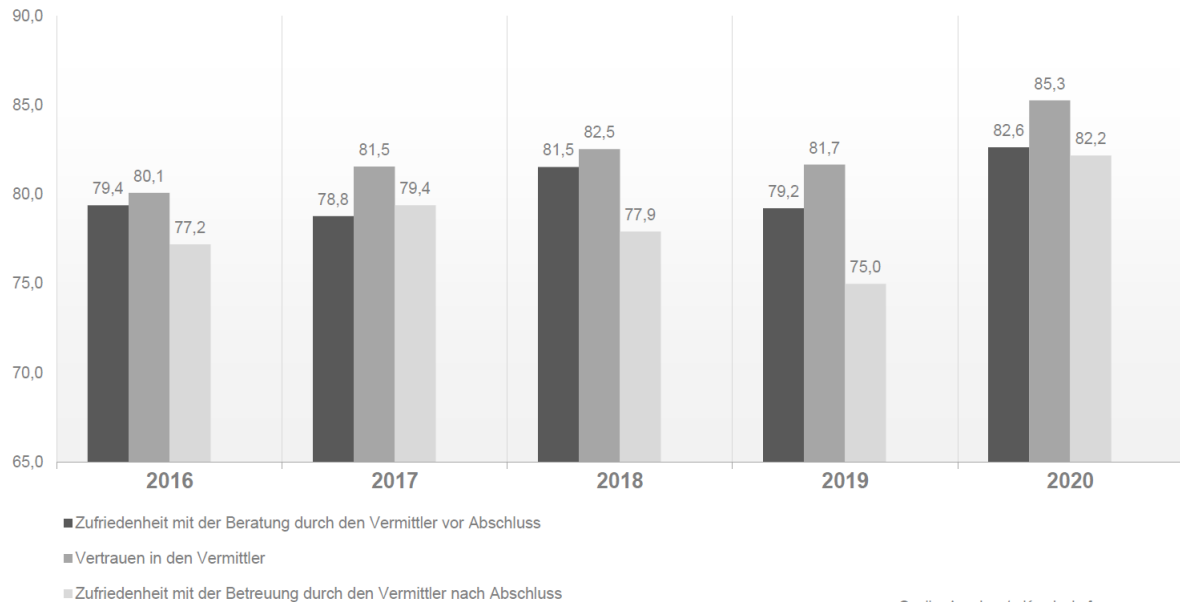
Verbraucherbefragungen

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 2019, also dem ersten Jahr nach Inkrafttreten der IDD-Regelungen, nochmals verbessert

haben. Die Werte für die Abschlussberatung sind am besten. 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.

Vermittlerzufriedenheiten im Zeitverlauf

Im Betrachtungszeitraum 2016 bis 2020 wurden jährlich zwischen 1.600 und 5.400 Kunden befragt.



Hinsichtlich des Ziels der Frage 1, eine mögliche Verbesserung der Beratungsqualität durch Implementierung der IDD-Vorschriften abzufragen, stellen wir als Verband fest, dass sich die Beratungsqualität bei der Vermittlung von Versicherungsverträgen bereits seit vielen Jahren auf einem sehr hohen Niveau befindet.

Frage 2a:

Zeigen Sie mit "Ja" oder "Nein" an, ob das Konzept der Anforderungen und Bedürfnisse (Geeignetheitsprüfung) Ihrer Ansicht nach gut funktioniert und für alle Vertriebsmodelle in

Bezug auf den nicht empfohlenen Verkauf eines Versicherungsprodukts obligatorisch ist.

- ☐ Ja
☒ Nein

Frage 2 b:

Bitte geben Sie Nachweise für Ihre Antwort in das folgende Feld:

Unsere Verbandsmitglieder müssen gemäß unseren Verbandsgrundsätzen schon immer (seit Gründung des Verbandes im Jahre 1973) eine Analyse der aktuellen Kundensituation vornehmen und diese mit den Wünschen und Zielen des Kunden abgleichen, um dessen Bedarf zu ermitteln. Dies forderte später auch die Versicherungsvermittlerrichtlinie (in Deutschland 2007 in Kraft getreten), nebst der Einführung eines Beratungsprotokolls, das den Vermittlern zu einer schriftlichen Begründung der vorgenommenen Produktwahl zwingt. Insoweit war dies schon immer gängige Praxis für unsere Vermögensberater.

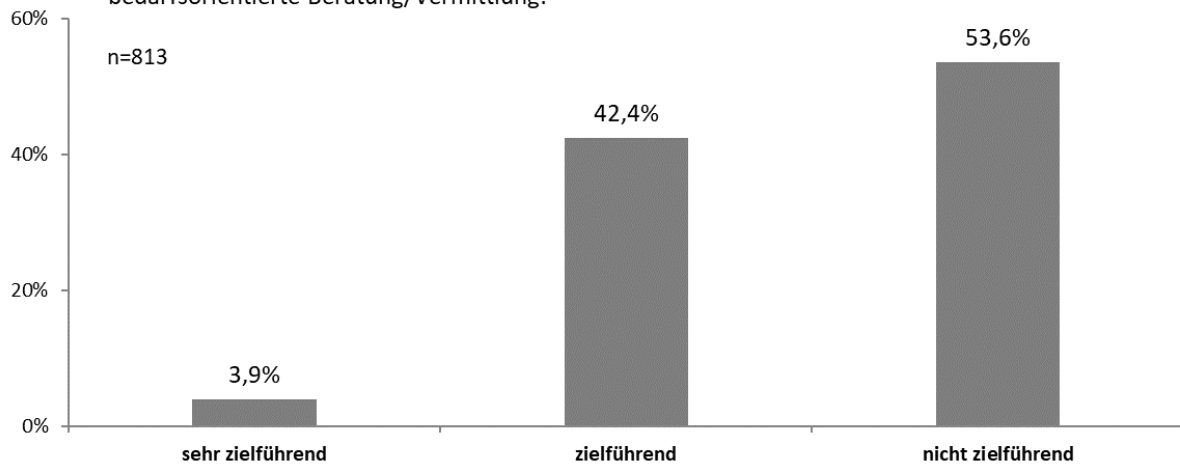
Natürlich hat die geforderte Geeignetheitserklärung durch die IDD schließlich die Komplexität deutlich erhöht und damit einhergehend auch die Beratungsdauer und den Beratungsaufwand. Unsere Vermögensberater sind jedoch Allfinanzvermittler und kannten bereits die „neuen Fragen“ bezüglich der Versicherungsanlageprodukte aus dem Beratungsprotokoll für die Vermittlung von Investmentfonds.

