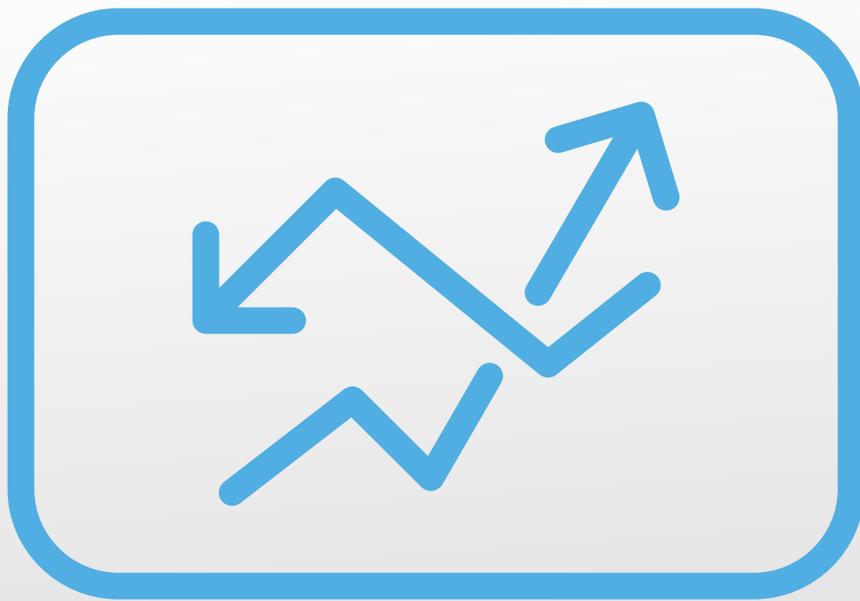


STUDIE

# TREIBER UND WIDERSTÄNDE BEI DER ONLINE-BERATUNG ZUR ALTERSVORSORGE

MANAGEMENT SUMMARY



Prof. Dr.  
Andreas Oehler  
Universität  
Bamberg



DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR ALTERSVORSORGE

## MANAGEMENT SUMMARY

Dem steigenden Bedarf an verständlicher, kompetenter, umfassender und verlässlicher Unterstützung bei der individuellen Planung und Entscheidung von Finanz- und insbesondere Vorsorgeangelegenheiten stehen derzeit kaum nützliche digitale oder digital-analog kombinierte Tools und Anwendungen zur Beratung im Bereich der Altersvorsorge gegenüber. Wenn solche Modelle angeboten werden, dann basieren und firmieren diese allgemein unter Geldanlage beziehungsweise Investment für nicht-professionelle Investoren, insbesondere in Gestalt der inzwischen recht zahlreichen Robo Advisors. Für den unmittelbaren Zweck der Altersvorsorge hingegen sind kaum Lösungen zu finden.

Die DIA-Studie „Treiber und Widerstände bei der Online-Beratung zur Altersvorsorge“ setzt sich daher mit der Frage auseinander, wie die Prozess- und Wertkette aus Information, Exploration, Aufklärung und Empfehlung entlang typischer Life Cycle privater Haushalte gestaltet werden kann, damit durch Verwendung von Online-Tools die Sensibilisierung und eine Entscheidung für ergänzende Altersvorsorge transparent und vertrauenswürdig ausgelöst und geleitet werden können. Die Analyse des Status quo der Treiber und Widerstände der Online-Beratung zur Altersvorsorge umfasst die zentralen Bereiche Information, Financial Literacy, Beratung, Datenschutz und Datensicherheit sowie Vertrauen.

So besteht zwar ein verbreitetes Interesse am Thema „Altersvorsorge“, wie verschiedene Studien und Befragungen zeigen, allerdings wird deren Planung und Umsetzung durch mangelnde Verfügbarkeit zentraler, verständlicher, umfassender und verlässlicher Informationen und eine fehlende verständliche Aufarbeitung der Ansprüche auf zukünftige Zahlungen aus allen drei Säulen der Altersvorsorge erheblich erschwert.

