

## Grenzen und Horizonte der Dienstleistungen

# Wieviel Beratung darf es sein?

Der Bedarf an Informationen rund um die Pensionskasse ist gross. Um dem gerecht zu werden, sind die Mitarbeitenden der Kassen gefordert. Sachgerechte Kommunikationskanäle von Merkblättern über Webseiten und Apps bis zum persönlichen Gespräch führen zum Ziel.

---

## IN KÜRZE

Viele Versicherte sind von der Entscheidungsvielfalt in der beruflichen Vorsorge überfordert. Beratungen, die früher oft durch die Personalabteilung erfüllt wurden, erfolgen heute durch die Pensionskasse. Diese muss sich im Klaren sein, auf welchem Kanal und in welchem Umfang die Beratung erfolgen soll.

---

Es ist ein offenes Geheimnis, dass das Altersguthaben eines Versicherten in der Pensionskasse in der Generation 50+ in aller Regel den grössten Vermögenswert eines Erwerbstätigen ausmacht. Die liberale Ausgestaltung der meisten Vorsorge-Reglemente führt dazu, dass sich ein aktiver Versicherter spätestens bei der Pensionierungsplanung aktiv damit auseinandersetzen muss, ob er zum Zeitpunkt der Pensionierung eine grosse Kapitalauszahlung oder eine periodische Rentenzahlung erhalten möchte. Diese Entscheidungsfindung war für eine versicherte Person bereits bisher anspruchsvoll.

Durch die Modernisierung der Altersrentenmodelle verschiedener Pensionskassen wird dieser Entscheid für die Versicherten noch komplexer. Sie müssen nicht nur über Kapital- oder Rentenbezug entscheiden, sondern auch noch festlegen, ob sie eine Altersrente mit Rückgewähr erhalten möchten oder ob die Altersehegattenrente beim Ableben des Versicherten 60 oder 100 Prozent der Altersrente betragen soll.

einigen Jahren war es gang und gäbe, dass der Personalverantwortliche einer Firma den Arbeitnehmern auch über die Pensionskassenthemen Auskunft geben konnte.

Leider wurde diese Möglichkeit durch ein fehlgeleitetes Urteil des Bundesverwaltungsgerichts aus dem Jahr 2012 faktisch abgeschafft. Das Urteil ist insofern als fehlgeleitet zu beurteilen, als es ein Datenschutzbedürfnis sichtet, das nichts mit dem Zweck der beruflichen Vorsorge zu tun hat. So ist es dem Arbeitgeber verboten, Einsicht in vorsorgetechnische Informationen seiner Versicherten zu erhalten. Da es sich bei der Pensionskasse um einen finanziell und juristisch vom Arbeitgeber unabhängigen Rechtsträger handelt, sind auch vorsorgerechtliche Informationen strikte vom Arbeitgeber zu trennen. Die juristische Trennung der Vorsorgeeinrichtung vom Arbeitgeber wird jedoch nicht durch den Datenschutz begründet. Ziel des Gesetzgebers war vielmehr, die Vorsorgeeinrichtung finanziell unabhängig vom Arbeitgeber zu machen.



**Michael Schmidt**

Leiter Pensionskassen-Beratung,  
Mitglied der Geschäftsleitung,  
Assurinvest AG, Neuhaus

### Datenschutz statt naheliegende Beratung

All diese Punkte erlauben einen auf die individuellen Bedürfnisse eines Versicherten abgestimmten Bezug einer Altersleistung. Was bei einer ersten Betrachtung nach einem appetitlichen Auswahlmenü klingt, stellt die Versicherten bei näherer Betrachtung vor zum Teil fast unlösbare Fragestellungen. Vor allem dann, wenn sie auf sich alleine gestellt sind. Eine naheliegende Anlaufstelle der meisten Arbeitgeber ist für solche Fälle die Personalabteilung. Bis vor

### Vermehrte Beratung durch Pensionskassen

Der Wegfall der Personalabteilung als erste Beratungsinstanz führte zu einer Verlagerung der Beratungstätigkeit zu den Vertretern der Vorsorgeeinrichtung. Waren die Tätigkeiten in einer Pensionskasse bis vor einigen Jahren schwergewichtig auf die technische Verwaltung und Buchführung einer Vorsorgeeinrichtung konzentriert, so verlagerten sich diese infolge der vorgängig geschilderten Entwicklung nun deutlich hin in Richtung Beratung der Versicherten.

### Keine umfassende Finanzberatung

Die Herausforderung für die Angestellten der Pensionskasse besteht nun darin, den Beratungsansprüchen der Versicherten gerecht zu werden. Es ist nachvollziehbar, dass eine versicherte Person, deren Pensionskassenkonstellation stark mit steuerrechtlichen und finanzplanerischen Fragen verknüpft ist, eine Beratung erhalten möchte, die diesem Anspruch auch gerecht werden kann. Dies betrifft nicht nur die Generation 50+, sondern auch junge Versicherte, da die Pensionskassenleistungen deutlich mehr umfassen als nur die Altersvorsorge. Die Themenpalette reicht von Hauskauf (WEF) über erbrechtliche Fragen (Begünstigterklärung) und Scheidung bis hin zu Risikoleistungen und Steuerfragen. Es reicht also nicht, wenn die Beratung eines Versicherten isoliert auf die Pensionskasse betrachtet erfolgt. Es sind immer auch die umliegenden Themenfelder zu berücksichtigen.

