

# BFV im Gespräch – Sach und Rechtsschutz: Service- und Dienstleistungsfähigkeit stehen im Fokus



Die Bundesarbeitsgemeinschaft zur Förderung der Versicherungsmakler (BFV) wurde im Mai 2014, also vor genau zehn Jahren, gegründet. Damals wurde gerade das LVRG und ein Provisionsdeckel für die Lebensversicherung diskutiert. Den Maklerversicherern drängte sich die Frage auf, warum der Beratung von Versicherungsmaklern so wenig Wertschätzung in der Öffentlichkeit entgegengebracht und diese immer nur auf die Vergütung reduziert wird. Daraus entstand die BFV, die heute als Interessenvertreterin von Versicherungsmaklern und mittelständischen, maklerorientierten Versicherern agiert.

*AssCompact lud 2024 die Mitglieder der BFV zum Gespräch ein und ging den Dingen auf den Grund. Im zweiten Teil der Gesprächsserie sprach AssCompact über den Wert der persönlichen Beratung, warum Sach- und Rechtsschutzversicherer mehr als nur reiner Kostenerstatter sind und über die Notwendigkeit einer 360 Grad Beratung im Kundengespräch mit Stefan Appelt, Leiter Maklervertrieb Concordia, Michael Eichhorn, Vorstandsvorsitzender bei der DMB Rechtsschutz, und Roland Roider, Vorstandsvorsitzender bei Die Haftpflichtkasse.*

## Herr Roider, die Haftpflichtkasse war von Anfang dabei. Was hat Sie dazu bewogen mitzumachen?

**ROLAND ROIDER** Wir als Haftpflichtkasse sehen es seit jeher als essenziell an, den unabhängigen Vertrieb zu stärken. Wir arbeiten nahezu ausschließlich im Segment des Maklervertriebs und möchten durch unser Engagement die politische Reichweite und Vertretung des Marktes im politischen Raum fördern. Unabhängige Beratung ist eine wesentliche Säule der zukünftigen Versorgung der Bevölkerung, und wir müssen diese stützen und fördern, um den Anforderungen gerecht zu werden, die aus der EU und der nationalen Gesetzgebung auf uns zukommen.

## Herr Eichhorn, welche Motive hatte die DMB Rechtsschutz, die BFV mitzugründen?

**MICHAEL EICHHORN** Die DMB Rechtsschutz ist ein unabhängiger Maklerversicherer. Das bedeutet, dass Unabhängigkeit und Maklervertrieb tief in unserer Unternehmensphilosophie verwurzelt sind. Wir setzen uns seit fast 20 Jahren aktiv für den Berufsstand der Makler ein, um ihre spezielle Stellung zu stärken und transparent zu machen, was Makler leisten und welche hohe Beratungsqualität sie bieten. Seit Gründung der BFV sind wir dort engagiert und unterstützen aktiv, um relevante Punkte zu diskutieren und die Rolle der Makler auch in Zukunft zu stärken.

## Was waren für die Motive für die Concordia, Herr Appelt?

**STEFAN APPELT** Im Maklervertrieb der Concordia legen wir ebenfalls großen Wert auf die Zusammenarbeit mit freien Vermittlern, da wir ihre Beratungsqualität und die damit verbundene Bedeutung ihrer Arbeit sehr schätzen. Ein Engagement in der BFV ermöglicht es uns, uns für die Interessen der Makler stark zu machen und ihre wichtige Rolle in den Verkaufsprozessen zu unterstützen. Wir sehen die BFV hierbei als Plattform, um gemeinsam mit anderen Versicherern die politischen und regulatorischen Rahmenbedingungen zu begleiten, die unsere Branche betreffen. Es ist uns wichtig, dass die unabhängigen Vermittler ernst genommen werden und ihre Beratungsqualität anerkannt wird.

