



© Rawpixel.com/stock.adobe.com

## Ethik in aller Munde

Die Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20.01.2016 (IDD) verlangt für Versicherungsvermittler und deren Angestellte zumindest 15 Stunden berufliche Schulung oder Weiterbildung, um deren Kenntnisse und Fähigkeiten zu gewährleisten. Im Anhang zu dieser Richtlinie sind die Mindestkenntnisse jener Teilbereiche aufgelistet, deren Gesamtheit die Qualität eines Vermittlers prägen. Dazu zählen „ethische Standards im Geschäftsleben“, konkret im Versicherungsvertrieb. Und siehe da: das Thema Ethik zieht sich bereits durch die vom Markt angebotenen Ausbildungs-, Seminar- und Vortragsangebote, auch wenn es der Gesetzgeber trotz ausreichender Fristen noch nicht geschafft hat, die Forderungen der IDD in nationale Normen umzusetzen. Man kann dies wohl als einen nicht sanktionierten Ethikverstoß gegenüber einer ganzen Berufsgruppe sehen.

**S**chon die Philosophen des alten Griechenlands, Sokrates und Platon, befassten sich mit Gewohnheiten, Sitten und Gebräuchen (Ethos) im menschlichen Zusammenleben. Aristoteles erhob die Ethik zu einer philosophischen Disziplin des menschlichen Handelns, aus der sich im Laufe der Jahrhunderte Normen für den gemeinschaftlichen Umgang der Menschen entwickelten. Auf Grundlage dieser Normen, etwa unserem Strafrecht, kann beurteilt werden, ob bestimmtes (zwischen-)menschliches Handeln gut oder böse ist. Daneben entwickelten sich für Teilbereiche unseres Zusammenlebens weitere ethische Grundsätze, etwa die Wirtschaftsethik, die auch unser Thema „Ethik und Versicherung“ umfasst. Auf Basis allgemeiner ethischer Grundsätze werden (grob vereinfacht) Handlungsdirektiven entwickelt, die ökonomisches Handeln auch aus moralischer Sicht beleuchten und beurteilen lassen. Die Ethik ist somit der theoretisch-wissenschaftliche Überbau moralischen Handelns in allen Lebenslagen.

Nicht genormte ethische Verstöße können nicht konkret, sondern nur allgemein, etwa durch gesellschaftliche oder Gruppenächtung, sanktioniert werden. Werden moralische Hand-

lungsgrundsätze jedoch in Normen gefasst, unterliegen ethische Verstöße festgesetzten Strafen. Solche Normen können von staatlicher Seite erlassen werden, wie das erwähnte Strafrecht. Im § 151 des österreichischen Strafrechtbuches finden wir z.B. Bestimmungen zum Versicherungsmissbrauch, ein Tatbestand, der sich im Bewusstsein der Bevölkerung längst vom „Kavaliersdelikt“ zu dem gewandelt hat, was er tatsächlich ist, nämlich unmoralisches Verhalten in höchstem Maß. Durch die gesetzlichen Normen des Strafrechtes und des Versicherungsvertragsgesetzes können derartige Verstöße sowohl strafrechtlich als auch zivilrechtlich sanktioniert werden, nämlich durch Geld- oder Freiheitsstrafen und durch den Verlust von Versicherungsleistungen.

Normen können aber auch von der Zivilgesellschaft erstellt werden, beispielsweise Landesregeln für einzelne Berufsgruppen. Im Falle von uns Versicherungsmaklern werden die bisher selbst auferlegten Landesregeln in erweiterter Form durch eine Verordnung des zuständigen Bundesministeriums ersetzt werden.

