

Pressegespräch des VDVM

**am 20.09.2016
in Hamburg**

**Der Versicherungsmakler im Zangengriff
von IDD, BGH und Digitalisierung**

von

**Dr. Georg Bräuchle
Geschäftsführer Marsh GmbH
Stuttgart**

Sitz: Frankfurt am Main; Handelsregister: HRB 12141; Amtsgericht: Frankfurt am Main

Geschäftsführung: Siegmund Fahrig (Vors.),
Dr. jur. Georg Bräuchle, Oliver Dobner, Jochen Körner,
Erwin Lehmann, Thomas Müller

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Dr. August Joas

SOLUTIONS...DEFINED, DESIGNED, AND DELIVERED.

Die Situation der VDVM Makler

Das wichtigste gleich vorweg: Den Maklern des VDVM geht es gut. Sie sind schon qua Geschäftsmodell gewöhnt, sich flexibel und schnell den jeweiligen Kundenbedürfnissen anzupassen. Deshalb fällt es ihnen auch nicht schwer, sich in einer schnelllebigen Zeit den veränderten Rahmenbedingungen anzupassen. Die allermeisten Betriebe sind sehr anpassungsfähig, haben kurze Entscheidungswege und sind deshalb sehr schnell. Das bestätigt auch unsere jährliche Mitgliederbefragung: 49,5 Prozent melden steigende Umsätze, bei 35 Prozent sind sie konstant geblieben. Lediglich kleinere Unternehmen mit weniger als 10 Mitarbeitern verzeichnen eher sinkende Einnahmen.

Auch für die Zukunft wird weiterhin mit einer positiven Entwicklung gerechnet: 53 Prozent gehen von Umsatzsteigerungen aus, 35 Prozent erwarten ein stabiles Niveau. Also ein überaus positives Bild, und dies alles trotz LVRG und trotz InsurTechs!

VDVM Makler und die IDD

Im regulatorischen Umfeld sehen wir der Umsetzung der IDD in nationales Recht entgegen. Wir können mit dieser Neuregelung leben, sie führt uns zu keinen wesentlichen Problemen. Wir unterstützen insbesondere das dort verankerte Fortbildungsangebot für alle Personen, die in die Kundenberatung involviert sind. Vorgesehen ist eine jährliche Fortbildung von 15 bzw. 30 Stunden. Die 15 Stunden gelten für alle diejenigen, die nur in einer Sparte tätig sind, die doppelte Stundenzahl für spartenübergreifend tätigen Kollegen.

Auch wenn Fortbildung im Alltag oft von Mitarbeitern und manchmal auch von Betrieben als lästig empfunden wird, so kann doch kein Zweifel an ihrer Notwendigkeit bestehen. Gerade wir als VDVM-Makler fühlen uns ja einem besonderen Qualitätsanspruch verpflichtet und diese Qualität fällt bekanntlich nicht vom Himmel. Der Weg dahin sind qualifizierte Mitarbeiter, die ihre Fachexpertise auch ständig aktuell halten. Ich wünsche mir sehr, dass die Verbandsmitglieder mit diesem Umstand bei ihren Kunden offensiv werben, um auch so ihren Qualitätsstandard nach außen sichtbar zu machen.

Gewünscht hätten wir uns von der IDD eine weitere Lockerung des Berufsbildes im Hinblick auf die Versicherungsberatung. Die Abgrenzung zum Versicherungsberater erscheint uns nicht sachgerecht, da ja auch wir einen dezidierten Beratungsauftrag haben. Aber an dieser Stelle wollen wir uns jetzt nicht verkämpfen. Uns ist viel mehr daran gelegen, dass das Gesetzgebungsverfahren zügig vorangeht. So ist ja für den Herbst ein Regierungsentwurf angekündigt und das parlamentarische Verfahren könnte dann im 1. Halbjahr 2017 abgeschlossen werden, also noch vor der Bundestagswahl. Dann hätten wir beizeiten Rechtssicherheit. Sollte dieser Zeitplan nicht eingehalten werden, ist mit einer Verzögerung um ein ganzes Jahr zu rechnen.

VDVM Makler und das BGH-Urteil zur Schadenregulierung

Bekanntermaßen hat der Bundesgerichtshof am 14. Januar eine Entscheidung gefällt, die die Übernahme der Schadenregulierung des Versicherers durch einen Versicherungsmakler für unzulässig erklärt hat.

Wohlgermerkt: Hier geht es um den Spezialfall, dass ein Makler anstelle des Versicherers Regulierungsentscheidungen trifft. Völlig unbestritten, und vom BGH sogar nochmals ausdrücklich betont, ist, dass der Makler seinen Kunden bei der Schadenregulierung zu unterstützen hat und dass er dabei im Lager des Kunden steht. Gerade dieser Umstand hat ja den BHG veranlasst, einen Interessenkonflikt in der gleichzeitigen Tätigkeit für den Versicherer zu sehen. Auf Kundenseite sind die Makler deshalb in die Schadenregulierung weiterhin involviert.

