

## Beratung des Beraters –zwingende Themen zum Gespräch über eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung

**Die Wahl eines VSH-Anbieters sollten Vermittler auf Basis einer persönlichen Einschätzung des Leistungsspektrums des Anbieters und dessen Qualifikation in der Risikoermittlung und Beratung treffen. Genau diese Einschätzung wird dann zum Schlüssel zur richtigen Absicherung des Vermittlers werden.<br />**

**Die Wahl eines VSH-Anbieters sollten Vermittler auf Basis einer persönlichen Einschätzung des Leistungsspektrums des Anbieters und dessen Qualifikation in der Risikoermittlung und Beratung treffen. Genau diese Einschätzung wird dann zum Schlüssel zur richtigen Absicherung des Vermittlers werden. Lesen Sie was der Berater des Beraters bei der Vorbereitung eines passenden Angebotes beachten sollte.**

### **Individuelle Situation des Vermittlers**

Die Vielfalt in der Vermittlerwelt ist fast unübersehbar groß. Jeder Vermittler hat sein eigenes Tätigkeitsprofil und Produktsortiment. Aus diesem leitet sich sein persönliches Risikoprofil ab. Große Teile der Vermittlerschaft betreiben ausschließlich Versicherungsvermittlung, sei es als Versicherungsmakler, Mehrfachagent oder Ausschließlichkeits-Vermittler eines Versicherers oder eines Vertriebes.

Viele Vermittler erweitern jedoch ihr Leistungsangebot, beispielsweise um die Beratung in der betrieblichen Altersvorsorge. Dies erweitert, kritisch gesehen, viele haftungsbedeutsame arbeits- und steuerrechtliche Aspekte. Gang und gäbe ist heutzutage jedoch auch, dass Versicherungsvermittler sich auch in der Finanzvermittlung bewegen, da in diesem Segment auch lukrative Provisionen zu verdienen sind. Aber auch die Risiken und Haftungsfallen sind hier ganz anders gelagert. Bereits bei offenen Fonds tun sich erhebliche Schaden-Potenziale auf, wenn nicht alle Aspekte und die richtige Einschätzung der Anlegermentalität in der Beratung zum Tragen kamen.

Bei geschlossenen Fonds kann der Vermittler nicht nur selbst eine Vielzahl von Fehlern machen, er kann vielmehr auch noch für die Problemfelder von Dritten in Anspruch genommen werden. Beispiele aus der Finanzvermittlung sind Finanzierungs-Risiken wie das Zinsänderungs-Risiko für Finanzierungen oder das Wechselkurs-/ Währungsrisiko. Auch das Kapitalanlage-Risiko bietet einiges an Haftungs-Potenzial: Beispiele sind mangelnde Fungibilität/ kein funktionierender Zweitmarkt bei geschlossenen Fonds. Oder – bei Schiffsfonds – die nach der Beteiligten, der Wegfall oder die Reduktion von Charraten während der Festcharterperiode, Charraten-Ausfall nach Ablauf der Festcharterperiode oder ein überschätzter Marktwert des Schiffes bei Veräußerung.

Diversifizierung der Vermittler generiert somit zusätzlichen Umsatz, jedoch gleichfalls für den Vermittler zunächst unüberschaubarer Haftungsrisiken. Diese bei Abschluss der VSH-Deckung „zu vergessen“ oder wegen unterlassener jährlicher Überprüfung des Versicherungsschutzes nicht einzuschließen, kann fatale Folgen haben.

Die höchsten Haftungspotenziale tun sich dann auf, wenn der Vermittler geschlossene Fonds der unterschiedlichsten Kategorien vertriebt. Noch schwieriger, weil dies nach Einschätzung der VSH-Versicherer riskanter ist, ist der bunte Mix von unterschiedlichen Produkten und Anlageklassen. Hier ist nicht die Vielfalt an sich das Problem, sondern aus Sicht der Versicherer auf das mangelnde und eben nicht so ausgeprägt vielfältige Spezialwissen in der Person des Vermittlers.

