



Der goldene Standard

Sie entstehen durch Konsens, schaffen Vertrauen und Ordnung. DIN-Normen nützen uns in allen Lebensbereichen und inzwischen auch im Vermittlerberuf – mit der ersten Norm im Rahmen der Finanzberatung.

Von Dr. Klaus Möller

Wir leben in einer schwierigen Zeit. Die Anfang 2020 durch das unvermittelte Auftreten eines Virus ausgelöste Krise, das in kürzester Zeit zu einer Bedrohung für die Gesundheit und das Leben der Menschen auf der ganzen Welt wurde, hat zunächst große Angst ausgelöst. Diese weicht jetzt, da nach mehr als einem Jahr noch immer keine Rückkehr der Normalität in Sicht ist, mehr und mehr der Verzweiflung und der Wut.

Diese kollektive Gefühlslage ist ein exzellenter Nährboden für Verschwörungstheorien und „Fake News“, die ausgehend von den geschlossenen Zirkeln so genannter Spiegelgruppen, in denen sich ausschließlich Gleichgesinnte gegenseitig aufpeitschen, über die digitalen Netzwerke ungefiltert um die ganze Welt ziehen können. Noch nie hatte Polarisierung, hatte das unerbittliche Gegenüberstehen unversöhnlicher Meinungen und Positionen solch eine hohe Konjunktur wie in diesen Tagen. Und noch nie waren die Menschen so unsicher darüber, was wahr ist und was unwahr.

In solcher Zeit kommt Normen eine ganz besondere Bedeutung zu. Normen sind nicht Meinung, Normen sind Konsens, und zwar zwischen allen, die von der jeweiligen Norm betroffen sein könnten: Produzenten, Vermittlern, Verbrauchern etc.. Sie entstehen nicht in Hinterzimmern der Diplomatie, in denen sich Politiker und Lobbyisten treffen, die ohnehin einer Meinung sind, sondern auf der offenen

Bühne öffentlich ausgeschriebener Ausschüsse. Niemand kann von der Mitarbeit ausgeschlossen werden. Niemand, der den Impuls für eine DIN-Norm gibt, kann vorher wissen, wer mitdiskutiert und welche von der eigenen abweichenden Positionen und Meinungen eingebracht werden und Berücksichtigung erfahren müssen.

Normen entstehen in der Annäherung von Positionen, in der Suche nach Übereinstimmung, eben in bisweilen anstrengender Konsensarbeit. Da gibt es keinen Fraktionszwang und da wird niemand überstimmt: Am Ende müssen alle einig sein. Normung ist ein zutiefst basisdemokratischer Prozess. Wenn eine Norm veröffentlicht wird, hat eine meistens lange Meinungsbildung mit abschließender Einigung bereits stattgefunden. Deshalb kommen Normen auch als Ersatz für Gesetze kaum in Betracht. Aber Normen eignen sich bestens zur Gesetzes-Präzisierung. Wo die Politik in ihren Vorgaben eher holzschnittartig grob bleibt, kann die jeweilige Branche im Detail – und im Konsens – feinstjustieren.

Fast alle Branchen praktizieren das seit mehr als 100 Jahren mit wachsendem Erfolg: Im Jahre 1917 wurde das Deutsche Institut für Normung gegründet und seitdem wurden rund 35.000 Normen entwickelt. Sie werden in fast allen Wirtschaftszweigen ganz selbstverständlich angewendet. Wer kann sich einen Handwerker oder Bauingenieur vorstellen, der sich nicht an den für ihn relevanten DIN-Normen

orientiert? Wir kennen nur wenige dieser Normen – DIN A4, DIN ISO 9001 – und doch sind in jedem Raum, jedem Büro, jeder Küche, in jedem Auto, in jedem Notebook Dutzende, Hunderte von Normen verarbeitet. Sie beeinflussen, meist unmerklich, unser alltägliches Leben mit einer ganz unaufdringlichen und selbstverständlichen Autorität. Sie regeln, sie schaffen Ordnung, Erleichterung und Sicherheit – und deshalb vertrauen die Menschen auf sie.

Vertrauen ist das, was die Menschen gerade in diesen Tagen am meisten brauchen – und das ganz besonders in ihren finanziellen Belangen. Denn ausgehend von der pandemischen Krise hat die Unsicherheit längst auch die berufliche und die finanzielle Perspektive der Menschen ergriffen. Wer hätte je gedacht, dass Pilot bei einer großen Airline zu sein, einer der am meisten von Arbeitslosigkeit bedrohten Berufe sein könnte?

