

## Intermediäre im Fokus



**Intermediäre im Fokus - Teil 1 - Die Unabhängigkeit eines Versicherungsmaklers ergibt sich im Wesentlichen aus zwei Punkten: Er handelt nur im Interesse und zum Wohl seines Auftraggebers, also des Kunden. Ferner ist er keinem Versicherer gegenüber weisungsgebunden und kann die Möglichkeiten des Marktes an geeigneten Versicherungslösungen voll nutzen, um den Bedarf seines Kunden möglichst optimal abzusichern. So einfach ist das.**

Die Unabhängigkeit eines Versicherungsmaklers ergibt sich im Wesentlichen aus zwei Punkten: Er handelt nur im Interesse und zum Wohl seines Auftraggebers, also des Kunden. Ferner ist er keinem Versicherer gegenüber weisungsgebunden und kann die Möglichkeiten des Marktes an geeigneten Versicherungslösungen voll nutzen, um den Bedarf seines Kunden möglichst optimal abzusichern. So einfach ist das.

Wie kommt es also dazu, dass vor allem in den letzten Monaten immer wieder die irrierte Ansicht vertreten wird, dass ein Makler, der einen Intermediär nutzt – egal ob Verbund oder Pool –, Gefahr liefe, seine Unabhängigkeit aufzugeben? Möglicherweise liegt es an Vorurteilen, falschen Annahmen und Lobbyarbeit innerhalb der Vermittlerbranche.

Intermediäre – das sind Verbünde und Maklerpools, die Versicherungsmakler bei der Bewältigung des Tagesgeschäfts mit verschiedenen Diensten unterstützen. Das können technische Lösungen sein, selbstentwickelte Versicherungsprodukte etc. Beim Pool kommt in der Regel dazu, dass dessen Anbindungen an Versicherer von den Maklern genutzt werden, um Kundenfälle einzudecken.

Als Verbund – und als solcher ausschließlich im Eigentum der angeschlossenen Makler – setzt die VEMA seit ihrer Gründung auf eigene direkte Kooperationen zwischen Makler und Versicherer, da hierdurch viel Wegezeit bei Unterlagen, Informations- und auch Courtagefluss entfällt.

In einer kleinen, vierteiligen Reihe möchten wir gerne einen genaueren Blick auf die meistgenannten Thesen werfen.

## **These 1: Intermediäre lenken das Geschäft des Maklers durch Information und Produkte.**

Wenn man hier von einem aktiven Lenken wie in der Versicherer-Ausschließlichkeit spricht, dann kann diese Aussage nur unzutreffend sein. Natürlich lenkt jeder, der Informationen für andere aufbereitet, automatisch auf eine gewisse Weise, da so auf bestimmte Highlights eines Produkts hingewiesen wird und somit auch Impulse für den Vertrieb gegeben werden können. Was ein Maklerkollege daraus macht, ist und bleibt aber natürlich allein seine Angelegenheit. Der Intermediär hat im Regelfall keine weiteren Informationen zur Hauptzielgruppe eines jeden seiner angeschlossenen Makler. Wie soll da eine spürbare Einflussnahme stattfinden? Ganz im Gegenteil hat der Intermediär die Möglichkeit, seinen Maklern Schulungsangebote zu liefern, bei denen eben kein bestimmtes Produkt im Vordergrund steht, wie man es bei einer Schulung eines Versicherers aus nachvollziehbaren Gründen wohl erwarten darf. Der Fokus einer Schulung wird primär auf Fachthemen gelegt. Wird im Nachgang doch auf Produkte eingegangen, dann nur, um verschiedene Möglichkeiten vorzustellen, mit denen das vorgestellte Kundenproblem gelöst werden kann. Der Makler bleibt dabei immer frei in seiner Entscheidung, welche Themen und Zielgruppen er mit welchen Produktlösungen angehen möchte. Solche Weiterbildungsangebote stellen einen weiteren großen Mehrwert dar, den nur Verbände oder Pools bieten können. Ein enormer Mehrwert für jeden Maklerbetrieb.