Bedarfsanalysen wurden auch schon vor der IDD generell in der Breite des Marktes eingesetzt. Neu durch die IDD im Versicherungsbereich sind die inhaltlichen Vorgaben der Geeignetheitsprüfung und der verpflichtende Charakter. Damit ist gewährleistet, dass Vermittler generell Bedarfsanalysen einsetzen und diese rechtlichen Mindeststandards genügen.

Über die Hälfte der befragten Vermittler gibt an, dass die Geeignetheitsprüfung nicht zielführend sei. Bei den befragten 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.

Umfrage bei externen Stakeholdern zur Anwendung der IDD

Ist nach Ihrer Einschätzung die (durch die IDD eingeführte) Geeignetheitsprüfung für eine bedarfsorientierte Beratung/Vermittlung:

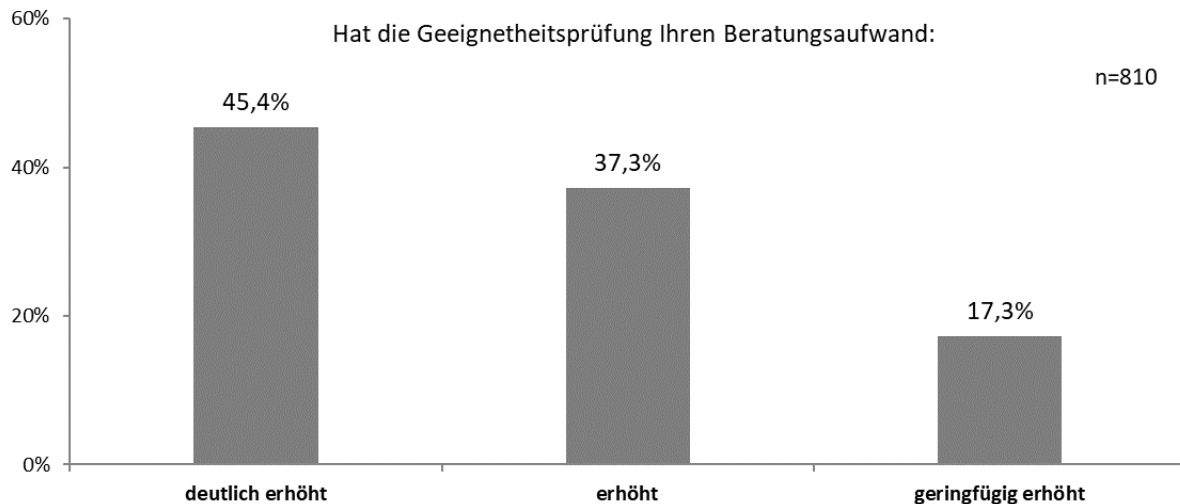


Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

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

Umfrage bei externen Stakeholdern zur Anwendung der IDD

Hat die Geeignetheitsprüfung Ihren Beratungsaufwand:



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Frage 3a:

Geben Sie mit "Ja" oder "Nein" an, ob Ihrer Ansicht nach "Nur-Ausführung" -Verkäufe in den Mitgliedstaaten gut funktionieren, in denen unter bestimmten Bedingungen keine Bewertung der Eignung für den Verkauf von versicherungsbasierten Anlageprodukten erforderlich ist getroffen.

- ☐ Ja
☒ Nein

Frage 3b:

Bitte geben Sie Beweise für Ihre Antwort in das folgende Feld:

Unsere Verbandsmitglieder führen kein „execution-only“-Geschäft aus. Entsprechend § 61 und § 62 Versicherungsvertragsgesetz wird von ihnen eine Beratung und eine entsprechende Beratungsdokumentation vorgenommen.

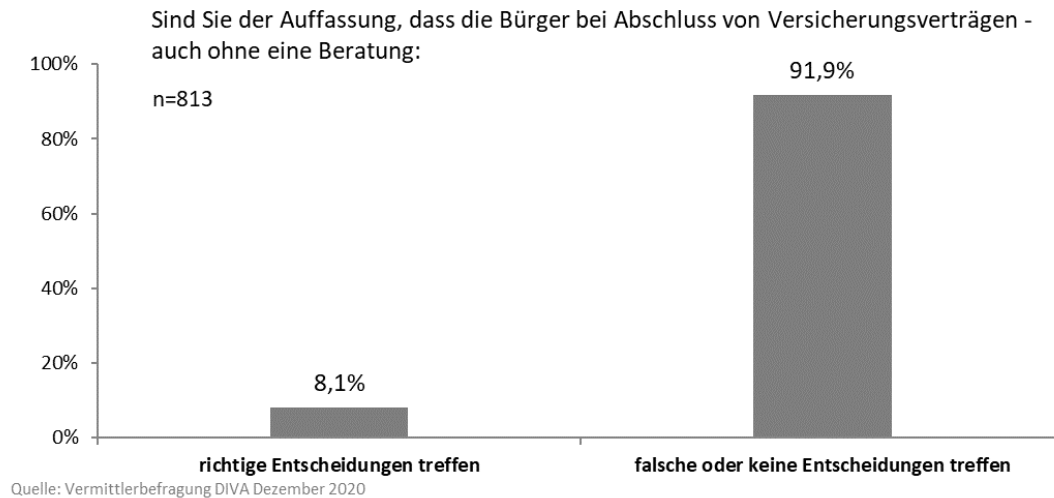
Gleichwohl haben wir unsere Mitglieder zu diesem Thema befragt. Vorausschicken muss man hierzu:

Versicherungsprodukte sind schwer verständlich und die jeweilige Bedarfssituation der Kunden 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 ohne Kenntnisse keine falschen Produkte abschließen oder den Abschluss dringend notwendiger Produkte unterlassen.

