

# AssCompact

06 | 2017 3,80 €

Das Fachmagazin für Risiko- und Kapitalmanagement

## Sonderthemen

- » Schutz rund ums Haus
- » Rechtsfragen im Maklerbüro

## FRANKFURT-TRUST

Renteninvestments in  
Zeiten negativer Zinsen

## AssCompact Studien

TRENDS II/2017  
Vertriebsstimmung steigt



**125 Jahre Verlässlichkeit  
und Stabilität bei der  
Continentale Leben**

Dr. Helmut Hofmeier, Vorstand Leben  
im Continentale Versicherungsverbund



Statt der  
Beiträge  
heben wir  
lieber die Laune  
Ihrer Kunden.



EIN GRUND MEHR,  
**DIE ALLIANZ**  
ZU EMPFEHLEN.

## Die Einkommensvorsorge, mit der Ihre Kunden rechnen können.

Soviel ist sicher: Die Garantiezinssenkung lässt 2017 die Bruttobeträge steigen – aber nicht die Nettobeträge zur Einkommensvorsorge der Allianz. Die bleiben auf unverändertem Niveau. Das gilt für die BU wie für die KörperSchutzPolice gleichermaßen. Damit können Sie Ihren Kunden ein perfektes Duo mit gleich drei erstklassigen Verkaufsargumenten auf einmal bieten: hervorragende Leistung, fairer Preis, stabile Beiträge.

### Darum Einkommensvorsorge mit der Allianz empfehlen:

- Jahrelange Expertise und größter BU-Bestand im Markt
- Einzigartige Finanzstärke – ideal für eine solide BU-Kalkulation
- Hohe Service-Standards und einfache Prozesse
- Einfache Aufnahmeverfahren und Top-Akzeptanzquote
- Hervorragende BU-Leistungsquote
- Unkomplizierte und persönliche Abwicklung im Leistungsfall

Wer jeden Tag sein Bestes gibt, kann das auch von seinen Partnern erwarten. Die Allianz für Makler.



Mehr dazu bei Ihrem Maklerbetreuer oder unter  
[allianz-fuer-makler.de/einkommensvorsorge](http://allianz-fuer-makler.de/einkommensvorsorge)

**Allianz** 

## Gekommen, um zu bleiben

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

eigentlich ist dieser Text schon ein kleiner Vorgriff auf das Sonderthema der nächsten AssCompact-Ausgabe. Dort rückt die Digitalisierung wieder in den Vordergrund. An einem so präsenten Thema, das weiterhin auch Mittelpunkt einer Vielzahl von Branchenveranstaltungen ist, komme ich an dieser Stelle allerdings nicht vorbei. So kann man feststellen, dass weiter viel Geld in die digitalen Prozesse zwischen Versicherern und Maklern investiert wird. Ziel ist es, bekannte Prozesse in elektronischer Form abzubilden. Darüber hinaus probiert die Branche bisher Unbekanntes aus. Ausgelotet werden neue Technologien, oftmals ohne konkret zu wissen, wo das Ziel liegt. Immer seltener machen das die Versicherer allein. Die Symbiose zwischen etablierten Unternehmen und Start-ups ist in der Branche in vollem Gang.

Es ist nicht so, dass jeglicher Vorbehalt gegenüber den neuen Marktplayern weg ist. Erst kürzlich zeigte sich ein Vertreter der digitalen Bankenszene überrascht, wie viel Skepsis es in der Versicherungswirtschaft immer noch gibt. Eine Skepsis, die sich insbesondere auch auf Maklerseite wiederfindet. Denn viele der aktuellen Ideen gehen dahin, eine Stufe im „Wertschöpfungsprozess“ zu überspringen – die der Intermediäre. Natürlich gibt es Makler, die den digitalen Transformationsprozess in ihrem Büro vollziehen. Und man staunt, wie in manchen Maklerunternehmen nicht nur sehr selbstverständlich über Maklerverwaltungsprogramme und Online-Rechner gesprochen wird, sondern auch über Pull statt Push, Blockchain oder Chatbots. Zudem besteht zu Recht das Selbstbewusstsein, das auf dem eigenen Know-how und dem Kundenbestand fußt. Die Strategie lautet: Mache dir die Digitalisierung zu eigen und der Erfolg ist dir auch in Zukunft sicher. Und trotzdem stellen sich auch diese oder gerade diese Makler die Frage: Wird das tatsächlich reichen?

Mittlerweile finden sich in Häusern und Wohnungen elektronische Sprachassistenten. Die Kontaktpunkte zum Kunden erweitern und verändern sich – und das stetig. Blockchain-Technologie und künstliche Intelligenz sind die neuen Schlagworte. Und die sich anbahnenden Regelungen zu einer eindeutigen digitalen Identität und digitalen Identifizierung eines jeden Einzelnen werden auch die Art und Weise, wie Menschen ihre Finanz- und Versicherungsangelegenheiten regeln, weiter verändern. Die Digitalisierung ist gekommen, um zu bleiben – nur zieht die digitale Karawane von Neuerung zu Neuerung weiter.

Darauf gilt es sich einzustellen, ohne in Überreaktionismus zu verfallen. Im Juli werden wir deshalb sehr praktische Helfer für Makler vorstellen. Bevor es so weit ist, darf ich Ihnen diese Ausgabe und unserer AssCompact Wissen „Forum betriebliche Vorsorge“ in Stuttgart am 28.06.2017 ans Herz legen.



Ihre

**Brigitte Horn**  
Chefredakteurin  
horn@asscompact.de





20

AssCompact TRENDS II/2017:  
Vertriebsstimmung erhält einen Schub

30 «

125 Jahre Verlässlichkeit und Stabilität  
bei der Contintale Leben



## Personen

10 News

## Studien

18 Aktuelle Marktuntersuchungen

20 AssCompact TRENDS II/2017: Vertriebsstimmung erhält einen Schub

## Assekuranz

22 News

- » 30 Titelinterview > 125 Jahre Verlässlichkeit und Stabilität bei der Contintale Leben > Dr. Helmut Hofmeier, Contintale
- 32 Kein Mensch ist ein Pflegefall – Die neue Pflegevorsorge der Barmenia > von Troy Briggs, Barmenia
- 34 Gütesiegel für die Qualität der Leistungsregulierung in der BU-Versicherung  
> Interview mit Dr. Patrick Dahmen, AXA, und Markus Kruse, ASSEKURATA
- 38 Gut zu wissen: Der Firmen-Vertrags-Rechtsschutz ist wieder da > von Klaus Hellwig, AUXILIA
- 40 Basler baut Bestands- und Innovationsgarantie in Sach-Gewerbe-Tarif ein > Interview mit Constanze Hrubik, Basler
- 42 Sattelfestes Geschäftsfeld: Diensträder > von Alexander Schwarze, Ammerländer
- 44 „ERGO sieht sich sehr klar auch als Maklerversicherer“ > Interview mit Dr. Markus Hofmann und Christian Kussmann, ERGO
- 46 Digitalisierung als Motivator des Assistance- und Servicegedankens  
> von Prof. Dr. Matthias Müller-Reichart und Daniel Zak, Wiesbaden Business School, und Frank Donner, Europ Assistance

## Sonderthema Schutz rund ums Haus

- 50 Risiken rund um Haus und Hausrat
- 52 Wohngebäudeversicherung: „Das Angebot für Kunden ist noch größer geworden“ > Interview mit Dr. Bernhard Gause, GDV
- 54 Mehrfach einfach – Hausratversicherung auf modern > von Volker Samel, Zurich
- 56 Versicherungssumme: Neues Verfahren ändert alles > von Hans Dieter May, SkenData
- 58 „Die Anforderungen an die Marktteilnehmer werden weiter steigen“ > Interview mit Rainer Brand, DOMCURA

## Investment

60 News

- 62 Kommentar > Mut zu Fehlern > von Michael Herrmann, AssCompact
- 68 Renteninvestments in Zeiten negativer Zinsen > von Klaus Spöri und Wolfgang Pesl, FRANKFURT-TRUST
- 70 Deutsche Wohnungsmärkte mit stabilem Wachstum > von Alexander Schlichting, PROJECT

## Finanzen

72 News

- 74 „Finanzdienstleistungen sind eine logische Ergänzung zum Immobiliengeschäft“  
> Interview mit Sascha Mermann und Dr. Lucie Lotzkat, VON POLL FINANCE

## DKM-News

- 76 Offline über online reden – Am besten auf der diesjährigen DKM

# Begeisterung?

»Die Zukunft im Blick.«



98

Forum betriebliche Versorgung:  
bAV und bKV in Zeiten politischer Reformen

## Management & Vertrieb

- 80 News
- 88 Kolumne › Beratungspflichten beim Online-Vertrieb  
› von Rechtsanwalt Hans-Ludger Sandkühler
- 90 Veränderungen umsetzen – Am Beispiel der Umstellung auf Honorarberatung  
› von Sebastian Sturm, Sturm & Sturm
- 92 Maklerrente oder lieber Einmalzahlung? › von Andreas Grimm, bestandsmarktplatz.de
- 94 Tablet statt Tabletten: So ticken die „neuen alten“ Kunden › von Helmut Muthers
- 96 Neue App verwaltet Vermögensschadenhaftpflichtversicherungen  
› von Jens-Olaf Teschke, CORPORATE INSURANCE
- 98 Forum betriebliche Versorgung: bAV und bKV in Zeiten politischer Reformen
- 100 Das war die AKS>tomorrow-Tour – Die Zukunft beginnt jetzt
- 102 IVV-Impulse für junge und moderne Makler › von Steffen Ritter