## Können Sie ein konkretes Beispiel nennen, wie das Engagement in der BFV die Makler unterstützt?

**ME** Der Makler profitiert konkret davon, dass seine rechtliche Stellung, die ihn im Lager des Kunden positioniert, in der Öffentlichkeit gestärkt und transparenter gemacht wird. Dies hilft dabei, die besondere Rolle des Maklers auch gegenüber Kunden zu verdeutlichen. Zudem unterstützen in der BFV engagierte Versicherer die Makler in regulatorischen und gesetzlichen Themen, wie dem Provisionsdeckel, indem sie gemeinsam mit anderen Versicherern solide Argumente und Fakten zusammentragen. Das stärkt die Interessen der Makler.

**RR** Uns ist wichtig, den Makler als Sachwalter des Kunden in den Vordergrund zu stellen und ihm ein Gesicht zu geben, insbesondere im Vergleich zum Handelsvertreter. Das Image des Maklers muss klarer darge-

stellt werden, da in der Gesellschaft allzu häufig nicht unterschieden wird, in wessen Auftrag er handelt und welche Aufgaben er übernimmt. Wesentlich ist es daher, das deutlich zu machen und das Bild des Maklers auch auf politischer Ebene zu schärfen, um seine Unabhängigkeit und Aufgabenstellung besser zu beleuchten.

#### **Das heißt, es handelt sich um einen Beitrag zur Stärkung des Berufsbildes?**

**SA** Ja, das sehe ich auf jeden Fall so. Die Versicherungsbranche gilt oft als schwarzes Schaf, das ist meiner Meinung nach völlig ungerechtfertigt. Besonders im freien Vermittlermarkt wird die hohe Beratungsqualität sehr ernst genommen. Es ist dabei wichtig, dass wir in

gleichsrechner schlichtweg nicht ersetzt werden kann. Bei komplexen Themen wie Betriebsunterbrechungen, Bewertungen von Gebäuden oder speziellen Risikosituationen, die eine bedarfsgerechte Beratung erfordern, ist die Expertise eines Maklers unerlässlich. So lassen sich existenzgefährdende Lücken vermeiden.

**RR** Insbesondere wenn es um die kontinuierliche Begleitung der Kunden in ihren sich wandelnden Lebenssituationen geht, ist persönliche Beratung unerlässlich. Im Gegensatz zu einem Vergleichler bietet ein Versicherungsmakler nicht nur Lösungen für bestehende Risiken an, sondern empfiehlt auch präventive Maßnahmen, um Risiken zu minimieren. Persönliche



*„Unabhängige Beratung ist eine wesentliche Säule der zukünftigen Versorgung der Bevölkerung, und wir müssen diese stützen und fördern, um den Anforderungen gerecht zu werden, die aus der EU und der nationalen Gesetzgebung auf uns zukommen.“*

ROLAND ROIDER

diesem Bereich gemeinsam weiter aktiv bleiben. Bei Concordia haben wir den Wahlspruch „Wir nehmen Sie persönlich“ und setzen u.a. stark auf regionales Fachwissen und Verbindlichkeit. Diese Unterstützung haben wir in den vergangenen Jahren stetig vorangetrieben und stehen auch zukünftig dafür, unseren Vertriebspartnern sowohl durch einen zentralen Maklerservice als auch durch unsere Kompetenzteams in den Regionen in vielfältiger Weise zur Seite zu stehen.

#### **Das Berufsbild punktet durch Beratungskompetenz. Welchen Mehrwert bietet die persönliche Beratung durch Vermittler in der vermeintlich wenig erklärungsbedürftigen Sachversicherung?**

**SA** In der persönlichen Beratung liegt ein großer Vorteil. Besonders bei Sachversicherungen, die oft nur als Massenprodukte wahrgenommen werden, kann die individuelle Beratung einen großen Unterschied machen. Diese Individualität ermöglicht es, flexibel und gezielt auf die besonderen Bedürfnisse und Situationen der Kunden einzugehen. Das schafft Verbindlichkeit und Vertrauen, was bei einem reinen Vergleichsrechner ohne Beratung oft nicht gegeben ist.

