

Beratungsfehler des Monats

Riester-Förderrechner - raten statt beraten?

Seit langem haben sich die Finanzdienstleister die Information ihrer potenziellen Kunden auf die Fahnen geschrieben – gerade beim Thema Altersvorsorge. Dies ist gut und erfreulich. Doch wie sieht die Praxis aus? Um dies herauszufinden, sind rund 50 Riester-Förderrechner exemplarisch untersucht worden, mit erschreckenden Ergebnissen.

Rund acht Jahre Zeit hatte die Branche, um Erfahrungen mit dem Riestergeschäft zu sammeln. Auch der zweite Teil der Untersuchung zu Renten-Rechnern enthüllt erschreckende Mängel.

Nur eine Minderheit der über 50 untersuchten Riester-Förderrechner gibt Auskunft über die individuelle Riesterförderung über das Jahr 2009 hinaus. Dies ist erstaunlich. Immerhin geht es bei dem Abschluss eines Riestervertrags um eine Investition, die über Jahrzehnte andauert. Der Interessent wird meist mit der Frage alleingelassen, ob und wie sich die staatliche Förderung im Laufe der Vertragsjahre verändert.

Um die Masse der Riester-Förderrechner vergleichen zu können, beschränkte sich die Untersuchung auf die Riesterförderung des Jahres 2009. Es wäre zu erwarten gewesen, dass es nur marginale und damit tolerierbare Abweichungen geben würde. Doch weit gefehlt. In der Mai-Ausgabe von Versicherungsmagazin wurden die ersten 16 Riester-Förderrechner anhand von vier Testfällen miteinander verglichen – es gab 16 unterschiedliche Ergebnisse! Keiner dieser Rechner rechnete korrekt. Die Höhe der Abweichung und deren Häufigkeit sind besorgniserregend und nicht die Existenz einzelner spektakulärer Ausreißer.

Ein potenzieller Kunde, der sich im Vorfeld eines Riester-Abschlusses im Internet einen Überblick hinsichtlich seiner Riesterförderung verschaffen möchte, erhält mit hoher Wahrscheinlichkeit drei sehr unterschiedliche Auskünfte – und hat zuvor sehr unterschiedliche „unverzichtbare“ Angaben machen müssen. Der

IN KÜRZE

In diesem Artikel lesen Sie:

- Nur ein kleiner Teil der untersuchten Riester-Förderrechner gibt Auskunft über die individuelle Förderung über das Jahr 2009 hinaus.
- Das Gesamtergebnis der Untersuchung ist für die Finanzdienstleistungsindustrie ein Debakel und wird die Bereitschaft zu langfristigen Investitionen in die Altersvorsorge nicht fördern.

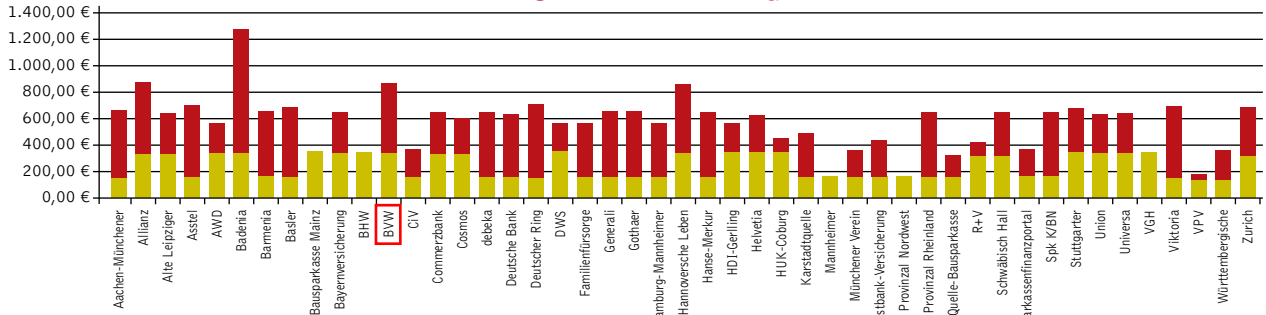
eine Rechner will das Einkommen des Ehepartners wissen, der zweite erfasst dieses Einkommen überhaupt nicht und will stattdessen nur die Steuerklasse des Kunden erfahren und der dritte macht offenbar die Förderhöhe vom Vornamen der Kinder abhängig, von denen ein anderer nur wissen will, ob sie vor oder nach dem 1. Januar 2008 geboren wurden.