## Steuern & Recht

- 104 News

## Sonderthema Rechtsfragen im Vermittlerbüro

- 108 Rechtssicher im Makleralltag
- 110 Abmahnrisiko AGB im Maklervertrag: Welche Klauseln sind unzulässig?  
› von Jürgen Evers, Kanzlei Blanke Meier Evers
- 112 Impressum und Streitbeilegung – Welche Angaben sind Pflicht?  
› von Dr. Thomas Schwenke, Rechtsanwaltskanzlei Dr. Thomas Schwenke
- 114 Rückforderungen von Provisionen: So kann sich der Makler wehren  
› von Rechtsanwalt Jens Reichow, Jöhnke & Reichow Rechtsanwälte
- 116 Wenn Geschäftsführer auf Gehalt verzichten: Steuerfallen vermeiden  
› von Dr. Heiko Buck, Kanzlei Dr. Heiko Buck
- 118 „Nachweis und Offenlegung müssen weit präziser erfolgen“  
› Interview mit Sarah Zech und Philippe Lorenz, GSK STOCKMANN

## 8 Veranstaltungen

- 14 Bücher
- 121 Stellenmarkt
- 122 Impressum



**Markus Pleyer, Maklerbetreuer,**  
empfiehlt: Helvetia SBU – existenziell wichtiger  
Schutz bei Berufsunfähigkeit.

## Ihr Erfolg mit der neuen Helvetia SBU.

Im Falle einer Berufsunfähigkeit können die meisten Betroffenen ihren Lebensstandard nicht mehr halten. Schützen Sie Ihre Kunden vor diesem persönlichen Super-GAU mit der neuen Helvetia SBU:

- Einfache Antragserfassung mit Online-Tool
- Flexibilität auch bei Zahlungsschwierigkeiten
- Hervorragende Bedingungen



Kommen Sie mit uns ins Gespräch:  
[www.hl-maklerservice.de/sbu](http://www.hl-maklerservice.de/sbu)

Helvetia schweizerische Lebensversicherungs-AG  
T 069 1332-575  
kontakt@hl-maklerservice.de

Ihre Schweizer Versicherung. **helvetia**

Bitte beachten Sie die in dieser Ausgabe enthaltene Beilage der Basler/maklermanagement.ag, den Flyer der KS/AUXILIA (Teilaufgabe) sowie die AssCompact Sonderedition zur Arbeitskraftsicherung.



**VON DEN MACHERN DER  
BEST-LEISTUNGS-GARANTIE**



**NEU ZUM 13.05.**

# **HAFTPFLICHT – EINFACH UNVERBESSERLICH**

**28 x VERBESSERT – NOCH GÜNSTIGER**

Noch mehr Absicherung – noch weniger Beitrag: Damit setzt sich die neue VHV Privathaftpflicht klar vom Wettbewerb ab. 28 zusätzliche Top-Leistungen machen PHV KLASSIK-GARANT, den Baustein EXKLUSIV und unsere Best-Leistungs-Garantie zum echten Preis-Leistungs-Meister. Sichern Sie Ihren Kunden bedeutende und zum Teil einzigartige Leistungen, wie den weitreichenden VHV Opferschutz, die volle Absicherung aller mitversicherten Personen bei Deliktsunfähigkeit oder die Absicherung geliehener Sachen bis zur Versicherungssumme. Und wem das nicht reicht, der sichert sich mit der Best-Leistungs-Garantie den Schutz aller deutschen Versicherer – jetzt und in Zukunft.

**Mehr Infos unter 0511 907-3000 oder [vhv-partner.de](http://vhv-partner.de)**

## Jubiläum bei den VEMAtagen 2017

(ac) Am 26. und 27.04.2017 fand in Fulda der jährliche Kongress der Versicherungs-Makler-Genossenschaft VEMA statt. Anlässlich des 20. Jubiläums der Genossenschaft standen die VEMAtage 2017 unter dem Motto „20 Jahre Produkte, Prozesse, Partnerschaft“ und verbuchten einen neuen Teilnehmerrekord. Laut VEMA nahmen über 1.300 Makler und fast 500 Produktpartner an der Veranstaltung teil.

Am ersten Tag, dem traditionellen Messetag, zog VEMA-Vorstand Hermann Hübner in seinem Eröffnungsvortrag eine positive Bilanz. 2016 bezeichnete er als das bislang erfolgreichste Geschäftsjahr für die Makler-Genossenschaft. Im Zeichen einer digitalen Beratungsbegleitung wolle die VEMA ihren Mitgliedern neue praxistaugliche Werkzeuge und Prozesse bieten. Zudem wird das Angebot an Landingpages ergänzt. Mit den Landingpages können Versicherungsvermittler Kunden auf Seiten lotsen, die Informationen zu Produkten von Versicherern

in übersichtlich aufbereiteter Form bieten. Die Genossenschaft arbeitet außerdem daran, dass sich Vermittler künftig Dokumente von Versicherern über die VEMA abholen können.

### Makler-Nachwuchs gewinnen

VEMA-Vorstand Andreas Brunner stellte in seinem Vortrag Initiativen zur Nachwuchsförderung vor. So startet die VEMA in Zusammenarbeit mit der Dualen Hochschule Baden-Württemberg (DHBW) in Karlsruhe ein duales Studium mit dem Schwerpunkt Maklermanagement.

### Workshops und Abendprogramm

Auf der Abendveranstaltung des Messetags wurden die Maklerbetreuer der Versicherer ausgezeichnet, die VEMA-Mitglieder zu den besten gewählt hatten. Am zweiten Tag des Kongresses konnten sich Teilnehmer bei über 30 Workshops dann zu verschiedenen Themen weiterbilden.

## Branchenaktueller Austausch bei der vfm-Know-how-Börse

(ac) Zu seiner Hausmesse „vfm-Know-how-Börse“ lockte der auf Makler und Mehrfachagenten spezialisierte Dienstleister vfm Ende April rund 500 Besucher in die Hallen des Würzburger Congress Centrums (CCW). Über den Tag verteilt wurde das Angebot der Messeveranstaltung um drei Vorträge ergänzt. So konnte Raoul Korner, Coach des Basketball-Bundesligisten medi bayreuth, als Referent zum Thema „Überperformen durch Teamwork“ gewonnen werden.

### Potenzial von Pflegezusatz- und fondsgebundenen Lebensversicherungen

Dr. Stefan M. Knoll, Vorstand der Deutschen Familienversicherung, wies in einem weiteren Vortrag auf das Marktpotenzial der Pflegezusatzversicherung hin. Im Rahmen der anhaltenden Diskussion um Lebensversicherungsprodukte (LV) ließ es sich anschließend Dr. Dr. Michael Fauser nicht nehmen, ein Plädoyer für fondsgebundene Lebensversicherungen zu halten. Hinsichtlich einer anhaltend öffentlichkeitswirksam wie kontrovers geführten Diskussion rund um die LV-Courtage thematik geht der Vorstandsvorsitzende der ERGO Versicherungsgruppe nicht von einem generellen Provisionsverbot aus, wobei



Zur „vfm-Know-how-Börse“ fanden sich rund 500 Besucher in die Hallen des Würzburger Congress Centrums (CCW) ein.

sich betreffend LV-Vertriebseinnahmen nach derzeitiger Sachlage die Abschluss- bzw. Bestandsprovision tendenziell weiter in Richtung der letztgenannten verschieben dürfte.

Als Gastredner der abschließenden Abendveranstaltung trat BVK-Präsident Michael H. Heinz auf. In seinem Vortrag bezog er unverblümt Stellung zu brisanten Themen wie etwa IDD, Wettbewerbsverzerrungen bedingt durch unkontrollierten Online-Vertrieb oder auch der Aufforderung zur nachhaltigen Stärkung von Maklerrechten.

# Gerade in der Bauwirtschaft darf Versicherungsschutz keine Baustelle sein.

Welche umfassenden Deckungskonzepte Sie Ihren Kunden speziell für die Bauwirtschaft bieten können, erfahren Sie auf [makler.ergo.de](http://makler.ergo.de)

A photograph of two men in business suits standing outdoors. The man on the left is older, with grey hair and glasses, and is pointing at a tablet held by the younger man on the right. They are both looking at the tablet. The background shows a blurred city street with buildings.

**ERGO**

Mit dem Versprechen der **ERGO** „Versichern heißt verstehen.“



[makler.ergo.de](http://makler.ergo.de)

## ALTE LEIPZIGER Bauspar vor Vorstandswechsel



Dr. Holger Lindner

(ac) Dr. Holger Lindner wird neues stellvertretendes Vorstandsmitglied der ALTE LEIPZIGER Bauspar AG und tritt am 01.07.2017 die Nachfolge von Dr. Reinhard Schlenke an, der mit Erreichen der Altersgrenze in den Ruhestand tritt. Lindner übernimmt von Schlenke die Aufgaben Recht, Baufinanzierung, Organisation, Revision und Personal. Vorstandsmitglied Stephan Buschek

wird weiterhin für Bausparen, Vertriebsförderung/Produktmanagement und Controlling zuständig sein.

