

Über systemimmanente schwachstellen in Sachen uneingeschränkter Kundenorientierung

Wer die Chance hat, sich über Jahre hinweg immer wieder mit Ausschließlichkeitsvertretern (AO) vor allem zu Fragen rund um Berufsethik und gestiegenem Erfolgsdruck auszutauschen, erfährt damit recht zuverlässig vieles über jene belastenden Druckpunkte, die nicht wenige AO-Vermittler dazu bewegen, ihre angestammte Gesellschaft zu wechseln oder gleich den kompletten Switch in das Lager der freien Maklerschaft zu wagen. Diese mitunter äußerst selbstkritische Bewertung beweist damit auch, dass in der AO-Vermittlerszene das Verantwortungsbewusstsein betreffend Kundeninteresse weit ausgeprägter ist, als es ihrem Ruf üblicherweise anhaftet.

Neben dem oft schwierigen Umfeld im Bereich der Organisationsführung vor Ort und weiteren brisanten Sonderthemen, etwa zu Nachfolgeregelungen oder lokaler Förderung von konkurrierenden Agenturen, wird von den meisten gestandenen AO-Vermittlern als Hauptgrund für eine angedachte Umorientierung in deren Wunsch nach klarer Kundenorientierung genannt. Oft fallen hierbei Sätze wie: „Ich möchte meinem Kunden die bestmögliche Lösung anbieten können, kann es aber im Rahmen meiner Auswahloptionen nicht“, oder: „Meine Kunden wollen vollumfänglich von mir beraten werden, ich kann jedoch aus Fairness nicht Fremdverträge umdecken, mit denen ich sie dann unterm Strich womöglich schlechter stelle. Ich will stattdessen ihre Wünsche in möglichst allen Belangen bestmöglich erfüllen können.“

Zugpferd Gewerbeversicherung: AO-Vertrieb in der Konkurrenzfalle!

Zu alledem ist bei so gut wie jedem Beratungsprofi zwischenzeitlich die Erkenntnis gereift, dass mit gesunkener Attraktivität der Lebensversicherung ÜBER SYSTEMIMMANENTE SCHWACHSTELLEN IN SACHEN UNEINGESCHRÄNKTER KUNDENORIENTIERUNG Pegnitz, 28. November 2019 stattdessen Komposit – dabei speziell das Gewerbesegment – für das eigene betriebswirtschaftliche Überleben immer wichtiger geworden ist. Das Problem dabei: Viele Gewerbekunden wünschen sich eine Ausschreibung ihrer Versicherungsrisiken bei verschiedenen Anbietern. Daher kommt für sie häufig nur ein Makler in Frage. Diejenigen Kunden mit sogenannt einfachen Risikoprofilen, die stattdessen nach einer unkomplizierten bzw. schnellen Lösung suchen und demzufolge auf einen profunden Marktvergleich verzichten, werden werbewirksam von neuen Anbietern aus der Fintech-Szene angelockt. Und diese wiederum geben nach eigenen Angaben ihre durch Ausschaltung der Vermittlerebene gewonnenen Kostenvorteile als Prämienersparnis weiter.

Frei von Interessenskonflikten: IDD-konforme Maklerberatung!

So oder so dürfte sich vor allem in Kundenkreisen, wo der Begriff Makler und dessen Funktion, seine Haftungsverantwortung und eindeutige Zuordnung zum Lager des Kunden bekannt ist, der Trend dahingehend weiter festigen, dessen Ansehen als ganzheitlicher Berater in allen Lebenslagen deutlich höher einzustufen, als es der so gerne zitierte Beliebtheitswert des Berufsbildes „Versicherungsvermittler“ in den Umfragen der letzten Jahre vermuten ließe.

Das bedeutet im Umkehrschluss allerdings nicht automatisch, dass es nicht auch viele Kollegen in der Ausschließlichkeit gäbe, die einen wirklich guten Job machen – auch wenn die aktuelle Studie des BVK zum Anteil der Kollegen, die in ihrem wirtschaftlichen Überleben von Bonifikationen abhängig sind, zugegebenermaßen sehr nachdenklich stimmt. Denn es stellt sich an dieser Stelle sicher zu Recht die Frage, wie derartig ausgeprägte erfolgsbezogene

Vergütungsmodelle überhaupt noch in zweifelsfreien Einklang mit der IDD zu bringen sind. Aus neutraler Sicht heraus darf man diese Fragestellung getrost mit einem deutlichen NEIN beantworten. Zumal eine derartige wirtschaftliche Abhängigkeit die Idee des § 84 HGB praktisch ad absurdum führt, da sie die Selbständigkeit des Handelsvertreters als Unternehmer schlichtweg untergräbt. Exakt an dieser Stelle wäre demzufolge ein idealer Ansatz gegeben, regulierend einzugreifen und dafür zu sorgen, dass auch die Arbeit der gebundenen Vermittler rein sachgerecht und demzufolge IDD-konform vergütet wird.