**ME** Ein professioneller Berater bringt immer auch jahrelange Erfahrung und tiefgehendes Fachwissen mit, das durch einfache Online-Recherchen oder Ver-

beratung geht einfach weit über den reinen Vertragsabschluss hinaus.

**SA** Im Komposit-Bereich differenzieren sich die Produkte sehr stark über das Massengeschäft wie Privathaftpflicht und Hausrat hinaus. Hierdurch ergeben sich eine Vielzahl von Zielgruppen und Spezialisierungsnotwendigkeiten. Und erst diese Zielgruppenorientierung in der Beratung gewährleistet eine individuelle und bedarfsgerechte Absicherung des Kunden.

**ME** Selbst innerhalb einer einzigen Sparte wie der Rechtsschutzversicherung gibt es zahlreiche Unterschiede in der Zielgruppe und deren Beratung. Wir betrachten zum Beispiel Berufseinsteiger, Berufstätige und Rentner jeweils als eigene Zielgruppen mit spezifischen Bedürfnissen und Risiken. Für Berufseinsteiger ist der Berufs-Rechtsschutz vielleicht weniger relevant, während er für langjährig Berufstätige von zentraler Bedeutung ist.

**RR** Bei der Haftpflichtkasse betrachten wir die verschiedenen Lebenssituationen unserer Kunden. Zum Beispiel haben junge Singles, Familien und Senioren ja ganz unterschiedliche Bedürfnisse und Risikoprofile. Diese Differenzierung ist entscheidend, um sicherzustellen, dass unsere Kunden genau die Leistungen bekommen, die sie benötigen, und keine unnötigen Versicherungen abschließen müssen. ▶

### Viel Sach-Geschäft wird mittlerweile über Pools eingereicht. Lohnt sich die Direktanbindung für kleine Maklerhäuser überhaupt noch?

**RR** Aus unserer Sicht lohnt sich eine Direktanbindung immer. Die direkte Anbindung ermöglicht eine engere und individuellere Zusammenarbeit zwischen Makler und Versicherer. Dies ist besonders wichtig, wenn es um komplexe Kundenbedürfnisse oder spezielle Zielgruppen geht, für die maßgeschneiderte Lösungen erforderlich sind. Durch die Direktanbindung können wir auch schneller und gezielter auf Anfragen und besondere Anforderungen reagieren, was die Servicequalität und Kundenzufriedenheit erheblich steigert.

**SA** Die Direktanbindung bietet uns die Möglichkeit, Maklerbetriebe noch besser zu unterstützen, beispielsweise bei Objektbewertungen oder Risikoeinschätzungen. Die persönliche Betreuung und die regionale Vernetzung sind dabei entscheidende Vorteile, die über einen Pool in dieser Form einfach nicht abgebildet werden können.

**ME** Die Direktanbindung bietet viele Vorteile, insbesondere die Flexibilität und den direkten Austausch mit den Maklern. Natürlich spielen auch Pools eine wichtige Rolle, indem sie zum Beispiel für den Makler administrative Aufgaben reduzieren. Im klassischen Standard-Geschäft bei Privatkunden macht die Zusammenarbeit mit Pools aus Sicht vieler Makler ebenfalls Sinn.

**RR** Für uns als Maklerversicherer bleibt dabei eines entscheidend: Maklerpools und Verbünde müssen dazu beitragen, die unabhängige Beratung zu fördern.

viduellen Betreuung haben, wenn sie das wünschen. Es ist uns wichtig, flexibel auf die jeweiligen Bedürfnisse der Makler einzugehen. Am Ende des Tages aber lassen wir den Versicherungsmaklern die Wahl, welche Anbindungsform für sie am besten geeignet ist.

