

Dokumentationspflicht als Chance für Versicherungsvermittler

- Warum Vorsorgeprodukte gerade auch bei Null-Rendite gut vermittelbar sind -

Zahlreiche obergerichtliche Urteile belegen, dass der Versicherungsvermittler bei einer mangelhaften Beratungsdokumentation selbst beweisen muss, dass er bei der Vermittlung eines Versicherungsproduktes richtig beraten hat, wenn sein Kunde eine Falschberatung konkret behauptet und sich aus der Dokumentation nicht das Gegenteil ergibt. Dies nennt man „Umkehrung der Beweislast“, denn grundsätzlich müsste der Versicherungsnehmer die Falschberatung beweisen.

Dabei geht es nicht darum, anhand des Textinhalts der Beratungsdokumentation nachzuweisen, an welcher Stelle falsch beraten wurde – sonst wäre gar keine Dokumentation noch die beste Lösung für den Vermittler. Sondern es geht um die oberflächlichen Schwachstellen der Dokumentation bzw. um das, was korrekterweise hätte geprüft und gesagt werden sollen, aber sich in der Dokumentation gar nicht findet. Ist dann ein Schaden entstanden und kann der Vermittler nicht beweisen, dass er trotzdem richtig beraten hat oder der Schaden auch bei korrekter Beratung entstanden wäre, so haftet er für bis zu 10 Jahre nach der Beratung.

Liegt der Fehler in der Unterlassung einer richtigen Beratung, beginnt die Verjährung überhaupt erst zu dem Zeitpunkt, wo er die richtige Beratung noch hätte nachholen können – dies insbesondere auch bei Maklern, die sich zu laufender Betreuung verpflichtet haben. Als Falle für Versicherungsvertreter und Versicherungsmakler erweist sich dann auch das Versprechen einer Vertragsverwaltung. Hinzu kommt, daß derartige Tätigkeiten beim Vermittler in seiner eigenen Haftpflichtversicherung zumeist gar nicht erst versichert sind.

Kaum einem Vermittler ist bewusst, dass er für eine Beratung auch dann haftet, wenn am Ende keine Versicherung abgeschlossen wird, nämlich für die fehlende Versicherung oder den fehlenden Altersvorsorgevertrag. Da in solchen Fällen bei nur mündlicher Beratung eine Dokumentation nicht einmal vorgeschrieben ist, fehlt diese hier im Allgemeinen meist ganz. Umso größer ist die Gefahr, dass unzureichende Vorsorge und sinkendes Rentenniveau zur Altersarmut führt, für die Versicherungsvermittler massenweise haften, weil sie mangels Dokumentation nicht beweisen können, dass sie richtig beraten haben. Wer später Sozialhilfe oder Grundsicherung bekommt, könnte sogar behördlich gezwungen werden, Regreßansprüche durchzusetzen.

Altersvorsorge ist keine Frage von Rendite, denn eine Alternative zur Altersvorsorge gibt es nicht. Sie muss zur Vermeidung von Altersarmut für die eigene Vorsorge sein, selbst wenn der Vorsorgesparer noch Zinsen dafür zahlen müsste. Die Antwort auf sinkende Zinsen heißt: noch mehr sparen. Denn was nicht aus den Zinsen kommt, muss aus eigenen Mitteln selbst angespart werden. Umso unverständlicher ist, dass massenweise nur unzureichende Altersvorsorge betrieben wird. Hat den Betroffenen niemals ein Vermittler ihre zu erwartende Situation im Alter nachvollziehbar verdeutlicht und ihnen zu einer entsprechenden Vorsorge geraten?

Dass die Betroffenen kein Geld zur Vorsorge hätten, ist in den meisten Fällen nicht wahr. Jedoch ist ihnen das Ausmaß und der Ernst der Situation oft nicht bewusst – der Verdacht auf Beratungsfehler liegt da dann besonders nahe. Ganz typisch ist später das Verhalten des Ex-Kunden, der dem Richter erklärt, er hätte den Inhalt von Beratung und eventueller Dokumentation bis heute nicht verstanden – und sein eigener Anwalt oder Steuerberater übrigens auch noch nicht.

Warum also nicht gleich die Dokumentation verkäuferisch nutzen, um dem zögernden Kunden nochmals den Ernst der Lage bewusst zu machen? Umso eindringlicher, wenn der Vermittler den Beratenen ausdrücklich unterschreiben lässt, warum die angeratene Vorsorge erforderlich ist – er sie aber trotzdem nicht will und daher für den Schaden der Vermittler nicht haftbar ist.

Wer als Versicherungsvermittler solche und weitere Anregungen benötigt, wie Vorsorgeprodukte auch in einem schwieriger werdenden Markt vermittelt werden können, sei auf das Buch von Jens Rockel „Vorsorgeprodukte erfolgreich verkaufen“ verwiesen, das mit 168 Seiten in 2. überarbeiteter Auflage 2014 für 35,-- EUR im Verlag Versicherungswirtschaft erschienen ist. So erfährt man hier auch, warum bei einer Basisrente die Frage, wie lange man denn leben muss, bis die Beiträge als Renten zurückgezahlt wurden, weder einen wirklichen Sinn macht, noch eine Antwort darauf direkt erforderlich ist.

Versicherungsvermittler leiden unter massiven Umsatzeinbußen im Lebensversicherungsgeschäft, zumal verunsicherte Kunden vor langfristigen Entscheidungen für ihre Vorsorge zurückschrecken. Dabei ist die Nachfrage der Kunden mit dem Wunsch nach einem gesicherten Auskommen im Alter heute mehr denn je vorhanden. Das Buch richtet sich an alle Versicherungsvermittler, die den Kunden helfen möchten, die für sie richtige Entscheidung zu treffen. Sie erhalten vielfältige Anregungen, wie sie das Vorsorgethema zielgerichtet ansprechen und mit Einwänden umgehen können. Die vorgestellten Techniken für die Praxis geben den Vermittlern die Möglichkeit, schnell und unkompliziert zum Erfolg zu kommen.

(www.fiala.de)