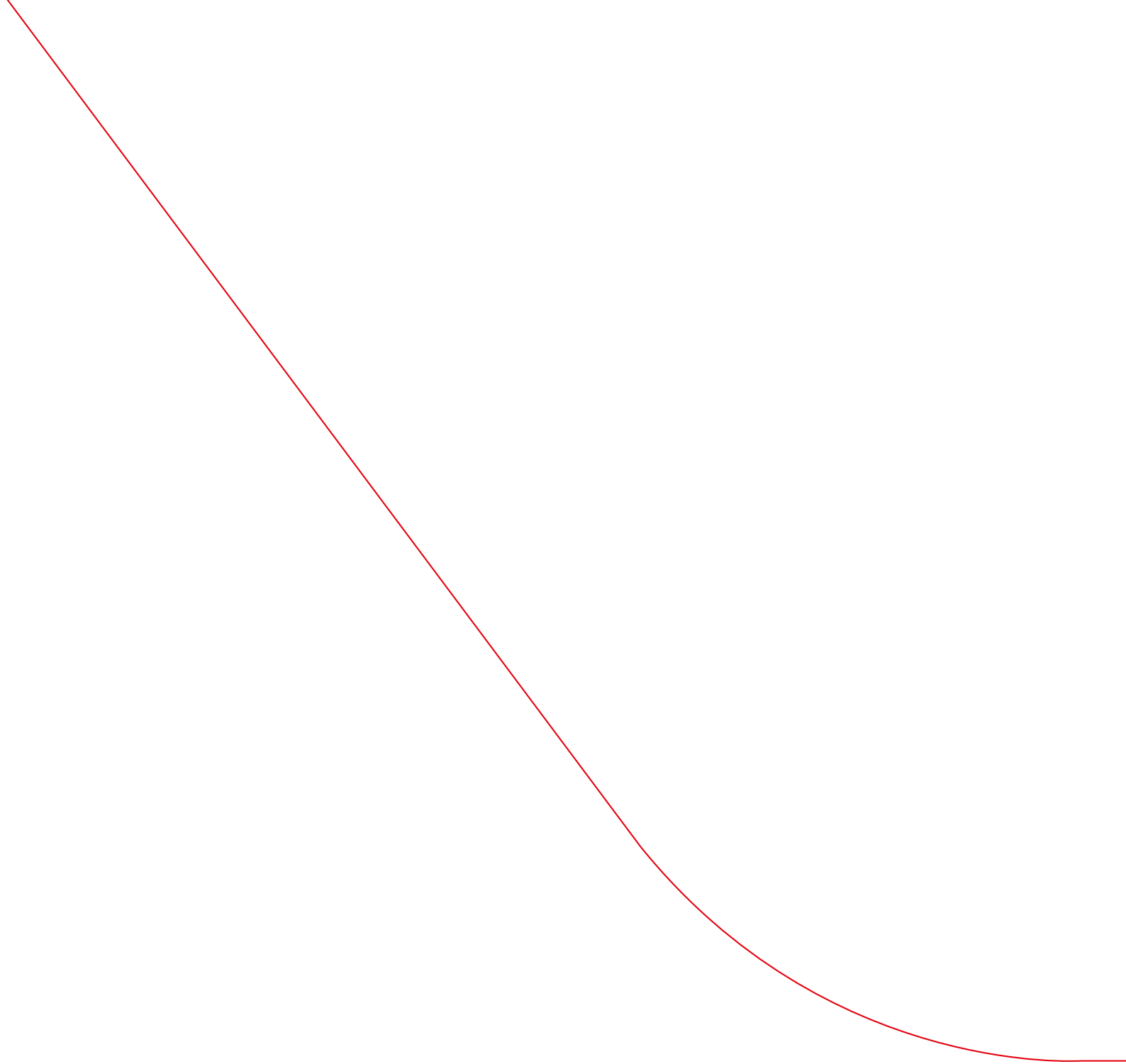




Christian Prantner  
Herbert Ritsch

# VERGÜTUNGSTRANSPARENZ IM FINANZVERTRIEB

Wie erfolgt die Offenlegung von Provisions- und Honorarregelungen durch Finanzberater:innen?



Christian Prantner  
Herbert Ritsch

# **VERGÜTUNGSTRANSPARENZ IM FINANZVERTRIEB**

Wie erfolgt die Offenlegung von Provisions- und Honorar-  
regelungen durch Finanzberater:innen?

## EXECUTIVE SUMMARY

Die AK hat im Rahmen dieser Studie erhoben, wie Anbieter:innen – also Banken, Versicherer, Vermögensberater und Versicherungsvermittler:innen – auf die Frage reagieren, wenn sie im Rahmen eines Beratungsgesprächs über Geldanlageprodukte (Investmentfonds, fondgebundene Lebensversicherung) **über die Vergütung gefragt werden, die sich (für die Beratung, Vermittlung) eines Produktes erhalten**. Konkret fragten die AK-Testkäufer:innen im Erhebungszeitraum Mai bis Oktober 2023 in Wien und Niederösterreich nach einen Vorschlag für eine Geldveranlagung **in der Höhe von 20.000 Euro**. Ein Kern der angesprochenen Punkte im Beratungsgespräch war: „Welche Vergütung erhalten Sie für die Beratung bzw. Vermittlung? Was erhalten Sie an Provision/Honorar?“. Das Ergebnis dieser Untersuchung lautet, dass die von den Testkäufer:innen besuchten **Vermögensberater: innen am besten Auskunft** gegeben haben (46 % mit „Sehr gut“); dahinter liegen – mit erheblichem Abstand – die Versicherungsvermittler: innen (33 %) und die Banken (27 %). Am wenigsten überzeugten die Versicherungsunternehmen (21 %). Auffallend war generell, dass die „Nicht zufriedenstellenden“ Antworten sehr zahlreiche waren. In allen Vertriebsstrukturen waren im Schnitt rund ein Drittel „Nicht zufriedenstellend“. **Die Zahlen legen nahe, dass die „Nicht zufriedenstellenden“ Antworten bei Versicherungsvermittler: innen, Banken und Versicherungen die „sehr guten“ Antworten deutlich überwogen**; einzig in der Gruppe der Vermögensberater: innen überwogen die „Sehr guten“ Beantwortungen die „Nicht zufriedenstellenden“ Antworten. Es besteht also großer Handlungsbedarf, dass die Transparenz der Vergütung verbessert wird, damit Konsument:innen einen fundierteren Eindruck bekommen, wie teuer bzw. kostengünstig die Beratung kommt.

# INHALTSVERZEICHNIS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Einleitung</b>                          | <b>5</b>  |
| <b>2. Zusammenfassung</b>                     | <b>9</b>  |
| <b>3. Fonds</b>                               | <b>15</b> |
| <b>4. Fondsgebundene Lebensversicherungen</b> | <b>21</b> |
| <b>5. Forderungen</b>                         | <b>26</b> |
| Tabellenverzeichnis                           | 28        |

## 1. EINLEITUNG

Die AK hat im Rahmen dieser Studie erhoben, wie Anbieter – also Banken, Versicherer, Vermögensberater:innen und Versicherungsvermittler:innen – auf die Frage reagieren, wenn sie im Rahmen eines Beratungsgesprächs über Geldanlageprodukte (Investmentfonds, fondgebundene Lebensversicherung) **über die Vergütung gefragt werden, die sie für die Beratung und Vermittlung eines Produktes erhalten**. Konkret fragten die AK-Testkäufer:innen im Erhebungszeitraum Mai bis Oktober 2023 in Wien und Niederösterreich nach einem Vorschlag für eine Geldveranlagung **in der Höhe von 20.000 Euro**. Ein Kern der angesprochenen Punkte im Beratungsgespräch war: „Welche Vergütung erhalten Sie für die Beratung bzw. Vermittlung? Was erhalten Sie an Provision/Honorar?“

In den einzelnen Vertriebskanälen wurde der Veranlagungsvorschlag präsentiert. Die jeweils besuchten Banken, Versicherer, Vermögensberater:innen und Versicherungsvermittler:innen präsentierten zumeist:

- Fondsgebundenen Lebensversicherungen
- Investmentfonds

Es gibt im Finanzvertrieb verschiedene Vergütungsmodelle, denen gemeinsam ist, dass zumeist der:die Vermittler:in bei erfolgreicher Vermittlung eines Investmentfonds/einer fondsgebundenen Lebensversicherung eine Vergütung von dritter Seite erhält. Das ist im Regelfall ein Produktemittent bzw. -geber wie eine Versicherungsgesellschaft oder eine Kapitalanlagegesellschaft. **Das bedeutet, dass im Regelfall Provisionen zwischen Produktgeber und Vermittler:in (=Bank, die Fonds verkauft; Versicherungsmakler:in, der:die die Fondspolize vermittelt etc.) fließen.**

Es kann sein, dass zwischen einem Anbieter eines Anlageproduktes und Konsument:innen ein Honorar vereinbart wird: In diesem Fall erfolgt die Vergütung für die Beratung/Vermittlung durch den:die Käufer:in selbst – die Konsument:innen bezahlen direkt für diese Dienstleistung. Im Konsumentenbereich sind jedoch Honorarberatungsmodelle eher die Ausnahme als die Regel. Aber die AK-Testkäufer:innen fragten auch (aktiv) nach honorarbasierter Beratung.

