

infobrief 31/04

Mittwoch, 20. Oktober 2004 / AT

Stichwörter

Beratung, Altersvorsorge, Ökotest, Test der Verbraucherzentralen

A Test der Verbraucherzentralen in der Altersvorsorgeberatung

Die Zeitschrift Ökotest hat verschiedene Verbraucherzentralen in Deutschland zum ersten Mal in ihrem Angebot der Altersvorsorgeberatung getestet. Die Veröffentlichung erfolgte im Heft 11/2004 der Zeitschrift Ökotest.

Das Bedürfnis und Interesse an Tests von Verbraucherzentralen, die von ihrem Verständnis her selbst die Tester der Anbieter sind, zeigt zum einen, dass sich das Beratungsangebot der Verbraucherzentralen über die Jahre hinweg etablieren konnte, auf der anderen Seite rückt die Arbeit der Verbraucherzentralen stärker in das Blickfeld der Öffentlichkeit. Qualität und Standards werden nun auch bei den Verbraucherzentralen hinterfragt und analysiert.

Verbraucherzentralen als Anbieter von Beratungsleistungen werden daher mit anderen Anbietern zusammen verstärkt getestet und die Ergebnisse in der Öffentlichkeit vorgestellt. Diese Entwicklung ist grundsätzlich zu begrüßen. Langfristig wird diese positive Auswirkungen auf die Arbeit der Verbraucherzentralen haben. Durch die Testergebnisse sind Vergleiche mit Anbietern, Überprüfungen der eigenen Beratungsleistung und Verbesserungsmöglichkeiten der bestehenden Beratungsangebote möglich.

Das institut für finanzdienstleistungen hat den aktuellen Test im Auftrag der Zeitschrift Ökotest durchgeführt. Verantwortlich für das Testdesign und die Durchführung der Tests waren Volksw. Michael Feigl und RA Dipl. Pol. Achim Tiffe. Um die unterschiedlichen Anbieter nach gleichen Kriterien bewerten zu können und das Gebot der strikten Neutralität in der Testbewertung zu sichern, konnte im Vorfeld mit den Verbraucherzentralen genauso wie mit den anderen Anbietern nicht über die Tests und das Testdesign gesprochen werden.

| Noten/ Institution | Finanzvertriebe | Verbraucher- zentralen | Versicherungen | Kredit- institute |
|-------------------------------|------------------------|-----------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| Bester Test | 2 | 2,25 | 2,5 | 2,5 |
| Durchschnitt | 3,71 | 3,61 | 4,14 | 4,34 |
| Schlechtester Test | 6 | 6 | 6 | 6 |

Quelle:Ökotest 11/2004

Im Durchschnitt haben die Verbraucherzentralen bei den Tests das beste Ergebnis (Note 3,61) im Verhältnis zu den einzelnen Branchen der Anbieter erzielt. Der Abstand ist jedoch nicht sehr groß. Einige Anbieter haben bei der Qualität der Beratung besser abgeschnitten als die Verbraucherzentralen trotz ihres unabhängigen Angebots. Da sich die Verbraucherzentralen immer stärker selbst finanzieren müssen und der Beratungsbereich Geldanlage eine lukrative Einnahmequelle auch für Verbraucherzentralen ist und große Nachfrage auf Seiten der Verbraucherinnen und Verbraucher danach besteht, stellt der Bereich der Geldanlage für die Verbraucherzentralen einen zukunftssträchtigen Markt dar. Mit dem Wegfall des Rechtsberatungsgesetzes wird es auch in anderen finanziell lohnenden Beratungsbereichen vermehrt Konkurrenz geben. Fragen der Qualität, der Angebotspalette und des Service werden daher in den nächsten Jahren noch wichtiger.

Die Altersvorsorge ist dafür ein gutes Beispiel aus dem Bereich der Finanzdienstleistungen, weil Anbieter zur Zeit verstärkt auf diesem Markt versuchen, eine produktneutrale, objektiv gute Beratung anzubieten, um die Kunden langfristig an sich zu binden. Damit entsteht ein für Verbraucher kostenloses Beratungsangebot in Konkurrenz zum Angebot der Verbraucherzentralen.

Aufgrund des durchgeführten Tests wird es viele Fragen von Ihrer Seite zur Durchführung, dem Testdesign und den Ergebnissen geben. Da das iff seit vielen Jahren kontinuierlich und eng mit den Verbraucherzentralen und seinem Dachverband zusammenarbeitet und kooperiert, stellt es die Testergebnisse und das Testdesign gerne nach Veröffentlichung zur Diskussion mit den Verbraucherzentralen und dem Bundesverband. Viele Verbraucherzentralen führen selbst Tests durch und kennen die Problematik daher auch aus Perspektive der Tester. Das Institut für Finanzdienstleistungen bietet den Verbraucherzentralen und dem VZBV daher an, ausführlich zu den Tests und dem Thema Altersvorsorge im Rahmen eines eintägigen Seminars zu diskutieren, die Arbeit des iff bei Beratungstests kennen zu lernen und offene Fragen zu klären.

B Seminar am 27. Januar 2005 zum Thema Altersvorsorge und Beratungsstandards

Das Seminar wird am Donnerstag, den 27. Januar 2005, im Rahmen des Service-Vertrages mit den Verbraucherzentralen stattfinden. Das Schwerpunktthema lautet „Altersvorsorge und Beratungsstandards“.

Das Seminar soll ein Forum bieten, bestehende Fragen zum Testdesign, den Fällen und den Testergebnissen zu beantworten und darüber zu diskutieren, welche Position die Verbraucherzentralen im Vergleich zu den getesteten Anbietern in der Finanz- und im Besonderen bei der Altersvorsorgeberatung haben und wie sich der zukünftige Markt gestalten wird. Dabei wird auch auf die Konzepte der Anbieter, die zunehmend eine Konkurrenz im Beratungsbereich darstellen, eingegangen.

Themen:

- Zunahme von Tests der Verbraucherzentralen als Phänomen
- Der Beratungstest für die Zeitschrift Ökotest im Detail (Testdesign, Fälle, Ergebnisse)
- Stärken und Schwächen bei der Altersvorsorgeberatung
- Beratungsqualität von Anbietern aus Sicht des iff
- Neue Entwicklungen bei der Altersvorsorgeberatung
- Einzelprobleme
 - o Umgang mit der „Versorgungslücke“
 - o Die Bedeutung von Liquidität
 - o Berechnungsweisen und Tools
 - o Immobilie und Altersvorsorge
 - o Kinderwunsch und Kinderausbildungsfinanzierung
 - o Notwendige Informationen über den Kunden
 - o Darstellung der Ergebnisse

Das Seminar wird am 27. Januar 2005 in Hamburg in den Räumen des iff stattfinden. Über Ihre Teilnahme und eine angeregte Diskussion freuen wir uns. Füllen Sie für die Anmeldung bitte beigefügte Anlage aus und schicken Sie diese per Fax an uns zurück.

Da bis Ende Januar noch einige Zeit vergeht, beantworten wir gerne auch vorab telefonisch Ihre Fragen zum durchgeführten Test. Meine Telefonnummer lautet: 040/309.691.16

Mit freundlichen Grüßen

Achim Tiffe
Bank- und Kapitalmarktrecht
Institut für Finanzdienstleistungen