Aus der Komplexität der Informations- und Entscheidungssituationen ergibt sich aber ein großer Informationsbedarf sowohl im Zusammenhang mit der Analyse der eigenen wirtschaftlichen und finanziellen Situation heute und in Zukunft als auch hinsichtlich der potenziellen Lösungen. Die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger dürfte wegen dieses hohen Informationsbedarfs sowie der geringen Absicherung durch schon gebildetes Vermögen besonders auf eine hochwertige Exploration, Aufklärung und Empfehlung angewiesen sein. Hochwertig bedeutet in diesem Kontext dabei primär, Informationen zu erhalten, die angesichts der verfügbaren Kenntnisse und Erfahrungen (Kompetenzen) und der individuellen Bedarfssituation benötigt werden. Dabei sind zum Beispiel auch Aspekte zu berücksichtigen, die den Erhalt des Zahlungsstroms aus der gegenwärtigen und künftigen Erwerbstätigkeit absichern und fördern. Hierzu gehören unter anderem Gesundheitsvorsorge und lebenslanges Lernen, gerade mit Bezug zur digitalen Welt. In der Praxis sind Beratungssituationen aber leider regelmäßig unter anderem durch eine Informations- und Entscheidungsüberlastung des Kunden gekennzeichnet.

### Impressum

Herausgeber  
Deutsches Institut für Altersvorsorge GmbH  
Französische Straße 12  
10117 Berlin

Ansprechpartner  
Klaus Morgenstern  
030 201 88 583  
0152 29 93 86 79  
morgenstern@dia-vorsorge.de

Autor  
Prof. Dr. Andreas Oehler  
Universität Bamberg  
Kaerntenstraße 7  
96045 Bamberg  
andreas.oehler@uni-bamberg.de

Gestaltung  
Goldblau.com

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung in EDV-Anlagen bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwendung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen davon ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Urheberrechtsgesetzes in der jeweils gültigen Fassung zulässig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

Die Komplexität der Altersvorsorge ist auch darauf zurückzuführen, dass Sozialrecht, Steuerrecht und Vertragsrecht zusammenkommen und die Konzepte der Anbieter sehr unterschiedlich ausfallen. Einem großen Teil der Bevölkerung fehlen ausreichende Kenntnisse über genau diese Zusammenhänge der drei Bereiche, die für Altersvorsorgeentscheidungen erforderlich sind. In der Summe schafft gerade diese Komplexität, so ein Fazit aus den Expertengesprächen, die für diese Studie geführt worden sind, hohe Hürden für den Online-Abschluss von Altersvorsorgeprodukten. Bei den üblichen Beratungen im direkten Austausch mit einem Makler, Vermittler oder Bankmitarbeiter führen die Fach-, Sozial- und Selbstkompetenz des Beraters im Zusammenspiel mit der Produktpalette in der Wahrnehmung des Kunden zu einer Reduzierung der wahrgenommenen Unsicherheit. Dieser Faktor fehlt bei Online-Lösungen.

Die Situation – online und analog – wäre nur dann eine andere, wenn es eine gewisse Standardisierung geben würde, so eine Schlussfolgerung der Studie. Hierzu wird von einigen befragten Expertinnen und Experten angeführt, wie wichtig eine Standardisierung in Form einer Reduzierung auf wenige vergleichbare und miteinander kombinierbare Formen von Altersvorsorgeprodukten wäre. Im Prinzip müsse ein Grad der inhaltlichen Vereinfachung bei der Informationserfassung und -verarbeitung soweit gehen können, dass glaubwürdig immer eine „Zurück-Funktion“ analog der Google-Suche genutzt werden könnte. Dies hätte dann auch Rückwirkungen auf die Vertrauensbildung, wenn immer die gleichen standardisierten Prozeduren verfügbar wären, verstärkt durch die Reviews der Community. Ein solches Vorgehen sollte aber mit einem klaren Zukunftsbezug angelegt werden, zumindest mittelfristig, und nicht als vergangenheitsorientierte „Lückenbetrachtung“.