Folgende Vergütungen bzw. **Varianten/Elemente** werden im Rahmen dieser **Studie behandelt**:

- Abschluss-, Bestandsprovisionen bei Lebensversicherungen
- Honorarberatung bei Vermögensberater:innen und Versicherungsvermittler:innen
- Vergütungselemente bei Investmentfonds

### Auflistung und Erklärung einzelner Vergütungselemente

#### ■ Vergütungselemente bei Investmentfonds

Der **Ausgabeaufschlag** (kurz: AGA) ist eine einmalige Gebühr, die beim Kauf von Fondsanteilen anfällt. Er wird als Prozentsatz auf den Anteilswert (Fondswert) berechnet und beträgt – je nach Fondstyp und -gattung – zwischen 0,5 und 6 %. Die risikoträchtigen Investmentfonds (zum Beispiel Aktienfonds) haben höhere Ausgabeaufschläge als die risikoärmeren Investmentfonds (z. B. Geldmarktfonds).

Der Ausgabeaufschlag deckt in der Regel die **Vertriebskosten** ab, die durch den Verkauf der Fondsanteile entstehen. Die Ausgabeaufschläge sind in den Fondsbedingungen (zumeist) als Maximalwert festgehalten. Sie können seitens der Fondskäufer:innen verhandelt bzw. bei entsprechendem Verhandlungsgeschick reduziert werden..

Vergütung bei Fondskauf (sog. **Kickback-Zahlungen**): Kickback-Zahlungen sind Provisionsrückvergütungen, die von Fondsgesellschaften an Vermittler:innen von Fondsanteilen gezahlt werden.

In der Praxis werden Kickbacks oft als „Vermittlungsfolgeprovisionen“ oder „Bestandsfolgeprovisionen“ bezeichnet. Sie fließen so lange, wie die Fondsanteile von den Kund:innen (Anteilskäufer:innen) gehalten werden. Dies schafft einen finanziellen Anreiz, Kund:innen nicht zum Fondswechsel zu raten.

**Managementgebühr:** Die Management Fee ist die laufende Verwaltungsvergütung bei Fonds. Sie wird als jährlicher Prozentsatz vom Fondsvermögen berechnet und ist die Vergütung für die Kapitalanlagegesellschaft. Die Management Fee deckt die Kosten für die Verwaltung des Fonds ab, wie Portfoliomanagement, Administratives, Reporting. Üblich sind **Management Fees zwischen 0,5 und 2 % p. a.**

Die Management Fee wird periodisch dem Fondsvermögen entnommen und reduziert somit das Fondsvermögen. Die Folge: je höher die Management Fee, desto geringer die Rendite für die Anleger:innen. Sie ist den Fondsbedingungen (Emissionsprospekte, Factsheets etc.) zu entnehmen und dient als Kostenvergleichsparameter mit anderen Investmentfonds, denn die Management Fees unterscheiden sich auch beträchtlich.

**Transaktionskosten** sind die Gebühren, die beim Kauf und Verkauf von Vermögenswerten im Fondsvermögen anfallen. Sie entstehen durch: Broker, Provisionen für Aktien, Anleihen, Geld-Brief-Spannen zwischen Kauf- und Verkaufskursen, Ordergebühren der Börsen oder Verwaltungsgebühren der Depotbank.

Transaktionskosten fallen bei jedem Wertpapierkauf/-verkauf im Fonds an und reduzieren damit die Rendite. Sie werden nicht extern bzw. direkt von den Anleger:innen bezahlt, sondern gehen zulasten des Fondsvermögens – je höher die Transaktionskosten, desto geringer das Fondsvermögen und damit die Anlegerrendite.

Je häufiger das Fondsvermögen „gedreht“ wird, desto höher sind die Transaktionskosten. Das bedeutet: je mehr Käufe und Verkäufe von Titeln im Rahmen des Fondsmanagements stattfinden, desto höher sind die **Transaktionskosten**, die letztlich dem Fondsvermögen

angelasst werden. Aktiv gemanagte Fonds haben typischerweise höhere Transaktionskosten als passive Indexfonds. Der Unterschied besteht darin, dass bei aktiv gemanagten Fonds eine selektive (individuelle) Auswahl der Titel stattfindet, die ge- oder verkauft werden. Bei passiv gemanagten Fonds findet diese individuelle Titelselektion nicht statt, denn die Zusammensetzung orientiert sich an der (vorgegebenen) Titelselektion eines Index (wie dem deutschen Aktienindex DAX, dem österreichischen Aktienindex ATX etc.)

Für Anleger:innen sind Transaktionskosten eher intransparent. Sie werden üblicherweise nicht einzeln ausgewiesen, sondern als Teil der Gesamtkostenquote (Total Expense Ratio – TER).

**Zur Kennzahl Total Expense Ratio (kurz: TER):** Die TER (Total Expense Ratio) ist eine Kennzahl für die Gesamtkosten eines Investmentfonds. Sie umfasst:

- Laufende Verwaltungskosten (Management Fee)
- Verwahrungskosten
- Vertriebskosten (Provisionen, Ausgabeaufschlag)
- Transaktionskosten
- Sonstige Kosten (Steuern, Rechts-, Prüfungskosten)

Die TER wird als jährlicher Prozentsatz des Fondsvermögens ausgewiesen. **In der Regel beträgt sie zwischen 0,5 und 3 %.** Die TER umfasst jene Kosten, die dem Fondsvermögen angelastet werden. Die Folge ist, dass diese Kosten für Anleger:innen unsichtbar sind, da sie direkt dem Fondsvermögen entnommen werden. Faktum ist, dass diese Kosten die Anlegerrendite vermindern. Je höher die TER, desto geringer die Rendite nach Kosten.

Die TER macht die Gesamtkosten von Fonds transparent und vergleichbar. Allerdings sind **nicht immer alle Kosten** (Kickback-Zahlungen, performanceabhängige Gebühren, Einmal-effekte bei Sonderbelastungen) einbezogen.

**Performanceabhängige Gebühren** sind erfolgsbezogene Vergütungen, die die Fondsgesellschaft zusätzlich zur normalen Management Fee erhält. Sie fallen an, wenn der Fonds eine vorab definierte Mindestperformance (zu Englisch: „Hurdle Rate“) überschreitet. Üblich sind 10 bis 20 % der Überrendite. Das Fondsmanagement partizipiert nur an einer echten Mehrperformance.

Die **Honorarnote** wird einmalig eingehoben oder kann auch jährlich verrechnet werden. Sie sollte die „Unabhängigkeit“ der Beratungsleistung unterstreichen, wird aber in den meisten Fällen zusätzlich zu den Vergütungen der Fondsgesellschaften eingehoben.



**Die österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA)** erhebt in regelmäßigen Abständen die Kosten bei österreichischen Publikumsfonds<sup>1</sup>. Die letzte Untersuchung hat folgende maximal bzw. durchschnittlich verrechneten Kostensätze über alle Fondskategorien betrachtet ermittelt:

|                     | Mittelwert (volumengewichtet) | Maximum |
|---------------------|-------------------------------|---------|
| Ausgabeaufschlag    | 3,61 %                        | 10,00 % |
| Verwaltungsgebühren | 1,13 %                        | 3,70 %  |
| Transaktionskosten  | 0,17 %                        | 2,86 %  |

Tabelle 1: Durchschnittliche Spesensätze bei Investmentfonds (FMA-Analyse, 2023)

**Je nach Fondskategorie können die durchschnittlichen Kosten mitunter starken variieren.**

- Vergütungen bei fondsgebundenen Lebensversicherungen

**Im Rahmen einer fondsgebundenen Lebensversicherung fallen Kosten an, die bei der Kapitalanlagegesellschaft (KAG) und im „Versicherungsmantel“ entstehen. Der in der Fondspolize enthaltene Investmentfonds weist grundsätzlich eine Kostenstruktur auf, die zuvor angesprochen wurde.**

Die Kosten im Versicherungsmantel bestehen vor allem aus Abschluss- und Verwaltungskosten, die der Versicherer dem Vertrag zugrunde legt.