## **Fakt ist: Intermediäre schaffen mehr Unabhängigkeit in der Produktauswahl.**

Es ist naiv davon auszugehen, dass ein kleinerer Maklerbetrieb eine Anbindung an alle Versicherer erhält, mit denen er zusammenarbeiten möchte. Im Zuge der Vertragsfreiheit muss man hier auch Versicherern zugestehen, dass es ihnen freistehen muss, unter welchen Umständen sie eine Kooperation als unwirtschaftlich einstufen. Die alte Kaufmannsregel „Ein Geschäft, an dem nichts verdient ist, ist kein Geschäft“ darf auch für Versicherungsunternehmen gelten. Über einen Intermediär gelingt dieser Marktzugang dann aber vielleicht doch. Je weniger Auswahlmöglichkeiten bei den Produkten bestehen, desto mehr muss man als „Vertreter“ auch mit beschränkten Möglichkeiten agieren. Intermediäre öffnen ein viel weiteres Feld – und das ganz ohne Steuerung.

Im nächsten Teil unserer Reihe möchten wir uns mit der Idee befassen, Intermediäre könnten durch Courtage steuern, wo Versicherungsmakler ihre Kunden eindecken. Ein weiteres Beispiel aus der Praxis sind Tarife mit variabler Courtage, die von verschiedenen Anbietern immer wieder in den Markt gebracht wurden. Oft konnten hier bis zu 40 Prozent Courtage eingestellt werden, was deutlich über den durchschnittlichen Vergütungssätzen liegt. Und dennoch haben sich solche Tarife nie durchgesetzt. Durchgesetzt haben sich aber immer Qualität und ein vernünftiges Preis-Leistungs-Verhältnis.

Generell ist es nach unserem Dafürhalten auch absolut legitim, dass der Versicherungsmakler seine Courtagehöhe zu Lasten des Ertrags des Versicherers verhandelt. Im Grunde ist das nicht anders, als dies inzwischen auch bei Immobilienmaklern der Fall ist: Dort zahlt der Vermieter als Zahlungsempfänger die Courtage. Von daher scheint es uns irrig, eine Abhängigkeit zu unterstellen; vielmehr handelt es sich um ein bewährtes Prinzip, über das keinerlei Einflussnahme in die Entscheidungen eines Versicherungsmaklers darstellbar ist.

Jeder Kritiker sei an dieser Stelle herzlich eingeladen, sich selbst einen Einblick in die alltägliche Arbeit der Versicherungsmaklerbetriebe zu verschaffen – und so vielleicht die eigenen bestehenden Ansichten anhand realer Gesichtspunkte noch einmal zu überdenken.

## **Intermediäre im Fokus - Teil 2**

Hinsichtlich des Zusammenspiels zwischen Versicherungsmakler und Intermediär – egal ob Maklerpool oder Verbund – scheint es an manchen Stellen etwas verzerrte Meinungen zu geben. Da diese immer wieder ihren Weg in die Fachpresse finden, möchten wir mit unserer vierteiligen Serie gerne ein klärendes Licht auf die in diesem Zusammenhang meistgeäußerten Thesen werfen und klarstellen, was gelebte Realität ist.

In unserem ersten Teil haben wir bereits die These unter die Lupe genommen, wonach Intermediäre das Geschäft eines Maklers durch Informationen und Produkte lenken würden.

In diesem Teil befassen wir uns mit der Annahme einer Lenkung über die Courtagehöhen.

### **These 2: Intermediäre lenken das Geschäft des Maklers durch Courtage.**

Die Behauptung, ein Makler könne über die Courtagehöhe gesteuert werden, sollte im Bereich der Boulevardpresse bleiben, wo sie falsch und diffamierend genug ist. Innerhalb der Versicherungsbranche sollte man da doch wesentlich klareren Blickes argumentieren. Ein Makler kann nicht einfach das anbieten, womit das meiste Geld verdient ist – ganz egal, ob das Produkt zum Kundenbedarf passt oder nicht. Dies könnte sich schnell als Bumerang erweisen und träge einen Makler schneller als ihm lieb ist; beispielsweise dann, wenn es zum Schadens- respektive Leistungsfall kommt. Maklerhaftung ist nicht nur ein theoretisches Konstrukt, sondern in vielen Gerichtsurteilen bestätigte Realität. Gerade als Versicherungsvermittler muss man auf den eigenen Ruf bedacht sein. Negative Stimmen verbreiten sich heutzutage wie ein Lauffeuer – und das Internet befeuert das noch zusätzlich. Kein Makler kann sich das heutzutage erlauben.

