

# Beratungsqualität: Storno als Maßstab geeignet?

---

procontra-online.de/artikel/date/2018/04/beratungsqualitaet-storno-als-massstab-geeignet

**Die Vergütung von Vermittlern soll laut BaFin-Vorschlag an Qualitätskriterien geknüpft werden. Die Aufsicht hat dabei Storno- und Beschwerdequote im Blick. Doch ist die Stornoquote wirklich geeignet, um die Qualität von Beratungsleistungen einzuschätzen?**



Wie misst man Kundenzufriedenheit? Und vor allem: Mit welchem Maßstab? pixabay / arielrobin

Die Evaluierung des LVRG steht in diesem Jahr an und ein Vorschlag der BaFin lässt schon ahnen, dass Nachbesserungen folgen werden. Auf einer internen Sitzung soll BaFin-Exekutivdirektor Dr. Frank Grund den Vorschlag gemacht haben, dass Versicherer höchstens 2,5 Prozent der Beiträge für Courtagen/Provisionen ausgeben, die der Kunde während der Vertragslaufzeit zahlt. Vermittler, die bestimmte Qualitätskriterien einhalten, sollen weitere 1,5 Prozent vom Versicherer erhalten dürfen. Beispielhaft nannte die BaFin Storno- und Beschwerdequote. Zwar betonte Dr. Grund in einem Interview, dass die BaFin der Evaluierung durch den Gesetzgeber nicht vorweggreifen wolle, der Vorschlag sorgte dennoch für geteiltes Echo in der Branche.

Neben der Frage, ob überhaupt weitere Regulierungen bei der Vermittlervergütung notwendig sind, erweisen sich auch die vorgeschlagenen Qualitätskriterien als problematisch. Zwar könne die Stornoquote ein sinnvolles Indiz für Qualitätsberatung sein, so Lars Widany, Vorstandsvorsitzender der Charta Börse für Versicherungen AG. Aber nur dann, wenn abschlussnahe Zeiträume betrachtet werden. Auch Dr. Jenssen vom BDVM hält die Stornoquote nur bedingt für geeignet - sie müsste nach Zielgruppen differenziert ausgewertet werden, so Janssen gegenüber procontra.

## Kaum Beschwerden über Vermittler

---

Widany verweist zudem auf den Ombudsmanbericht, in dem kaum Beschwerden über Vermittler erfasst wurden. "Der Bericht des Ombudsmanns weist für 2016 insgesamt 14659 zulässige Beschwerden über Versicherer aus. Davon entfielen auf die Lebensversicherung 3707. Über Vermittler gab es im gleichen Zeitraum 344 Beschwerden, wobei nur 137 zulässig waren. Bei über 200000 registrierten Vermittlern mit Millionen von Beratungen ein Wert, der Respekt abnötigt", so Widany.

Auch Oliver Pradetto (blau direkt) verwies gegenüber procontra darauf, dass die überwiegende Mehrheit der Beschwerden den Versicherer und nicht den Vermittler betrifft. Ähnliches, so Pradetto, ließe sich auch über Stornos sagen: "Wenn der Versicherer schlecht reguliert, kommuniziert oder Überschüsse streicht, hat der Vermittler damit rein gar nichts zu tun. Er zahlt aber schon heute die Zeche, weil sein Kunde sich von ihm abwendet, weniger kauft oder der Makler die Stornoprovision zu zahlen hat. Jetzt sollen die Vermittler auch noch für Fehler des Versicherers mit niedrigeren Provisionen bestraft werden?" Sowohl Storno- als auch Beschwerdequote seien maßgeblich mit den Produkten der Versicherer verbunden, so der Poolchef.

Und wie misst man Kundenzufriedenheit stattdessen? "Die Branche hat es in 300 Jahren nicht für nötig gehalten, hier einen Maßstab zu schaffen, um diese objektiv und einheitlich zu messen und sicher wird es höchste Zeit, dass sich diesbezüglich etwas ändert", so Pradetto. Aber sicher nicht so, wie die BaFin es vorgeschlagen hat.