<sup>1</sup> FMA-Marktstudie 2023 über Fondsgebühren von österreichischen Publikumsfonds, <https://www.fma.gv.at/wp-content/plugins/dw-fma/download.php?d=6421&nonce=beb3a8baeb75c3f3>

## 2. ZUSAMMENFASSUNG

### Die Antworten im Überblick (Tabellarische Übersicht)

Nachfolgend sind die Antworten auf die Fragen zur Vergütung/zum Entgelt aufgelistet (geordnet nach „sehr gut“ – „oberflächlich“ – „nicht zufriedenstellend“):

#### Vermögensberater:in – Vergütungstransparenz bei Investmentfonds

| Vergütung erklärt                                       | %    |
|---|------|
| Sehr gut  | 46 % |
| Oberflächlich   | 23 % |
| Nicht zufriedenstellend oder falsch/irreführend erklärt | 31 % |

Tabelle 2: Bewertung der Vergütungstransparenz bei Vermögensberater:innen

#### Versicherungsvermittler:in – Vergütungstransparenz bei fondsgebundenen Lebensversicherungen

| Vergütung erklärt                                       | %    |
|---|------|
| Sehr gut  | 33 % |
| Oberflächlich   | 25 % |
| Nicht zufriedenstellend oder falsch/irreführend erklärt | 42 % |

Tabelle 3: Bewertung der Vergütungstransparenz bei Versicherungsvermittler:innen

#### Banken – Vergütungstransparenz bei Investmentfonds

| Vergütung erklärt                                       | %    |
|---|------|
| Sehr gut  | 27 % |
| Oberflächlich   | 45 % |
| Nicht zufriedenstellend oder falsch/irreführend erklärt | 36 % |

Tabelle 4: Bewertung der Vergütungstransparenz bei Banken

**Versicherungen** – Vergütungstransparenz bei fondsgebundenen Lebensversicherungen

| Vergütung erklärt                                       | %    |
|---|------|
| Sehr gut  | 21 % |
| Oberflächlich   | 36 % |
| Nicht zufriedenstellend oder falsch/irreführend erklärt | 43 % |

Tabelle 5: Bewertung der Vergütungstransparenz bei Versicherungsunternehmen

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Polaritäten zwischen „sehr gut“ und „nicht zufriedenstellend“, was die Informationsqualität zur Vergütung anbelangt:

|                            | Vermögens-<br>berater:in | Versicherungs-<br>vermittler:in | Banken | Versicherungen |
|----------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------|----------------|
| Sehr gut                   | 46 %                     | 33 %                            | 27 %   | 21 %           |
| Nicht<br>zufriedenstellend | 31 %                     | 42 %                            | 36 %   | 43 %           |

Tabelle 6: Gesamtüberblick der Bewertung der Vergütungstransparenz (alle Vertriebskanäle)

Das bedeutet, dass die von den Testkäufer: innen besuchten **Vermögensberater: innen am besten Auskunft** gegeben haben (46 % mit „sehr gut“); dahinter liegen – mit erheblichem Abstand – die Versicherungsvermittler:innen (33 %) und die Banken (27 %). Am wenigsten überzeugten die Versicherungsunternehmen (21 %).

Auffallend ist generell, dass die „nicht zufriedenstellenden“ Antworten sehr zahlreich waren. In allen Vertriebsstrukturen waren im Schnitt rund ein Drittel „nicht zufriedenstellend“. **Die Interpretation der Zahlen zeigt weiters, dass die „nicht zufriedenstellenden“ Antworten bei Versicherungsvermittler:innen, Banken und Versicherungen die „sehr guten“ Antworten deutlich überwogen;** einzig in der Gruppe der Vermögensberater:innen überwogen die „sehr guten“ Beantwortungen die „nicht zufriedenstellenden“ Antworten.

Das bedeutet, dass – über alle Vertriebskanäle hinweg – folgende Medianwerte angegeben werden können;

- „Sehr gut“: 30 %
- „Oberflächlich“: 31 %
- „Nicht zufriedenstellend“: 39 %

### **Form der Auskunftserteilung (Schriftform, mündlich)**

Bei den **Bankinstituten** erfolgte die Beantwortung der Frage nach der Vergütung **ausschließlich mündlich**, wobei folgende Merkmale besonders hervorstreichen sind:

Zwei Bankinstitute erklärten, dass sie nichts herzeigen können, da es keine Verrechnung der Bestandsprovisionen gibt (Sparkasse Baden, Raiffeisenbank Baden).

Ein Bankinstitut (Bank Burgenland) wies darauf hin, dass die Bestandsprovision eine Vereinbarung zwischen der Fondsgesellschaft und der Bank sei und daher – sinngemäß – den:die Kunden/Kundin nicht zu interessieren habe.

Die **Mitarbeiter:innen der Versicherer** haben erst auf Nachfrage die Vergütung erläutert. Dies erfolgte **in den meisten Fällen mündlich** im Rahmen des zweiten Termins zumeist im Beisein eines:einer Expert:in aus dem Backoffice (z. B.: Donauversicherung, ERGO, Zurich) oder in einem Fall wurde auch ein internes E-Mail im Kundengespräch übergeben, das die Vergütung aufgeschlüsselt erklärte (Merkur Versicherung).

Die von den AK-Testkäufer:innen besuchten **Versicherungsvermittler:innen** haben die Vergütung zumeist mündlich auf Nachfrage im zweiten Termin dargestellt, wobei es hier folgende Besonderheiten gibt:

Ein:e Vermittler:in hat die Auswahl angeboten, entweder auf Honorarbasis oder Vermittlerprovision das Geschäft abzuschließen. Dabei wurde die Höhe des Abschlusses als relevantes Kriterium herangezogen.

Ein:e Vermittler:in hat von sich aus, ohne nachzufragen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Versicherungsmakler:innen und Berater:innen in Versicherungsangelegenheiten vorgestellt und hier insbesondere den Paragraf 5 „Vergütung“ näher ausgeführt. Dabei wurde betont, dass neben den Vergütungsprovisionen der Versicherungen die Makler:innen auch eine separate Honorarnote stellen könnten.

Die **Vermögensberater:innen haben in allen Fällen die Vergütung mündlich erklärt**. In manchen Fällen (Deutsche Vermögensberatung) mussten interne Backoffice Expert:innen kontaktiert werden, um die Antworten beim zweiten oder dritten Termin zu geben. Vermögensberater:innen, die ihre Vergütungen genau erläuterten, haben keinerlei Dokumente in allen Fällen diesbezüglich vorgelegt.

### Bankinstitute

|    |                       | Anzahl der Besuche |
|----|-----------------------|--------------------|
| 1  | Raiffeisenbank Baden  | 2                  |
| 2  | BAWAG                 | 2                  |
| 3  | Volksbank Wien        | 2                  |
| 4  | Oberbank              | 2                  |
| 5  | Hypo Niederösterreich | 2                  |
| 6  | BKS                   | 2                  |
| 7  | Hypo Vorarlberg       | 1                  |
| 8  | Bank Burgenland       | 1                  |
| 9  | Bank 99               | 3                  |
| 10 | WKS                   | 1                  |
| 11 | Sparkasse Baden       | 2                  |

Tabelle 7: Liste der besuchten (kontaktierten) Banken

### Versicherungen

|    |                                     | Anzahl der Besuche |
|----|-------------------------------------|--------------------|
| 12 | Wiener Städtische Versicherung      | 2                  |
| 13 | Uniqa Versicherung                  | 1                  |
| 14 | Generali Versicherung               | 2                  |
| 15 | ERGO Versicherung                   | 2                  |
| 16 | Allianz Versicherung                | 1                  |
| 17 | Wüstenrot Versicherung              | 1                  |
| 18 | Helvetia Versicherung               | 2                  |
| 19 | Donauversicherung                   | 3                  |
| 20 | Grazer Wechselseitige Versicherung  | 1                  |
| 21 | Österreichische Beamtenversicherung | 2                  |
| 22 | Zurich Versicherung                 | 2                  |
| 23 | Swiss Life                          | 2                  |
| 24 | NÖ Versicherung                     | 2                  |
| 25 | Merkur Versicherung                 | 2                  |