Ralf W. Barth, der sich als Spezialmakler auf die Vermittlung von VSH-Deckungen konzentriert,

sagt dazu: „Erschwerend kommt hinzu, dass es im Grunde keine VSH-Police gibt, welche wirklich alle Produkthanforderungen in Verbindung mit allen sinnvollen und notwendigen Bedingungen und Klauseln anbietet.“

Das konkrete Risikoprofil eines jeden Vermittlers muss also als solches in seiner Komplexität und Vollständigkeit erkannt und erfasst werden. Nur so kann dem einzelnen Vermittler der passende Rat gegeben werden, ob Risiken tragbar, versicherbar und letztlich für den Vermittler rentabel sind.

Mit kurzen standardisierten Fragebögen in der Risikoermittlung kann, wie diese Ausführungen zeigen, in der heutigen Zeit, in der sich Vermittler sehr häufig nicht mehr auf die reine Versicherungsvermittlung konzentrieren, kein zufriedenstellendes Ergebnis sichergestellt werden. Kurze Fragebögen mögen für den Kunden, in unserem Fall den Vermittler, bequem sein. Sie sind jedenfalls nicht zielführend.

### **Unabhängige Beratung mit Angeboten aus dem gesamten Markt ermöglichen einen umfänglichen VSH-Schutz**

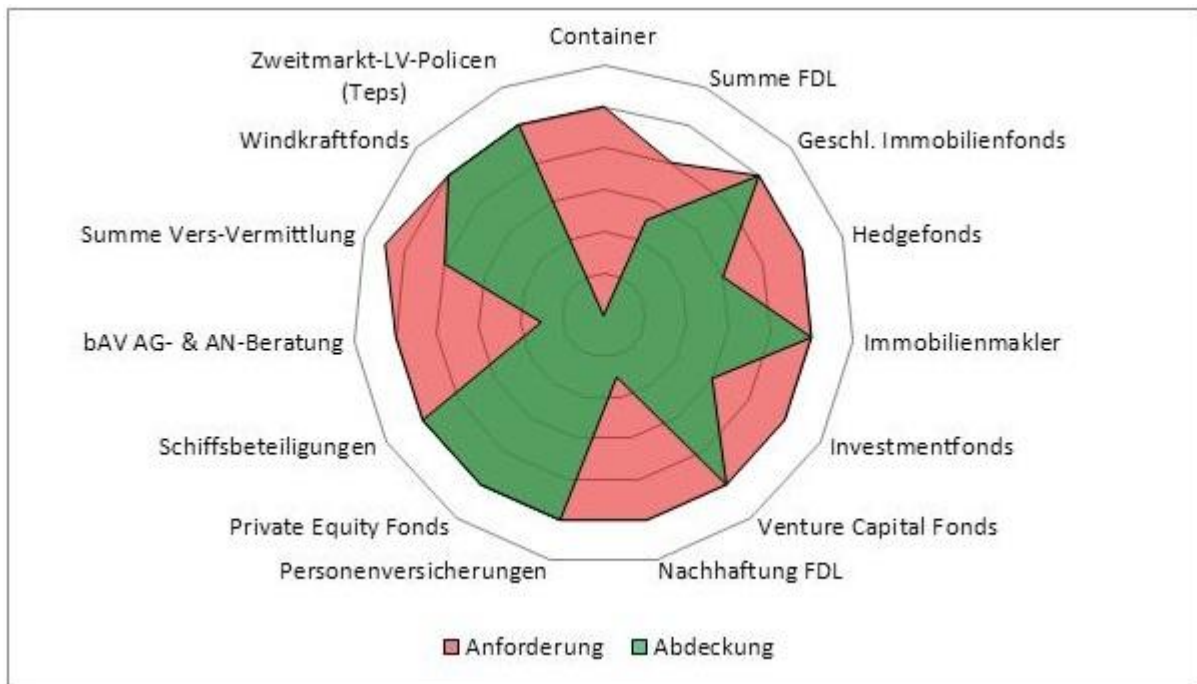
Jeder VSH-Versicherer betreibt seine eigene Zeichnungspolitik. Er hat seine eigene Einschätzung zu bestimmten Risiken. Was für den einen Versicherer ein absolutes „No-Go“ darstellt, ist für andere Versicherer scheinbar kein Problem. Die Einschätzung, welches Versicherungsunternehmen vor diesem Hintergrund für eine passende Deckung für den Vermittler infrage kommt, kann im Grunde nur ein darauf spezialisierter Makler bieten. Der Vermittler, der sich mit seinem eigenen VSH-Schutz einem solchen Spezialmakler anvertraut, wird auch dann keine unangenehmen Überraschungen erleben, wenn ein Versicherungsunternehmen, wie bereits in der Vergangenheit vereinzelt geschehen, die Sparte Vermögensschaden-Haftpflicht als Ganzes, oder speziell für Vermittler einstellt. Der Spezialmakler wird in diesem Fall ohne großen Aufwand für den Vermittler den passenden neuen Schutz ermitteln.