Der promovierte Volkswirt Dr. Holger Lindner ist seit 1999 in verschiedenen Funktionen für die Deutsche Bank tätig, unter anderem einige Jahre als Generalbevollmächtigter der Deutsche Bank Bauspar AG mit Verantwortung für den Kundenservice. Dr. Reinhard Schlenke wurde 2005 in den Vorstand der ALTE LEIPZIGER Bauspar AG berufen. Seit 2009 ist er ihr Vorstandssprecher.

## ARAG mit neuem Vertriebsvorstand



Dr. Johannes Kathan

(ac) Dr. Johannes Kathan, der seit 2001 beim ARAG Konzern tätig war, hat sein Vorstandsmandat beim ARAG Konzern beendet. Kathan kam 2001 als Vorstand zum Düsseldorfer Versicherungskonzern. Zunächst hat der promovierte Jurist den internationalen Geschäftsbereich verantwortet, ab 2007 dann zusätzlich das Ressort „Konzern Vertrieb National“. Seit dem 01.01.2012

führte Kathan das neu geschaffene Ressort „Konzern Vertrieb“.

Die Aufgaben von Dr. Johannes Kathan hat zum 01.05.2017 sein Vorstandskollege Dr. Matthias Maslaton übernommen. Er ist bereits seit dem Jahr 2003 für den Düsseldorfer Versicherungskonzern tätig. Der Jurist zeichnet seit 01.01.2012 im Konzernvorstand der ARAG für das Ressort „Produkt und Innovation“ verantwortlich. Dieses Ressort hat die ARAG nun um den Bereich Vertrieb erweitert.



Dr. Matthias Maslaton

## SV Sparkassenversicherung beruft Vorstandsvorsitzenden



Dr. Andreas Jahn

(ac) Dr. Andreas Jahn wurde vom Aufsichtsrat der SV Sparkassen-Versicherung zum neuen Vorstandsvorsitzenden des Unternehmens bestellt. Jahn tritt dieses Amt zum

01.06.2018 an und folgt damit auf den langjährigen Vorstandsvorsitzenden Ulrich-Bernd Wolff von der Sahl, der im Mai 2018 in den Ruhestand tritt. Außerdem wurde Dr. Klaus Zehner mit sofortiger Wirkung zum stellvertretenden Vorstandsvorsitzenden ernannt.

## DAV wählt Vorsitzenden des Vorstands neu



Dr. Roland Weber

(ac) Ende April wurde Roland Weber von der Mitgliederversammlung der Deutschen Aktuarvereinigung e. V. (DAV) für die kommenden zwei Jahre an die Spitze

der Vereinigung gewählt. In dieser Position folgt Weber turnusgemäß auf Dr. Wilhelm Schneemeier, der dem Vorstand als Past-President weiterhin angehören wird. Das Amt des stellvertretenden Vorsitzenden hat mit Dr. Guido Bader der Vorsitzende des DAV-Ausschusses Enterprise Risk Management übernommen.

Der studierte Mathematiker und Informatiker Roland Weber ist seit 2002 Mitglied des Vorstands der Debeka Versicherungsgruppe in Koblenz und dort verantwortlich für die Kranken- und Lebensversicherung.

## DJE Kapital erweitert Vertriebsteam

(ac) Die DJE Kapital AG erweitert ihr Vertriebsteam für institutionelle Investoren sowie ihr Mandats- und Vertriebsmanagementteam: Josef Altmann hat als Senior-Vertriebsmanager und Dominik Schubert als Vertriebsmanager die Betreuung bestehender Kunden übernommen. Beide berichten an Michael Schnabl, Leiter Institutionelles Geschäft bei DJE. Bereits seit Anfang April 2017 ist Marc-André Zöllner im Mandats- und Vertriebsmanagement tätig. Er berichtet an Sabine Härtl, Leiterin Mandats- und Vertriebsmanagement bei der DJE.

Josef Altmann arbeitete vor seinem Wechsel für die BNP Paribas Investment Partners. Dominik Schubert war zuvor bei der Capital International Limited in Frankfurt tätig. Marc-André Zöllner kommt von der Société Générale Securities Services GmbH in München.

## LV 1871 beruft neuen Vertriebsvorstand



Hermann Schrögenauer

(ac) Wie die LV 1871 Unternehmensgruppe bekannt gibt, tritt Hermann Schrögenauer zum 01.10.2017 seine Aufgaben als neuer Vertriebsvorstand bei der LV 1871 und deren Tochterunternehmen, Delta Direkt Lebensversicherung AG und TRIAS Versicherung AG, an. Der gebürtige Österreicher bekleidete bisher mehrere verantwortliche Positionen bei der Uniqa Versicherung und bei der Skandia in Österreich und ab 2009 in Deutschland.

Seit Juli 2013 war Schrögenauer als Vertriebsvorstand Leben bei der Zurich Deutscher Herold Lebensversicherungs AG unter anderem für den Maklervertrieb verantwortlich. Gemeinsam mit Wolfgang Reichel und Dr. Klaus Math wird Schrögenauer dem Vorstand angehören. Wolfgang Reichel hatte das Ressort Vertrieb zuletzt kommissarisch geleitet.

Anzeige

# Erblindung.

**Immer selbstbestimmt. Egal, was kommt.**

Der Swiss Life Vitalschutz sichert die Talente Ihrer Kunden – für ein längeres, selbstbestimmtes Leben.  
[swisslife-arbeitskraftabsicherung.de](http://swisslife-arbeitskraftabsicherung.de)

SwissLife

## Versicherungsdienstleister Pro ernennt neuen Geschäftsführer

(ac) Der Versicherungsdienstleister für Erst- und Rückversicherer, Pro Global Insurance Solutions plc (Pro) hat Jan-Henning Evers zum neuen Geschäftsführer der Pro Claims Solutions GmbH ernannt. Evers soll in dieser Funktion an Robert Buchberger als Head of Germany berichten und an den Standorten Sundern und Köln vor allem mit der weitergehenden Marktpositionierung und dem Wachstum der Pro-Gruppe in Deutschland betraut sein.

Die Pro Claims Solutions GmbH ist spezialisiert auf die Personenversicherung, insbesondere auf die Berufsunfähigkeitsversicherung, und ist für den gesamten deutschen Versicherungsmarkt tätig.

## Führungswechsel bei der Monuta

(ac) Walter Capellmann hat sich zum 01.05.2017 aus dem Tagesgeschäft als Hauptbevollmächtigter der Monuta Versicherungen zurückgezogen. Sein Nachfolger wird Oliver Suhre, der sein Amt am 01.09.2017 antritt. In der Zwischenzeit leitet der bisherige zweite Hauptbevollmächtigte Frank Franssen das Unternehmen.

Walter Capellmann hat 2007 mit seinem Unternehmen Capellmann Consulting den Markteintritt der Monuta begleitet und seitdem die Geschäfte der deutschen Niederlassung geführt. Künftig berät er das Unternehmen weiterhin in den Bereichen Strategie, Marketing, Kommunikation und Vertrieb.

Oliver Suhre kommt von der SV Sparkassenversicherung, wo er seit 2014 als Leiter Marketing, Vertriebs- und Kundenmanagement tätig ist.



Walter Capellmann



Oliver Suhre

## Dr. Peters Group beruft Head of Institutional Sales



Christian Hanke

(ac) Christian Hanke ist neuer Head of Institutional Sales bei der Dr. Peters Group. In dieser neu geschaffenen Position soll er sich um den Vertrieb bei institutionellen Investoren kümmern. Vor seinem Wechsel zur Dr. Peters Group war Hanke von 2011 bis 2015 für die SEB Asset Management in Frankfurt als Head of Institutional Clients tätig und anschließend in der gleichen Position für

die Commerz Real. Weitere Stationen waren AMB Generali Asset Manager, DEGI Deutsche Gesellschaft für Immobilienfonds und Aberdeen Asset Management Deutschland.

## VOLKSWOHL BUND mit neuem Vorstandssprecher



Dr. Joachim Maas

(ac) Nach 15 Jahren als Vorstandsvorsitzender der VOLKSWOHL BUND Versicherungen hat sich Dr. Joachim Maas zum 30.04.2017 in den Ruhestand verabschiedet. Der promovierte Mathematiker trat 1980 in die VOLKSWOHL BUND Versicherungen ein und war über 37 Jahre für das Unternehmen tätig, erst in der EDV-Systemanalyse, später im Ressort Rechnungswesen/

Controlling. 1996 wurde Maas in den Vorstand berufen, ab 2002 leitete er die Geschicke des Unternehmens.

Sein Nachfolger ist Dietmar Bläsing. Ihn haben die Aufsichtsräte mit Wirkung vom 01.05.2017 zum Sprecher der Vorstände der VOLKSWOHL BUND Versicherungen ernannt. Bläsing ist seit 1983 bei dem Versicherer. Ab dem Jahr 1990 leitete er die Hauptabteilung Marketing, im Jahr 1997 wurde Bläsing dann in den Vorstand berufen.



Dietmar Bläsing

## Weitere Änderungen im Vorstand

Wie der Versicherer außerdem bekannt gibt, gehört Heike Bähner, seit 2014 Vorstand der VOLKSWOHL BUND Lebensversicherung a. G., nun zusätzlich dem Vorstand der VOLKSWOHL BUND Sachversicherung AG an. Die Diplom-Mathematikerin verantwortet dort künftig die Ressorts Haftpflicht-, Unfall-, Sach- und Kraftfahrt-Vertrag. Außerdem wurde Dr. Gerrit Böhm neu in den Vorstand der VOLKSWOHL BUND Lebensversicherung a. G. und in den Vorstand der VOLKSWOHL BUND Sachversicherung AG berufen. Der promovierte Diplom-Kaufmann übernimmt die Ressorts Rechnungswesen, Controlling, IT, Betriebsorganisation, Revision und Recht.



