

Manuskript

Beitrag: Die Methoden des Finanzvertriebs DVAG –
Beraten und verkauft

Sendung vom 16. November 2021

von Jörg Göbel, Michael Haselrieder und Jonas Helm

Anmoderation:

Wenn Vermögensberater ihrer Kundschaft mehr Geld und sichere Anlagen versprechen, hört sich das ja erst mal gut an. Noch besser klingt es, wenn solche Rundum-Sorglos-Pakete von Prominenten angepriesen werden. Jürgen Klopp, Joey Kelly, Mick Schumacher, Fabian Hambüchen, Britta Heidemann, Horst Lichter – sie alle werben für die Deutsche Vermögensberatung, kurz DVAG. Okay, Werbung und Werbefiguren kann man kaufen, aber die DVAG hat neben den großen Namen auch große Zahlen vorzuweisen. 18.000 hauptberufliche Berater betreuen rund acht Millionen Kunden. Nur wie? Unsere Autoren blicken hinter die Kulissen von Deutschlands größtem Finanzvertrieb.

Text:

Mitten in der Finanzmetropole Frankfurt: das Hautquartier der Deutschen Vermögensberatung, kurz DVAG, Deutschlands größter Finanzvertrieb - fast zwei Milliarden Euro Umsatz, über 200 Millionen Euro Gewinn.

Werbevideo, Quelle: YouTube/DVAGFilme/21.09.2018:

Lebensversicherungen, Baufinanzierung, Aktienfonds, Riester-Rente: DVAG-Vertreter verkaufen, was der Markt hergibt. Regelmäßig feiern sie sich, ihre besten Verkäufer und ihren Chef Andreas Pohl.

***O-Ton Andreas Pohl, Vorstandsvorsitzender, Werbevideo, Quelle: YouTube/DVAGFilme/21.09.2018:
Mit nun über acht Millionen Kunden, fast 17.000 hauptberuflichen Vermögensberatern sind wir unbestritten die absolute Nummer eins.***

Das Unternehmen hat prominente Unterstützer:

O-Ton Angela Merkel, Bundeskanzlerin, DVAG Vertriebskonferenz, 2008, Quelle: Facebook/D. Grabs DVAG: Sie haben ein tolles Konzept, ein klassisches Konzept der sozialen Marktwirtschaft.

Und die DVAG hat einen der erfolgreichsten deutschen Fußballtrainer verpflichtet: Jürgen Klopp. Seine Werbespots laufen aktuell im Fernsehen hoch und runter - und immer wieder ist er zu Gast bei Events der DVAG.

O-Ton Jürgen Klopp, Fußballtrainer, Quelle: YouTube/DVAGFilme/02.02.2018: Ich bin mir nicht sicher, ob DVAG überhaupt noch Gegner hat.

In Köln treffen wir eine Frau, die genug hat von der DVAG. Sie will nicht erkannt werden, fürchtet berufliche Nachteile. Wir nennen sie Verena Schneider. Sie kann einen Einblick geben, mit welchen Methoden bei der DVAG Profite gemacht werden.

O-Ton ehemalige DVAG-Vermögensberaterin, Originalton nachgesprochen: Seine ersten Kunden muss man selbst akquirieren. Man geht einfach die Familie und engsten Freunde erst mal durch. Ich wollte das eigentlich gar nicht. Ich habe mich sehr schlecht dabei gefühlt, die so zu penetrieren. Ich habe auch sehr viele Freunde verloren. Auch ein Teil von meiner Familie hat mir den Rücken zugewandt.

Wir wollen wissen, was die DVAG zu den Vorwürfen sagt und konfrontieren sie mit unseren gemeinsamen Recherchen mit dem „ZDF Magazin Royale“. Die DVAG schreibt:

DVAG: „Seitens des Unternehmens gibt es keine Empfehlung, über die genannte Vorgehensweise Kunden anzusprechen. Im Mittelpunkt steht vor allem eine langfristige Kundenbeziehung.“

Verena Schneider hat das anders erlebt: Wichtiger als der Kunde sei die Karriere.