Seitens einiger Expertinnen und Experten wurde zusätzlich angemerkt, dass im Sinne des vollständigen, das heißt alle Teile der Prozess- und Wertkette umfassenden Prozesses die bisherigen digitalen Angebote eher wenig für die Online-Beratung zur Altersvorsorge geeignet erscheinen; insbesondere gab es Bedenken hinsichtlich Exploration, Aufklärung und Empfehlung sowie vertragslanger Betreuung. Zudem stelle sich - wie auch bei Offline-Angeboten - die Frage nach der rechtlichen Durchsetzung von vertraglichen Ansprüchen und gegebenenfalls Schadenersatzansprüchen bei eventueller Falschberatung. Die vergleichsweise große Enthaltbarkeit im Online-Markt verwundere zudem nicht, weil für maßgeschneiderte, bedürfnisgerechte Angebote sehr viele persönliche Daten erforderlich wären, die viele ungern online abgeben.

Die Studie setzt sich mit der von der Bundesregierung geplanten säulenübergreifenden digitalen Rentenübersicht auseinander, die im Vergleich zur bisherigen Situation eine Verbesserung der Informationen zu den Einkünften im Alter bringen wird. Zugleich wird aber kritisch angemerkt, dass der faktische Ausschluss finanzmarktnaher Anlagen nicht nur ein lückenhaftes Abbild möglicher Einnahmequellen im Alter erzeugt, sondern auch den Wettbewerb zwischen den Angeboten ver-

schiedener Finanzdienstleister zur Altersvorsorge verzerrt, zum Beispiel zu Lasten der international breit streuenden ETF. Auch seien wesentliche Aspekte, wie der Einfluss von Steuern und Sozialabgaben und die eigentlich übliche Szenariotechnik hinsichtlich Rendite- und Risikoentwicklung bislang nicht vorgesehen.

Zur Überwindung der in der Studie beschriebenen Widerstände und unter Berücksichtigung der Treiber einer Online-Beratung zur Altersvorsorge wird empfohlen, kostenlos jeder Bürgerin und jedem Bürger ein umfassendes Online-Dashboard zur Altersvorsorge als digitale Übersichtsseite oder digitale Instrumententafel zur Verfügung zu stellen. Das Dashboard fokussiert im Sinne eines Behavioral-Portfolio-Ansatzes insbesondere auf Ansprüche aus Zahlungsströmen aus wesentlichen Finanzprodukten der Einkommenssicherung und der langfristigen Absicherung.

Dieses Dashboard soll

- einen Zugang zum Status quo aller zukünftigen Zahlungsströme aus gesetzlich vorgeschriebener und zusätzlicher privater Altersvorsorge in einfacher, verständlicher und vergleichbarer Form verschaffen,
- Schätzungen zur aktuellen und zukünftigen Wertentwicklung inklusive der Kaufkraftentwicklung ermöglichen,
- gut verständliche Informationen zur Funktions- und Wirkweise der verschiedenen Produktformen im vorhandenen Portfolio insgesamt und in seinen einzelnen Schichten (Layern) liefern,
- Hinweise zu möglichem weiterem Handeln für die Zukunft mit Formen zur weiteren Einkommenssicherung einschließen,
- eine hohe Datensicherheit und einen hohen Datenschutz gewährleisten,
- auf allen relevanten Devices, zum Beispiel Desktop, Laptop, Tablet, Smartphone funktionieren.

Zentral für ein solches Dashboard ist eine einheitliche, standardisierte Schnittstelle, die eine musterhafte Vorgabe der eingespeisten Informationen enthält. Dabei wird vor allem die Legislative und Exekutive in der Pflicht gesehen, einen entsprechenden glaubwürdigen und aussagekräftigen Rahmen zu schaffen. Dadurch entsteht Rechtssicherheit, was bei passender Ausgestaltung für alle Seiten vorteilhaft ist. Ohne Vorgaben und Muster könne es gerade im Online-Bereich bei der Kundenexploration zu einem „race to the bottom“ kommen. Schließlich gelte bei Online-Lösungen „knallhart“: Jede zusätzliche Frage im Prozess der Kundenexploration führt zu weniger „Abschlüssen“ und schmälert ganz direkt die Überlebenschancen des Online-Anbieters. Im Streben, diese Kundenexploration also so einfach wie möglich zu gestalten, gäbe es auf Seiten der Online-Anbieter einen großen Druck, Einfachheit und Schnelligkeit auf Kosten von Gründlichkeit zu bevorzugen. Deshalb sei es sinnvoll, wenn alle sich an klare Mindestvorgaben und Muster halten müssen.