Ein Beispiel für ethisches Fehlverhalten im Versicherungsvertrieb, das zwar strafrechtlich nicht zu sanktionieren war, aber zivilrechtliche Folgen hatte, lieferte ein Versicherungsvermittler beim Verkauf einer Lebensversicherung. Er vermittelte einer Studentin einen Vertrag, dessen Prämie sie aus eigenem Einkommen nicht finanzieren konnte. Da der jungen Dame daraus finanzieller Schaden entstand, musste der Vermittler für diesen Schaden einstehen und sich vom Gericht zudem mitteilen lassen, dass er verpflichtet gewesen wäre, die wirtschaftliche Lage der Studentin auszuloten, ob sie denn überhaupt in der Lage sei, den von ihm vorgeschlagenen Prämienaufwand zu leisten. Hier standen für den Vermittler Profit und moralisches Verhalten gegenüber, der Vermittler entschied sich für ersteres. Gerade Profit und Moral sind heiß diskutierte Themen in der Wirtschaft und auch wir Vermittler sind mit diesem scheinbaren Gegensatz immer wieder konfrontiert. Heinrich v. Pierer, ehemals Vorstandsvorsitzender von Siemens und als solcher in einen veritablen Schmiergeldskandal verwickelt, postulierte – offensichtlich geläutert – später: „Für dauerhaft erfolgreiche Unternehmen ist sowohl Profit als auch Moral bedeutsam. Ohne das eine oder das andere werden die Fundamente erfolgreichen Wirtschaftens untergraben“.

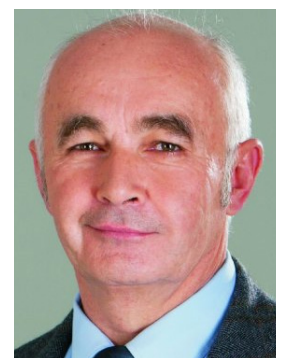
In den nunmehr aufflammenden Diskussionen über Ethik in der Versicherung steht der Vertrieb im Zentrum. Dennoch sollte dem Sektor Schaden zumindest die gleiche Aufmerksamkeit zu diesem Thema zuteil werden. Das betrifft jedoch nicht (in erster Linie) die Vermittler, sondern die Versicherungsgesellschaften. Ein ethischer Grundsatz in diesem Bereich wird von mir zwar schon seit Jahren vertreten, findet aber nach meinen empirischen Erfahrungen wenig Widerhall, wenngleich konkrete

Fälle mich bestätigen: für Schadenreferenten sollte bei Ihrer Deckungsprüfung im Fokus stehen, wie ein Schaden für den Kunden positiv zu erledigen ist und nicht, wie ein Schaden erfolgreich abgelehnt werden könne. Beide Sichtweisen sollten am Ende der Prüfung zum gleichen Ergebnis führen, tun es aber in vielen Fällen nicht. Dazu ein einfaches Beispiel:

Der Versicherungsnehmer meldet seiner Versicherung vertrauensvoll, dass in sein Gebäude eindringende Witterungsniederschläge Schäden im Inneren des Gebäudes verursacht hätten. Sein Vertrag hat dieses Risiko mit einer eigenen Klausel eingeschlossen. Trotzdem erhielt er von der Versicherung eine Ablehnung, die wohlbegründet darauf hinwies, dass die in der Klausel geforderten Voraussetzungen nicht erfüllt seien. Viele Versicherungsnehmer hätten aufgrund der Nachvollziehbarkeit diese Ablehnung akzeptiert und sich damit abgefunden, den Schaden selbst zu tragen. Kenner der Vertragsgrundlagen wissen aber, dass es für das Risiko „Witterungsniederschläge“ – zugegeben sehr versteckt – eine weitere Deckung im Rahmen der Haus- und Grundstückshaftpflichtversicherung gibt, die ebenfalls zu prüfen wäre.

Und siehe da: diese Prüfung ergab, das plötzlich Deckung bestand, weil die hier erforderlichen Kriterien erfüllt waren.

Ethisches Verhalten auf Seiten der Vermittler und auch auf Seiten der Versicherungsreferenten setzt nicht nur moralisches Denken, sondern auch fachliches Wissen voraus. Sehen wir daher die auf uns zukommende Verpflichtung zur Weiterbildung nicht als lästige Auflage, sondern als Bereicherung für unsere tägliche Arbeit und für den nachhaltigen Einsatz im Sinne unserer Kunden an. ■



Von Reinhard Jesenitschnig, C:M:S Maklerservice GmbH