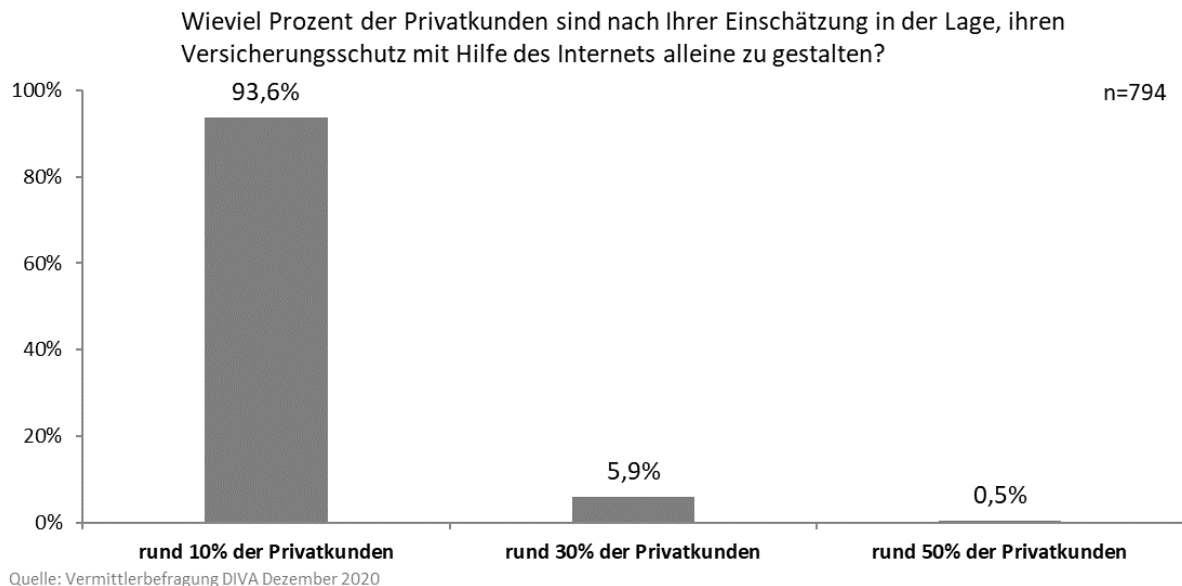
Die Vermittlerbefragung stärkt diese Ausgangsthesen: Nach Einschätzung der Vermittler, die tagtäglich mit Kunden im Gespräch sind, würden ohne Beratung über 90 Prozent der Verbraucher die falschen oder keine Versicherungsentscheidungen treffen.

Umfrage bei externen Stakeholdern zur Anwendung der IDD



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

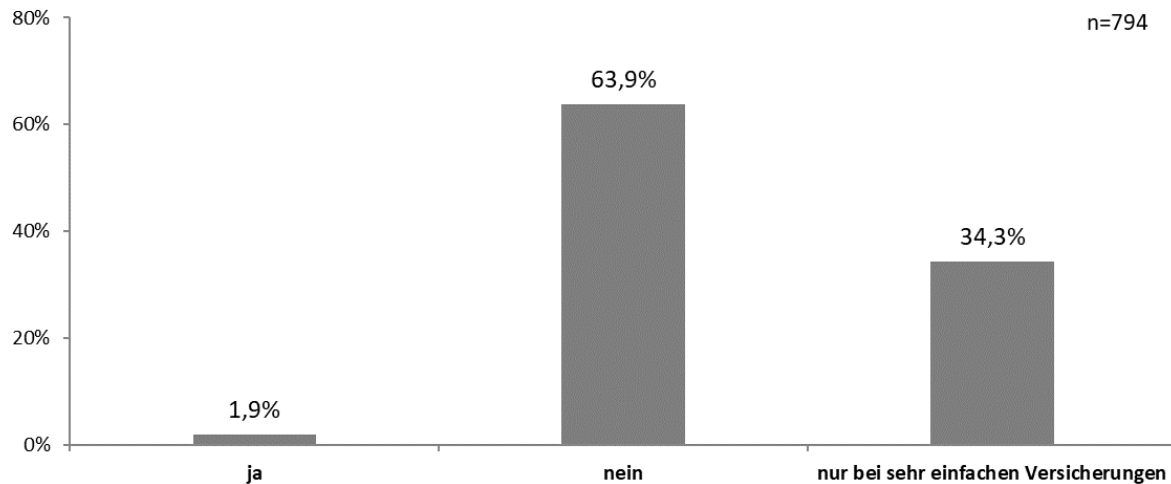
Umfrage bei externen Stakeholdern zur Anwendung der IDD



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

Umfrage bei externen Stakeholdern zur Anwendung der IDD

Sind Sie der Auffassung, dass der Bürger auch ohne externen Impuls und ohne eine Beratung weiß, welche Versicherungen er benötigt?



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

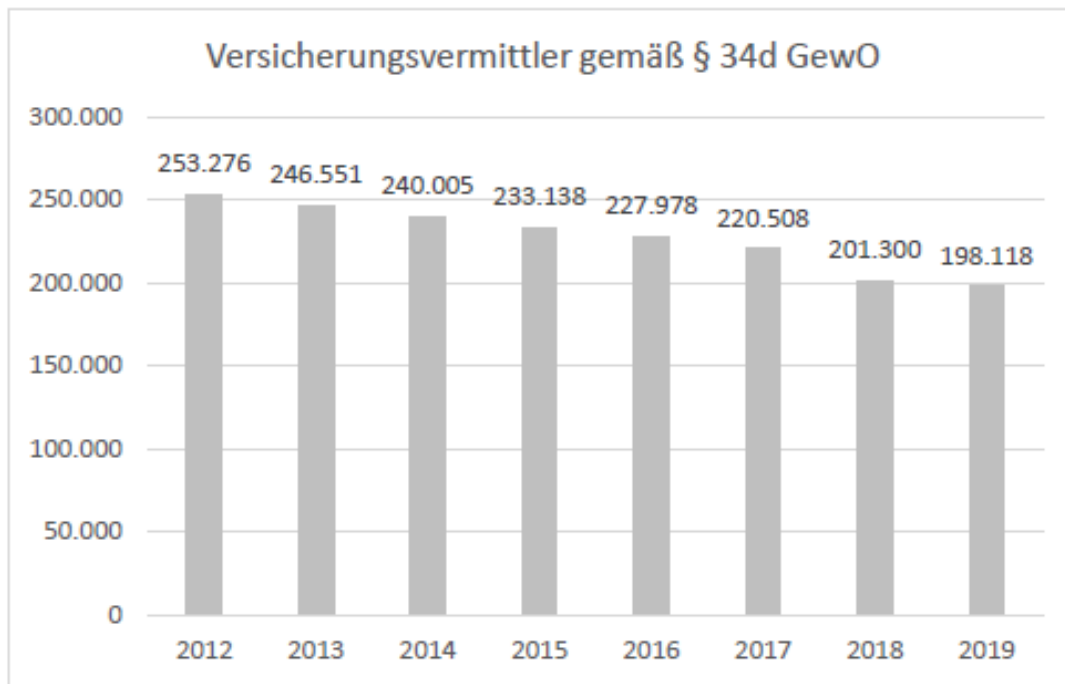
Frage 4

Geben Sie im Feld unten alle quantitativen oder qualitativen Daten / Nachweise an, anhand derer Sie die Auswirkungen der IDD auf Versicherungsvermittler, die KMU sind, bestimmen können:

Die durch die IDD begründeten Pflichten der Vermittler sind nur ein Teilausschnitt der gesetzlichen Regelungen, denen insbesondere Allfinanzberater ausgesetzt sind. Da unsere Verbandsmitglieder alle Allfinanzberater und KMUs sind, stellt sich für sie nicht alleine die Frage nach den (isolierten) Auswirkungen der IDD:

- 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. Diese regulatorische Komplexität überfrachtet auch das Beratungsgespräch und überfordert oftmals 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.