Die Unterschiedlichkeit der Ergebnisse dürfte erhebliche Zweifel an der Kompetenz und an der Glaubwürdigkeit der Anbieter aufkommen und das Interesse an einem Abschluss erlahmen lassen.



VM-Autor: **Dr. Johannes Fiala**, Rechtsanwalt und geprüfter Finanz- und Anlageberater, www.fiala.de

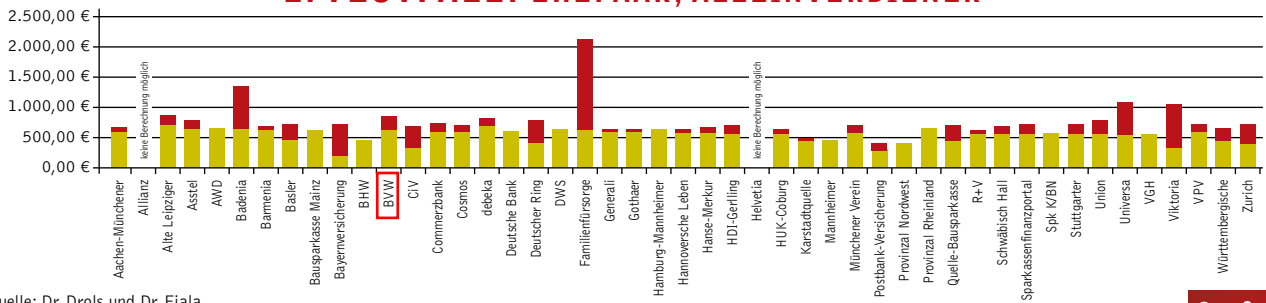
1. TESTFALL: LEDIGER



Quelle: Dr. Drols und Dr. Fiala

© vm-Grafik

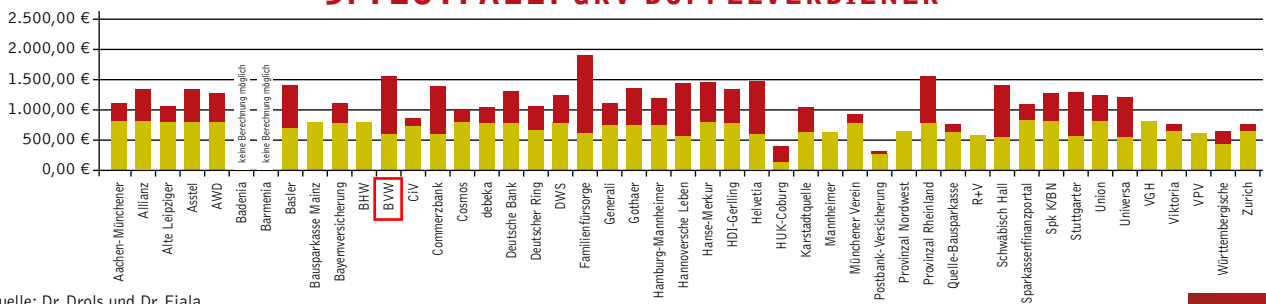
2. TESTFALL: Ehepaar; Alleinverdiener



Quelle: Dr. Drols und Dr. Fiala

© vm-Grafik

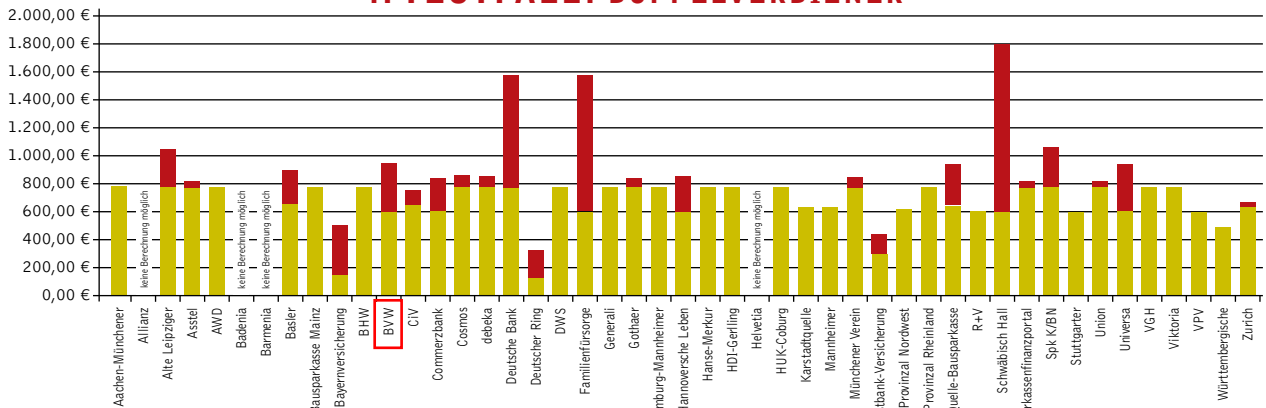
3. TESTFALL: GRV-Doppelverdiener



Quelle: Dr. Drols und Dr. Fiala

© vm-Grafik

4. TESTFALL: Doppelverdiener



Quelle: Dr. Drols und Dr. Fiala

© vm-Grafik

Verwaltung und Backoffice outsourcen?



„ Mit PARTNEROFFICE überlasse ich meine Verwaltung einem echten Profi und kann mich so ganz auf die Beratung meiner Kunden konzentrieren. “



VERTRIEBSPRAXIS



VM-Autor: **Dr. Wolfgang Drols**,
Vorstandsmitglied im Ruhestand und
Unternehmensberater, Bonn