Für Anbieter und Entwickler würde auf diese Weise ein Level Playing Field geschaffen, innerhalb dessen ihre innovativen Apps - zum Beispiel Tools zur Einschätzung künftiger Ein- und Auszahlungen, Versicherungschecks, Robo Advisor für Geldanlage und Auszahlungspläne, Steueroptimierer - unter Berücksichtigung der Datensicherheit und eines entsprechenden Datenschutzes miteinander in Wettbewerb treten können.

Mit dem Dashboard sollten folgende Ziele verfolgt werden:

- Stärkung des individuellen Bewusstseins und Verständnisses für rechtzeitige und regelmäßige Altersvorsorgeentscheidungen, auf der Basis aktueller Informationen zu den geschätzten Zahlungsströmen. Damit würde auch die Sichtweise gestärkt werden, regelmäßig ein- bis zweimal pro Jahr und bei wesentlichen Änderungen im Life Cycle nachzuschauen und zu überlegen, ob Anpassungen in der Altersvorsorge sinnvoll sind und notwendig werden.
- Förderung einer besseren individuellen Kontrolle und des Bewusstseins, welche Eigentumsansprüche an welchen Zahlungsströmen bestehen.
- Erhöhung des Engagements für Altersvorsorgeentscheidungen, indem mehr Bürgerinnen und Bürger auf der Basis des Status quo Empfehlungen zu ihrer Altersvorsorge, auch und insbesondere aus unabhängigen Quellen, nutzen können.
- Unterstützung des Informations- und Beratungsprozesses, indem den Bürgerinnen und Bürgern zu einem Zeitpunkt ihrer Wahl ein verständlicher und vergleichbarer Zugang zu ihren Renten- bzw. Zahlungsstrominformationen gewährt wird. Zusätzlich werden auf einer solchen Basis die Alternativensuche und die damit einhergehenden Informations- und Beratungsbemühungen verbessert, insbesondere hinsichtlich des Aufspürens von bisher wenig bekannten, „vergessenen“ Ansprüchen bzw. Sachverhalten.
- Handling der verfügbaren Zahlungsströme in der Ruhestandsphase, insbesondere durch die Organisation von Auszahlplänen.
- Fehlersuche und Fehlerkorrektur. Zum Beispiel bei falsch erfassten Anspruchsgrundlagen oder Zahlungszusagen. Ein entsprechend ausgestaltetes Dashboard würde also erlauben sicherzustellen, dass die Daten in den Vorsorgesystemen korrekt sind, wodurch das Risiko von Fehlern verringert würde, die über einen langen Zeitraum erhebliche Auswirkungen haben können. Eine regelmäßige Datenaktualisierung wäre einfach und unkompliziert möglich.

Das Dashboard sollte laut den Vorschlägen der Studie drei unterschiedliche Szenarien (gut, mittel, schlecht) mit einer Schätzung der Wertentwicklung inklusive Kaufkraftentwicklung berechnen, über alle erfassten zukünftigen Zahlungsströme einschließlich von Auszahlplänen für dafür reklamierte Vermögensbestandteile wie zum Beispiel finanzmarktnahe Anlagen in Fonds. Hierbei sind die zu erwartenden verpflichtenden Auszahlungen im steuerlichen Bereich sowie im Bereich Kranken- und Pflegeversicherung zu berücksichtigen.

Zusätzlich zu den Einträgen bzw. Datenmeldungen im Status quo des Dashboards brauche es unabhängige, vor allem anbieter- und vertriebsunabhängige Einschätzungen und Hinweise zur Notwendigkeit einzelner Formen der Einkommenssicherung vor und in der Altersvorsorge, gegebenenfalls altersabhängig, zum Beispiel zur Berufsunfähigkeitsversicherung oder zur privaten Haftpflichtversicherung.