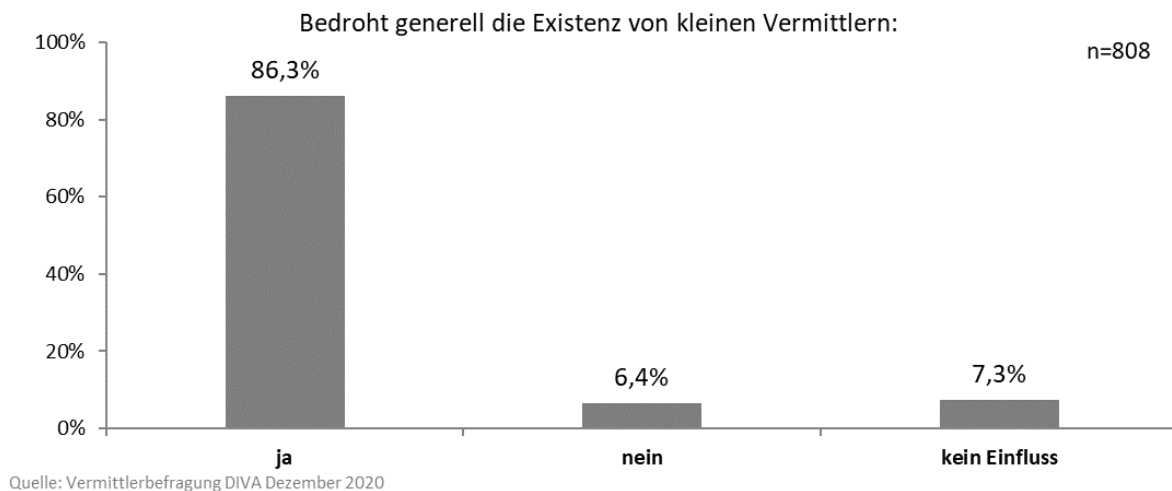
Quelle: DIHK Stand jeweils zum Jahresende

Besonders auffällig ist jedoch der Vermittlerrückgang im Jahr 2018 (hier trat das deutsche Umsetzungsgesetz der IDD und die Versicherungsvermittlungsverordnung in Kraft). War der Rückgang aller Versicherungsvermittler von 2013-2018 durchschnittlich zwischen 6000 – 7000 Vermittler jährlich, gab es im Jahr 2018 einen Rückgang von über 19.000 (!) Vermittlern.

Auch das Vermittlersterben als Folge von Überregulierung bestätigt die Vermittlerbefragung. Fast 90 Prozent der Befragten gaben an, dass die Existenz von Vermittlern durch die Regulatorik bedroht sei.

Umfrage bei externen Stakeholdern zur Anwendung der IDD

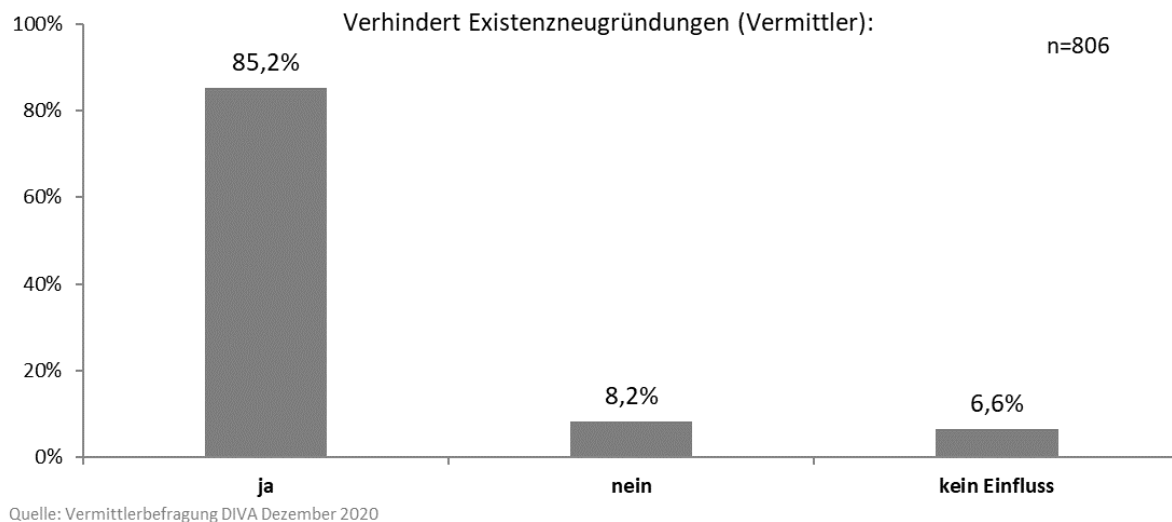
Welche Auswirkungen hat der Zuwachs an neuen Gesetzen im Versicherungsbereich?



Annähernd die gleiche Anzahl von Vermittlern (85,2 Prozent) gibt an, dass die Regulatorik Existenzneugründungen verhindert.

Umfrage bei externen Stakeholdern zur Anwendung der IDD

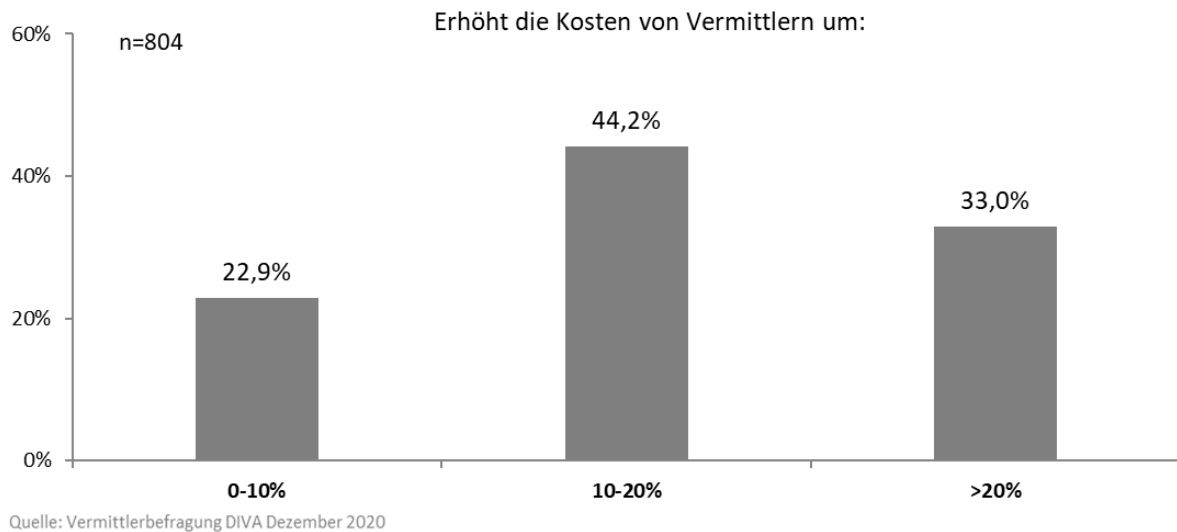
Welche Auswirkungen hat der Zuwachs an neuen Gesetzen im Versicherungsbereich?