In der Regel verhandeln VSH-Spezialisten auch regelmäßig mit den Versicherern, um Klauseln und Leistungsinhalte in den VSH-Policen zu erweitern. So können Tarifverbesserungen wo immer möglich auch bereits versicherten Vermittlern zugutekommen.

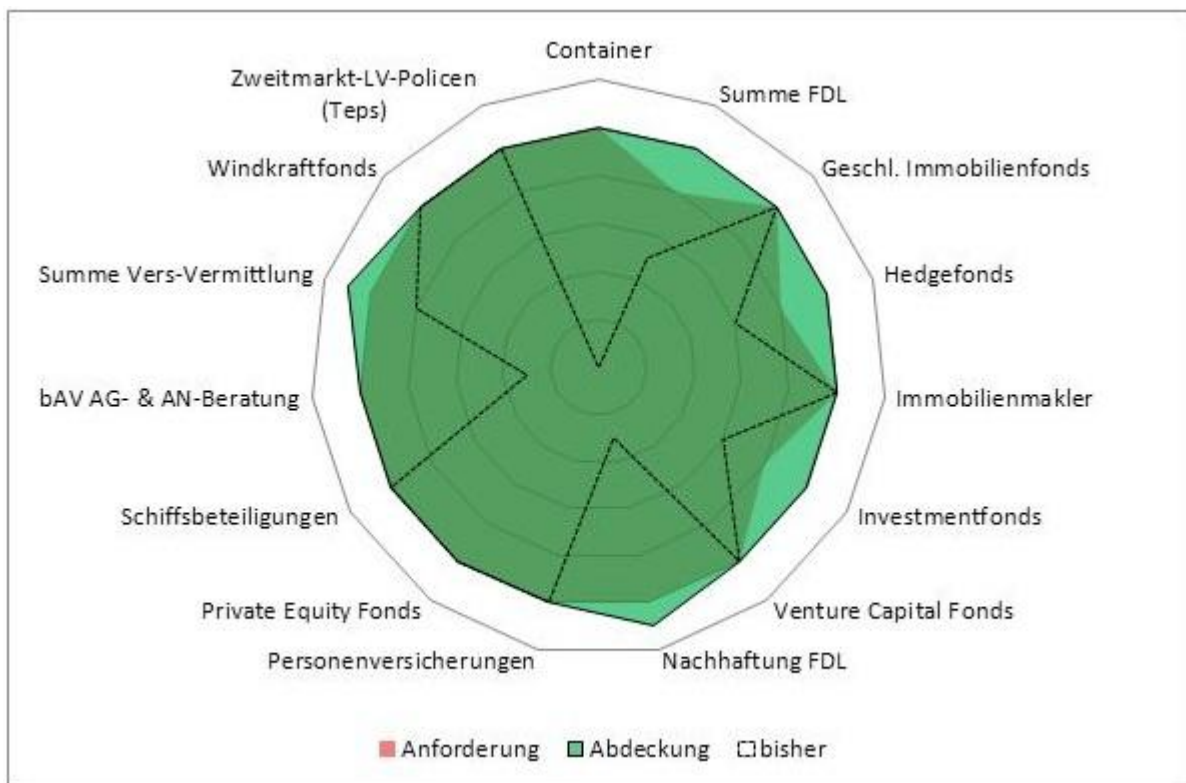
### **Transparenz und verständliche Beratung**