Die Studie verlangt eine staatlich garantierte und kontrollierte hohe Datensicherheit und eines entsprechenden Datenschutzes. Dies kann bei der technischen Umsetzung des Dashboards durch eine dezentrale Lösung erreicht werden. Hierfür installiert jeder das Dashboard selbst auf einem Device (Desktop, Laptop, Tablet, Smartphone). Die Daten für die Produkte der einzelnen Layer können nach erfolgter Online-Authentifizierung, zum Beispiel via QR-Code oder vergleichbar, entweder über Push-Verfahren von den Anbietern bereitgestellt oder offline durch die Nutzer selbst eingepflegt werden. Eine zentrale Datenerfassung, Datenzusammenführung und Datenspeicherung für das Dashboard wären also nicht notwendig und erscheinen aus Gründen der Datensparsamkeit nicht wünschenswert und erforderlich.

In diesem Zusammenhang wirft die Studie auch die Frage auf, wie „Digitales Vertrauen“ entsteht. Resultiert es aus analogen Komponenten der persönlichen Empfehlung und Erfahrung oder aus mehr oder weniger bewusst eingegangenen Risiken, sprich „Selbstversuchen“?

Ein gesondertes Kapitel enthält ein Plädoyer für einen realitätsnahen Umgang mit Financial Literacy und damit verbunden einen Aufruf zur Förderung einer Meta-Literacy. Durch die permanente Informationsüberflutung gehöre zum Kern der Verbraucherbildung die Fähigkeit zur Selektion der Informationen, die für eigene Problemlösungen geeignet erscheinen. Entsprechend den Ergebnissen zu Behavioral Economics & Finance und unterstützt durch die hierzu ebenso vorliegenden Daten aus dem Bereich Neuro Economics liege es nahe, dass Verbraucherinnen und Verbraucher nicht in jedem wichtigen Lebens- und Konsumbereich permanent alle wichtigen Informationen wahrnehmen, verarbeiten und abrufbar speichern sowie in ihrer Erwartungsbildung und Entscheidung berücksichtigen können.

Nicht so sehr zahlreiches Detailwissen, sondern allenfalls exemplarische Aspekte und vor allem eine sogenannte Meta-Bildung scheinen eher zielführend zu wirken. In der Regel gehe es darum zu lernen, wie man Expertise findet, ohne selbst jeweils Experte werden zu müssen.

Zu einer solchen Meta-Bildung gehören demnach Bausteine, die helfen, die jeweilige Problem- und Entscheidungssituation grundsätzlich zu lösen, zum Beispiel mit Antworten zu den folgenden Fragen: Wo finde ich Vertrauenspersonen? Wie finde ich geeignete unabhängige, aktuelle Informationsquellen? Wann kann ich einem

Ratschlag vertrauen? Wie lerne ich, ob der gewählte Informations- und Entscheidungsweg in einem Fall auch für ein anderes Beispiel passt? Dabei sollten sogenannte Informationslotsen Unterstützung leisten. Genannt werden unter anderem Verbraucherzentralen, aber auch Lehrer, Ausbilder und Trainer. Nicht jeder könne in allen Bereichen Experte werden. Es reiche grundsätzlich aus, auf fundierter fachlicher Grundbildung jeweils passende, geeignete Expertise zu finden und die notwendige Sensibilität für interessengeleitetes Handeln ökonomischer Akteure zu erlernen.

Längst seien in lebenswichtigen Bereichen wie der Daseinsvorsorge die Grenzen der Individualisierung erreicht. Ohne eine solche Meta-Bildung und die „kollektive Dimension“ der Verbraucher könne in vielen lebenswichtigen Konsumbereichen eine Passung und Geeignetheit nur verfehlt werden. Meta-Bildung im Zusammenspiel mit Informationslotsen entlaste also Verbraucherinnen und Verbraucher, nicht permanent in allen wichtigen Lebensbereichen kundig und omni-kompetent sein zu müssen.

#### Kontakt

Klaus Morgenstern  
Deutsches Institut für Altersvorsorge  
030 201 88 – 581 / 582 / 583  
morgenstern@dia-vorsorge.de  
dia-vorsorge.de