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

Umfrage bei externen Stakeholdern zur Anwendung der IDD

Welche Auswirkungen hat der Zuwachs an neuen Gesetzen im Versicherungsbereich?



Frage 5a

Bitte erläutern Sie im nachstehenden Feld, wie sich der technologische Fortschritt auf die Anwendung der IDD auswirkt und ob und wie bestehende Bestimmungen der IDD geändert werden müssten oder welche neuen Regeln eingeführt werden müssten, um den Herausforderungen / Chancen der Digitalisierung auch in Bezug auf neue Geschäftsmodelle - aus Sicht der Vertrieber - zu begegnen.

Die Versicherungswirtschaft befindet sich im digitalen Umbruch. Auf der einen 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.

Die Betreuungsgesellschaften unserer Mitglieder und deren Produktpartner arbeiten kontinuierlich an der Weiterentwicklung des elektronischen Antrags- und Beratungsprozesses in Richtung einer vollständigen Digitalisierung, so dass auch eine vollständig papierlose Verarbeitung aller erhobenen bzw. notwendigen Daten ermöglicht werden kann. Dabei wird selbstverständlich auf Wunsch des Kunden diesem auch weiterhin die Informationen auf dem Papierwege zur Verfügung gestellt und so die Bestimmungen des Artikel 23 Absatz 3 IDD zum standardpapierbasierten Regime eingehalten. Der Artikel 23 Absatz 6 IDD sollte aber dahingehend geändert werden, dass ein Beweis, ob ein Kunde regelmäßigen Zugang zum Internet hat, nicht mehr geführt werden muss.

Weiterhin sollten alle Bestimmungen der IDD dafür offen sein, dass auch ein vollständig papierloser bzw. digitaler Beratungs- und Verkaufsprozess nicht daran scheitert, dass bestimmte schriftliche Nachweise oder erforderliche Erklärungen und Unterschriften am Ende

nur in Papierform rechtssicher akzeptiert werden. Dies alles wird durch die Covid-19-Pandemie deutlich verstärkt.

Die sich bietenden Chancen einer Digitalisierung können nur dann erfolgreich und sicher umgesetzt werden, wenn innerhalb eines Beratungs- bzw. Datenverarbeitungsprozesses kein „Medienbruch“ durch eine pflichtweise Verwendung von papiergebundenen Unterlagen erfolgt.

Der gleichzeitige Betrieb von voll digitalisierten Prozessen sowie des konventionellen standardpapierbasierten Regimes sollte durch die IDD garantiert werden. Die organisatorischen Vorgaben und Dokumentationspflichten sollten hierbei verhältnismäßig bleiben.

Frage 5b

Bitte geben Sie im folgenden Feld Nachweise für Ihre Erklärung an:

Zusätzliche Fragen, die für die Anwendung der IDD relevant sind

Frage 6a

Bitte geben Sie an, indem Sie ein oder mehrere Kästchen ankreuzen, welche der folgenden Bestimmungen der IDD für Versicherungsvertriebshändler am schwierigsten anzuwenden sind, da diese Bestimmungen nicht klar genug sind.

- ☐ POG-Regeln (z. B. Granularitätsgrad des Zielmarkts, Konzept der "wesentlichen Anpassung bestehender Produkte" und andere Definition des Zielmarkts im Rahmen der IDD im Vergleich zu EU-Rechtsvorschriften zur Regulierung anderer Finanzprodukte)
- ☐ Behandlung von Gruppenversicherungen / Verträgen mit Dritten, auch in einer Online-Umgebung (z. B. ist der Versicherer nur verpflichtet, dem Versicherungsnehmer Informationen zur Verfügung zu stellen, aber häufig erhält der Verbraucher, der die versicherte Person ist, dadurch keine wichtigen Informationen)
- ☐ Geltungsbereich der Definition von "Versicherungsverteilung", auch in einer Online-Umgebung (z. B. ist weitere Klarheit darüber erforderlich, worauf sich die IDD bezieht, wenn auf die Unterstützung bei der "Verwaltung" und / oder "Erfüllung" eines Versicherungsvertrags Bezug genommen wird)
- ☐ Definition von Hilfsvermittlern wie Reisebüros (z. B. das in Artikel 2 Absatz 1 Nummer 4 genannte Konzept der "Ergänzung") und von freigestellten Versicherungsvermittlern)
- ☐ Bedarfs- und Bedarfstest / Erfüllung der Eignungs- oder Angemessenheitsbewertung (z. B. was passiert, wenn der Kunde nicht mit dem Vermittler zusammenarbeitet und sich weigert, beratungsrelevante Informationen (in der Regel Daten zu seiner finanziellen Situation) und gleichzeitig offenzulegen Zeit will noch den Versicherungsvertrag abschließen)
- ☐ Vergütung / Interessenkonflikte (z. B. Unklarheit darüber, wann ein Vergütungssystem im Widerspruch zur Pflicht steht, im besten Interesse des Kunden zu handeln)
- ☐ Anforderungen an Schulung und kontinuierliche berufliche Weiterentwicklung (z. B. ist nicht klar, welche Mitarbeiter direkt an der Vertriebsaktivität beteiligt sind und daher Schulungen durchführen müssen)
- ☐ Definition und Interpretation von Cross-Selling (z. B. Unterscheidung zwischen der Rolle eines Nebenversicherungsvermittlers und der Aktivität von Cross-Selling ist möglicherweise nicht klar)
- ☐ "Ehrlich, fair und professionell im besten Interesse ihrer Kunden handeln" (z. B. mehr Anleitung, wie diese Bestimmung bei der Anwendung von Preisoptimierungstechniken eingehalten werden kann)
- ☒ Unklarheit hinsichtlich der Anwendbarkeit der IDD auf Nicht-Privatkunden (z. B. keine Definition von „professioneller Kunde“ unter IDD im Vergleich zur EU-Gesetzgebung zur Regulierung anderer Finanzprodukte)
- ☐ "Sie müssen dem Kunden objektive Informationen über das Versicherungsprodukt in verständlicher Form zur Verfügung stellen, damit dieser eine fundierte Entscheidung treffen kann" (z. B. mehr Klarheit darüber, wie diese Bestimmung bei Verwendung von Black-Box-Algorithmen eingehalten werden kann).
- ☐ Definition von "engen Verbindungen" gemäß Artikel 3 Absatz 6 (z. B. Notwendigkeit mehr Klarheit darüber, wann enge Verbindungen "die wirksame Ausübung der Aufsichtsfunktionen der zuständigen Behörde nicht verhindern")

