

Goldfische im Haifischbecken

EINEN GUTEN FINANZBERATER ERKENNT MAN MEIST ERST IM SCHADENSFALL.

DER INVESTOR SPRACH MIT EINEM ALTEN HASEN UND EINEM JUNGEN START-UP.

VON MANFRED HAIDER

Gut oder schlecht“ heißt ein im Oktober 2013 von Bernhard Schuster gegründetes Bewertungsportal, bei dem die Österreicher ihren Finanzberatern ein gutes oder eben schlechtes Zeugnis ausstellen können. 600 Bewertungen waren es bisher, wobei es mehr Lob als Tadel gibt. „Am kuriosesten ist, dass sich die Berater nicht vor schlechten Bewertungen fürchten, sondern den Mitbewerbern zutrauen, dass sie gefakte und natürlich schlechte Bewertungen abgeben“, sagt Schuster. Insofern kurios, als es sich hier eindeutig um unlauteren Wettbewerb handeln würde. „Es wäre so, als wenn sich die Besitzer von Straßenlokalen über Nacht gegenseitig die Auslagen beschmieren würden.“ Selbstverständlich habe man Sicherheitsmaßnahmen getroffen, um derartige Straftaten zu verhindern bzw. gegebenenfalls auch zur Anzeige zu bringen.

Tatsache ist, dass der Konkurrenzkampf in der Branche nicht immer fair geführt wird. „Verträge ausspannen ist immer noch ein Problem. Das halte ich für ein Verbrechen“, sagt Rudolf Mittendorfer, stellvertretender Obmann der Österreichischen Versicherungsmakler. Der Experte hat 38 Jahre Berufserfahrung als Finanzberater und leitet gemeinsam mit seinem Sohn die VERAG Versicherungsmakler GmbH. Früher gab es in Verträgen sogar den Passus, dass „die Kündigung eines bestehenden Vertrages zugunsten eines neu abzuschließenden im Allgemeinen für den Versicherungsnehmer ungünstig und daher unerwünscht sei“. Zumindest bis zu jenem Zeitpunkt, bis irgendjemand die Klausel vor Jahren in Brüssel vor die Wettbewerbskommission gebracht hat und diese als wettbewerbswidrig eingestuft wurde. Als standesgemäß gilt es auch heute nicht, gemacht wird es wegen der Abschlussprovisionen zuweilen dennoch. „Gute Berater sollten schauen, ob bestehende Verträge noch im Einklang mit den Wünschen und Zielen des Kunden stehen.“ Ist das nicht mehr der Fall, sei es oft besser, bestehende Verträge zu adaptieren und nicht den alten Vertrag zu kündigen und einen neuen abzuschließen.

„Der Kunde sollte den Berater auch testen, vor allem, wenn es ein neuer ist“, sagt Mittendorfer. Als Berater wiederum sei man glaubwürdiger, wenn man eine Lebensversicherung verkauft, die

man auch selbst oder für die eigenen Kinder abgeschlossen hat. Sehr skeptisch sollten Kunden Kombiprodukten aus zum Beispiel Lebens-, Unfall- und Krankenversicherung gegenüberstehen. „Produkte, die alles können, gibt es nicht“, sagt der Experte. Entweder seien Dinge inkludiert, die man nicht brauche, aber dafür bezahle, oder es seien Dinge nicht in der Höhe versichert, wie sie eigentlich gebraucht würden.

Aber auch die Finanzberater selbst sollten sich klar positionieren, spezialisieren und miteinander kooperieren, plädiert Mittendorfer, dessen Kanzlei dank einer Arbeitsgemeinschaft in der Vermittlung von Arzthaftpflichtversicherungen führend ist. In anderen Beraterberufen, wie etwa bei Ärzten oder Rechtsanwälten, sei die Spezialisierung längst üblich. Die Produktvielfalt sei heute viel größer als früher.

Oft sei ein Schadensfall die Nagelprobe. Erst dann erkenne man die Güte des Produktes und die Qualität des Maklers. Mittendorfer hatte einmal einen Fall, bei dem eine Bank einer Kundin zur Besicherung eines Kredits geraten hatte, eine bestehende kleine Ablebensversicherung zu kündigen und bei der Bank eine neue, größere abzuschließen. Die Kundin hatte mittlerweile aber eine heikle Erkrankung und wurde von der neuen Versicherung nicht genommen. Die alte war aber gekündigt. Dem Experten ist es dann gelungen, trotz erfolgter Ablehnung eine Versicherung zu finden, die das Risiko mit moderaten Zuschlägen übernahm. Ein Ärgernis seien auch Callcenter von Versicherungen, die den Kunden nur auf schriftliche Anfrage Auskunft über Verträge erteilen.

Auch Schuster hat die Erfahrung gemacht, dass es meist erst bei einem Schadensereignis zum Showdown kommt. Im Verkauf werde meist nur oberflächlich über den Deckungsumfang gesprochen, später werde aber das Kleingedruckte fällig. Generell würden bei „Gut oder Schlecht“ oft aufdringliche Vertriebsmethoden angeprangert. In der Vermögensberatung liegt die Enttäuschung oft daran, dass Prognosen nicht eingetroffen sind. „Niemand weiß aber, wie sich die Finanzmärkte entwickeln“, sagt Schuster. Daher seien Beratungen nach dem Stil „wo gibt es die höchste Rendite“ meist zum Scheitern verurteilt. „Aber leider lassen sich manche Berater von den hohen Rendite-Erwartungen der Kunden zu Prognosen verleiten.“

Rudolf Mittendorfer ist Branchenvertreter mit 38 Jahren Berufserfahrung.



Bernhard Schuster betreibt ein Bewertungsportal für Finanzberater.