Stellen die Rechner aus der Mai-Ausgabe von Versicherungsmagazin die Negativ-Auslese dar oder sind sie repräsentativ? Die Antwort ist ernüchternd. Nur zwei Probanden haben sowohl die Zulagen als auch die Riestersteuerförderung richtig berechnet. Bei der Steuerförderung gab es einige, die noch das alte Steuerrecht für 2009 anwandten. Andere berücksichtigen bereits die in diesem Jahr rückwirkend in Kraft getretene Steuerreform 2009. Nur zwei Riester-Förderrechner absolvierten alle vier Testfälle einwandfrei: der des LVM aus Münster und **des Bundesversorgungswerks aus Hamburg.**

Würde man sich allein auf die Bewertung der Zulagenförderung beschränken, so gibt es weitere erwähnenswerte Anbieter – nämlich zusätzlich Hannoversche Leben, R+V, Schwäbisch Hall, Stuttgarter und Universa (siehe Kasten rechts). Wäre in den Testfällen 3 und 4 allerdings das erstgeborene Kind nur einen Tag später geboren, so hätten nur das Bundesversorgungswerk, die Hannoversche Leben und die R+V immer noch fehlerfreie Zulagenberechnungen. Das häufig übersehene Auseinanderfallen von Kindergeldberechtigung und Kinderzulagenförderung im letzten Kalenderjahr der Kinderzulagenförderung lässt die anderen patzen. Die Behandlung der Kinderzulagen ist bei der R+V vorbildlich gelöst. Nicht nur, dass die Zulagen korrekt berechnet werden, überraschende Ergebnisse werden sogar dem Kunden erläutert.