Tabelle 8: Liste der besuchten (kontaktierten) Versicherungsunternehmen

### Vermögensberater:innen

|    |                               | Anzahl der Besuche |
|----|-------------------------------|--------------------|
| 26 | Seeber Vermögensberatung      | 1                  |
| 27 | Liebhart Consulting           | 2                  |
| 28 | Team Leo                      | 2                  |
| 29 | Maximilian Vermögensberatung  | 1                  |
| 30 | Deutsche Vermögensberatung    | 2                  |
| 31 | Firefox                       | 1                  |
| 32 | WIKIFINA                      | 2                  |
| 33 | Privento Financial Services   | 2                  |
| 34 | B3 Sehling Vermögensberatung  | 2                  |
| 35 | Goldenhuber Vermögensberatung | 2                  |
| 36 | Wurzinger Vermögensberatung   | 1                  |
| 37 | OVB-Allfinanz                 | 2                  |
| 38 | OVB-Allfinanz                 | 2                  |

Tabelle 9: Liste der besuchten (kontaktierten) Vermögensberater:innen

### Versicherungsvermittler:innen

|    |                      |                   | Anzahl der Besuche |
|----|----------------------|-------------------|--------------------|
| 39 | Nova Finanzberatung  | Makler:in         | 2                  |
| 40 | Bullinvest           | Makler:in         | 3                  |
| 41 | HR-Versicherung      | Makler:in         | 2                  |
| 42 | Gaul GmbH            | Makler:in         | 1                  |
| 43 | Pecunia Versicherung | Makler:in         | 2                  |
| 44 | Wertsache            | Vermögensberatung | 2                  |
| 45 | Versichern 4 you     | Agent:in          | 2                  |
| 46 | Tiefenthaler         | Makler:in         | 2                  |
| 47 | EFM                  | Makler:in         | 3                  |
| 48 | Hofstätter           | Makler:in         | 1                  |
| 49 | AVM Smart            | Makler:in         | 1                  |
| 50 | Benke                | Makler:in         | 2                  |

Tabelle 10: Liste der besuchten (kontaktierten) Versicherungsvermittler:innen

**Grundgesamtheit Statistik**

| Vertriebsschiene           | Anzahl der Besuche/des Mystery Shoppings |
|----------------------------|--|
| Bankinstitute              | 20                                       |
| Versicherungen             | 25                                       |
| Vermögensberater:in        | 23                                       |
| Versicherungsvermittler:in | 23                                       |
| <b>Gesamt</b>              | <b>89</b>                                |

Tabelle 11: Mengengerüst zum Mystery Shopping (Besuche pro Vertriebskanal)

Nachfolgend sind die Vermögensberater:innen und Versicherungsberater:innen – in den Tabellen zu den konkreten Auskünften zur Vergütung – anonymisiert, weil es nicht darum geht, einzelne Berater durch Namensnennung herauszuheben.

### 3. FONDS

**Auswertung der Bankinstitute (tabellarischer Überblick):**

| Bankinstitut          | Ausgabeaufschlag<br>Managementgebühr<br>Transaktionskosten<br>Total Expense Ratio  | Vergütung, Kickback-Zahlungen,<br>Kostentransparenz „wer verdient<br>wieviel dabei“  |
|-----------------------|--|--|
| Raiffeisenbank Baden  | Wurde ausreichend erklärt  | Vergütung wurde von sich aus angesprochen; Kickback-Zahlungen werden keine geleistet   |
| BAWAG                 | Ausgabeaufschläge sind die einzigen Kosten, die anfallen   | Wurde nicht erklärt und es wurde auf Nachfrage nicht darauf eingegangen  |
| Volksbank Wien        | Ausgabeaufschlag und Management Fee wurden ausreichend erklärt, wobei die TER nur auf Nachfrage erklärt werden konnte                                    | Auf Kickback-Zahlungen und Vergütungen wurde nicht und auf Nachfrage nur oberflächlich eingegangen („die Filiale bekommt auch was“)                                      |
| Oberbank              | Ausgabeaufschlag und Management Fee wurden ausreichend erklärt   | Ausführlich und gut erklärt  |
| Hypo Niederösterreich | Ausgabeaufschlag und Management Fee wurden ausreichend erklärt   | Auf Vergütung wurde nicht eingegangen, auf Nachfrage wurde dies nur sehr oberflächlich erwähnt („Beitrag der Filiale ist inkludiert“)                                    |
| BKS                   | Ausgabeaufschlag und Management Fee wurden ausreichend erklärt, wobei dargestellt wurde, dass die Management Fee die „einzigen“ anfallenden Kosten seien | Auf Vergütung wurde nicht eingegangen, auf Nachfrage konnte keine ausreichende Antwort gegeben werden  |
| Hypo Vorarlberg       | Ausgabeaufschlag wurde ausreichend erklärt sowie Management Fee  | Die Vergütung wurde nicht angesprochen, auf Nachfrage wurde angegeben, dass die Filiale etwas bekomme  |
| Bank Burgenland       | Ausgabeaufschlag und Management Fee wurden sehr gut erklärt  | Die Vergütung wurde nicht angeführt, auf Nachfrage wurde angegeben, dass Kickback-Zahlungen nicht veröffentlicht werden, da sie den:die Kunden/ Kundin „nichts angingen“ |



| Bankinstitut    | Ausgabeaufschlag<br>Managementgebühr<br>Transaktionskosten<br>Total Expense Ratio | Vergütung, Kickback-Zahlungen,<br>Kostentransparenz „wer verdient<br>wieviel dabei“   |
|-----------------|---|---|
| Bank 99         | Ausgabeaufschlag und Management Fee wurden erklärt                                | Die Vergütung wurde nicht angeführt; Auf Nachfrage wurde dies an die internen Abteilungen weitergeleitet, wobei die Beantwortung in einem nachfolgenden Videocall auch nur unzureichend dargestellt werden konnte |
| WKS             |   | Keine Darstellung der Vergütung, auch nicht auf Nachfrage   |
| Sparkasse Baden | Ausführliche Beschreibung des Ausgabeaufschlages und der Management Fee           | Vergütung wurde zunächst nicht angesprochen, jedoch auf Nachfrage ausführlich erklärt   |

Tabelle 12: Konkrete Angaben der besuchten Banken zur Vergütung

**Schlussfolgerungen:**

Von den **11 untersuchten Banken (20 Mystery-Shopping-Termine)** konnten **lediglich 3 Bankinstitute die Vergütung ausführlich und transparent** erklären. In diesem Zusammenhang sprach die Vergütung nur eine Bank (Raiffeisenbank Baden) von sich aus an, die zwei weiteren Banken erklärten dann die Vergütung auf Nachfrage ausführlich.

Von den 11 untersuchten Banken haben 5 Bankinstitute **die Vergütung nicht oder auch irreführend und falsch erklärt**. Eine Bank gab an, dass die sogenannten Kickback-Zahlungen intern zwischen der Fondsgesellschaft und der Bankfiliale erfolgen und daher „den:die Kunden/Kundin nichts angehen würden“.

Von den 11 untersuchten Banken konnten 4 Bankinstitute auf Nachfrage zur Vergütung diese zufriedenstellend, jedoch sehr oberflächlich beantworten.

| Vergütung erklärt                                       | %    |
|---|------|
| Sehr gut  | 27 % |
| Oberflächlich   | 45 % |
| Nicht zufriedenstellend oder falsch/irreführend erklärt | 36 % |