Einzigartig,  
haftungssicher und  
wettbewerbsstark

Der neue Hausrat-Premium-Schutz der Barmenia

**Besser Barmenia.  
Besser leben.**

Sichern Sie sich als Vermittler und Ihre Kunden umfassend ab:  
Mit der Rund-um-Sorglos-Garantie der Barmenia

- Barmenia-Leistungsgarantie
  - Innovationsklausel
  - „Nicht-Schlechterstellungs-Garantie“ bei Versichererwechsel
- Neue und moderne Zusatzbausteine wie der Wegfall der Mindestwindstärke bei Sturm und der All-Risk-Deckung runden das Angebot ab.

Informieren Sie sich jetzt:

[www.maklerservice.de](http://www.maklerservice.de) oder Telefon 0202 438-3030

Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG



**ADCURI.DE**  
DIE VERSICHERUNGSLÖSUNG

**Barmenia**  
Versicherungen

Leben | Kranken | Unfall | Sach

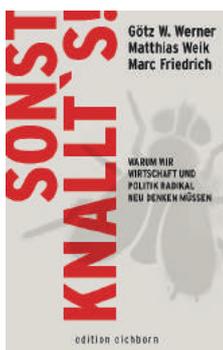


**Autor:** Michael Jeinsen  
**Verlag:** VersicherungsJournal  
**Umfang:** 316 Seiten  
**Preis:** 29,90 Euro  
**ISBN:** 978-3-938226-55-1

## Zielgruppenanalyse Apotheker

Status, Bedarf und Lösungen: Chancen zur Spezialisierung

Apotheker sind nach wie vor eine lohnende Zielgruppe für Versicherungsvermittler. Was bei der Spezialisierung auf diese Zielgruppe zu beachten ist, erläutert Michael Jeinsen in seinem Buch. Der Spezialmakler betreut zahlreiche Apotheken in Berlin und erklärt Mentalität und Besonderheiten dieser Zielgruppe. Anhand praktischer Beispiele gibt der Autor Tipps, welche Vertriebsstrategien bei der Kundenansprache erfolgreich sind. Zudem stellt Jeinsen die rechtlichen und regulatorischen Bedingungen des Apothekenbetriebs vor und zeigt unter anderem spezifische Haftungsrisiken auf. In der zweiten überarbeiteten Neuauflage sind Rechtsänderungen wie das Anti-Korruptionsgesetz, neue EU-Vorgaben und Auflagen der Apothekenaufsicht wie etwa Hygienevorschriften berücksichtigt. Zudem behandelt Jeinsen aktuelle Entwicklungen in der betrieblichen Altersversorgung. Im erweiterten Service-Kapitel erläutert er, wie Makler bei der Zielgruppe punkten können.



**Autor:** Matthias Weik, Götz W. Werner, Marc Friedrich  
**Verlag:** Edition Eichborn  
**Umfang:** 160 Seiten  
**Preis:** 10,00 Euro  
**ISBN:** 978-3-8479-0634-6

## Sonst knallt's!

Warum wir Wirtschaft und Politik radikal neu denken müssen

Unsere Wirtschaftsordnung wie auch unsere politische Landschaft sind völlig aus dem Lot geraten. Diese Auffassung vertreten Matthias Weik, Götz W. Werner und Marc Friedrich. Werner ist Gründer der Drogeriemarkt-Kette dm, Friedrich ist als unabhängiger Honorarberater tätig und Weik Mitinitiator von Deutschlands erstem Sachwertfonds. Ihr Buch sehen die Autoren als Weckruf zu einer Grundsatzdebatte über die Zukunft des Wirtschafts-, Sozial- und Finanzsystems. Denn immer mehr Menschen hätten das Gefühl, nur noch für den Staat zu arbeiten, und fühlten sich benachteiligt. Zugleich erschaffe eine kleine globale Finanzelite gigantische Blasen illusionären Reichtums. Im Buch legen die Autoren dar, warum die EU und der Euro scheitern werden. Sie plädieren dafür, Konsum statt Leistung zu besteuern. Außerdem erläutern sie, warum in ihren Augen ein bedingungsloses Grundeinkommen, Gemeingüter und eine klare Finanzregulierung sozial gerecht und wirtschaftlich vernünftig sind.



**Autor:** Oliver Schumacher  
**Verlag:** SpringerGabler  
**Umfang:** 72 Seiten  
**Preis:** 12,99 Euro  
**ISBN:** 978-3658-1247-62

## Der Anti-Stress-Trainer für Vertriebler

Gelassen mit Verkaufsdruck umgehen

Stress im Job kennt jeder, aber gerade Vertriebler stehen unter einem hohen Akquise- und Verkaufsdruck. Sie müssen viele Termine unter einen Hut bringen, sind permanent auf der Straße unterwegs und/oder müssen unter Zeitdruck dauerhaft hohe Leistung bringen. Wie Vertriebler den täglichen Stress bewältigen und für mehr Gelassenheit im Job sorgen können, zeigt Oliver Schumacher in seinem Buch „Der Anti-Stress-Trainer für Vertriebler“. Schumacher will mit seinem Ratgeber Vertriebler dabei unterstützen, die Stresssituationen des Berufsalltags – kurzum den Verkaufsdruck – richtig einzuordnen, besser damit umzugehen und schließlich zu lösen. Der neue Band in der Anti-Stress-Reihe setzt sich nicht nur in der Theorie mit dem Thema „Stress bei Vertrieblern“ auseinander, sondern bietet alltagstaugliche Tipps aus der Praxis gegen Stress. Schumacher arbeitete selbst über zehn Jahre im Verkauf und vertritt das Credo „Ehrlichkeit verkauft“.



Der neue  
Einkommens-  
schutz von  
SIGNAL IDUNA.

Damit es nicht so knifflig wird,  
halten wir es so einfach wie möglich.

Wie Sie das Berufsunfähigkeitsrisiko für über 900 Berufe inklusive  
ausgeachter Beamtengruppen finanziell absichern können?  
Ganz einfach: mit nur 3 Gesundheitsfragen und nur 3 Jahren  
Abfragezeitraum! Weitere Informationen und Ansprechpartner  
finden Sie auf unserem Maklerportal:

[maklerportal.signal-iduna.de](http://maklerportal.signal-iduna.de)

**SIGNAL IDUNA**   
gut zu wissen

# Für alle Fälle vorsorgen: einfach NÜRNBERGER.

„Die NÜRNBERGER zahlt  
nicht nur schnell die  
BU-Rente – sie hat mir  
auch ins Berufsleben  
zurückgeholfen.“

Stefan Witte,  
NÜRNBERGER Kunde  
aus dem Landkreis Stendal





**NÜRNBERGER**  
VERSICHERUNG

**„Und sie bietet für jeden  
die passende Absicherung  
der Arbeitskraft.“**

Mario Kahrstedt,  
Mehrfachagent aus Stendal

Zum 13. Mal in Folge  
ausgezeichnet.

Erneut mit der Bestnote  
5 Sterne ausgezeichnet.



Wenn es um die Absicherung der  
Arbeitskraft geht, bekommen Sie bei  
der NÜRNBERGER das komplette  
Paket. Gestalten Sie den BU-Schutz  
für Ihren Kunden einfach passend –  
mit unseren Bausteinen für Kranken-  
tagegeld sowie Dread Disease oder  
alternativ der Grundfähigkeits-  
versicherung.

**Die ganze Geschichte von  
Stefan Witte im Film.**

**Jetzt informieren:**

**[www.fairantworten.info](http://www.fairantworten.info)**

## Sopra-Steria-Studie: Finanzindustrie will mit KI Kunden glücklich machen

(ac) Finanzdienstleister in Deutschland setzen auf künstliche Intelligenz (KI) und haben dabei in erster Linie die Kunden im Blick. Das zeigt die Potenzialanalyse „Künstliche Intelligenz“ von Sopra Steria Consulting. Demnach lassen 24% der Finanzdienstleister große unstrukturierte Datenmengen mit einer speziellen Knowledge-Management-Software auswerten.

Der Analyse zufolge betonen Finanzdienstleister stärker als andere Branchen, dass sie durch Anwendung von künstlicher Intelligenz vorrangig die Leistung für Kunden verbessern wollen. Sie versprechen sich zum Beispiel viel davon, mit einer besseren Datenauswertung Produkte auf einzelne Kunden zuzuschneiden und die Ansprache zu verfeinern. 35% wollen das Erlebnis der Kunden im Austausch mit den Unternehmen positiver gestalten.

### Hürden: Technik und Datenschutz

Unausgereifte Technik ist die zentrale Hürde, die Unternehmen vom Einsatz von KI abhalten, so die Studie. Mehr als in anderen Branchen spüren Finanzdienstleister zudem Gegenwind für ihre KI-Vorhaben durch gesetzliche Regeln. Dazu zählt vor allem die neue EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), die ab Mai 2018 verbindlich für Unternehmen gelten wird. Für 41% der befragten Entscheider im Finanzwesen sind die Einhaltung aktueller und kommender gesetzlicher Vorgaben zur Datennutzung und die Absicherung der IT-Systeme sowie der Übertragungswege die größte Herausforderung für den Einsatz künstlicher Intelligenz. Eine weitere große Hürde, die viele Banken und Versicherer sehen, ist der Aufbau von Know-how. Jedes dritte Unternehmen aus dem Finanzsektor beklagt fehlendes Verständnis für die KI-Möglichkeiten.