LV-Provisionsdeckel? Eindeutig kontraproduktiv!

Doch genau in dieser vermittlerseitig unbefriedigenden Gemengelage versucht die Politik den Provisionsdeckel zu platzieren, welcher die so oft propagierte Unabhängigkeit der Vermittler schwächt und stattdessen Abhängigkeiten durch Bürozuschüsse oder andere Umgehungsmöglichkeiten der Deckelung fördert. Und dies alles, wie aktuell durch ein Gutachten des Instituts für Finanz- und Aktuarwissenschaften (ifa) festgestellt, ohne nennenswerten Vorteil für den Kunden. Insofern bleibt wohl nur zu hoffen, dass die Aufklärungsarbeit der Interessenverbände hier doch noch ihre erwünschte Wirkung im Sinne des Verbraucherschutzes entfalten kann.

Eines trifft in diesem Zusammenhang aber alle Marktteilnehmer: die immer schnellere technologische Entwicklung und der wirtschaftliche Druck auf die Gesellschaften Kosten – dabei bevorzugt Personal – einzusparen. Hier liegt neben dem uneingeschränkten Marktzugriff ein weiterer wichtiger Vorteil der Maklertätigkeit nach § 93 HGB, der in der heutigen Zeit des anonymen Outsourcings und der international operierenden Callcenter weiterhin mit persönlicher Expertise und kundenzentriertem Beratungsauftrag seinem Kunden gegenüber glänzen kann.

Was bleibt? Vieles von dem, was einem AO-Vertriebler so alles Sorgenfalten bereitet, betrifft den freien Makler alleine schon aufgrund des geschilderten Anforderungsprofils praktisch nicht oder streift es nur marginal. Eher im Gegenteil: Alle solide aufgestellten und ausreichend technisierten Maklerbüros sehen sich in ihrem Berufsalltag vielen Herausforderungen gegenüber, aber keinesfalls leiden sie an zu wenig Auftragsanfragen oder gar an Kundenschwund. Allerdings sollte uns etwa der Blick nach Großbritannien eindringlich warnendes Beispiel dafür sein, dass es durchaus möglich ist, den unabhängigen Vertrieb/die Maklerschaft durch regulatorische Maßnahmen faktisch zu zerstören bzw. den Zugang zu dieser Dienstleistung weiten Bevölkerungskreisen vorzuenthalten.

Es wäre daher in der Diskussion um Provisionsdeckel und weiterer Regulierungsvorhaben dringend geraten, weniger wahltaktisch motivierte Politikinteressen zu bedienen, sondern objektiv wie sachlich und unter bester Kosten-/ Nutzenabwägung letztlich dem Verbraucherschutz sein Votum zu erteilen. Wohl nur so bleibt zu hoffen, dass „das Kind nicht doch noch mit dem Bade ausgeschüttet wird.“

Pressekontakt:

Stefan Sommerer

Telefon: 09241 4844-388

E-Mail: Stefan.Sommerer@vfm-gruppe.de

Unternehmen

vfm-Gruppe
Schmiedpeunt 1
91257 Pegnitz

Internet: www.vfm.de

Über vfm-Gruppe

Die vfm-Gruppe ist ein inhabergeführter mittelständischer Dienstleister für Makler und Mehrfachagenten mit Sitz im oberfränkischen Pegnitz und Frankfurt am Main. Der Ursprung des Unternehmens geht auf das Jahr 1971 zurück. Mittlerweile sind 75 Beschäftigte für knapp 400 Vertriebspartner im Einsatz. vfm bietet Umsteigern aus der Ausschließlichkeit ein attraktives Konzept, echte Unabhängigkeit, Direktanbindungen zu über 80 Gesellschaften, innovative Services, leistungsstarke Deckungskonzepte sowie finanzielle Starthilfe. vfm erhielt zum sechsten Mal in Folge von der Ratingagentur ASSEKURATA im Maklerpoolrating die Bestnote „Exzellent“. Creditreform zeichnete vfm im Bilanzrating mit dem CrefoZert Bonitätszertifikat aus.