Tabelle 13: Bewertung der Vergütungserklärungen - Banken

**VERMÖGENSBERATER:INNEN**

Auswertung der Vermögensberater:innen (tabellarischer Überblick):

| Vermögensberater:in | Ausgabeaufschlag<br>Managementgebühr<br>Transaktionskosten<br>Total Expense Ratio   | Vergütung, Kickback-Zahlungen,<br>Kostentransparenz „wer verdient<br>wieviel dabei“   |
|---------------------|---|---|
| VB 1                | Wurde ausreichend erklärt   | Wurde ausreichend sofort, ohne Nachfrage erklärt  |
| VB 2                | Wurde ausreichend erklärt   | Wurde ausreichend sofort, ohne Nachfrage erklärt  |
| VB 3                | Wurde ausreichend sofort, ohne Nachfrage erklärt; Performance Fee bei vorgeschlagenen Fonds wurde nicht angesprochen und erst auf Nachfrage ungenau erklärt | Wurde zunächst nicht und auf Nachfrage ausreichend erklärt  |
| VB 4                | Wurde nur sehr ungenau und auf Nachfrage nicht ausreichend erklärt  | Die Vergütung wurde aktiv angesprochen, da eine Honorarvereinbarung zusätzlich zu Kickback-Zahlungen erfolgt                  |
| VB 5                | Wurde ausreichend sofort, ohne Nachfrage erklärt  | Wurde zunächst nicht angesprochen und auf Nachfrage beim 3. Termin per Videocall nach Rücksprache mit dem Backoffice erklärt  |
| VB 6                | Wurde nicht ausreichend erklärt   | Es erfolgt eine Honorarvereinbarung, wobei auf die Frage nach den Kickback-Zahlungen diese nicht näher erklärt werden konnten |
| VB 7                | Wurde ausreichend sofort und ohne Nachfrage erklärt   | Es erfolgt eine Honorarvereinbarung, wobei auf die Frage nach den Kickback-Zahlungen diese nicht näher erklärt werden konnten |
| VB 8                | Ausgabeaufschläge und Management Fee wurden ausreichend erklärt   | Vergütung wurde auf Nachfrage ausreichend auch mit dem Prozentsatz für den Vermögensberater erklärt                           |
| VB 9                | Ausgabeaufschläge und Management Fee wurden ausreichend erklärt   | Wurde ausreichend sofort, ohne Nachfrage erklärt  |

| Vermögensberater:in | Ausgabeaufschlag<br>Managementgebühr<br>Transaktionskosten<br>Total Expense Ratio | Vergütung, Kickback-Zahlungen,<br>Kostentransparenz „wer verdient<br>wieviel dabei“   |
|---------------------|---|---|
| VB 10               | Ausgabeaufschläge und Management Fee wurden nur auf Nachfrage ausreichend erklärt | Eine Honorarvereinbarung wurde nach dem ersten Termin vorgeschlagen, die zuvor nicht erwähnt wurde. Diese ist zusätzlich zu den Kickback-Zahlungen, wobei diese nicht dargestellt wurden. |
| VB 11               | Wurde ausreichend erklärt   | Wurde ausreichend sofort und ohne Nachfrage erklärt   |
| VB 12               | Ausgabeaufschläge und Management Fee wurden genügend erklärt                      | Die Vergütung wurde zunächst nicht und dann auf Nachfrage erklärt, aber auch nur sehr oberflächlich   |
| VB 13               | Ausgabeaufschläge und Management Fee wurden ausreichend erklärt                   | Wurde ausreichend und auf Nachfrage sehr detailliert erklärt  |

**Angebote von und Hinweise auf Honorarvereinbarungen (tabellarischer Überblick)**

| Vermögensberater:in | Kickback-Zahlungen | Honorarvereinbarung |
|---------------------|--------------------|---------------------|
| VB 1                | Ja                 | Nein                |
| VB 2                | Ja                 | Nein                |
| VB 3                | Ja                 | Nein                |
| VB 4                | Ja                 | Ja                  |
| VB 5                | Ja                 | Nein                |
| VB 6                | Nicht klar erklärt | Ja                  |
| VB 7                | Nein               | Ja                  |
| VB 8                | Ja                 | Nein                |
| VB 9                | Ja                 | Nein                |
| VB 10               | Ja                 | Ja                  |
| VB 11               | Ja                 | Nein                |
| VB 12               | Ja                 | Nein                |
| VB 13               | Ja                 | Nein                |

Tabelle 14: Konkrete Angaben der besuchten Vermögensberater:innen zu Kick-Back-Zahlungen und Honorarvereinbarungen

### Konkrete Angaben zur Honorarvereinbarung

Bei den **Versicherungsvermittler:innen** wurde eine Honorarnote bzw. auch in Abhängigkeit zur Höhe der Veranlagung angeboten. Dabei wurde betont, dass die Honorarnote die Vergütung für den:die Makler:in von der Versicherung ausschließen würden. Damit wäre eine bessere Kosteneffizienz bei der Lebensversicherung für die Kund:innen gegeben.

Bei den **Vermögensberater:innen** deklarierten zwei Anbieter, dass sie eine Honorarnote als Einmalbetrag verlangen. Im Gespräch, ob dann die Vergütung zu den Fondsgesellschaften entfallen, wurde dies nicht bestätigt. Es wird darauf verwiesen, dass sich Honorarnoten deshalb „auszahlen würden“, weil dann die Berater:innen aktiv günstige Finanzprodukte für die Kund:innen aussuchen würden. Dabei wurden jedoch in allen Fällen ETFs als die beste Lösung präsentiert, die von Haus aus eine günstige Kostenstruktur aufweisen.

Ein Berater verwies erst in einem Nachfolgegespräch darauf, dass eine Honorarnote auf Stundenbasis zusätzlich zu den Vergütungen der Fondsgesellschaft verrechnet wird.

Zwei Berater:innen haben eine Honorarnote auf jährlicher Basis angeboten, wobei bei einer Beraterin eine Wertsteigerung automatisch von 3 % der Honorarnote ab dem zweiten Jahr verrechnet wird. Dies erfolgte auf Nachfrage ebenfalls zusätzlich zu den Vergütungen, die die Berater:innen von den Fondsgesellschaften erhalten.

**Schlussfolgerungen:**

Von 13 untersuchten Vermögensberatungen (23 Mystery-Shopping-Termine) haben **6 die Vergütung ohne Nachfrage** sofort erklärt.

Von **13 untersuchten Vermögensberatungen haben 3 die Vergütung** auf Nachfrage ausreichend oder gerade genügend erklären können.

Von den **13 untersuchten Vermögensberatungen haben 4 die Vergütung** nicht oder nur sehr unzureichend auf Nachfrage erklären können.

**Die genannten Honorare betragen:**

- Die Einmalbeträge der Honorarnoten sind in der Bandbreite 600 bis 800 Euro inklusive Umsatzsteuer.
- Die Honorarnoten auf Stundenbasis wurden mit 210 Euro inklusive Umsatzsteuer pro Stunde angeboten.
- Die jährliche Honorarnote mit einer inkludierten Wertsteigerung von 3 % wurde mit 950 Euro inklusive Umsatzsteuer pro Jahr angeboten.

| Vergütung erklärt                                       | %    |
|---|------|
| Sehr gut  | 46 % |
| Oberflächlich   | 23 % |
| Nicht zufriedenstellend oder falsch/irreführend erklärt | 31 % |

Tabelle 15: Bewertung der Vergütungserklärungen – Vermögensberater:innen

**Anmerkung:** Ob die Vergütung bei Vermögensberater:innen aktiv von sich aus angesprochen wird, hängt sehr von der Person selbst ab. Stehen Reputation und hohes Engagement, sich in die Lage der Kund:innen zu versetzen, im Vordergrund, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass Vergütungen sofort angesprochen werden.

Ein Beispiel dafür ist der Test von OVB-Allfinanz mit zwei Berater:innen. Ersterer Berater konnte nur oberflächliche Informationen liefern, wohingegen die zweite Beraterin sehr ausführlich auf die Kosten und die Vergütung auch mit einer gewissen Selbstkritik der Branche gegenüber offenlegte.

Von den 13 untersuchten Vermögensberatungen verwiesen 4 auf eine Honorarvereinbarung. Dabei ist zu vermerken, dass bei zwei Vermögensberatungen dies auch auf der Webseite deklariert ist, bei einer Vermögensberatung wurde die Honorarvereinbarung im ersten Gespräch angesprochen, bei einer weiteren Vermögensberatung wurde dies im ersten Gespräch nicht erwähnt, wobei im Anschluss ein E-Mail gesendet wurde mit dem Verweis auf eine stundenweise Abrechnung ab dem nächsten Termin. Bis auf eine Vermögensberatung haben die weiteren untersuchten Vermögensberatungen die Honorarvereinbarung (stundenweise Abrechnung als auch jährliche Pauschale sowie Einmalzahlung) als Zusatz zu den Kickback-Zahlungen gesehen.