Wenn der Vermittler selbst Kunde ist, hat er in der Regel denselben Wunsch wie die Kunden, die er berät. Auch wenn das Produkt komplex und umfangreich ist, soll es transparent und verständlich erklärt werden. Und dies ist bei VSH-Policen besonders schwierig. Viele VSH-Tarife gleichen sich nur scheinbar. Ein direkter Vergleich der Bedingungstexte scheitert meist an der Komplexität der Tarifinhalte. Hier ist es die Aufgabe des Spezialisten, die oft schwer verständlichen Bedingungswerke so zu übersetzen, dass die Informationen verstanden werden.

Übrigens fällt auch hier die Ralf W. Barth GmbH auf, die – ein Bild sagt mehr als 1000 Worte – auf Visualisierungen z. B. bei der Beratung und Dokumentation zurückgreift. Hier zwei Beispiele:



Das Risikoprofil des Vermittlers wird hier grafisch sehr deutlich in rot dargestellt. Der Versicherungsschutz in grün wird darüber gelegt, sodass die nicht gedeckten Risikobestandteile sofort erkennbar werden.



Bei diesem Beispiel eines Policen Checks wird deutlich, dass die Anforderungen des Risikoprofils durch ein konkretes Deckungs-Angebot mehr als abgedeckt werden. Gleichzeitig erscheint der Vergleich mit dem bisherigen Versicherungsschutz, der die Lücken verdeutlicht.

Quelle: Ralf W. Barth GmbH

### Beratung und Dokumentation

Trotz einer klaren gesetzlichen Regelung wird hier häufig „unbürokratisch“ gearbeitet. Erfahrungen von Vermittlern zeigen, dass neben einem eher knappen Fragebogen mit umgehender Angebotsverlegung der gesamte Vorgang nicht selten ohne Beratungs-Verzicht und ohne eine Beratung zu alternativen Angeboten, auch ohne eine umfassende Dokumentation zu Ende gebracht wird. Gerade das Gegenteil ist – nicht nur hier – notwendig. Hier wird der VSH-Spezialist, der gründlich arbeitet, eine sorgfältige Erfassung und Prüfung mit entsprechenden Hinweisen auf die erkannten Risiken durchführen. Er wird danach einen Abgleich des Risikoprofils mit den am Markt vorhandenen Tarif-Angeboten vornehmen und eine passende Deckung vorschlagen. Eine Beratung mit entsprechender Protokollierung ist und bleibt gerade in dieser existenziell wichtigen Versicherungssparte unverzichtbar.

Vor dem so genannten Beratungs-Verzicht, der ohnehin die Ausnahme darstellen muss, ist hier besonders zu warnen. Komplexe Risiken wie die VSH-Deckungen erfordern zwingend eine gründliche und umfassende Risikoermittlung zur vollständigen Erkennbarkeit des Risikos. Ein persönliches, mindestens telefonisches Gespräch zum Erkennen der fachlichen Kompetenz und zur Unterstützung bei der VSH-Tarifauswahl stärkt außerdem das Vertrauen und die gegenseitige Verbindlichkeit.