Natürlich wäre es utopisch, wenn man erwartet, dass ein Pensionskassenberater eine vollumfängliche Steuer- und Finanzplanung vornehmen kann. Letztlich ist das nicht nur eine fachliche, sondern auch eine Kostenfrage. Die wenigsten Pensionskassen sehen vor, dass für Beratungstätigkeiten den Versicherten ein Honorar verrechnet werden kann. Es ist deshalb zentral, dass Möglichkeiten und Grenzen der Beratungstätigkeit in der Pensionskasse den Versicherten von vornherein aufgezeigt werden. Steuerrechtliche Beratungen setzen ein vertieftes Fachwissen voraus. Zwar gibt es einschlägige gesetzliche Grundlagen und Weisungen zu diesem Thema, trotzdem besteht ein relativ grosser Handlungsspielraum bei den einzelnen Steuerämtern.

---

*«Die Qualität der Dienstleistung ist immer auch eine Frage der Kommunikation.»*

---

### Berater in der Zwickmühle

Die Verknüpfung von Altersvorsorge, Finanz- und Steuerplanung sowie Vermögensverwaltungs- und Versicherungsthemen stellt nicht nur die Berater der Pensionskasse vor einige Herausforderungen. Es stellt sich auch die Frage, wie neutral ein Pensionskassenberater den Versicherten in der Vorsorgeplanung unterstützen kann.

Jede Pensionierung mit Rentenbezug stellt für die Pensionskasse ein gewisses Risiko dar. Infolge der zudem auf Gesetzesstufe zu hoch festgelegten Rentenversprechen (BVG-Mindestumwandlungssatz) haben viele Pensionskassen ein rein finanzielles Interesse daran, dass ein möglichst grosser Anteil des Altersguthabens in Kapitalform ausbezahlt wird. Durch diesen Wissensvorsprung stellt sich für den Angestellten der Pensionskasse die Frage, wie objektiv oder neutral er eine versicherte Person beraten kann. Die ASIP-Charta, die von vielen Pensionskassen unterzeichnet worden ist, verlangt als oberstes Ziel von Pensionskassenverantwortlichen die Wahrung der Interessen der Versicherten.

Schon bei dieser eigentlich offensichtlichen Ausgangslage zeigt sich, dass nicht alle Versichertengruppen die gleichen Interessen haben. Ob nun ein Kapitalbezug bei Pensionierung im Interesse der Versicherten ist, hängt ganz vom Standpunkt des Betrachters ab. Wenn aufgrund gesetzlicher Vorgaben ein zu hoher Umwandlungssatz angewendet wird, dann ist ein Kapitalbezug bei Pensionierung durchaus im Interesse des Versichertenkollektivs, aber nicht unbedingt im Interesse jenes einzelnen Versicherten, der den Kapitalbezug tätigt.

Es ist deshalb von eminenter Bedeutung, dass die Beratung eines Versicherten von einer Stelle erfolgt, die weder ein finanzielles noch ein anderweitiges Interesse an der Entscheidung des Versicherten hat. In gewissen Situationen erscheint es angebracht, die fachliche Unterstützung einer externen, von Interessenbindungen unabhängigen Person zu beanspruchen.

### Informationen richtig aufbereiten

Ein weiterer Knackpunkt bei der Beratung von Versicherten ist das unterschiedliche Wissensniveau der betroffenen Personen. Von Seiten der beratenden

---

*«Ob ein Kapitalbezug bei Pensionierung im Interesse der Versicherten ist, hängt vom Standpunkt des Betrachters ab.»*

---

Person muss sichergestellt werden, dass die zu vermittelnden Fachinformationen vom Versicherten auch verstanden werden. Es ist klar, dass die Beratung eines langjährigen Stiftungsratsmitglieds auf einem anderen Fachniveau erfolgen kann, als die Beratung einer versicherten Person, die erstmalig und erst vor kurzem in eine Pensionskasse eingetreten ist. Zudem ist darauf zu achten, dass die Beratung zielführend erfolgt. Die regulatorischen Grundlagen umfassen eine Fülle von Geltungsbereichen und Themen. Die Gefahr ist gross, sich bei der Beratung in Nebenthemen zu verzetteln und das Ziel aus den Augen zu verlieren. Deshalb ist es wichtig, sich bei den Versicherten nach den Beweggründen einer Anfrage zu erkundigen.

Am Ende des Tages hat Beratung immer auch mit Kommunikation zu tun. Eine Pensionskasse sollte sich eine adressatengerechte Kommunikationsstrategie zurechtlegen. Von einfach nachvollziehbaren Merkblättern über einen übersichtlichen Intranetauftritt bis hin zu personalisierten Apps auf Smartphones sind der Kommunikationsvielfalt kaum Grenzen gesetzt.

Sie können jedoch nur dann ihre Wirkung entfalten, wenn sie zielgerichtet eingesetzt werden. Die Herausforderung besteht darin, die Kommunikationskanäle so zu nutzen, dass sie ihr grösstmögliches Potenzial entfalten können. Gerade die neuen und sich dynamisch verändernden Kommunikationsmittel enthalten meines Erachtens ein sehr grosses Potenzial zur Erweiterung des Dienstleistungshorizonts der beruflichen Vorsorge. **I**