## 4. FONDSGEBUNDENE LEBENS- VERSICHERUNGEN

### Auswertung der Versicherungen (tabellarischer Überblick):

| Versicherung                   | Kosten der fondsgebundenen Lebensversicherungen  | Vergütung  |
|--------------------------------|--|--|
| Wiener Städtische Versicherung | Erst auf Nachfrage in einem weiteren Termin geklärt  | Wurde nicht angesprochen und konnte erst auf Nachfrage im zweiten Termin wie auch nach E-Mail-Verkehr erst genügend erklärt werden                                     |
| Uniqa Versicherung             | Erst auf mehrmalige Nachfrage wurde ein Termin fixiert, der die Kostenfrage klären soll. Alle Fragen konnten auch da nicht ausreichend beantwortet werden; erst in weiteren E-Mails wurden die Fragen sodann ausreichend beantwortet | Die Vergütung wurde nicht angesprochen und auch in der Nachfrage nicht ausreichend geklärt   |
| Generali Versicherung          | Kosten wurden ausführlich dargestellt  | Vergütung wurde auf Nachfrage ausführlich erklärt  |
| ERGO Versicherung              | Kosten konnten beim ersten Termin nicht erklärt werden. beim zweiten Termin mit einem zusätzlichen Berater wurden diese dann ausreichend dargestellt   | Beim ersten Termin konnte darauf keine Antwort gegeben werden. beim zweiten Termin mit einem zusätzlichen Berater wurde dann ausführlich auf die Vergütung eingegangen |
| Allianz Versicherung           | Die Kosten konnten zunächst auf Anfrage nicht geklärt werden. Erst nach mehreren E-Mails und Rückfrage an das Backoffice wurden diese erläutert  | Die Vergütung wurde erst nach mehreren E-Mails zufriedenstellend dargestellt   |
| Wüstenrot Versicherung         | Die Kosten konnten zunächst auf Anfrage nicht geklärt werden. Erst nach mehreren E-Mails und Rückfrage an das Backoffice wurden diese erläutert  | Die Vergütung wurde erst nach mehreren E-Mails zufriedenstellend dargestellt   |
| Helvetia Versicherung          | Die Kosten wurden in einem zweiten Termin erst näher dargestellt   | Die Vergütung konnte im ersten Termin ausreichend beantwortet werden   |

| Versicherung                        | Kosten der fondsgebundenen Lebensversicherungen   | Vergütung   |
|-------------------------------------|---|---|
| Donauversicherung                   | Die Kosten wurden in einem dritten Termin näher dargestellt mit Unterstützung aus dem Backoffice                      | Die Vergütung wurde ansatzweise erklärt, jedoch oberflächlich erst beim zweiten Termin auf Nachfrage  |
| Grazer Wechselseitige Versicherung  | Die Kosten konnten in einem E-Mail-Verkehr im Nachgang des ersten Termins geklärt werden                              | Die Vergütung wurde nur sehr oberflächlich auf explizite Nachfrage hin erklärt  |
| Österreichische Beamtenversicherung | Kosten wurden ausreichend erklärt   | Vergütung wurde beim zweiten Termin ausreichend erklärt   |
| Zurich Versicherung                 | Kosten konnten erst in einem zweiten Termin gemeinsam mit einem Experten aus dem Backoffice erklärt werden            | Vergütung konnte im ersten Termin nicht erklärt werden, erst nach dem zweiten Termin in einem E-Mail-Verkehr konnte man dies ausreichend erklären |
| Swiss Life                          | Kosten konnten bei einem zweiten Termin erklärt werden  | Vergütung konnte erst in einem E-Mail-Verkehr nach dem zweiten Termin geklärt werden  |
| Merkur                              | Kosten konnten bei einem zweiten Termin erklärt werden  | Die Vergütung konnte erst in einem zweiten Gespräch nach Rücksprache mit dem Backoffice erklärt werden  |
| NÖ Versicherung                     | Kosten konnten erst in einem E-Mail-Verkehr nach dem ersten Termin erklärt werden nach Rücksprache mit dem Backoffice | Die Vergütung konnte erst in einem E-Mail-Verkehr nach Rücksprache mit dem Backoffice erklärt werden  |

Tabelle 16: Konkrete Angaben der Versicherungsunternehmen zur Vergütung

**Erläuterungen zur Tabelle:**

Von den **14 untersuchten Versicherungen (25 Mystery-Shopping-Termine) konnten lediglich 3 Versicherungen die Vergütung ausreichend** beantworten (beispielsweise ohne Nachfrage im Backoffice, bereits beim ersten Termin, ohne langwierigen E-Mail-Verkehr).

Von den **14 untersuchten Versicherungen konnten 5 Versicherungen die Vergütung zumindest nach dem zweiten Termin** oder nach einem E-Mail-Verkehr ausreichend und zufriedenstellend beantworten.

Von den **14 untersuchten Versicherungen konnten 6 Versicherungen** erst nach längerer Kommunikation die Vergütung zumindest genügend erklären.

| Vergütung erklärt                                       | %    |
|---|------|
| Sehr gut  | 21 % |
| Oberflächlich   | 36 % |
| Nicht zufriedenstellend oder falsch/irreführend erklärt | 43 % |

Tabelle 17: Bewertung der Vergütungserklärungen – Versicherungsunternehmen

Die Vergütung wird bei dem Erstangebot überhaupt nicht und bei einem detaillierten Angebot erst auf Nachfrage näher erklärt. Es ist für Konsument:innen daher unmöglich, im ersten Termin bereits Informationen über die Vergütung von fondsgebundenen Lebensversicherungen zu erhalten.



## VERSICHERUNGSVERMITTLUNG

Angaben zu Kosten und zur Vergütung (tabellarischer Überblick):

| Versicherungsvermittlung | Kosten der fonds-<br>gebundenen<br>Lebensversicherung  | Vergütung  |
|--------------------------|--|--|
| VM 1                     | Gute Darstellung und Erklärung der Kostenstruktur  | Ausführliche und detailierte Darstellung der Vergütung   |
| VM 2                     | Ausreichende Darlegung der Kostenstruktur  | Wurde beim dritten Termin näher und nur genügend ausgeführt  |
| VM 3                     | Nur genügende Darstellung der Kosten, wobei einige Positionen nicht ausreichend erklärt werden konnten   | Wurde erst nach dem zweiten Termin in einem E-Mail-Verkehr näher und nur genügend erläutert  |
| VM 4                     | Nur sehr oberflächige Darstellung der Kosten, die nicht ausführlich erklärt werden konnten   | Wurde nach dem ersten Termin erst in einem E-Mail-Verkehr näher erläutert  |
| VM 5                     | Die Darstellung der Kosten erfolgte sehr oberflächlich und nur genügend  | Wurde beim zweiten Termin auf Nachfrage erläutert  |
| VM 6                     | Sehr detaillierte Darstellung der Kosten, wobei bei einer Position diese nicht erklärt werden konnte und eine Rücksprache mit der Merkur Versicherung erfolgte | Wurde ausführlich bereits im ersten Termin erklärt   |
| VM 7                     | Kosten konnten nicht im E-Mail-Verkehr erklärt werden, wodurch eine Beraterin der Generali zu dem Termin herangezogen wurde                                    | Keine Darstellung der Vergütung auf Nachfrage, erst beim zweiten Termin mit einer Expertin von Generali wurde dies ansatzweise erklärt |
| VM 8                     | Kosten konnten beim zweiten Termin erklärt werden  | Hat eine Honorarvereinbarung angeboten ab dem dritten Termin   |
| VM 9                     | Kosten konnten beim zweiten Termin näher erläutert werden  | Hat die Vergütung auf Nachfrage beim zweiten Termin ausführlich erklärt  |
| VM 10                    | Es wurden die Kosten nicht oder nur ungenügend erklärt   | Hat eine Honorarvereinbarung angeboten ab dem zweiten. Termin mit einer Einmalzahlung  |

| Versicherungsvermittlung |       | Kosten der fonds-<br>gebundenen<br>Lebensversicherung | Vergütung   |
|--------------------------|-------|---|---|
|                          | VM 11 | Kosten wurden sehr ausführlich dargestellt            | Ausführliche und detail-<br>lierte Darstellung der<br>Vergütung<br><br>Honorarvereinbarung<br>ab einer bestimmten<br>Veranlagungssumme<br>möglich |
|                          | VM 12 | Kosten sehr ausführlich<br>dargestellt                | Die Vergütung wurde von<br>sich aus sehr ausführlich<br>dargestellt   |

Tabelle 18: Konkrete Angaben zur Vergütung – Versicherungsvermittler:innen

**Erläuterungen zur Tabelle:**

Von den **12 untersuchten Versicherungsvermittler:innen (21 Mystery-Shopping-Termine)** konnten lediglich **4 Versicherungsvermittler:innen die Vergütung ausführlich** erklären, wobei die Initiative von diesen Versicherungsvermittler:innen ausging.