Nicht im Fokus der Untersuchung standen die Riesterförderungen während der gesamten Vertragsverlaufszeit, weil nur wenige Anbieter hierzu überhaupt Auskünfte geben. Diese sind der AWD, das **Bundesversorgungswerk**, die DWS und die Helvetia. Einige weitere geben zur Gesamtförderung oder für einige ausgesuchte Kalenderjahre Förderauskünfte. Diese sind Badenia, CiV, Commerzbank, Deutsche Bank, Gothaer, LBS, Mannheimer, Postbank, Provinzial Rheinland, R+V, Stuttgarter, Union Investment und Victoria. Die Auskünfte zur Riesterförderung über das aktuelle Jahr hinaus sind im Prinzip erfreulich. Die Freude wird meist dadurch getrübt, dass die Angaben nicht korrekt sind. Es werden einfach die Zahlen von 2009 oder 2010 für die Folgejahre fortgeschrieben – manchmal ohne Berücksichtigung von wegfallenden Kinderzulagen oder Veränderungen des zu versteuernden Einkommens durch das Alterseinkünftegesetz.

Verpasst wird so die Chance, den potenziellen Kunden über seine Investitionsmittel aufzuklären. Dies blitzt beim AWD etwas auf **und wird nur vom Berufsversorgungswerk umfassend dargestellt. Neben der Zulagen- und Riestersteuerförderung können hier die Steuerersparnisse der Steuerreformen der Jahre 2009 und 2010**

RIESTER- FÖRDERRECHNER: GUT BERATEN

Korrekte Riesterförderung 2009:

- Bundesversorgungswerk
- LVM

Korrekte Zulagenförderung 2009:

- Bundesversorgungswerk
- Hannoversche Leben
- LVM
- R+V
- Schwäbisch Hall
- Stuttgarter
- Universa

sowie die zukünftigen, zusätzlichen Steuerersparnisse des Alterseinkünftegesetzes zu- und abgeschaltet werden.

Dies kann wahlweise tabellarisch für jedes Jahr, summarisch oder grafisch dargestellt werden.

Der dominierende Fehler auch im zweiten Teil der Studie ist die Missachtung der Einkommensbezugsgrößen für die Zulagen- und die Riestersteuerförderung. Wird für die Zulagenförderung das rentenversicherungsspflichtige Einkommen allein des unmittelbar Förderfähigen benötigt, so sind für die Riestersteuerförderung zusätzlich alle weiteren (einkommensteuerpflichtigen) Einkünfte notwendig. Bei Ehepaaren sogar die entsprechenden Einkünfte des Partners. Wird dies bei der Datenerhebung nicht berücksichtigt, so werden die Ergebnisse automatisch falsch.

Gefährlicher Drang zur Vereinfachung

Im zweiten Studienteil tauchen neue Merkwürdigkeiten auf. So werden die Riesterförderungen statt mit den eingegebenen, individuellen Werten mit Daten von – mehr oder weniger ähnlichen – Musterfällen durchgerechnet. Dies tritt insbesondere bei der HUK-Coburg und bei LBS auf. Bei der LBS werden die Förderungen mit Musterfällen durchgerechnet und diese dann summarisch über die gesamte Laufzeit angegeben. Dabei wird zwar deutlich gemacht, dass es sich um Musterfall-Berechnungen handelt – allerdings ohne ein Gefühl zu vermitteln, wie stark das individuelle Ergebnis vom Ergebnis des verwandten Musterfalls abweicht. Doch selbst die Berechnungen mit den Musterfällen hielten einer Nachrechnung nicht stand. Bei der HUK-Coburg wird dagegen die Förderung detailliert von 2009 angegeben – aber unabhängig vom eingegebenen Riester-Jahresbeitrag stets von einem zulagenoptimierten Riesterjahresbeitrag.