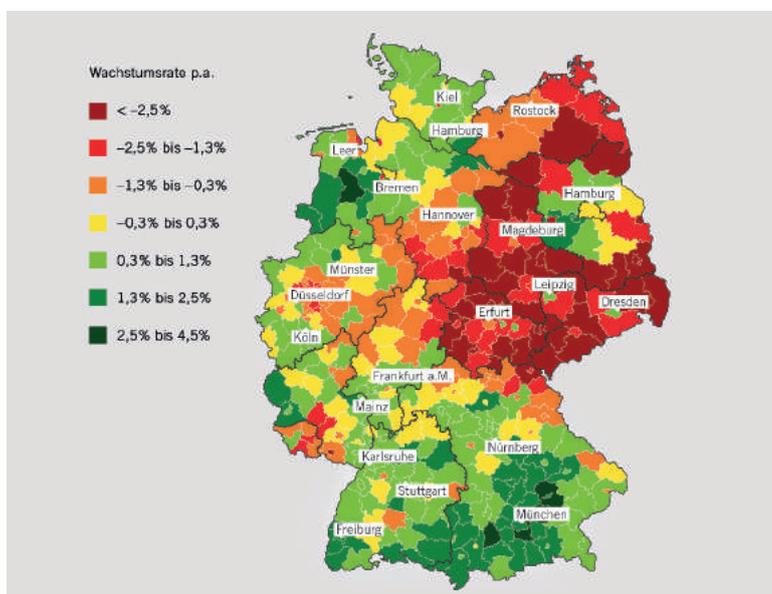
## Postbank-Wohnatlas 2017: Deutsche Großstädte klar im Aufwärtstrend

(ac) In mehr als der Hälfte der 402 deutschen Kreise und Städte können Eigentümer davon ausgehen, dass der Wert ihrer Immobilie bis 2030 stabil bleibt oder weiter zulegt. Besonders Großstädte und die angrenzenden Kreise dürften auch in Zukunft zu den Regionen mit relativ hoher Wertsteigerung gehören. Dies sind Ergebnisse der Postbank-Studie Wohnatlas 2017, die die Immobilienmärkte bundesweit unter die Lupe nimmt. Die Berechnungen für 402 kreisfreie Städte und Landkreise wurden vom Hamburgischen WeltWirtschaftsinstitut (HWWI) für die Postbank durchgeführt. Im Vergleich deutscher Großstädte hat München demnach die Nase vorn. In der bayerischen Landeshauptstadt steigen die Preise laut Prognose des Wohnatlas bis 2030 jährlich durchschnittlich um 1,3%, gefolgt von Dresden mit einer Steigerungsrate von 1%.

### Gute Zukunftsaussichten im Süden

In den zehn Regionen mit der stärksten Preissteigerung finden sich gleich sieben bayerische Kreise. Drei dieser Kreise – Erding, Landkreis München und Ebersberg – zählen zum Speckgürtel der Landeshauptstadt. Die mit Abstand höchsten Preissteigerungen sind laut Prognose in Heilbronn in Baden-Württemberg zu erwarten. In der Stadt dürften sich Wohnimmobilien bis 2030 jährlich um 4% verteuern. Unter die ersten Zehn schafft es auch Potsdam mit prognostizierten Steigerungsraten von

### Wo Immobilien künftig an Wert gewinnen



In mehr als der Hälfte der 402 deutschen Kreise und Städte können Haus- und Wohnungsbesitzer davon ausgehen, dass ihre Immobilie bis mindestens 2030 an Wert zulegt. Der Grafik liegen Berechnungen des HWWI zugrunde. Quelle: Postbank

1,6%. Interessante Entwicklungsperspektiven bieten sich darüber hinaus beispielsweise in Niedersachsen in Vechta (+1,4%) und in Oldenburg (+1,3%), an der französischen Grenze im Landkreis Breisgau-Hochschwarzwald (+1,5%) und an der Grenze zu Luxemburg im Kreis Trier-Saarburg (+1,5%).

**Beitragsstabil  
bis 1.1.2019!**

*Außer Produkt ProFit*

**Hand in Hand ist ...**

... wenn das Zusammenspiel stimmt.

**Hand in Hand ist ...**

**HanseMerkur**



Mit unserer PKV sind Ihre Kunden und Sie stark aufgestellt. Denn anders als bei den meisten Krankenversicherungen bleiben die Beiträge nahezu aller HanseMerkur Unisex-Vollversicherungstarife bis mindestens 2019 stabil. Damit setzen wir unsere bekannte Tradition in Sachen Beitragsstabilität fort. Und das gibt Sicherheit: nicht nur für das kommende Spiel, sondern die gesamte Saison. Starten Sie mit uns gemeinsam durch und lassen Sie Ihre Kunden von unserer Leistungsstärke profitieren! Was können wir als starker, unabhängiger Versicherer für Sie tun?

[vertriebsportal@hansemerkur.de](mailto:vertriebsportal@hansemerkur.de)

# AssCompact TRENDS II/2017: Vertriebsstimmung erhält einen Schub

Dank des positiven Feedbacks von Mandanten und Kunden steigt die Motivation und Zufriedenheit der Makler und Mehrfachvertreter deutlich an. Das zeigt die aktuelle AssCompact TRENDS-Studie. Diese hat auch untersucht, welche Themen aus Maklersicht im Schadenmanagement wichtig sind und wo noch Defizite liegen.

Die Zufriedenheit mit dem Job hängt von vielen Faktoren ab und variiert auch dahingehend, ob Angestellte oder Selbstständige betrachtet werden. Konsens besteht jedoch für beide Gruppen, dass neben einer spannenden und herausfordernden Tätigkeit auch der Einfluss der Kunden eine wichtige Rolle spielt. Gestaltet sich der Umgang mit den Kunden etwa umständlich, langwierig und zäh, sinken naturgemäß auch die Arbeitszufriedenheit und die Motivation. Umgekehrt zeigt sich, dass eine positive Rückmeldung – sei es ein Lob, eine Dankesgeste oder einfach nur angenehme und interessierte Kunden – das Stimmungsbild aufhellen und im wahren Sinne des Wortes Flügel verleihen kann. Dieser Effekt scheint aktuell für die Mehrheit der unabhängigen Versicherungsvermittler zuzutreffen. Das derzeitige Stimmungshoch ist nämlich laut der druckfrischen AssCompact TRENDS II/2017 auf die Kunden bzw. Mandanten zurückzuführen. Einerseits ist eine hohe Nachfrage nach geeigneten Vorsorge- und Risikolösungen vorhanden, andererseits erhalten die Makler und Mehrfachvertreter direktes Lob und Zuspruch für ihre Beratungsleistung.

## Makler sind zufriedener und motivierter

Die Zufriedenheit der unabhängigen Vermittler steht auch deshalb derzeit auf einem Dreijahres-Hoch. Mit 51,9% sind mehr als die Hälfte aller Befragten mit der Vertriebsleistung zufrieden. Das bedeutet eine Steigerung um 5,4 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorquartal. Die Motivation zieht ebenfalls um 3,6 Prozentpunkte an und kommt auf einen Wert von 63,8%.

Die aktuelle Studie „AssCompact TRENDS II/2017“ führt auch wieder die Top-Anbieter pro Produktlinie auf. Die

nachfolgende Abbildung gibt einen Überblick über ausgewählte Produktlinien, wobei die jeweiligen Platzierungen der Anbieter des vorherigen ersten Quartals 2017 in Klammern dargestellt sind.

### Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Fondsgebundene Lebens- bzw. Rentenversicherung	
Platz 1	ALTE LEIPZIGER (1), Canada Life (2)
Platz 2	-
Platz 3	VOLKSWOHL BUND (4)
Grundfähigkeitsversicherung	
Platz 1	Canada Life (1)
Platz 2	VOLKSWOHL BUND (2)
Platz 3	Allianz (4), Swiss Life (5)
Private Pflegeversicherung	
Platz 1	IDEAL (1)
Platz 2	Allianz (2), DFV (4)
Platz 3	-
Private Haftpflichtversicherung	
Platz 1	Haftpflichtkasse Darmstadt (1)
Platz 2	VHV (2)
Platz 3	AXA (4)
Wohngebäudeversicherung	
Platz 1	DOMCURA (1)
Platz 2	AXA (4)
Platz 3	VHV (3)

Neben dem Sonderthema „Schadenmanagement“ führt die aktuelle Studie „AssCompact TRENDS II/2017“ auch wieder die Top-Anbieter pro Produktlinie auf. Die obige Abbildung gibt einen Überblick über ausgewählte Produktlinien, wobei die jeweiligen Platzierungen der Anbieter des vorherigen ersten Quartals in Klammern dargestellt sind.