Wenn man einen Makler zudem so einfach beeinflussen könnte, würden nur noch die zwei, drei Versicherer mit den höchsten Courtagesätzen die Geschäfte bekommen. Die Wirklichkeit zeichnet aber ein ganz anderes Bild. Eine angemessene Vergütung ist zwar wichtig und richtig, aber zunächst muss die Produktqualität passen. Das ist der erste Schritt bei der Auswahl. Und dann kann es sein, dass man abgleicht, ob man über die eigene Direktanbindung mehr Ertrag generiert oder über eine Poolanbindung. Denn es wäre naiv davon auszugehen, dass ein kleinerer Maklerbetrieb bei jedem Versicherer dieselben Courtagesätze erhält, die bei Großvertrieben oder Intermediären verhandelt werden konnten.

### **Fakt ist: Intermediäre schaffen mehr Unabhängigkeit durch faire Vergütung.**

So trägt die Nutzung eines Intermediärs dazu bei, dass ein Makler bei jedem Versicherer fair vergütet wird. Somit wird seine Unabhängigkeit gestärkt, da das wirtschaftliche Überleben gestärkt ist, ohne dass man sich größeren Vertriebsgruppen anschließen muss. Man bleibt sein eigener Herr und kann seine eigene Firmenphilosophie weiterleben.

## **Intermediäre im Fokus - Teil 3**

Wodurch unbeteiligte, fachfremde Dritte die Unabhängigkeit eines Versicherungsmaklers gefährdet sehen, ist bisweilen schon hanebüchen. Die Zusammenarbeit mit Maklerpools oder Verbänden wurde in der jüngsten Vergangenheit immer wieder einmal – unter verschiedenen Aspekten – herangezogen. Wir finden, es ist Zeit für Real-Talk, weshalb wir die Thesen, die in diesem Kontext am häufigsten angeführt werden, in einer vierteiligen Reihe durchleuchten möchten.

Nach den beiden schon abgehandelten Thesen, wonach Makler sich einerseits durch Information und Produkte und andererseits durch die Courtage einfach so steuern ließen, steht heute die Zusammenarbeit selbst auf dem Prüfstand. Denn durch die Nutzung von kostenfreien Dienstleistungsangeboten oder technische Möglichkeiten begäbe man sich ja wieder in eine Abhängigkeit, so die Kritiker. Wir sehen das ganz anders.

### **These 3.1: Makler sollen für das Dienstleistungsangebot des Intermediärs zahlen, um unabhängig zu bleiben.**

Bei dieser These fällt es uns schwer, den Zusammenhang zwischen Zahlung und Unabhängigkeit herzustellen. Macht Sie die Lizenzzahlung für Ihr Office-Paket unabhängiger von Microsoft? Die Idee, den Intermediär mit einer Art „Lizenzgebühr“ deutlicher zum Dienstleister zu machen und aus dem Vermittlungsteil der Maklertätigkeit auszugrenzen, ist wohl eher eine kosmetische Sache. Tatsächlich würde davon wohl vor allem der Intermediär profitieren – ist dessen Vergütung dann doch nicht mehr abhängig vom Vertriebs Erfolg seiner Partner. Das schafft ein sehr hohes Maß an Planungssicherheit. Allerdings zulasten des Versicherungsmaklers.

Das gesamte Kernvergütungssystem in der Versicherungsvermittlung ist in hohem Maße erfolgsabhängig. Selbst ein Fixum in der Ausschließlichkeit ist entweder ins Verdienen zu bringen oder wird ohne weitere Abschlüsse irgendwann nicht mehr gezahlt, wenn man sich trennt.

Einen Makler mit weiteren Fixkosten zu belasten, damit er Zugriff auf die Infrastruktur seines Intermediärs hat, um angesichts der Last gesetzlicher Vorschriften und Regelungen überhaupt noch wirtschaftlich arbeiten zu können, erscheint uns doch sehr unfair. Wie schnell man in eine Situation geraten kann, in der eine möglichst niedrige Fixkostenbelastung mehr als wünschenswert ist, hat uns das Jahr 2020 wohl recht deutlich gezeigt.