Von den **12 untersuchten Vermittler:innen haben die Vergütung 3 Versicherungsvermittler:innen** ausreichend spätestens nach dem zweiten Termin oder/und in einem E-Mail-Verkehr beantwortet.

Von den **12 untersuchten Vermittler:innen haben die Vergütung 5 Versicherungsvermittler:innen die Vergütung nur sehr unzureichend** und wenn, dann erst nach dem zweiten Termin oder erst nach einem E-Mail-Verkehr oder durch Zuhilfenahme von Expert:innen des Backoffice beantworten können.

| Vergütung erklärt                                       | %    |
|---|------|
| Sehr gut  | 33 % |
| Oberflächlich   | 25 % |
| Nicht zufriedenstellend oder falsch/irreführend erklärt | 42 % |

Tabelle 19: Bewertung der Vergütungserklärungen – Versicherungsvermittler:innen

Bei **mehr als der Hälfte der untersuchten Versicherungsvermittler:innen** wurde die Vergütung bestenfalls in einem zweiten Termin oder in einem E-Mail-Verkehr unter Bezugnahme des Backoffice ansatzweise erklärt. Dabei wurden Prozentsätze nur in Einzelfällen angeführt.

Bestenfalls nur jeder:jede dritte:r Versicherungsvermittler:in konnte in einem ersten Termin ausführlich ohne Zuhilfenahme von internen Ressourcen (Backoffice) die Kostenstruktur anschaulich erklären.

## 5. FORDERUNGEN

Die Mystery-Shopping-Erhebung zum Angebot über Lebensversicherungen (Fondspolizzen) sowie Investmentfonds (reine Risikoversicherung, kapitalbildende Lebensversicherung) zeigt, dass **sehr häufig unzureichende Informationen über die konkreten Kosten** der Vermittlung an Konsument:innen abgegeben werden – obwohl ausdrücklich danach gefragt wurde. Rund 39 % haben auf diese Frage zur Vergütung „nicht zufriedenstellend“ beantwortet, während – am anderen Ende des Bewertungsspektrums – (nur) 30 % der Antworten „sehr gut“ ausfielen (bei 31 % „oberflächlicher“ Beantwortung). Auffallend war, dass die Auskünfte zur Vergütung (Provision, Honorar) **ausschließlich mündlich** und **damit ohne nachvollziehbare schriftliche Informationen** erfolgten. Aus diesem Grund sollten konkrete schriftliche Offenlegungspflichten von Kosten (insbesondere Kosten der Vermittlung) für Versicherungsanlageprodukte und Investmentfonds durch Produktinformationsblätter **verschärft werden**:

Die BAK tritt dafür ein, dass Konsument:innen **gesetzlich verpflichtend bei Versicherungsanlageprodukten verschiedene Vergütungsmodelle** vorgelegt werden:

- Die aktuell rechtswirksame Verteilung der Abschlusskosten auf die ersten 5 Laufzeitjahre eines Versicherungsanlageproduktes (§ 176 Versicherungsvertragsgesetz – gezillmerte Polizze)
- Die Variante einer gleichmäßigen Verteilung von Provisionen auf die Laufzeit eines Produktes (anstatt von Abschlussprovisionen) (ungezillmerte Polizze)
- Eine provisionsfreie Polizze (Vergütung durch aufwandsbezogenes Honorar)

Die AK fordert bei kapitalbildenden Lebensversicherungsverträgen eine verpflichtende Angabe der Kosten in **Euro-Beträgen**, insbesondere der Abschlusskosten, Verwaltungskosten und der Risikoprämie. Dadurch sollen Kosten besser „greifbar“ werden anstatt abstrakter Prozentangaben, bei denen oft unklar ist, auf welche Basiswerte sich diese beziehen.

Die von der EU-Kommission im Mai 2023 vorgelegte EU-Kleinanlegerstrategie sieht nicht nur (partielle) Provisionsverbote im Wertpapier- und Versicherungsbereich vor, sondern auch Offenlegungspflichten von Kosten, die aus Vergütungen („Inducements“) resultieren. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der EU-Kommission mittlerweile bewusst ist, welche negative Auswirkungen Provisionen im Finanzvertrieb haben können. Allerdings sind die vorgeschlagenen Regelungen zur Verhinderung von Interessenkonflikten zu komplex ausgestaltet und kaum nachvollziehbar. Daher schlägt die BAK vor, dass es zu deutlichen Verschärfungen bei Offenlegungspflichten von Vergütungen kommen soll. Im Zentrum dieser automatisch an Konsument:innen im vorvertraglichen Beratungsgespräch zu erteilenden Kosteninformationen stehen **in Euro-Beträge aufgeschlüsselte Zahlenwerte**, was die Kosten des Vertrages anbelangt.

Die in der EU-Kleinanlegerstrategie ausgearbeiteten Vergütungsbestimmungen sind kompliziert und – vor allem die Provisionsverbote – mit etlichen Nebenbedingungen versehen. Es ist zu befürchten, dass die Vergütungsbestimmungen im Wertpapier- bzw. im Versicherungsbereich für keinen Marktteilnehmer nachvollziehbar und verständlich sind. Im Zentrum des Interesses bei Vergütungen (Honorar, Provisionen) stehen Versicherungsanlageprodukte sowie Wertpapiere, bei deren Vermittlung erfahrungsgemäß erhebliche, durchaus unterschiedlich hohe Provisionen zwischen Produktemittent und Vertrieb fließen. Interessenkonflikte spielen bei Versicherungsanlageprodukten eine besondere Rolle (klassische Lebensversicherungen, fondsgebundene Lebensversicherungen), weil sie besonders stark wirken können. Die BAK schlägt – ergänzend zum von der EU-Kommission vorgeschlagenen partiellen Provisionsverbot – vor, dass die Berater:innen bzw. Vermittler:innen verpflichtend verschiedene Vergütungsvarianten vorlegen, **um Konsument:innen a) die verschiedenen Kosten- bzw. Vergütungsszenarien vor Augen zu führen und b) eine eigenverantwortliche Auswahl eines Vergütungsmodells zu ermöglichen.** Auf diesem Weg sollen provisionsfreie Polizen zu einer höheren Bekanntheit und Verbreitung führen, die letztlich über Honorarmodelle beraten/verkauft werden. Diese vergütungsbezogenen vorvertraglichen Informationen (also die Vorlegung verschiedener Vergütungsmodelle) sollten dann realisiert werden, wenn das in der EU-Kleinanlegerstrategie verfolgte partielle Provisionsverbot doch nicht umgesetzt wird.

Die AK hat im Rahmen einer anderweitigen Studie mit Modellberechnungen festgestellt, dass **aufwandsbasierte Honorarmodelle (mit provisionsfreien Versicherungspolizen)** monetäre **Vorteile bei Rückkaufswerten und Ablaufleistungen** gegenüber gezillmerten und ungezillmerten Polizen bieten können.

## TABELLENVERZEICHNIS

|  |    |
|--|----|
| Tabelle 1: Durchschnittliche Spesensätze bei Investmentfonds (FMA-Analyse, 2023)                                   | 6  |
| Tabelle 2: Bewertung der Vergütungstransparenz bei Vermögensberater:innen  | 7  |
| Tabelle 3: Bewertung der Vergütungstransparenz bei Versicherungsvermittler:innen                                   | 7  |
| Tabelle 4: Bewertung der Vergütungstransparenz bei Banken  | 7  |
| Tabelle 5: Bewertung der Vergütungstransparenz bei Versicherungsunternehmen  | 8  |
| Tabelle 6: Gesamtüberblick der Bewertung der Vergütungstransparenz (alle Vertriebskanäle)                          | 8  |
| Tabelle 7: Liste der besuchten (kontaktierten) Banken  | 10 |
| Tabelle 8: Liste der besuchten (kontaktierten) Versicherungsunternehmen  | 10 |
| Tabelle 9: Liste der besuchten (kontaktierten) Vermögensberater:innen  | 11 |
| Tabelle 10: Liste der besuchten (kontaktierten) Versicherungsvermittler:innen                                      | 11 |
| Tabelle 11: Mengengerüst zum Mystery Shopping (Besuche pro Vertriebskanal)   | 12 |
| Tabelle 12: Konkrete Angaben der besuchten Banken zur Vergütung  | 14 |
| Tabelle 13: Bewertung der Vergütungserklärungen - Banken   | 14 |
| Tabelle 14: Konkrete Angaben der besuchten Vermögensberater:innen zu Kick-Back-Zahlungen und Honorarvereinbarungen | 16 |
| Tabelle 15: Bewertung der Vergütungserklärungen – Vermögensberater:innen   | 18 |
| Tabelle 16: Konkrete Angaben der Versicherungsunternehmen zur Vergütung  | 20 |
| Tabelle 17: Bewertung der Vergütungserklärungen – Versicherungsunternehmen   | 21 |
| Tabelle 18: Konkrete Angaben zur Vergütung – Versicherungsvermittler:innen   | 23 |
| Tabelle 19: Bewertung der Vergütungserklärungen – Versicherungsvermittler:innen                                    | 23 |

## KURZBIOGRAFIEN



### MAG. CHRISTIAN PRANTNER

Arbeiterkammer Wien / Abteilung Konsument:innenpolitik  
Teamleiter Finanzdienstleistungen (Banken, Versicherungen)

Studium der Handelswissenschaften in Wien (Mag. rer. soc. oec.), Ausbildung als gewerblicher Vermögensberater und Hypothekarkreditvermittler, Versicherungskaufmann, Weiterbildung als Investmentfonds-Berater, gewerblich geprüfter Versicherungsmakler.