DIE GARANTIE EINER EHRlichen UND UNABHÄNGIGEN FINANZANALYSE

In einer solchen Zeit der finanziellen Unsicherheit sind Experten gefragt: Vermittler, die neutral und objektiv beraten und über jeden Zweifel erhaben sind, andere als die Interessen ihrer Kunden zu vertreten, eben echte Anti-Göker. Genau jetzt ist die Stunde derjenigen, die nicht kurzfristig erschlichenes Vertrauen dauerhaft zerstören wollen, sondern die gewillt sind, verantwortlich zu handeln und nachhaltig Vertrauen aufzubauen.

Und da kommt die DIN-Norm 77230 „Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte“ ins Spiel, die erste Norm im Rahmen der Finanzberatung. Sie garantiert den Verbrauchern eine ehrliche, nicht manipulierbare, nicht interessengesteuerte, nicht vom Berater oder seinem Unternehmen abhängige Analyse ihrer finanziellen Situation in Sachen Absicherung, Vorsorge und Vermögen. Sie erleichtert bei Verbrauchern das Vertrauen aufzubauen, weil sie Normen zu vertrauen gewöhnt sind und von ihnen nicht enttäuscht worden sind. Damit macht sie freilich zugleich den Vermittlern die Arbeit leichter, weil die Kunden ihnen wirklich alles Notwendige für die Erarbeitung einer vollständigen Finanzanalyse sagen und mit nichts hinterm Berg halten. Die Kunden verstehen, dass halbe Sachen hier keinen Sinn machen – in dieser schwierigen Zeit schon gar nicht.

Die durch die Referenz auf die DIN-Norm erheblich gesteigerte Kooperationsbereitschaft der Verbraucher hilft den Vermittlern in einzigartiger Weise beim seriösen und fairen Umgang und der guten Betreuung ihrer Kunden. Denn die umfassende Kenntnis der Kundensituation erlaubt es Ihnen, eben diese zu verbessern: durch die Fokussierung des Augenmerks auf die durch die Norm definierten wirklich wichtigen

DIN-NORM 77230

Nach gut vier Jahren Arbeit war die DIN-Norm 77230 zur „Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte“ am 23. November 2018 im Konsens verabschiedet worden. Im entsprechenden Arbeitsausschuss waren und sind Vertreter von Banken, Versicherern, Vertrieben, Verbänden, Initiativen, Verbraucherschützern und Wissenschaftlern vertreten, die ein Spiegelbild der Branche darstellen. Moderator des Prozesses ist das Deutsche Institut für Normung (DIN).

Themen und durch die Orientierung der Deckungssummen an den von der Norm empfohlenen Sollwerten.

NORMEN SIND NICHT ALTRUISTISCH, SONDERN SIND GRUNDLAGE FÜR STEIGENDEN GESCHÄFTSERFOLG

Diese Vorgehensweise hat bei konsequenter Umsetzung für alle Vermittler, die sich auf die Norm eingelassen haben, zu deutlichen Umsatzzuwächsen durch für die Kunden sinnvolles Cross-Selling und schließlich zu bemerkenswert hohen Vertragsdichten geführt. Nebenbei sei erwähnt, dass die Norm dabei hilft, die Kunden für Servicegebühren und Honorare zu öffnen; denn eine neutrale und objektive Analyse nach der Norm ist eine an sich vergütungswürdige Leistung. Die Umsetzung der Norm sorgt für beste Bewertungen und Empfehlungen und sie steigert den Wert des Kundenbestandes.

Verantwortlicher Umgang mit Verbrauchern ist also mitnichten rein altruistisch. Verantwortliches Handeln – mit der Norm – ist vielmehr die Grundlage für stabilen und sogar steigenden Geschäftserfolg. Und es ist zugleich ein starkes Statement in eine einerseits von Ängsten und andererseits von Polarisierung geprägte Gesellschaft. Noch nie war es Versicherungsvermittlern so leicht, ihrem wichtigen gesellschaftlichen Auftrag gerecht zu werden.

Weitere sinnvolle Normen werden demnächst folgen: die für die gewerbliche Finanzanalyse und die für die Risikoprofiliierung von Anlegern, beide vom Defino Institut initiiert und unter engagierter Beteiligung zum Beispiel des BVK erarbeitet. Und je mehr Vermittler sie anwenden, desto stärker wird sie bei jedem einzelnen Vermittler ihre betriebswirtschaftliche Wirkung entfalten.



Dr. Klaus Möller

Vorstand DEFINO Institut für Finanznorm AG