- ☐ Unterschiedliche Definition von "komplexem Produkt" unter IDD im Vergleich zu EU-Rechtsvorschriften zur Regulierung anderer Finanzprodukte

Frage 6b

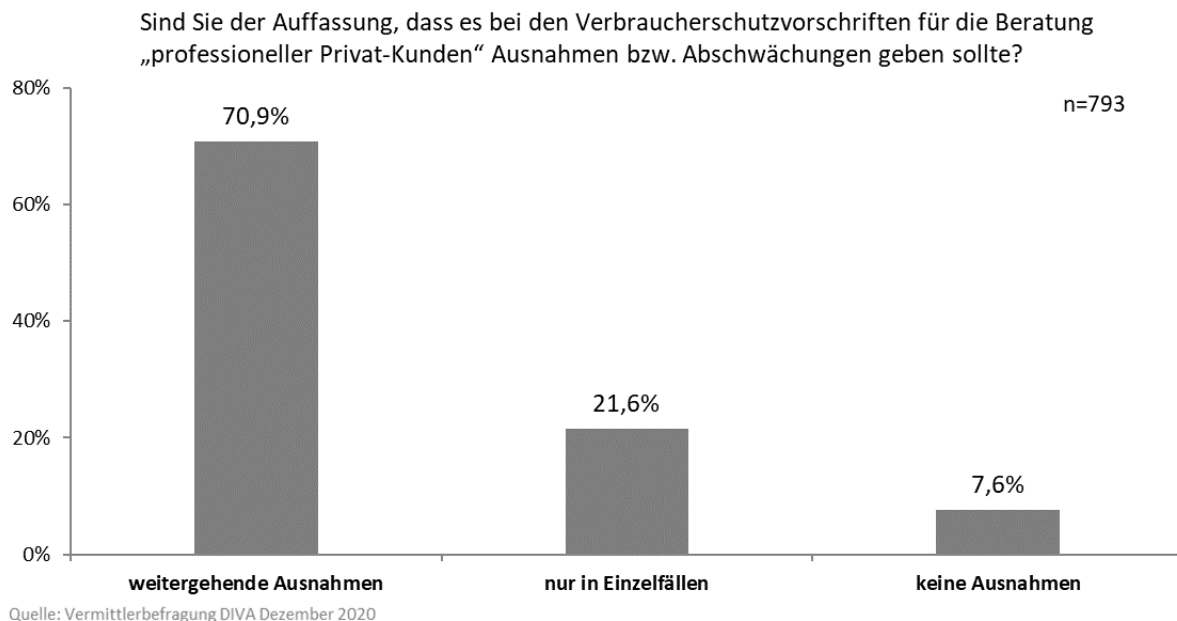
Geben Sie im Feld unten alle anderen Bestimmungen der IDD an, die für Versicherungsvertriebshändler aufgrund der Unklarheit dieser Bestimmungen schwer anzuwenden sind:

Frage 6c

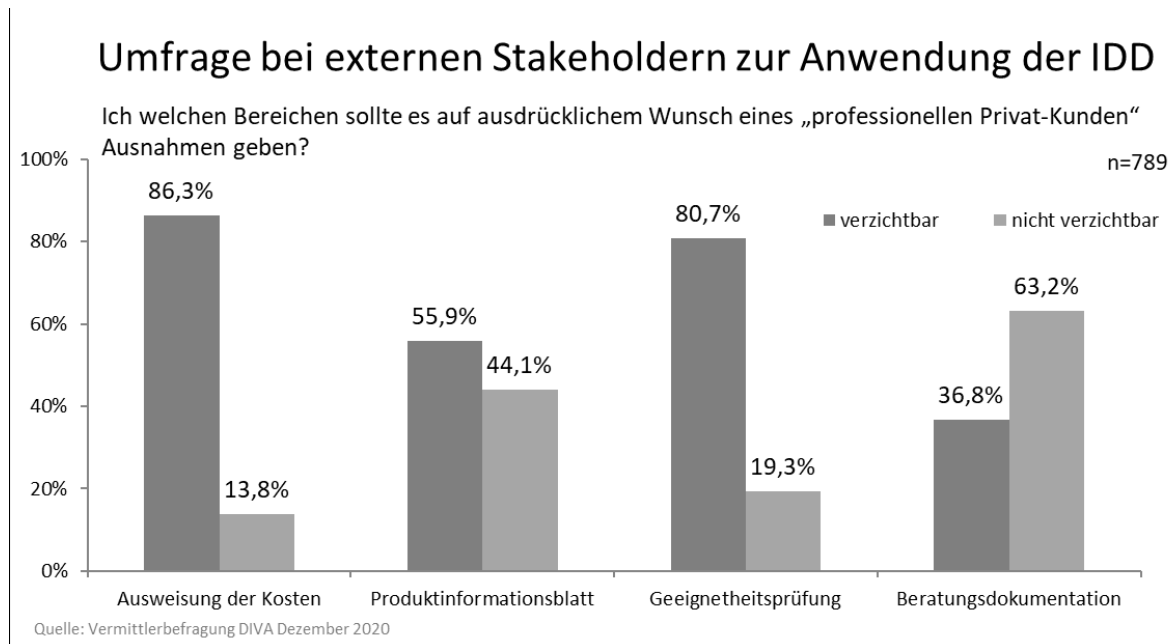
Bitte geben Sie Beweise für Ihre Antworten in dem untenstehenden Feld:

Bei der Regulierung sollte das Ausmaß der Schutzbedürftigkeit des Verbrauchers zukünftig eine immer größere Rolle spielen. Es stellt sich die Frage, ob es abgeschwächte Regelungen für professionelle Privatkunden geben sollte, die über hinreichende Kompetenzen verfügen. Über 70 Prozent der befragten Vermittler befürworten dies.