In der Theorie ist die Argumentation des BGH ja schlüssig, an der Realität solcher Regulierungsvollmachten geht sie aber meilenweit vorbei. Hier geht es immer um die Regulierung einer großen Anzahl von Bagatellschäden, bei denen eine wirkliche rechtliche Prüfung der Anspruchsberechtigungen gar nicht stattfindet. Im BHG-Fall ging es beispielsweise um ein Herrenhemd im Wert von 58 Euro. Wer soll da eine anwaltliche Prüfung bezahlen? In der Praxis werden bei solchen Konzepten nur die formalen Anspruchsvoraussetzungen geprüft und das kann jede entsprechend geschulte „kaufmännische Fachkraft“. Die Ökonomie der Abwicklung ist vielmehr das Entscheidende, und oft noch die Transparenz des Schadenaufkommens, also die Statistiken.

Jetzt taucht ein ganz praktisches Problem auf: Die Versicherer sind nicht gerade glücklich, dass sie nun die Regulierung der Bagatellschäden aus diesen Maklervollmachten wieder zurücknehmen müssen. Das Personal dazu ist oft nicht mehr vorhanden und die bei vielen Gesellschaften laufenden Restrukturierungsprozesse werden damit gestört.

Die meisten VDVM-Makler sind nur am Rande von dieser BGH-Rechtsprechung betroffen, weil sie nur unbedeutende Regulierungsvollmachten haben. Einige Betriebe allerdings, die besondere Deckungskonzepte installiert haben, wie beispielsweise das im Rechtsstreit vor dem BGH gegenständliche, müssen sich jetzt alternative Gestaltungen überlegen. Vermutlich wird dies in vielen Fällen mit einem Mehraufwand verbunden sein.

VDVM Makler und die Digitalisierung

Unser Geschäftsumfeld ist natürlich auch stark von der Digitalisierung betroffen. Nach den Online-Portalen sprießen nun die InsurTechs wie Pilze aus dem Boden. Wir sind weit entfernt davon, uns über diese Entwicklungen zu beklagen. Wir sehen sie vielmehr als eine logische Folge der technologischen Entwicklung. Selbstverständlich werden sie sich in bestimmten Bereichen, wo es ihnen gelingt signifikanten Mehrwert zu generieren, auch dauerhaft halten. Allerdings erwarten wir gerade bei den InsurTechs nach der jetzigen Boomphase eine deutliche Konsolidierung.

Manches können aber Internet-Portale deutlich besser, zum Beispiel einfache strukturierte Tarife miteinander zu vergleichen. Voraussetzung ist natürlich, dass sich die Deckungsinhalte sich nicht wesentlich unterscheiden.

Wenn dagegen unterschiedliche Deckungen zur Auswahl stehen, fängt der Beratungsbedarf an. Und natürlich auch bei der Erfassung der Risikosituation, was ja eine der wichtigsten Aufgaben des Maklers ist. Denken Sie nur mal an die typische Klientel unserer VDVM-Makler im Gewerbe- und Industriebereich. Da gibt es etwa im Standard-Wording des GDV in der erweiterten Produkthaftpflichtdeckung den sogenannten Kfz-Teile-Ausschluss und Kfz-Rückruf-Ausschluss. Wenn nun ein kleiner Industriebetrieb Teile herstellt, von denen auch nur ein kleiner Teil im Automobilbau Verwendung findet, meist auch nicht unmittelbar sondern erst nach der Weiterverarbeitung durch andere, „echte“ Automobilzulieferer, dann greift dieser Deckungsausschluss. Es gibt viele solcher Tatbestände, die eine umfassende Beratung bei der Risikoermittlung und der Ausgestaltung des Versicherungsschutzes auch für die sogenannten KMUs werthaltig machen.

Aber auch im Privatkundenbereich ist es nicht jedermanns Sache, sich bei dem relativ einfachen Produkt der Kfz-Versicherung in stundenlanger Internetrecherche mit der Frage Marderbiss versichert oder nicht oder Kilometerbegrenzung ja oder nein zu befassen. Und welcher Aquarienbesitzer denkt schon daran, das Auslaufrisiko in die Hausrat-versicherung aufzunehmen.

Auf der anderen Seite sind natürlich die Kommunikationstools, die die sogenannten InsurTechs einsetzen, sehr attraktiv. Glücklicherweise wird diese Technologie, genauso wie die der Vergleichsportale, sehr schnell zur Commodity und damit für jeden leicht zugänglich. Auch Makler werden deshalb solche Tools zunehmend einsetzen, wo es für ihre Kunden attraktiv ist. Auf der anderen Seite werden die Portale und InsurTechs ihre Beratungs-kompetenz ausbauen. Ich sehe deshalb ganz deutlich eine Konvergenz der beiden Geschäftsmodelle.

Wichtig ist natürlich, dass die Geschäftsgrundlage dieser Portale und InsurTechs transparent ist, das heißt dass der Kunde die Versicherungsauswahl und das Vergütungsmodell kennt.

Digitalisierung begegnet uns auch in der Zusammenarbeit mit den Versicherern. Hier geht es zunächst um die Form der Kommunikation, um Effizienz und Sicherheit. Wir arbeiten auch hier intensiv an Lösungen auch gemeinsam mit den Gesellschaften.

Zusammenfassend will ich festhalten, dass die Makler des VDVM erfolgreich unterwegs sind, sich mit Freude den täglichen Veränderungen ihres Umfeldes stellen und neue Chancen für sich entwickeln. Sie bereichern den Markt mit neuen Produkten und Lösungen und sorgen im Interesse ihrer Kunden für umfassende Markttransparenz. Kurz gesagt: Es macht unglaublichen Spaß!