### Sonderbefragung zum Schadenmanagement

Die Relevanz der Schadenregulierung ist für Kunden und Makler sehr hoch und lässt sich anhand des Sonderthemas „Schadenmanagement“ der AssCompact TRENDS II/2017 belegen. Für 98% der Makler ist die Qualität der Schadenregulierung im Kontext der Weiterempfehlung des Versicherers bzw. der zukünftigen Geschäftsbeziehung mit dem Versicherer

**Dr. Christian Durchholz,  
Leiter Studien der bbg  
Betriebsberatungs GmbH**

„Selten offenbarte eine Studie eine derartige Leistungslücke wie dieses Mal. 96% aller Makler und Mehrfachvertreter sind mit den branchenspezifischen Tipps zur Schadenprävention vonseiten der Versicherer unzufrieden. So deutlich das Ergebnis ist, so klar und eindeutig ist die Handlungsempfehlung: Nachbessern ist angesagt. Wer innerhalb des Kompositgeschäftes vorne dabei sein möchte, kann hier bei den unabhängigen Vermittlern punkten.“

(sehr) wichtig. Bei der Verteilung der Verantwortlichkeiten zwischen den Maklern und den Versicherern gehen die Meinungen auseinander: 56% der befragten Vermittler zählen die Begleitung von Schadenregulierungen zu ihren Aufgaben. Für 36% ist die Schadenregulierung eine gemeinsame Aufgabe des Vermittlers und der Gesellschaften. Lediglich 8% sehen die Verantwortung primär bei den Gesellschaften.

**Ansprechpartner im Schadenmanagement schwer erreichbar**

Im konkreten Schadenfall sind insbesondere die Fachkompetenz und die Erreichbarkeit der Ansprechpartner sowie eine einfache Schadenaufnahme von großer Bedeutung. Assistance-Leistungen werden generell als etwas weniger wichtig eingestuft. Während die Fachkompetenz der Ansprechpartner und die einfache Schadenaufnahme keine großen Defizite aufweisen, scheint die Erreichbarkeit ein großes Problem zu sein. Hier besteht dringender Handlungsbedarf aufseiten der Gesellschaften.

Weitere Mängel bestehen bei der Transparenz des Schadenprozesses und der Schadenkorrespondenz, also dem Informationsaustausch zwischen Kunde, Makler und Versicherer. Da diese Kriterien in der Wahrnehmung der Vermittler weniger wichtig sind, können diese Kriterien nachrangig angegangen werden. Die aktuelle Studie „AssCompact TRENDS II/2017“ liefert zudem ein Ranking, wo die einzelnen Versicherer beim Thema Schadenregulierung in der

Gunst der Makler stehen. Untersucht wurden dabei die Versicherungszweige Kfz, Haftpflicht, Sach, technische Versicherungen, Rechtsschutz und Unfall unterteilt nach privatem und gewerblichem Geschäft.

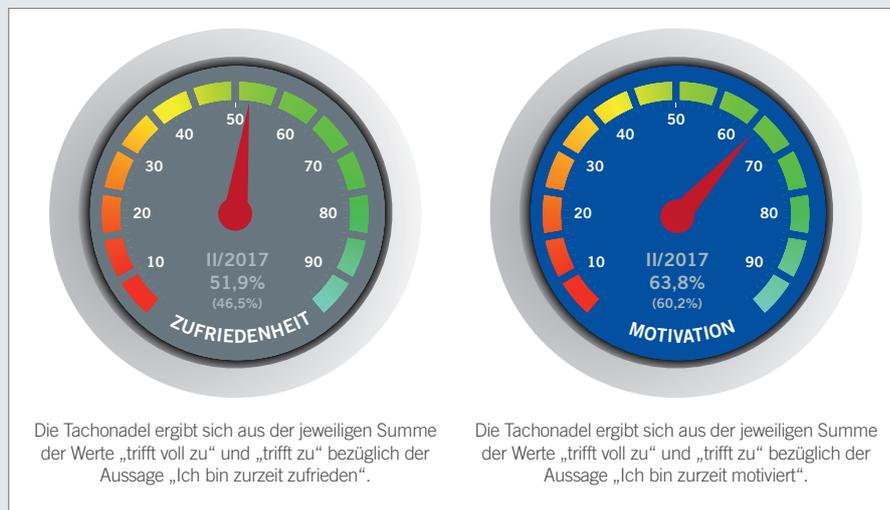
**Tipps zur Schadenprävention mit großem Verbesserungspotenzial**

Ist der Schaden erst einmal eingetreten, entsteht für alle Beteiligten zunächst einmal Aufwand. Allerdings wird die Ursache meist nicht gelöst. Umso effektiver wäre demnach der Ansatz bei der Schadenprävention. Doch hier zeigt sich ein großer Miasstand: Sowohl im privaten als auch im gewerblichen/industriellen Schaden-/Unfallgeschäft sind die unabhängigen Vermittler zu 96% mit branchenspezifischen Tipps zur Schadenprävention unzufrieden. Hier könnten sich die Versicherer unabhängig von ihren Produkten und etablierten Serviceprozessen von der Konkurrenz abheben bzw. klare Positionierungsstrategien durchsetzen. Immerhin führen 40% der Makler und Mehrfachvertreter nach einem Schadenfall eine Nachberatung zur künftigen Verhütung von Schäden durch. Mit einer Verbesserung der Informationsqualität zur Schadenprävention würden also nicht nur die aktuell aktiven Makler unterstützt. Auch die verbleibenden 60%, die noch keine Schadenprävention leisten, könnten zu einer Präventionsarbeit motiviert werden. Eine bessere Win-win-Situation gibt es selten.

**Über die Studie**

An der quartalsweise durchgeführten Umfrage beteiligten sich 475 Makler und Mehrfachagenten. Die Stichprobe (Ø-Alter = 53,0 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 22,8 Jahre) liefert ein sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur am deutschen Versicherungsmarkt. Die Studie „AssCompact TRENDS II/2017“ kann zum Einzelpreis von 1.150 Euro zzgl. 19% gesetzlicher MwSt. erworben werden. Florian Stasch (Tel.: 0921 7575838, E-Mail: stasch@bbg-gruppe.de). ■

**Zufriedenheit und Motivation der Vermittler im zweiten Quartal 2017**



## HDI bringt Hausratversicherung mit Smart-Home-Komponente

(ac) Die HDI Versicherung AG startet mit einer neuen Hausratversicherung, bei der drei Produktlinien auf Basis des Versicherungssummenmodells mit Paketen und individuellen Erweiterungen komplettiert werden können: Als optionale Erweiterung zur Linie Hausrat Premium werden beispielsweise auch Leistungen reguliert, die bisher nicht im Angebot der HDI Hausratversicherung verfügbar sind (Innovationen anderer). Die Premium-Linie beinhaltet außerdem hohe Sublimits für versicherte Gefahren und Schäden sowie zahlreiche neue Leistungen. So werden etwa Schäden durch Kunden-, Scheck- und Kreditkartenmissbrauch bis zu 10.000 Euro übernommen. In gleicher Höhe ersetzt HDI zusätzliche Rückreisekosten, wenn ein Urlaub wegen eines erheblichen Schadens am versicherten Hausrat vorzeitig abgebrochen werden muss. Bis zu 1.000 Euro Schadenersatz erhalten versicherte Personen, falls sie Opfer eines Trickdiebstahls werden. Kleidung oder Lernmittel, beispielsweise für den Unterricht erforderliche Notebooks, die bei Schulveranstaltungen gestohlen werden, sind bis 500 Euro versichert. Ebenso ist der Diebstahl persönlicher Gegenstände am Arbeitsplatz oder in Kur- und Krankenzimmern inbegriffen – in beiden Fällen bis 3.000 Euro.

### Fest installierte Smart-Home-Technik mitversichert

Der Einsatz von Smart-Home-Technik zum Sichern und Überwachen des Haushalts wird von HDI mit einem Beitragsnachlass honoriert. Schäden an den fest installierten Komponenten in der Wohnung sind ohne Begrenzung mitversichert. Wenn sie durch Bedienungsfehler, Sturz oder Bruch und Konstruktions-/Montagefehler entstehen, leistet HDI bis zu 1.000 Euro. In gleicher Höhe sind Schäden am Hausrat infolge Fehlfunktionen, Manipulation oder unbeabsichtigter Fehlbedienung der Smart-Home-Komponenten – etwa dem unbeabsichtigten Öffnen von Türen oder Fenstern – inbegriffen.

Darüber hinaus werden präventive Schlossänderungskosten bis zu 5.000 Euro übernommen, falls Türschlüssel der Wohnung bei einem einfachen Diebstahl entwendet werden. Ebenfalls bis zu diesem Limit sind Spiel-, Sport- und Grillgeräte sowie Gartenmöbel und Skulpturen versichert, die vom Versicherungsgrundstück gestohlen werden.



Der Einsatz von Smart-Home-Technik zum Sichern und Überwachen des Haushalts wird von HDI mit einem Beitragsnachlass honoriert.

## Zurich setzt in allen Schichten auf Bruttomethode

(ac) Die Zurich Gruppe Deutschland verwendet für den Vergleich von Fondspolices sowohl bei Riester- und Basis-Rente als auch bei privater Lebensversicherung (Schicht 3) und betrieblicher Altersvorsorge (bAV) einheitlich die Bruttomethode.

### Zum Hintergrund

Beim Vergleich von Fondspolices gibt es grundsätzlich zwei Hochrechnungsmethoden. Die Bruttomethode berücksichtigt in der Hochrechnung die Fondskosten und zieht sie von der angenommenen Wertentwicklung ab. Bei der Nettomethode hingegen werden die Fondskosten nicht abgezogen, aber Rückvergütungen aus den Fondskosten werden gutgeschrieben. Die angenommene Wertentwicklung versteht sich in diesem Modell also nach Abzug der Fondskosten. Dadurch erscheinen die Leistungen bei der Nettomethode höher als bei der Bruttomethode. Das ist aber alleine der anderen Darstellung geschuldet.