Umfrage bei externen Stakeholdern zur Anwendung der IDD



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



Frage 7a

Bitte geben Sie im Feld unten an, welchen Herausforderungen Hersteller und Versicherungshändler bei der Anwendung der POG-Anforderungen gegenüberstehen und ob und wie bestehende POG-Anforderungen der IDD geändert werden müssen oder welche neuen Regeln eingeführt werden müssen, um diesen Herausforderungen zu begegnen.

Unsere Verbandsmitglieder vertreiben Versicherungsprodukte und sind im Produktgenehmigungsprozess nicht als Hersteller tätig. Sie kommen mit den bestehenden POG-Anforderungen – soweit sie sich an Vermittler richten - gut zurecht.

Frage 7b

Bitte geben Sie Beweise für Ihre Antworten in dem untenstehenden Feld:

Frage 8a

Bitte geben Sie im Feld unten an, welchen Herausforderungen Versicherungsvertriebshändler bei der Ausübung grenzüberschreitender Geschäfte innerhalb der EU gegenüberstehen und ob und wie bestehende Bestimmungen der IDD geändert werden müssen oder welche neuen Regeln eingeführt werden müssen, um diesen Herausforderungen zu begegnen.

Unsere Verbandsmitglieder tätigen keine grenzüberschreitenden Versicherungsgeschäfte.

Frage 8b

Bitte geben Sie Beweise für Ihre Antworten in dem untenstehenden Feld:

Frage 9a

Bitte erläutern Sie im nachstehenden Feld, welchen weiteren großen Herausforderungen Versicherungsvertriebshändler bei der Anwendung der IDD gegenüberstehen und ob und wie bestehende Bestimmungen der IDD geändert oder neue Regeln eingeführt werden müssen, um diesen Herausforderungen zu begegnen.

Die Frage 9 zielt darauf ab, ob bei einer Revision der IDD einige Regelungsbereiche Änderungsbedürftig sind, oder – aus heutiger Sicht – weitere neue Themenbereiche der IDD hinzuzufügen sind.

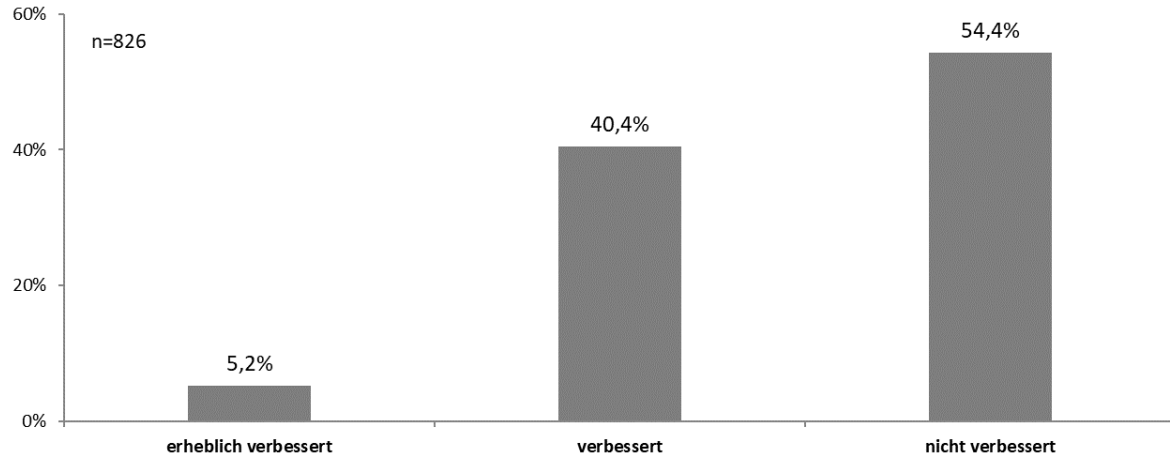
Gerade aufgrund der kurzen Dauer, seit der die IDD in den einzelnen Nationalstaaten anzuwenden ist (Deutschland hat die IDD im Jahr 2018 fristgemäß umgesetzt), möchten wir an dieser Stelle – hinsichtlich mehrerer Aspekte der IDD - eine generelle Bewertung vornehmen:

- Die Befragung der EIOPA kommt zu früh. Die nationalen Regelungen sind in 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 Geltung der IDD auf einem hohen Niveau war. 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. Nach unserer Befragung beurteilen die unmittelbar Betroffenen die Weiterbildungsverpflichtung ambivalent: Über die Hälfte der Vermittler gehen nicht von einer Verbesserung der Beratungsqualität aus. 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.

Umfrage bei externen Stakeholdern zur Anwendung der IDD

Welche der neuen Regelungen haben nach Ihrer Einschätzung die Beratungsqualität verbessert bzw. waren für den Verbraucher hilfreich?

Die Weiterbildungsverpflichtung (15 Stunden im Jahr) hat die Beratungsqualität:



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Zumindest für den deutschen Markt lief damit die gesetzliche Verpflichtung zur Weiterbildung weitgehend ins Leere und hat stattdessen einen erheblichen administrativen Aufwand begründet.

- 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.

Frage 9b

Bitte geben Sie im folgenden Feld Nachweise für Ihre Antwort an:

Frage 10a

Geben Sie im Feld unten an, welchen Herausforderungen Verbraucher beim Abschluss einer Versicherung gegenüberstehen und ob und wie bestehende Bestimmungen der IDD geändert werden müssten oder welche neuen Regeln eingeführt werden müssten, um diesen Herausforderungen zu begegnen:

Gerne möchten wir an dieser Stelle zum Aspekt „Transparenz“ aus Kundensicht das Thema „vorvertragliche Informationen“ herausgreifen.

Aus unserer Sicht wird beim Thema „vorvertragliche Informationen“ der abstrakten Zielsetzung des Verbraucherschutzes bereits durch viele weitere rechtliche Bestimmungen (z.B. VVG, VAG, Vermittlerrichtlinie, VVG-InfoV, AltvPIBV) mehr als ausreichend Rechnung getragen. Diese Bestimmungen haben eine aus Verbrauchersicht unüberschaubare Menge an vorvertraglichen Informationen zur Folge.

Problematisch wird es dann, wenn durch die IDD diesbezüglich neue gesetzliche Anforderungen hinzukommen. Zwar können unsere Verbandsmitglieder diese neuen gesetzlichen Anforderungen aufgrund ihrer modernen Beratungstechnologie und ihrer Arbeitsweise erfüllen bzw. erfolgreich umsetzen, doch es ergibt sich u.E. kein Mehrwert für den Verbraucher, sondern eher nur ein höherer bürokratischer Aufwand für Vermittler und Versicherer.