War zunächst Bankentester beim Verein für Konsumenteninformation (1992–2000), danach leitender Content-Redakteur bei Kurier-Online und trend-Online. Seit 2002 Referent für Bank- und Versicherungsdienstleistungen in der Konsumentenpolitischen Abteilung der Arbeiterkammer Wien. Teamleiter Finanzdienstleistungen seit 2010.

Zuständig für [www.ak-bankenrechner.at](http://www.ak-bankenrechner.at); Stellungnahmen zu Verordnungen, Gesetzen und Gesetzesvorhaben im Finanzdienstleistungsbereich (nationale, EU), Studien, Vorträge und Gremienarbeit zu Bank- und Versicherungsthemen aus Sicht der Verbraucher:innen; Beratung von Konsument:innen (Telefon, persönliche Beratung) in Fragen zu Finanzdienstleistungen; Öffentlichkeitsarbeit und Vertretung von Verbraucherinteressen auf nationaler und internationaler Ebene (beratende Gremien der EU-Kommission): Mitglied in der Financial Services User Group (FSUG) in Brüssel von 1/2011 bis 11/2013 sowie Mitglied im Crowdfunding-Stakeholderforum (ECSF) in Brüssel.



## DR. HERBERT RITSCH

ESG Solutions e.U., Geschäftsführer

Nach dem Studium an der Wirtschaftsuniversität Wien und dem Doktorat in Angewandte Informatik ist Herbert Ritsch seit 1995 in der Finanzbranche tätig und hat in seiner Laufbahn verschiedene Positionen durchlaufen. Nachdem er im Bereich Treasury Management in den 90er Jahren begonnen hatte, führte ihn sein Weg über das Portfoliomanagement, Risikomanagement und Institutional Sales bis zum Direktor für Wirtschaftsethik des Bankhauses Schelhammer & Schattera und Geschäftsführer der Aquinas Beratungs GmbH, eine Tochtergesellschaft des Bankhauses.

Herbert Ritsch ist ausgewiesener Nachhaltigkeitsexperte, Studienautor und häufig gebuchter Key-Note-Speaker bei institutionellen Kunden als auch NGOs und der Gemeinwohl-Akademie.

Ritsch hat den EFFAS ESG Analyst (CESGA®) erfolgreich absolviert, ist zertifizierter Portfoliomanager und diplomierter Börsenhändler für Wertpapiere und Derivate, zudem hat er eine erfolgreich abgeschlossene Treasury Ausbildung.

Er hat den Lehrgang Auswirkungen der Globalisierung der London School of Economics and Political Science erfolgreich absolviert, sowie den Lehrgang Impact Investing des Jindal Center of Social Innovation, India.

Seit 2021 ist er auch akkreditierter Prüfer des österreichischen Umweltzeichens für Finanzprodukte UZ-49.

Seit August 2022 ist Ritsch auch EESC Advisor für das European Economic and Social Committee der Europäischen Union.

Weitere Funktionen sind:

- St. Lambrechter Denkwerkstatt, Mitglied des Beirates
- Ethikbeirat der ERSTE Asset Management, Mitglied des Beirates

## ZUR REIHE „MATERIALIEN ZUR KONSUMFORSCHUNG“

In der Reihe „Materialien zur Konsumforschung“ werden aktuelle und relevante Themen zu Konsum und damit im Zusammenhang stehende gesellschaftliche Entwicklungsprozesse diskutiert. Expert:innen aus verschiedensten Bereichen wie der Wissenschaft/Forschung, Bildung, Politik, NGOs oder Praxis sind eingeladen, empirische oder theoretische Beiträge zu liefern und so zu einem breiten Diskurs beizutragen. Diese Beiträge können Basis für weiterführende Diskussionen oder Anknüpfungspunkte an gesellschaftliche Entwicklungsprozesse sein und durchaus kontroverielle Perspektiven einnehmen. Die hier vertretenen Meinungen sind unabhängig von der Meinung der Herausgeberin. Die Reihe erscheint in unregelmäßigen Abständen.

## ZULETZT IN DER REIHE „MATERIALIEN ZUR KONSUMFORSCHUNG“ ERSCHIENEN



**Tröger, Nina und Buchleitner, Anna Lena (2023): Auswirkungen der Teuerung auf Konsument:innen. Reihe Materialien zur Konsumforschung, Nr. 12**

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-6506520>



**Prantner, Christian und Ritsch, Herbert (2023): Das Kundenservice von Banken. Reihe Materialien zur Konsumforschung, Nr. 11**

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-6464123>



**Tröger, Nina und Panhuber, Lisa (2023): (Nachhaltiger) Modekonsum in Österreich: Hohes Bewusstsein, aber noch Lücken beim Handeln. Reihe Materialien zur Konsumforschung, Nr. 10**

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-5834466>



**Prantner, Christian (2022): Befragung: Erfahrungen von Konsument:innen mit Wertpapieren. Reihe Materialien zur Konsumforschung, Nr. 9**

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-5833930>



**Bürger, Johanna und Paulinger, Gerhard (2021): Nachhaltiger Konsum. Potenziale und Hürden österreichischer Haushalte: eine Teilauswertung von Daten des Konsummonitors. Reihe Materialien zur Konsumforschung, Nr. 8**

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-5230098>



## FOTOCREDITS

Porträtfoto Christian Prantner: Lisi Specht, Porträtfoto Herbert Ritsch: privat

## DER DIREKTE WEG ZU UNSEREN PUBLIKATIONEN

<https://wissenschaft.arbeiterkammer.at/>

<https://emedien.arbeiterkammer.at/>

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-1052860>

## ZITIERFÄHIGER LINK ZUR STUDIE

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-6580566>

## CREATIVE COMMONS CC-BY-SA

Sofern nicht anders ausgewiesen, steht der Inhalt dieses Werks unter der Creative Commons Lizenz CC BY-SA 3.0 AT zur Verfügung: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/at/>



Bei Verwendung von Textteilen wird um Zusendung eines Belegexemplars an die AK Wien / Abteilung Konsument:innenpolitik ersucht.

## IMPRESSUM

Medieninhaberin: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,  
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 0

Offenlegung gem § 25 MedienG: siehe [wien.arbeiterkammer.at/impressum](http://wien.arbeiterkammer.at/impressum)

Auftraggeberin: AK Wien / Abt. Konsument:innenpolitik

Rückfragen an: Christian Prantner

Gestaltung: Alexander Ullrich | A SQUARED

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Druck: AK Wien

ISBN: 978-3-7063-1017-8

© 2024 AK Wien



# ZUHAUSE IN DER ARBEITSWELT

Die Homepage der AK ist rund um die Uhr für Sie da. Ob Onlineratgeber, Servicerechner oder Broschüren: Mit unseren Servicetipps zu Arbeitsrecht, Konsumentenschutz, Bildung oder Wohnen sind Sie immer auf dem letzten Stand.

Unser Angebot für Sie auf  
[wien.arbeiterkammer.at](https://wien.arbeiterkammer.at)



[WIEN.ARBEITERKAMMER.AT](https://wien.arbeiterkammer.at)



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

## **VERGÜTUNGSTRASPARENZ IM FINANZVERTRIEB**

Wie erfolgt die Offenlegung von Provisions- und Honorarregelungen durch Finanzberater:innen?

(Materialien zur Konsumforschung 13)

2024