### Sachversicherer gelten schnell nur als reiner Kostenerstatter. Was halten Sie diesem Bild entgegen?

**SA** Bei Concordia legen wir Wert auf eine ganzheitliche Betreuung unserer Vertriebspartner und deren Kunden. Das bedeutet, dass wir nicht nur im Schadenfall zahlen, sondern aktiv dabei helfen, Lösungen zu finden, um den Schaden bestmöglich zu bewältigen. Unsere regionalen Kompetenzteams, können vor Ort Entscheidungen treffen, sei es bei der Prämienfindung oder der Unterstützung im Schadenfall. Außerdem bieten wir präventive Maßnahmen an, um Risiken zu minimieren und unterstützen unsere Maklerbetriebe und Kunden durch persönliche und verbindliche Beratung.

**RR** Ein gutes Beispiel für die Haftpflichtkasse ist der Umgang mit Elementarschäden. Wir bieten nicht nur finanzielle Hilfe im Schadenfall, sondern unterstützen unsere Kunden auch aktiv bei der Schadensbewältigung. Dazu gehört die Vermittlung von Handwerkern, die schnelle Reparaturen durchführen können, und die Organisation von Lagermöglichkeiten für unbeschädigte Güter. Unsere kontinuierliche Betreuung und die persönlichen Beziehungen, die wir zu unseren Kunden



*„Der Makler profitiert konkret davon, dass seine rechtliche Stellung, die ihn im Lager des Kunden positioniert, in der Öffentlichkeit gestärkt und transparenter gemacht wird. Dies hilft dabei, die besondere Rolle des Maklers auch gegenüber Kunden zu verdeutlichen.“*

MICHAEL EICHHORN

### Man hört ja hin und wieder, dass nicht jedes Maklerhaus überhaupt noch eine Direktanbindung bekommt. Wie verhält es sich damit?

**RR** Wir bieten jedem Maklerhaus grundsätzlich die Möglichkeit an, eine Direktanbindung zu bekommen. Allerdings hängt dies stark von den individuellen Geschäftsmodellen und Bedürfnissen der Makler ab. Während einige kleine Maklerhäuser von den administrativen und technischen Vorteilen eines Pools profitieren, ziehen andere die individuelle Betreuung und den direkten Kontakt vor, den eine Direktanbindung bietet.

**ME** Wir legen Wert darauf, dass die Makler unabhängig von ihrer Größe Zugang zu einer direkten und indi-

pflegen, sind zentrale Bestandteile unseres persönlichen Serviceangebots.

### Wie verhält es sich bei einem reinen Rechtsschutzversicherer wie der DMB Rechtsschutz, Herr Eichhorn?

**ME** Auch wir haben uns schon von Anfang an weit über die Rolle des reinen Kostenerstatters hinaus entwickelt. Unser Ziel ist es, dass Kunden bereits im Vorfeld präventive Maßnahmen ergreifen können, um Streitigkeiten zu vermeiden. Dazu gehört zum Beispiel die kostenfreie telefonische Rechtsberatung. Hier erhalten Kunden eine anwaltliche Beratung in sämtlichen Rechtsgebieten, auch schon bevor ein Streit entsteht.

Außerdem bieten wir als weitere Serviceleistung die Mediation an, um Konflikte einvernehmlich und außergerichtlich lösen zu können.

### Und dennoch liegt der Vorwurf im Komposit-Bereich in der Luft, dass etwa Bearbeitungszeiten zu lang seien.

**RR** Wir bei der Haftpflichtkasse sind uns dieser Herausforderung bewusst, dass Bearbeitungszeiten manchmal länger sein können als gewünscht. Dies liegt zum Teil an demografischen Veränderungen und dem Fachkräftemangel, der die gesamte Branche betrifft. Ein weiteres Problem sind die zunehmend häufigen und intensiven Naturkatastrophen, die zu einem Anstieg der Schadensmeldungen führen. Zum Beispiel hatten wir letztes Jahr an einem Tag 1.000 Schadensmeldungen aufgrund von Starkregenereignissen. Solche Großereignisse führen unweigerlich zu Verzögerungen in der Bearbeitung.

### Zum Schluss der Blick auf die junge Maklergeneration. Makler-Start-ups beraten tendenziell in Bereich der Lebensversicherung. Wieso soll die junge Beratergeneration Komposit nicht aus dem Blickfeld verlieren?