Seit Beginn dieses Jahres ist bei Riester- und Basis-Rente die Bruttomethode, also die Berücksichtigung der Fondskosten bei Vergleichsrechnungen, gesetzlich vorgeschrieben. Zudem müssen im Produktinformationsblatt (PIB) gesetzlich vorgegebene Hochrechnungsreihen verwendet werden. Bei privaten Lebens- und Rentenversicherungen und betrieblicher Altersvorsorge sind zurzeit noch Netto- und Bruttomethode möglich. Die unterschiedlichen Methoden erschweren den Vergleich zwischen den Schichten. Bezüglich der Hochrechnungsreihe gibt es in diesem Segment noch keine gesetzlichen Vorgaben. Ist in den Hochrechnungen nicht erkennbar welche Methode angewendet wurde, sind diese Produkte kaum noch vergleichbar.

## FM Global: Cyberrisiken und Naturkatastrophen bedrohen Unternehmensresilienz

(ac) Der Industrierversicherer FM Global hat den Resilience Index 2017 veröffentlicht. In dem interaktiven Tool sind 130 Länder und Territorien nach der Resilienz ihrer Unternehmen gegenüber unvorhersehbaren Ereignissen bewertet. So können Cyberbedrohungen, Naturkatastrophen oder politische Unruhen die betriebliche Widerstandsfähigkeit gefährden, zu Betriebsunterbrechungen führen und sich langfristig negativ auf den Unternehmenserfolg auswirken. „Der FM Global Resilience Index dient Führungskräften als eine erste Orientierungshilfe. Sie können ihn zum Beispiel heranziehen, wenn sie Entscheidungen über neue Produktionsstandorte treffen müssen“, erläutert Achim Hillgraf, Hauptbevollmächtigter von FM Global in Deutschland.

### Bewertung um Cyberrisiko und Transparenz der Lieferkette ergänzt

Der Index hat zwölf Treiber, die sich auf die Widerstandsfähigkeit von globalen Lieferketten auswirken, zu den drei Faktoren Wirtschaft, Risikoqualität und Lieferkette zusammengefasst und mit einer Punkteskala von 0 bis 100 gewertet. Wie FM Global mitteilt, wurden zur Bewertung der Resilienz in der mittlerweile vierten Ausgabe des Index drei neue

Treiber aufgenommen: zum einen das inhärente Cyberrisiko, das bewertet, wie anfällig ein Land gegenüber Cyberangriffen ist, aber auch seine Fähigkeit beleuchtet, sich von einem solchen Angriff zu erholen. Außerdem wurde als Treiber der Grad der Urbanisierung ergänzt, der für Belastungen der Wasser- und Stromversorgung sowie sonstiger Infrastruktur steht, die durch Naturkatastrophen wie Unwetter oder Erdbeben verschärft würden. Beim dritten neuen Treiber handelt es sich um die Transparenz der Lieferkette, die die Nachverfolgbarkeit von Gütern über die Lieferkette eines Landes hinweg abbildet.

### Deutschland auf Platz 5

Ihre Spitzenposition im Ranking behauptet die Schweiz dank guter Bewertungen für die Qualität der Infrastruktur, die politische Stabilität, die Qualität der örtlichen Zulieferer sowie den Umfang der Korruptionskontrolle. Deutschland schafft es mit einem 5. Platz unter die Top 5 im Resilience Index 2017. Laut FM Global sei dies unter anderem auf die gute Nachverfolgbarkeit der Transportwege von Bauteilen, Komponenten oder Produkten zurückzuführen.

Anzeige

## Für individuelle Wohnträume!

Wir versichern fast jedes Gebäude.



### Ob klassisch oder außergewöhnlich ...

... wer sich den Traum der eigenen vier Wände erfüllt hat, sollte unbedingt auch an die bestmögliche Absicherung der Immobilie denken. Die Wohngebäudeversicherung der InterRisk bietet besten Schutz und sogar noch ein bisschen mehr.

### Highlights des XXL-Konzeptes

- Versicherbarkeit von Gebäuden ohne Altersgrenze
- 100 % Leistung bei grob fahrlässig verursachten Schäden ohne Höchstbetrag
- Keine Mindestwindstärke bei Sturmschäden
- Bruchschäden an Gas- und Wasserrohren auch außerhalb des Gebäudes
- Böswillige Beschädigung (z. B. Graffiti) und Einbruchversuch ohne Höchstbetrag
- Bei Einschluss von Elementarrisiken Versicherbarkeit von unbenannten Gefahren
- Wasser-Schaden-Direkt-Service mit 24/7-Hotline und Sofort-Hilfe



[www.interrisk.de](http://www.interrisk.de)

Wir informieren Sie gerne ausführlich:  
0611 - 27 87 - 381 oder -382

**InterRisk**  
VIENNA INSURANCE GROUP

## Neue Risikoversicherung der Basler Leben

(ac) Die Basler Lebensversicherungs-AG hat eine neue Risikoversicherung auf den Markt gebracht, die mit gleichbleibender und fallender Versicherungssumme verfügbar ist. Auch eine Kombination beider Tarifvarianten ist möglich. Nach Angaben des Versicherers ist die neue Risikopolice mit einem Monatsbeitrag ab 2,50 Euro abschließbar. Mit zusätzlichen Leistungskomponenten will die Basler Leben die Risikoversicherung auf dem Markt attraktiver machen und bereits junge Leute ansprechen. So hat der Versicherer die Gesundheitsprüfung für Personen bis 39 Jahre für eine Versicherungssumme von bis zu 300.000 Euro vereinfacht, und zwar in einem speziell für diese Zielgruppe entwickelten Antrag.

### Mit Nachversicherungsgarantien

Die Basler Leben bietet auch Nachversicherungsgarantien mit und ohne Anlass. So kann die Versicherungssumme zum Beispiel bei Geburt eines Kindes oder beim Kauf einer Immobilie ohne erneute Gesundheitsprüfung erhöht werden. Die Möglichkeit einer Erhöhung haben Kunden auch ohne konkreten Anlass zweimal während der Vertragslaufzeit zu festgelegten Terminen.

Ab dem vierten Versicherungsjahr erhalten die Begünstigten im Todesfall des Versicherten zudem eine Soforthilfe in Höhe von 10% der Versicherungssumme, ohne dass der Leistungsfall vorab geprüft wird. Bei der Tarifvariante mit gleichbleibender Todesfallleistung wird im Fall einer schweren Krankheit die Versicherungssumme vorzeitig ausgezahlt, wenn ein Facharzt bestätigt, dass der Versicherte noch eine voraussichtliche Lebenserwartung von maximal zwölf Monaten hat.

## Hannoversche mit neuer Berufsunfähigkeitsversicherung

(ac) Die Hannoversche Versicherung hat einen neuen BU-Schutz auf den Markt gebracht, von dem vor allem junge Menschen und Familien profitieren sollen.

Um Studenten, Azubis oder Berufsanfängern den Einstieg in die Berufsunfähigkeitsversicherung zu vereinfachen, bietet der Versicherer einen günstigen Starter-Tarif an: Fünf Jahre lang zahlen Versicherte für die volle Leistung nur den halben Preis. Der Beitrag ist während dieser Zeit rund 50% günstiger als beim Normaltarif. Kunden, die sich nach Ende dieser Startphase noch in Ausbildung oder Studium befinden, können die Startphase um weitere fünf Jahre verlängern. Der Starter-Tarif ist bis zum Alter von 35 Jahren abschließbar.

### Rabatte für Familien

Des Weiteren gewährt die Hannoversche bei ihrem neuen BU-Schutz Familien mit mindestens einem Kind einen Beitragsrabatt. Dieser gilt unabhängig davon, ob die Partner verheiratet sind oder nicht. Steigt der Absicherungsbedarf zum Beispiel bei Familienzuwachs oder Hauskauf, können Kunden ihre Berufsunfähigkeitsversicherung durch die Nachversicherungsgarantien anpassen. Für einen Inflationsausgleich bietet der Versicherer die Möglichkeit, eine Leistungsdynamik (eine garantiert steigende Rente während des Rentenbezugs) und eine Beitragsdynamik (eine jährliche Erhöhung der versicherten Rente) zu vereinbaren.

### Administrative Vereinfachungen

Wie die Hannoversche unterstreicht, wurden die Anträge und Versicherungsbedingungen sprachlich überarbeitet und übersichtlicher gestaltet. Ebenfalls angepasst und deutlich reduziert wurden die Gesundheitsfragen im Antrag. Im Ernstfall ist allein die Berufsunfähigkeit im zuletzt ausgeübten Beruf maßgeblich (Verzicht auf abstrakte Verweisung). Sollten Kunden im Leistungsfall nicht mit der Entscheidung der Hannoverschen einverstanden sein, können sie Verbraucherschützer zu Rate ziehen. Der Versicherer übernimmt dabei bis zu 500 Euro der Kosten.



Einen günstigen BU-Starter-Tarif bietet die Hannoversche Studenten, Azubis oder Berufsanfängern.