Aufstieg als Antrieb - interne Schulungsunterlagen machen klar: Nur wer vom Agenturleiter die Stufen nach oben steigt, verdient auch richtig viel Geld.

O-Ton ehemalige DVAG-Vermögensberaterin, Originalton nachgesprochen:

In meiner Direktion damals gab es eine Liste, auf die jeder sein Ziel für den Monat drauf geschrieben hat. Und wenn man das Ziel nicht erreicht hatte, hat es jeder mitbekommen. Man wurde komplett zur Schau gestellt. Meiner Meinung nach kann man die Ziele nur erreichen, wenn man skrupellos ist und den Kunden ins Gesicht lügt.

Druck von oben? Davon will die DVAG nichts wissen:

DVAG:

„Unter dem Dach der Deutschen Vermögensberatung arbeiten die Vermögensberaterinnen und Vermögensberater selbstständig und selbstbestimmt. Es gibt keine zentralen Verkaufsvorgaben.“

Doch die Methoden sind zweifelhaft. In Aschaffenburg lässt sich das zeigen: Unter falschem Namen melden wir uns bei einem Kurs der örtlichen Volkshochschule an. In zwei Stunden sollen wir online viel lernen über den Umgang mit Geld. Auf den ersten Blick wirkt der Kurs wie eine unabhängige Finanzberatung. Doch kurz vor Schluss wird klar: Der Finanzcoach arbeitet für die DVAG und will Kunden werben.

O-Ton DVAG-Vermögensberater, Wortprotokoll, Stimme nachgesprochen:

Wenn es Bedarf für eine Beratung gibt, stelle ich gerne mal meine E-Mail in den Chat. Sie können mir gerne schreiben, wenn Sie noch mehr Fragen haben. Oder Sie kommen einfach direkt bei mir im Büro persönlich vorbei.

Die Volkshochschule Aschaffenburg reagiert auf unsere Recherchen: Die Zusammenarbeit mit dem Kursleiter werde beendet, sollte er noch einmal Werbung für die DVAG machen.

Hamburg. Bei der Verbraucherzentrale laufen regelmäßig Beschwerden über die DVAG ein.

Marilena Schraner lässt ihre DVAG-Verträge checken. Die 29-Jährige hatte einen Fonds-Sparplan, eine Riester-Rente und noch eine zusätzliche Rentenversicherung abgeschlossen. Die Kosten dafür schauen sie sich genauer an.

O-Ton Sandra Klug, Verbraucherzentrale Hamburg:

Das ist wahnsinnig teuer. Und das werden sie auch über die ganze Laufzeit eben bezahlen müssen.

2.400 Euro zahlt sie jährlich ein, davon gehen ab:
542,40 Euro Verwaltungskosten. Das sind 22,6 Prozent. Die
Kosten fressen die Gewinne auf.

O-Ton Sandra Klug, Verbraucherzentrale Hamburg:
**Es scheint so, dass da eben die Provision im Vordergrund
stand und nicht das Wohl von Frau Schraner.**

Die DVAG schreibt, die Beschwerde einer Kundin sei nicht
repräsentativ, aber,

DVAG:
**„Sollte Ihr Vorwurf zutreffen, wäre dieser Einzelfall
gleichwohl nicht akzeptabel.“**

Ein Einzelfall? Die DVAG beschäftigt immer wieder die
Gerichte. 2012 verurteilt der Bundesgerichtshof das
Unternehmen zu Schadenersatz:

„DVAG haftet für schlechte Beratung“.

Und 2017 entscheidet das Oberlandesgericht Karlsruhe, ein
Versicherungskonzern muss:

„für Beratungsfehler einer DVAG-Vermittlerin zahlen“.