Eine andere Besonderheit ist der Drang zur „Simplifizierung“ der Eingaben – nach dem Motto „Je weniger Eingaben um so besser“. Die Folgen sind Riester-Förderrechner mit hohem Unterhaltungs- und

geringem Informationswert. Beispiele dafür liefern das Sparkassen-Finanzportal und noch deutlicher die Provinzial Versicherung in Kiel. Hier werden gerade noch das Einkommen (welches?) und die Kinderzahl (von wem?) – getrennt nach Geburtstag vor und ab dem 1. Januar 2008 – abgefragt. Familienstand und weitere Stammdaten werden nicht erhoben, dennoch werden Riesterförderauskünfte gegeben. Das Finanzportal erhebt immerhin bereits maximal sechs Daten, verschämt in einer Ecke der Maske.

Jedem der Anbieter wurde Gelegenheit gegeben, zu seinen Ergebnissen Stellung zu nehmen. In den Antworten offenbarten sich (zu) häufig Unkenntnis und Fehleinschätzungen gesetzlicher Vorschriften. Offenbar ist die Abnahmequalität bei den Probanden optimierungsfähig. Dies gilt besonders für Direktversicherer, bei denen kein Außendienst falsche Auskünfte des Internet-Förderrechners im Kundengespräch berichtigen kann. Verblüffend ist auch, dass es in Versicherungskonzernen mit mehreren Gesellschaften nicht nur unterschiedliche Riester-Förderrechner gibt, sondern dass auch die Ergebnisse stark differieren – wohlgerne bei gleichen Testfällen.

Insgesamt ist das Ergebnis für die Finanzdienstleistungsbranche ein Debakel. Potenzielle Kunden, die sich bei mehreren Anbietern über ihre Förderungen kundig machen wollen, werden durch die Unterschiedlichkeit der Ergebnisse und der Fokussierung der Förderauskünfte für ein Jahr kaum zu langfristigen Investitionen in ihre Altersvorsorge animiert. Die vorhandene Vertrauenskrise in der Finanzdienstleistungsbranche kann so nicht behoben werden.

Verbesserungen sind angesagt! Erfreulich ist, dass zahlreiche Probanden Verbesserungen angekündigt haben. Dies sind unter anderem Asstel, Badenia, Debeka, Deutscher Ring, DEVK, Hamburger Sparkasse, Hannoversche Leben, Mannheimer, Nassauische Sparkasse, R+V und Zurich. Das wird weitere Unternehmen zu Nachbesserungen bewegen. Dies wird in einem Folgebeitrag bewertet werden. ■

PARTNEROFFICE schafft mehr Freiräume.

Für Vermittler, Makler und Finanzvertriebe.

PARTNEROFFICE stellt Sie in den Mittelpunkt und unterstützt Sie effektiv bei Ihrer täglichen Arbeit. Zum Beispiel bieten wir Ihnen ein leistungsfähiges Backoffice zur Verwaltung und Pflege Ihrer Antrags- bzw. Vertragsdaten – zuverlässig und haftungssicher. Wir nehmen Ihnen den gesamten Aufwand ab: vom Antragseingang bis zur Abrechnung – für alle Produkte. Zudem informiert Sie ein modernes Wiedervorlagenmanagement über den aktuellen Bearbeitungsstatus.

Alles für Ihren Geschäftserfolg: PARTNEROFFICE bietet Ihnen umfangreiche Dienstleistungen, die Ihren Erfolg und Ihre Unabhängigkeit gewährleisten. So können sich unsere Vertriebspartner zu 100 % auf ihre Kernkompetenz konzentrieren: die Beratung ihrer Kunden.

- ✓ Leistungsfähige, webbasierte Informations-, Produkt- und Verwaltungsplattform für richtlinienkonforme und maklerorientierte Prozesse
- ✓ Ausgezeichnete Tools zur optimalen Kundenberatung
- ✓ Starkes Backoffice mit Angebotsunterstützung