### **These 3.2: Versicherungsmakler sollen ihre eigene IT-Infrastruktur schaffen.**

Auch der Ruf, sich zum „digitalen Selbstversorger“ zu machen, ist immer wieder einmal zu hören. Er ist aus unserer Sicht unsinnig und basisfremd. Nehmen wir als Beispiel einen Maklerbetrieb mit drei Personen her. Alle Versicherungskaufleute und fachlich top. Der Betrieb läuft seit 30 Jahren erfolgreich und alle haben ein gutes Auskommen. Nicht einer in diesem Team bringt die Grundlagen mit, ernsthaft eigene IT-Strukturen schaffen zu können. Externe IT-Firmen wissen nichts von den Anforderungen und den Möglichkeiten unserer Branche, was eine Umsetzung zu einer langwierigen Sache machen wird. Teuer wird es sowieso. Und nun möge uns jemand erklären, wieso es klug sein soll, wenn jeder Makler sein digitales Rad selbst neu erfindet. Wo liegt der Vorteil darin, eigene finanzielle und personelle Ressourcen zu verschwenden, wenn es doch fertige Lösungen gibt, die man nutzen kann? Dies mit der der Aussage „Große IT anstatt großen Autos“ zu fordern, ist frech und zeugt nicht eben von einer hohen Meinung von den eigenen Kollegen. Und noch einen Punkt möchten wir ansprechen: Wie soll die große Digitalisierung, nach der die Branche seit Jahren schreit, denn umsetzbar werden, wenn in jedem Betrieb das sprichwörtlich eigene Süppchen gekocht wird? Digitalisierung bedeutet nun einmal auch, dass man sich auf einheitliche Elemente einigt. Das ist ein Seil, an dem die Branche gemeinsam ziehen muss.

### **Fakt ist: Intermediäre schaffen Unabhängigkeit durch technische Waffengleichheit.**

Es ist unfair und wettbewerbsverzerrend, wenn große Vertriebe durch die höheren Courtagesätze ihre Prozesse und Weiterbildung im eigenen Unternehmen abbilden können und der kleinere Makler mit geringeren Courtagesätzen dies selbst finanzieren soll – egal ob durch eigene IT-Projekte oder durch Bezahlung des Intermediärs. Von daher ist es nur fair, wenn die Vergütung

des Versicherers für Intermediäre analog der von großen Vertrieben ausfällt und eine Teilung mit dem Makler erfolgt.

So kann der Intermediär die nötigen technischen Bahnen aufbauen, in die sich ein Maklerbetrieb einklinken kann, ohne dass der Makler dafür extra belastet wird. Andernfalls bestünde gerade zur Ausschließlichkeit der Versicherer ein enormer Nachteil. Auch tritt der Intermediär in gewisser Hinsicht als technischer Vorreiter für seine Makler auf und nimmt diese mit auf den Weg in die Zukunft. Ein technisch wenig versierter Vermittler kann so schnell abgehängt werden, ohne dass er es zunächst bemerkt. Das wiederum kann einem Betrieb die Zukunftsfähigkeit kosten. Auch davor schützen die Intermediäre.

## **Intermediäre im Fokus - Teil 4**

In den drei vorangegangenen Teilen unserer Serie haben wir uns mit den meistgenannten Thesen befasst, die angeführt werden, ob und inwiefern ein Versicherungsmakler durch die Zusammenarbeit mit einem Maklerpool oder Verbund seine Unabhängigkeit gefährden könnte. Wir vertreten die Ansicht, diese gedanklich unausgegorenen Parolen hinreichend dargestellt und widerlegt zu haben.

Gerne möchten wir zum Abschluss dieser Serie ein Fazit ziehen und in diesem die wegbereitenden Aufgaben sowie die Wirkung der Intermediäre für die Gesamtheit der Versicherungsmakler darlegen.

### **Intermediär: Bereicherung, nicht Bevormundung!**

Kann ein Versicherungsmakler ohne Intermediär bestehen? Natürlich, keine Frage. Je nach Größe, Ausrichtung und personeller Aufstellung ist dies aber mehr oder weniger schwierig und teuer. Vieles, das in den meisten Maklerbetrieben erst aufwendig entwickelt werden muss, steht beim Intermediär bereits „ready to use“ im Regal. Intermediäre schaffen eine größere Produktauswahl, sorgen für mehr Fairness bei der Vergütung und sind Anlaufstelle für fachliche Fragen. Jeder Makler entscheidet nach dem „Rosinchenpicker-Prinzip“, was er denn aus dem zur Verfügung Gestellten haben möchte. Und kommt es einmal zum Bruch mit einem Intermediär, dann steht einem Wechsel nichts im Wege: Bestände, Daten, technische Bahnen – alles kann mitgenommen werden. Das ist Partnerschaft auf Augenhöhe und Freiheit. Mit Bevormundung oder der Aufgabe der Unabhängigkeit hat das nichts zu tun. Wie jemand zu dieser Annahme kommen kann, ist uns schleierhaft.