Schlechte Beratung – davon berichten auch
Verbraucherzentralen:

O-Ton Sandra Klug, Verbraucherzentrale Hamburg:
**Man kann sagen, dass das Schicksal überall ähnlich ist,
nämlich dass aus dem Freundes- und Bekanntenkreis Berater
zu einem gelangen (...) Und in der Nachschau stellt sich dann
raus, dass diese Produkte eben sehr kostenintensiv waren,
und man vielleicht eben doch gar nicht so ganz gut beraten
worden ist.**

Marilena Schraner ist enttäuscht von der DVAG und hat
Konsequenzen gezogen.

O-Ton Marilena Schraner, DVAG-Kundin:
**Ich hab keinen Sinn mehr gesehen, das weiter zu besparen
(...) und geh einen neuen Weg für mich, mit dem ich jetzt fein
bin, obwohl ich 2.000 Euro Verlust mache.**

**O-Ton Jürgen Klopp, Fußballtrainer Quelle: Werbevideo
DVAG:**

Gute Entscheidungen zu treffen, ist das Beste, was dir passieren kann. Anderen Menschen dabei zu helfen, das macht einen guten Coach aus.

***O-Ton Sandra Klug, Verbraucherzentrale Hamburg:
Anderen Menschen dabei zu helfen, würde bedeuten: neutral zu beraten und nicht provisionsorientierte Dinge zu verkaufen.***

Wir schreiben Jürgen Klopp, wollen wissen, warum er für die DVAG Werbung macht:

Jürgen Klopp:

„Ich bin seit sechs Jahren Partner der Deutschen Vermögensberatung und habe das Unternehmen als seriöses Unternehmen im Finanzbereich kennengelernt. Ich selbst bin im Finanzwesen alles andere als ein Experte und deshalb auf Hilfe angewiesen.“

Wir fahren nach Ludwigshafen, treffen dort Professor Hartmut Walz. Er beschäftigt sich seit Langem mit der Masche von Finanzvertrieben und deren Provisionsgeschäft.

O-Ton Prof. Hartmut Walz, Finanzexperte:

Die Tatsache, dass eben die Vermittler nur von Provisionen leben, heißt eben, dass sie natürlich trotzdem ihre Fixkosten haben und ihren Lebensstandard aufrechterhalten wollen und ihre Miete zahlen müssen – dass diese Menschen halt extrem hungrig sind. Und das senkt eben auch die Schwelle für Skrupel. Die Leute sind entsprechend skrupellos und der Provisionsanreiz entpuppt sich dann ganz schnell als Fehlanreiz.

Die möglichen Folgen laut Walz: unpassende Verträge, zu viele Verträge, zu lang laufende Verträge. Provisionen wichtiger als Kundenwünsche?

DVAG:

„Diesen Vorwurf weisen wir zurück. Bedarfsgerechte Beratung steht bei der Deutschen Vermögensberatung im Vordergrund.“

Ganz anders schildert es die DVAG-Aussteigerin:

O-Ton ehemalige DVAG-Vermögensberaterin, Originalton nachgesprochen:

Die skrupellosen Berater verkaufen gerne die ganzen Lebensversicherungen, die viel Geld abwerfen. Die erfahrenen verkaufen Baufinanzierungen und oft auch

Autoversicherungen, die können auch gut Provisionen abwerfen. Also, es wird schon sehr drauf geschaut, was wirft die höchste Provision ab.

Von den Provisionen profitieren nicht nur die Verkäufer, sondern auch deren Chefs - typisch für einen Strukturvertrieb.

***O-Ton Prof. Hartmut Walz, Finanzexperte:
Die jeweils höhere Ebene verdient an den unteren mit. Und insofern hat auch jeder Mitarbeiter das Ziel unter sich neue Leute zu generieren, also quasi eine Ebene höher zu rutschen und die Anzahl der Mitarbeiter zu maximieren.***

Wir wollen herausfinden, wie die DVAG neue Mitarbeiter wirbt. Wir legen uns einen Fake-Account an und nehmen Kontakt zu einem erfolgreichen DVAG-Berater auf.

