

Bericht vom 43. Versicherungswissenschaftlichen Fachgespräch „Maklerpools - Rolle – Funktionen – offene Fragen“

Erstmals fand am 26. September 2019 ein Fachgespräch im „Tieranatomischen Theater“ der HU statt. Der Vorstandsvorsitzende unseres Vereins **Olaf Dilge** begrüßte die Teilnehmer und Referenten und dankte Herrn Sooth für die Einladung der Verti. Danach führte **Prof. Dr. Hans-Peter Schwintowski** von der HU Berlin als Moderator ins Thema „Pools“ ein. Er stellte fest: Weder VVG noch VAG erwähnen Pools.

Als erster Redner stellte **Marco Gerhardt** von EY Innovalue sich und sein Unternehmen vor. Dann beschrieb er die Entwicklung und unterschiedliche Historie der Pools. Man könne von etwa 24.000 Maklern ausgehen. Die Registrierungen würden allerdings kein realistisches Bild der „Aktiven“ erlauben, weil zu beobachten sei, dass insbesondere kleine Maklerunternehmen ihre Bestände im Alter nicht abgeben sondern „auslaufen“ lassen. Noch vor zehn Jahren hätten Makler im Durchschnitt mit 3-4 Pools gearbeitet. Deren Leistungen bestanden wesentlich darin, über Rahmenverträge höhere Courtagessätze zu organisieren und ggf. technische Unterstützung zu bieten. Das sollte möglichst nichts kosten und Gebühren wurden kaum akzeptiert. Die Finanzierung sei überwiegend durch einen „Overhead“ von 20 – 25% der Courtage erfolgt. Das habe sich für alle Beteiligten als unvorteilhaft erwiesen. 15 bis 25 Pools würden inzwischen den Markt beherrschen, wobei die größten zehn über 700 von rund 1.100 Mio. € an Provisionseinnahmen buchen. Daneben gebe es einige erfolgreiche Spezialisten. Der Trend gehe dahin, nur noch mit 1 – 2 Pools zu arbeiten. Der „Kampf um die Makler“ werde über Services und Technik ausgetragen. Makler könnten dadurch viel Geld und Erfassungsaufwand sparen. Eine weitere Konzentration – ähnlich wie in UK, wo es viel weniger Marktteilnehmer gebe – sei zu erwarten. Inzwischen würden auch Versicherer unbetreute Bestände an Pools geben.

Das zweite Referat hielt **Lars Drückhammer**, Inhaber und Geschäftsführer von Blau Direkt. Er bestätigte, dass der Trend dahin gehe, jeweils nur mit einem Pool zusammen zu arbeiten. Sein Unternehmen habe Gebühren eingeführt (zunächst 10 Euro monatlich), um das Tempo der Neuanbindungen zu reduzieren. Gebühren waren bis dahin unpopulär. Es sei aber der gegenteilige Effekt eingetreten. Es habe sich gezeigt, dass Partner, die Gebühren zahlen, schneller produktiv würden. Neben dem Angebot eigener Software über das Tochterunternehmen Dionera liege der Leistungsschwerpunkt in der Administration der Bestände. Das Wachstum beruhe überwiegend auf Bestandsübertragungen. Während die Schnittstelle zum Kunden in der Vergangenheit bei den Versicherern gelegen habe, erfolge heute die meiste Kommunikation über die Makler/Vermittler. Das habe einen erheblichen Aktualisierungsaufwand in den Maklerverwaltungsprogrammen zur Folge. Hauptaufgabe der Makler sei es, eine emotionale Bindung der Kunden zu erreichen. Dazu seien häufige Ansprache und Entlastung von Administrativem Aufwand ein wesentlicher Baustein.

Karl Grandl, Chief Insurance Officer bei Wefox, stellte dar, wie sein Unternehmen sich als zentrales Verbindungsglied zwischen Makler, Versicherer und Kunden positioniere. Durch die umfangreichen Services und modernste Technik gewinne der Makler Zeit für die Aufgaben, „die Spaß machen“ und mit denen man Geld verdiene, etwa die Kundenbetreuung und den aktiven Verkauf. Basis dafür sei eine universelle Schnittstelle („BIPRO in gut“). Es würden nicht nur Leads angeboten, sondern diese würden auch qualifiziert. Im Ergebnis führe das zu deutlich verbesserter Kundenkommunikation und massiver Steigerung der Produktivität. Kein Kunde wolle fünf Versicherungsapps, weil die Verträge i.d.R. statisch seien. Startups könnten eine Customerjourney bieten, die den Kunden in seiner jeweiligen Lebenssituation anspreche. Wefox habe außerdem eine Methode entwickelt, für Interessenten den „passenden“ Vermittler zu finden („Broker-Tinder“). Dadurch, dass nach gegebenen Merkmalen zugeordnet werde, wer welchen Kunden betreut, könne die Erfolgs- und Abschlussquote um etwa 30% gesteigert werden.

Moderator Schwintowski fasste die Vorträge zusammen und eröffnete die lebhafte Diskussion, die sich in erster Linie um Fragen wie „Bestände“, „Mandate“ und „Schadenbearbeitung“ drehte. Einigkeit bestand darüber, dass insbesondere für erklärungsbedürftige Produkte - etwa zur Altersvorsorge – auch zukünftig die persönliche Ansprache und Betreuung der Kunden von großer Bedeutung sei.

Schwintowski schloss die Diskussion und Dilge bat im Namen von Verti mit Dank an die Referenten, den Moderator und das Publikum zum „Get together“, wo die Fragen im kleinen Kreis weiter erörtert wurden.

Die 28. Öffentliche Veranstaltung wird im November stattfinden. Zeit und Ort erfahren Sie unter „Aktuelles“.

Berlin, den 30.09.19

Dietmar Neuleuf