Ein vollwertiges Beratungsprotokoll schafft Transparenz und macht die getroffenen Entscheidungen und deren Beweggründe jederzeit nachvollziehbar. Durch diese Arbeitsweise werden die oft im Detail versteckten sachlichen Fehlinterpretationen und Missverständnisse vermieden. Zudem bestärkt dieses Vorgehen das gegenseitige Verständnis und erhöht die Akzeptanz.

Ist dieser sicherlich hohe, aber immer lohnender Aufwand betrieben, kann selbstverständlich der VSH-Spezialmakler die weitere Abwicklung und eine Reihe weiterer Aufgaben übernehmen, wenn ein Maklerauftrag besteht.

### **Hilfestellung durch VSH-Versicherer-Ranking**

Der Markt der VSH-Deckungen ist wie alle anderen Versicherungs-Sparten auch in ständiger Bewegung. Auch die gewissenhafte Analyse der Tarife und Bedingungswerke ist also stets eine Stichtags-Betrachtung.

Nicht selten kommt es vor, dass nach ausführlicher Analyse mehrerer Angebote unterschiedlicher Risikoträger infrage kommen. In dieser Situation kommt es ganz entscheidend auf die Erfahrung des Spezialisten an, der bei der Auswahl des Risikoträgers beispielsweise auf dessen Performance achtet, auf souveränes anderweitigen, auf Erfahrungen aus der Vergangenheit zugreifen kann, beispielsweise hinsichtlich der Schadenbearbeitung. Alle diese Punkte werden bei der Auswahl des richtigen Versicherungsschutzes zusätzlich in die Waagschale geworfen. Auf diese Erfahrungen und Informationen kann ebenfalls nur der sehr breit aufgestellte Spezialist zurückgreifen.

### **Aktive Unterstützung im Schadenfall**

Der Vermittler, der vor der Entscheidung steht, sich den passenden Partner für die Auswahl seiner VSH-Deckung zu wählen, sollte auch nach aktiver Unterstützung im Schadenfall fragen. Denn spezialisierte Versicherungsmakler werden auch in Schadenfällen für ihre Kunden tätig. Als Sachwalter und Auftragnehmer ihrer Kunden leisten Spezialmakler fachlich und qualitativ wertvolle Unterstützung bei der Aufbereitung, Begleitung, Abwehr und Abwicklung von Schäden.

Sie begleiten die Schadenregulierung kritisch und prüfen abschlägige Entscheidungen des Haftpflichtversicherers. Ist der Vermittler direkt beim Haftpflichtversicherer in Deckung, fehlt ihm diese so wichtige Begleitung. Bei fragwürdigen Entscheidungen stehen Spezialmakler auf der

Seite des Vermittlers und wirken mit ihren ganzen Einfluss und ihrer Expertise kritisch auf Leistungs-Entscheidungen ein.

Häufig fühlen sich Vermittler angesichts eines geltend gemachten Schadensersatzanspruches nicht mehr ausreichend gewappnet, dem Kunden – bei allem Ärger, der dabei ohnehin schon entstanden ist – auf Augenhöhe gegenüberzutreten. Dann benötigen auch Vermittler professioneller Partner, um im Umgang mit den Versicherern den Anspruch stellenden Kunden und deren Anwälten souverän zu kommunizieren.

**Lesen Sie in der nächsten Folge: Warum eine individuelle Risikoanalyse so wichtig ist.**

**Kontakt:**

Volker P. Andelfinger  
Tel.: 06346 / 929110  
Fax auf Mail: 03212 / 1110634  
Mobil: 0177 / 8655371  
E-Mail: [vpa@palatinus-consulting.eu](mailto:vpa@palatinus-consulting.eu)

Palatinus Consulting  
Berwartsteinstraße 21  
76855 Annweiler  
Webseite: [www.palatinus-consulting.eu](http://www.palatinus-consulting.eu)