***O-Ton DVAG-Vermögensberater, Wortprotokoll, Stimme nachgesprochen:
Wenn du eine Zeit lang hauptberuflich dabei bist, wirst du hier irgendwann mit Geld zugeschissen.***

Doch erst mal müsse sich jeder Neuling unterordnen – und zwar ganz unten. Dann wird der Berater persönlich:

***O-Ton DVAG-Vermögensberater, Wortprotokoll, Stimme nachgesprochen:
Also, eigentlich müsstest du jetzt sagen: Du bist die Liebe meines Lebens! So abhängig musst du dich von mir machen, damit wir das zusammen durchziehen können. Das muss dein Wille sein, der muss ungebrochen sein. Und was deine Freunde zur DVAG sagen, ist egal! Scheiß auf die!***

Zweifelhafte und fragwürdige Methoden - und die DVAG profitiert. Das Unternehmen gibt sich seriös. Prominente helfen dabei. Neben Jürgen Klopp auch Mick Schumacher, Fabian Hambüchen, Joey Kelly, Horst Lichter und Helene Fischer.

Und auch auf Spitzenpolitiker kann die DVAG zählen. 1995 war Kanzler Helmut Kohl Jubiläumsgast beim Finanzvertrieb. 2008 feierte Bundeskanzlerin Merkel die Gründer-Familie.

***O-Ton Angela Merkel, Bundeskanzlerin, DVAG Vertriebskonferenz, 2008, Quelle: Facebook/D. Grabs DVAG:
Sie haben ein tolles Konzept, ein klassisches Konzept der sozialen Marktwirtschaft. Und Sie haben mit Ihrem Elan, mit Ihrem Mut, mit Ihrer Kraft und mit Ihrem Engagement - und***

das ist natürlich genauso geltend für Ihre Kinder und Ihre Familie – haben Sie immer wieder Menschen gefunden, die sich engagieren für andere Menschen.

Die mächtigsten Politiker des Landes zu Gast bei der DVAG - gleichzeitig gehört das Unternehmen zu den größten Parteispendern in Deutschland.

Lobby-Control hat die Zuwendungen an die Politik zusammengerechnet: Gezahlt haben die Deutsche Vermögensberatung und mit ihr verbundene Unternehmen, Verbände und Einzelpersonen - seit dem Jahr 2000 sind mehr als 7,6 Millionen Euro geflossen, allein an die CDU über 4,8 Millionen.

Die DVAG betont: Sie spende aus gesellschaftlicher Verantwortung. Andere haben Zweifel, dass das der einzige Grund ist:

***O-Ton Britta Langenberg, Bürgerbewegung Finanzwende:
Na ja, zum einen ist es für so ein Unternehmen wie die DVAG natürlich wichtig, gut und frühzeitig über Gesetzesvorhaben informiert zu sein. Und zum anderen hilft so Kontaktpflege natürlich auch, wenn man da Einfluss nehmen möchte.***

2019 schlug das Bundesfinanzministerium eine Gesetzesverschärfung vor: weniger Provisionen für die Verkäufer von Kapitallebensversicherungen.

***O-Ton Britta Langenberg, Bürgerbewegung Finanzwende:
Das ist ein sehr schönes Beispiel für den Einfluss von der Finanzlobby. Da hat zum Beispiel der Gesamtverband der Versicherungswirtschaft sich sehr stark dagegen ausgesprochen, auch die DVAG war gegen einen solchen Provisionsdeckel. (...) Und am Ende wurde die Sache auf Eis gelegt, weil sie im Bundestag blockiert worden ist.***

Die Deutsche Vermögensberatung - ein einflussreiches Unternehmen mit fragwürdigen Methoden, aber mächtigen Unterstützern.

Abmoderation:

Über die Provisionen bei Lebensversicherungen liegt die Ampel übrigens im Streit. SPD und Grüne wollen sie abschaffen oder zumindest deckeln, die FDP sträubt sich. Ein Konflikt als Dauerbrenner.

Urheberberechtigten unzulässig und strafbar. Insbesondere darf er weder vervielfältigt, verarbeitet oder zu öffentlichen Wiedergaben benutzt werden. Die in den Beiträgen dargestellten Sachverhalte entsprechen dem Stand des jeweiligen Sendetermins.