**RR** Sicher, junge Makler können durch den Einstieg in die Lebensversicherungen schnell Einnahmen generieren, was für den Anfang ihrer Karriere wichtig ist. Gleichzeitig bietet die Sachversicherung durch regelmäßige Prämien kontinuierliche Einkommensströme. Zudem ergänzen sich die Beratungsfelder: Ein Kunde, der bei seiner Altersvorsorge beraten wird, hat auch Bedürfnisse in der Absicherung von Sachwerten. Durch die Kombination beider Bereiche können junge Makler ein umfassendes Beratungspaket anbieten, was ihre Attraktivität und Kompetenz im Markt erhöht.

**ME** Wir beobachten, dass sich Maklerhäuser – unabhängig vom Alter des Inhabers – nach und nach neue Beratungsfelder erschließen. Am Beispiel der Rechts-



*„Die Versicherungsbranche gilt oft als schwarzes Schaf, das ist meiner Meinung nach völlig ungerechtfertigt. Besonders im freien Vermittlermarkt wird die hohe Beratungsqualität sehr ernst genommen. Es ist dabei wichtig, dass wir in diesem Bereich gemeinsam weiter aktiv bleiben.“*

STEFAN APPELT

**SA** Wir haben beispielsweise in Bayern Erfahrungen machen müssen, wo nach schweren Wetterereignissen und in deren Folge extremen Häufung von Schadenergebnissen Bearbeitungszeiten deutlich länger waren als üblich. Um solche Situationen künftig besser zu bewältigen, haben wir die Vernetzung mit anderen Schadenbereichen im Bundesgebiet, insbesondere was die Erreichbarkeit angeht, verbessert und die technische Unterstützung durch Nutzung von BiPRO-Normen ausgebaut. Dadurch konnten wir die Prozesse für alle Beteiligten effizienter gestalten und die Bearbeitungszeiten bereits deutlich normalisieren.

**ME** Solche Schwankungen der Schadenssituationen sehen wir im Rechtsschutz tatsächlich eher nicht. Dennoch müssen sich die Versicherer im Klaren darüber sein, dass lange Bearbeitungszeiten für Versicherungsmakler frustrierend sein können. Wir nutzen modernste Technologie, um den Austausch von Informationen zu beschleunigen und effizienter zu gestalten. Außerdem legen wir großen Wert auf eine hohe Erreichbarkeit und arbeiten kontinuierlich daran, durch telefonische Beratung und digitale Kommunikationsmittel mögliche Wartezeiten zu reduzieren.

schutzversicherung wird das an einer Weiterentwicklung des Beratungsfeldes deutlich. So hat das Bedürfnis nach einer Absicherung von Rechtsstreitigkeiten infolge der Pandemie, rechtlicher Unsicherheiten und steigender Rechtsverfolgungskosten zugenommen. Diese Entwicklungen haben das Bewusstsein für rechtliche Risiken geschärft. Daher setzten sich Makler nun vermehrt mit dem Thema Rechtsschutz-Versicherung auseinander.

**SA** Ich ergänze das dahingehend, dass die langfristige Kundenbetreuung im Komposit-Bereich über ein gesamtes Leben hinweg bedeuten kann. Der Makler begleitet durch alle Lebensphasen – von Ausbildung oder Studium über den Einstieg ins Berufsleben, die Gründung einer Familie bis hin zum Ruhestand. Wesentliche Veränderungen hinsichtlich einer Absicherung von Risiken betreffen dabei häufig auch den Komposit-Bereich und nicht nur die Leben- und Krankenversicherung. Daher bin ich überzeugt, dass ein junger Makler an der sogenannten 360-Grad-Beratung nicht vorbei kommt. Sowohl ein Beratungs- und Spezialisierungsansatz „Sach“ als auch über den Ansatz „Leben“ und „Kranken“ bieten hierbei interessante Entwicklungsmöglichkeiten. ●