Auch die Maklerschaft selbst sieht das wohl ähnlich und schert sich im Allgemeinen eher wenig darum, was über sie und ihre Dienstleister gesprochen wird. Wir gehen davon aus, dass der Anteil des Neugeschäfts, welches unter Beteiligung eines Intermediärs vermittelt wird, stetig steigen wird. Gleichzeitig werden die bedeutenden Intermediäre ihre Dienstleistungen immer weiter ausbauen, um den Makler von prozessualen Themen zu entlasten. So stärken sie diesem den Rücken und schaffen mehr zeitliche Freiräume für Beratung und Akquise. In diesem Trend befinden wir uns bereits. Das Magazin Cash veröffentlichte seine diesjährige Hitliste der Maklerpools. Alle bedeutenden Marktteilnehmer wiesen ein zweistelliges Wachstum auf. Auch die VEMA selbst ist in den Jahren 2018 und 2019 um jeweils 25 Prozent gewachsen. Inzwischen wird ein Provisionsvolumen (Maklercourtage plus Overhead) von rund 200 Millionen Euro über sie erwirtschaftet. Die angeschlossenen 3700 Maklerbetriebe genießen die Vorzüge ihres genossenschaftlichen Intermediärs.

Solange ein Intermediär den Versicherungsmakler und dessen Bedarf versteht, unterstützend da ist, wenn er gebraucht wird, und sich fair und partnerschaftlich verhält, gibt es nicht einen

einzigem logischen Grund dafür, auf die Mehrwerte zu verzichten, die man als Makler erhalten kann. Die Unabhängigkeit geht dabei vom Denken und Handeln des Maklers aus – und von nichts anderem. Und zur Unabhängigkeit muss auch zählen, dass er frei in der Entscheidung ist, mit wem er zusammenarbeiten will.

Jede der von uns behandelten Thesen mit ihrem Aufruf, ohne Intermediäre zu arbeiten, schwächt den Versicherungsmakler. Es verursacht zusätzliche Kosten, es verschlingt Zeit, es treibt ihn in die Arme größerer Maklerstrukturen, Vertriebe oder gar in die Ausschließlichkeit. Stellen Sie sich doch selbst die Frage, wem das nutzen soll. Dem Makler mit Sicherheit nicht.

Diesem ist insofern mehr gedient, als es mehrere erfolgreiche Intermediäre gibt, die im fairen Wettbewerb zueinanderstehen. Jeder davon hat unterschiedliche Qualitäten und Schwerpunkte. So befruchtet sich der Markt gegenseitig und es findet eine stetige Weiterentwicklung bei allen Beteiligten statt. Davon kann ein Versicherungsmakler nur profitieren.

Und auch für die Gesamtbranche sind Intermediäre im Maklersegment ein Segen. Nur sie können den mit viel Aufwand umgesetzten BiPRO-Normen sinnvoll „Leben einhauchen“ und damit einen enormen Beitrag dahingehend leisten, die Digitalisierung der Branche tatsächlich voranzubringen.

Alles in allem kann man wohl sagen, dass derjenige, der gegen Intermediäre wettet, die Situation der Versicherungsmakler im Jahr 2021 noch nicht ganz verstanden hat. Wir indes haben sie verstanden und arbeiten mit aller Kraft weiter an Lösungen, die den Arbeitsalltag unserer Maklerkollegen erleichtern. Von Maklern – für Makler!

#### **Pressekontakt:**

Eva Malcher  
Telefon: 0921-990936-613  
Fax: 0921-990936-609  
E-Mail: [eva.malcher@vema-eg.de](mailto:eva.malcher@vema-eg.de)

#### **Unternehmen**

VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft eG  
Unterkonnorsreuth 31  
95500 Heinersreuth

Internet: [www.vema-eg.de](http://www.vema-eg.de)

#### **Über VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft eG**

Die VEMA eG ist der größte genossenschaftliche Zusammenschluss unabhängiger Versicherungsmakler in Deutschland. Mehr als 3.500 mittelständische Maklerunternehmen mit rund 23.000 Mitarbeitern haben sich inzwischen diesem Verbund angeschlossen. Die VEMA eG bietet Ihren Partnern und Genossen technische Lösungen, leistungsstarke Deckungskonzepte in allen wichtigen privaten und gewerblichen Kompositsparten, Marketingdienste, ein umfangreiches Weiterbildungsangebot und unternehmensberatende Dienste.