Langjährige Bestandskunden, die über Jahre hinweg unterschiedliche Versicherungs- und Vorsorgeprodukte erworben haben, können die immer komplexer gewordenen Informationen zu bestehenden Verträgen unterschiedlicher Tarifgenerationen kaum noch eigenständig verstehen oder gar vergleichen. So ist heute ja bereits zu differenzieren zwischen z.B. „Alt“- , AltEinkG- und VVG-Verträgen etc.

Alle neu eingeführten gesetzlichen Bestimmungen führten lediglich dazu, dass bereits eingespielte Prozesse weiter formalisiert und noch stärker dokumentiert werden mussten, und auch weitere Kosten verursachten (Einrichtungsaufwand bei IT und Betriebsorganisation, etc.). Diese Kosten werden vom Verbraucher über die Einpreisung in die Produkte mitgetragen.

Ein weiterer Aspekt kommt hinzu: Der hohe Beratungsaufwand und die –komplexität können bei einem durchschnittlichen Kunden den Eindruck erzeugen, Versicherungs- und Altersvorsorgeprodukte seien hochriskant, so dass letztlich sogar das Vertrauen in die Produkte der Altersvorsorge erschüttert werden kann.

In Deutschland zugelassene Versicherungsprodukte unterliegen jedoch schon heute vielen gesetzlichen Regelungen (VVG, VAG) ebenso einer Versicherungsaufsicht sowie einem Insolvenzschutz (Protector). Es sind definitiv keine Hochrisikoprodukte – aber genau dieser Eindruck kann beim unbedarften Verbraucher entstehen und dies kann beratungshemmend sein.

Es sollte daher vermieden werden, immer weitere Regelungen einzuführen oder eine Ausweitung von bestehenden Regelungen vorzunehmen, die aus Verbrauchersicht weder der Transparenz noch der Sicherheit dienen.

Frage 10b

Bitte geben Sie im folgenden Feld einen Nachweis für Ihre Antwort an:

Frage 11a

Geben Sie im nachstehenden Feld an, welchen Herausforderungen Verbraucher beim Abschluss von Versicherungen bei Versicherungsunternehmen oder Versicherungsvermittlern gegenüberstehen, die grenzüberschreitende Geschäfte innerhalb der EU tätigen, und ob und wie bestehende Bestimmungen der IDD geändert werden müssen oder welche neuen Vorschriften eingeführt werden, um müssen diesen Herausforderungen begegnen:

Unsere Verbandsmitglieder tätigen keine grenzüberschreitenden Versicherungsgeschäfte (s. auch Antwort zu Frage 8)

Frage 11b

Bitte geben Sie im folgenden Feld einen Nachweis für Ihre Antwort an:

Frage 12a

Geben Sie im Feld unten an, welche Verbraucherschutzregeln in der IDD für Verbraucher besonders nützlich sind:

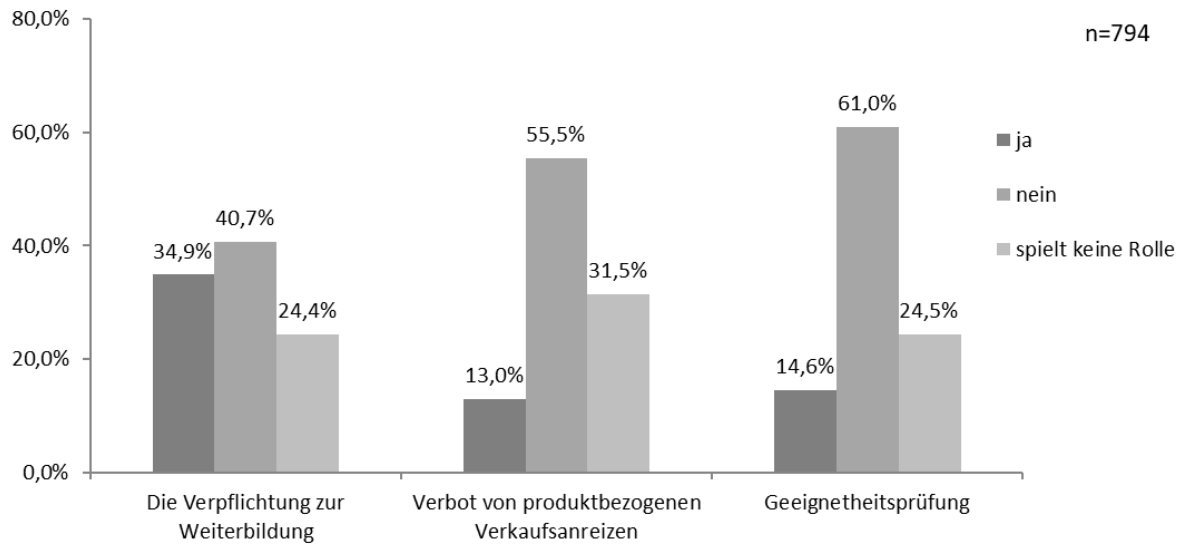
Viele Regelungen der IDD zielen auf den Verbraucherschutz. Aus Sicht der Vermittler (siehe Schaubild unter Frage 12b) wird der Weiterbildungspflicht die größte Wirkung zugesprochen: Rund jeder Dritte der Befragten sieht darin eine Verbesserung des Verbraucherschutzes. Am wenigsten trägt nach Auffassung von über 60 Prozent der Befragten die Geeignetheitsprüfung zum Verbraucherschutz bei (siehe unten). 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 insgesamt den Abbau von Regulatorik nahelegen.

Frage 12b

Bitte geben Sie im folgenden Feld einen Nachweis für Ihre Antwort an:

Umfrage bei externen Stakeholdern zur Anwendung der IDD

Haben die nachfolgenden Regeln der IDD - aus der Sicht der Kunden - den Verbraucherschutz Ihrer Ansicht nach verbessert?



Quelle: Vermittlerbefragung DIVA Dezember 2020

Frage 13

Geben Sie im Feld unten an, ob aufdringliche (störende) Aufsichtstätigkeiten durchgeführt wurden, um die Anwendung der IDD-Regeln zu bewerten:

./.

Frage 14

Geben Sie im Feld unten insbesondere an, ob Aufsichtstätigkeiten durchgeführt wurden, um die IDD-Anwendung sicherzustellen, oder ob bei Aufsichtstätigkeiten geprüft wurde, ob die gewünschten Ergebnisse erzielt wurden.

./.