

Trotz vereinfachtem Beratungsprozess: aufwändige Betreuung von Gewerbekunden schreckt Maklerinnen und Makler ab



Franziska Geusen

© AfW

Personalabbau, Reduzierung von direkten Ansprechpartnern, Hotlines – auf den ersten Blick scheint es, als ob Versicherer es Vermittlerinnen und Vermittlern nicht gerade leicht machen wollen, komplexe Gewerbeversicherungen an Unternehmerinnen und Unternehmer zu bringen. Inzwischen verzichtet ein Fünftel der Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler komplett auf das Gewerbegeschäft. Im Rahmen des aktuellen Vermittlerbarometers hat der AfW ermittelt, welche Folgen das für die Beratung und Betreuung von Gewerbeversicherungen hat.

Der sogenannte "Bauchladenmakler" ist ein bekanntes Bild: Ob Altersvorsorge, Hausrat oder Vermögensschaden-Haftpflicht – alles wird angeboten, überall besteht Fachwissen. Doch diese Vorstellung entspricht längst nicht mehr der Realität. Das zeigt auch die aktuelle Umfrage des AfW: Etwa 20 % der Befragten vermitteln keine gewerblichen Versicherungen.

Komplexität als Hürde für Gewerbeversicherungen

Ein Blick auf die Gründe macht deutlich: Vor allem die zunehmende Komplexität der Produkte schreckt viele Vermittlerinnen und Vermittler ab. Ob Beratungsaufwand, Schadensregulierung oder Haftungsrisiken – in nahezu allen Bereichen nannten die Befragten wachsende Herausforderungen. Die Zahl der Teilnehmenden, welche keine besonderen Schwierigkeiten im Vertrieb von Gewerbeversicherungen sehen, schrumpft auch im Jahr 2024 weiter.

„Wir beobachten eine deutliche Reduzierung direkter Ansprechpartner für Vermittlerinnen und Vermittler, etwa in Form von Underwritern“, erklärt Franziska Geusen, Vorständin des AfW und selbst auf Gewerbeversicherungen spezialisierte Maklerin. „Früher konnte man im persönlichen Austausch unkompliziert maßgeschneiderte Lösungen für Unternehmen entwickeln. Heute dominieren standardisierte Produkte und anonyme Hotlines – auch im Gewerbebereich. Die aktuelle Tendenz, weiter Personal im Sachbereich abzubauen, wird diesen Effekt sicherlich weiter verstärken.“



Kippt die Stimmung?

Neben den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten bot die Umfrage auch Raum für individuelle Kommentare. Wo im letzten Jahr noch besonders häufig auf Kooperationen mit Fachmaklern hingewiesen wurde, finden sich beim 17. Vermittlerbarometer klare Aufforderungen in Richtung der Versicherer:

- „Der Service bei den VR wird immer schlechter. Emails werden nicht beantwortet – Die telefonische Erreichbarkeit wird gefühlt immer schlechter“
- „Fehlender AD - Support insbesondere beim Check komplexer Risiken vor Ort.“
- „grottenschlechte Schadenbearbeitungszeiten der Versicherer“
- „schlechte und verzögerte Leistungen beim Versicherer“

Diese Aussagen verdeutlichen, dass viele Vermittlerinnen und Vermittler sich nicht mehr dazu in der Lage fühlen, die individuellen Herausforderungen der Gewerbetreibenden zu bedienen. Gerade im komplexen Gewerbebereich wird eine individuelle Betreuung gefordert.

Versicherer können sich leicht abheben

Für diejenigen Versicherer, die im Gewerbebereich wachsen wollen, sollten diese Aussagen aber auch Grund zu Hoffnung geben. Bei allen Digitalisierungsbestrebungen und Produktverbesserungen scheint der Service in der Bestandsbetreuung den Nerv der Vermittlerinnen und Vermittlern zu treffen.

„Wer es schafft, hier herauszustechen, kann sicherlich enormes Wachstumspotential ausschöpfen.“, kommentiert Franziska Geusen. „In vielen Bereichen können die Risikoträger vor allem im kleinen und mittleren Gewerbesegment eine auskömmliche Marge generieren. Die Versicherer sollten sicherlich überlegen, wie sie – vor allem auch jüngere – Vermittlerinnen und Vermittler unterstützen können, um sich als richtiger Partner im Gewerbegebiet zu positionieren.“

Zur Studie: Das jährliche AfW-Vermittlerbarometer wurde in Kooperation mit den Fördermitgliedern des Verbandes bereits zum 17. Mal mittels einer Online-Umfrage im Oktober und November 2024 durchgeführt. Insgesamt 1.173 Teilnehmerinnen und Teilnehmer

beantworteten 124 Fragen zu ihrer Tätigkeit, ihrem Einkommen, der Regulierung und anderen aktuellen Fragen. Rund neun von zehn Befragten (88,6 Prozent) haben eine Erlaubnis für die Versicherungsvermittlung (§34d GewO), davon beraten rund 84 Prozent im Maklerstatus. 59,1 Prozent der Befragten verfügen über die Erlaubnis als Finanzanlagenvermittler/-in nach §34f GewO. Das durch das AfW-Vermittlerbarometer eruierte Stimmungsbild weist weit über den Verband hinaus, denn 62,4 Prozent der Befragten sind keine Mitglieder des AfW.

Pressekontakt:

AfW - Bundesverband Finanzdienstleistung e.V.

Telefon: 030 / 63 96 43 7 - 0

Fax: 030 / 63 96 43 7 - 29

E-Mail: office@afw-verband.de

Unternehmen

AfW - Bundesverband Finanzdienstleistung e.V.

Kurfürstendamm 37

10719 Berlin

Internet: www.bundesverband-finanzdienstleistung.de

Über AfW - Bundesverband Finanzdienstleistung e.V

Der Bundesverband Finanzdienstleistung AfW e.V. ist der Berufsverband unabhängiger Finanzberater:innen. Circa 40.000 Versicherungs-, Kapitalanlage- und Immobiliendarlehensvermittl:innen werden durch seine ca. 2.100 Mitgliedsunternehmen repräsentiert. Er wurde 1992 gegründet.

Der AfW ist gefragter Gesprächspartner der Politik im gesamten Bereich der Finanzdienstleistung. Sein aktives Engagement ist Garant dafür, dass die Interessen der unabhängigen Finanzberater:innen in Politik, Wirtschaft und Presse wahrgenommen und berücksichtigt werden. Er ist als Interessenverband beim Deutschen Bundestag und beim Europäischen Parlament akkreditiert und engagiert sich in diversen Brancheninitiativen insbesondere auch zum Thema Nachhaltigkeit in der Finanz- und Versicherungswirtschaft.

Die Arbeit des AfW wird durch eine große Anzahl von Fördermitgliedsunternehmen unterstützt.