## Continentale überarbeitet Deckungsaufträge im Gewerbegebiet

(ac) Für das Gewerbegebiet bietet die Continentale Sachversicherung modifizierte Deckungsaufträge. Reduziert wurden die Risikofragen, die Berechnung der Beiträge erfolgt einschließlich tariflicher Nachlässe automatisch. Neu ist zudem das Angebot für kleine Händler und Handwerker, das mehr als 60 Betriebsarten „rund um den Marktplatz“ beinhaltet. Der Makler ermittelt den Versicherungsschutz inklusive Preis direkt beim Kunden, sei es Copyshop, Schlüsseldienst oder Gemüseladen. Die notwendigen Daten werden in ein PDF-Dokument eingegeben und der Beitrag anschließend angezeigt. Der vollständige Antrag lässt sich sofort ausdrucken, die Police wird in wenigen Tagen erstellt. Nur die Berechnung der Sachversicherungen für Handelsbetriebe erfolgt durch ein Service-Center.

## Neue Deckung für freiberufliche Trainer und Dozenten

Wie die Continentale unterstreicht, gibt es immer mehr Freiberufler im Wellness- und Kulturbereich. Für diese wachsende Zielgruppe der Coaches, Trainer, Lehrer und Dozenten hat der Versicherer ein neues Deckungskonzept entwickelt. Der Schutz umfasst auch Schäden an gemieteten Arbeitsmitteln, die Nutzung eigener und fremder Schulungsräume, den Verlust von Türschlüsseln oder Codekarten Dritter sowie den erweiterten Strafrechtsschutz. Inklusiv ist zudem die Privathaftpflichtversicherung.

## Service für Makler

Vermittler können telefonisch mit dem Underwriter Kontakt aufnehmen, außerdem stehen regionale Teams aus zeichnungsberechtigten Experten und Diplom-Ingenieuren zur Verfügung. Letztere bieten zum Beispiel eine kostenfreie Wertermittlung von Gewerbeimmobilien.

ELTERN  
SPAR  
WOCHEN

Bis zum 31.08.2017  
Eltern-Bonus\* für  
Ihre Kunden sichern.

DAMIT ES KINDERN  
GUT GEHT, FANGEN WIR  
BEI DEN ELTERN AN.



50€  
BONUS\*

[v.e.p.europa.de/eltern](http://v.e.p.europa.de/eltern)

**EUROPA**  
VERSICHERUNG PUR.

\* Teilweise berechnungsbefreiung. Diese Aktion gilt für Eltern, die eine Risiko-Lebensversicherung (E-RL, E-RLP, E-RL) beantragen und abschließen. Als „Eltern“ im Sinne dieser Aktion gilt ein Elternteil als versicherte Person (gen. Bundesländergesetzbuch), die ein mindestens ein Kind, das vor dem 18. Jahre alt ist und für das Kindergeldanspruch hat. Bundesländergesetzbuch besetzt, im gleichen Haushalt lebt. Der Antrag muss gleichzeitig und zusammen mit dem beigefügten „Zusatzblatt“ in der Zeit vom 01.08.2017 bis zum 31.08.2017 bei der EUROPA eingereicht werden. Der Vertrag enthält ein Beitragspaket (bietet ab dem ersten Fälligkeits) in Höhe von 50 €. Alle fälligen Beiträge werden automatisch mit dem Cariboo Kassenbuch, bis dieses aufgebucht ist. Für die Teilnahme an der Aktion ist die Zahlung per SEPA-Lastschriftartikeln erforderlich. Die EUROPA kann die „Eltern-Sparwochen“ durch entsprechende Nachweise ablehnen. Sind die oben genannten Voraussetzungen nicht erfüllt, erhält der Vertrag kein Beitragspaket und ein ggf. bereits gewährtes Beitragspaket kann zurückgefordert werden. Der Rückweg ist ausgeschlossen, keine Barauszahlung, Teilnahme ab 18 Jahren, Ansprüche nicht übertragbar.

## R+V baut Versicherungsschutz für Elektrofahrzeuge aus

(ac) Für Elektro- und Hybridfahrzeuge hat die R+V Versicherung neue Leistungen im Angebot, die ab dem 01.07.2017 gelten, aber schon jetzt versichert werden können. Der Schutzbrief umfasst das Abschleppen des Elektroautos bis zur nächsten Stromtankstelle, wenn das Fahrzeug mit leerem Akku liegen bleibt. Die neuen Leistungen in der Kaskoversicherung umfassen den beitragsfreien Schutz von mobilen Ladegeräten (bis 1.000 Euro) und Ladekabeln. Im Plus-Tarif sind künftig fest montierte Wandladestationen bis 1.000 Euro mitversichert. Zudem zahlt die R+V bis 2.000 Euro für die Entsorgung des alten Akkus. Kommt es beispielsweise durch Brand zu einem Totalschaden des Akkus, erhalten Versicherte von R+V den Neupreis erstattet wie bisher in den ersten 24 Monaten – sofern der Akku nicht gebraucht erworben wurde.

## Neue Netto-Fondsrente vom Münchener Verein

(ac) Der Münchener Verein hat einen neuen Fonds-Nettotarif im Angebot. Mit dem Produkt „PrivatInvest Netto“ will der Versicherer in der Honorarberatung und -vermittlung neues Potenzial erschließen. Honorarberater und -vermittler können das Produkt für ihre Kunden auch online abschließen.

Der neue Tarif hat eine Mindestlaufzeit von fünf Jahren, die Ansparzeit endet spätestens bei einem Alter von 85 Jahren. Bei Renteneintritt entscheidet der Kunde, wie er sein Vertragsguthaben erhalten möchte, entweder als garantiert lebenslange Rente, als einmalige Kapitalauszahlung oder als Kombination aus beidem. Aus 50 Fonds sind maximal zehn Fonds für die Aufteilung des Beitrags festzulegen. Einmalbeiträge sind bis zu 10 Mio. Euro möglich, Zuzahlungen bis maximal 100.000 Euro realisierbar. Über ein Ablaufmanagement wird das Fondsguthaben kurz vor Rentenbeginn abgesichert und beispielsweise in risikoreichere Fonds kostenfrei umgeschichtet.

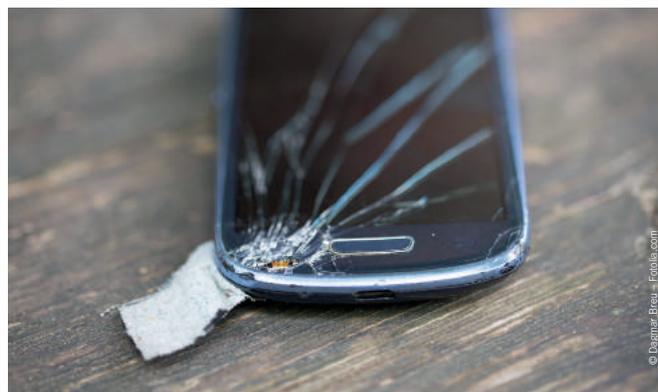
## GDV: Fast jede zehnte Schadenmeldung ist dubios

(ac) Betrugsspezialisten der Versicherer haben mehrere tausend Schadenfälle beleuchtet und festgestellt, dass es sich bei jeder zehnten Schadenmeldung um einen Dubiosschaden handelt, also eine Schadenmeldung, die Unstimmigkeiten aufweist. Dies geht aus der Sonderauswertung des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) e. V. hervor. Wie die Ergebnisse der Analyse belegen sollen, liegt der Anteil der unstimmigen Schadenmeldungen in der Haftpflichtversicherung bei knapp 16%, in der Sachversicherung bei etwa 9% und in der Kraftfahrtversicherung bei rund 7%. In diesen Fällen passt entweder die Schadenschilderung nicht zum Schadenbild, die Betroffenen machen widersprüchliche Angaben oder reichen manipulierte Kaufbelege ein.

## Milliardenschäden durch Versicherungsbetrug

Die Schaden- und Unfallversicherer gehen davon aus, dass Versicherungsbetrüger jedes Jahr Kosten in Höhe von 4 bis 5 Mrd. Euro verursachen. Laut GDV entsteht diese Summe nicht nur durch große, spektakuläre Fälle, sondern auch durch unscheinbare, alltägliche Betrügereien. „Die Ergebnisse der Sonderauswertung decken sich mit unserer bisherigen Schätzung, wonach 10% der Schadenzahlungen von Betrügern gefordert werden“, erläutert Roland Stoffels, Vorsitzender der Kommission Kriminalitätsbekämpfung im GDV.

Wie der GDV unterstreicht, ist Versicherungsbetrug kein Kavaliersdelikt, als das er vielfach angesehen wird, sondern strafbar. Wird ein Betrug aufgedeckt, muss der Versicherer nicht für den Schaden aufkommen, kann den Vertrag kündigen, Sachverständigenkosten zurückverlangen und Betrüger anzeigen. In besonders schweren Fällen drohen Freiheitsstrafen von bis zu zehn Jahren.



Versicherungsbetrug umfasst nicht nur große, spektakuläre Fälle, sondern auch unscheinbare, alltägliche Betrügereien.

## Itzehoer aktualisiert Hausratversicherung

(ac) Künftig haben die Itzehoer Versicherungen mit ihrer überarbeiteten Hausratversicherung einige Neuerungen und angepasste Leistungen für Kunden im Angebot. Je nach Produktvariante sind nun auch Gartenmöbel und -geräte wie etwa Rasenmäroboter oder auch Großspielgeräte wie Trampoline mitversichert. Versicherungsschutz besteht auch für Wäsche, die von der Leine gestohlen wird. Zudem können Gegenstände im häuslichen Außenbereich nun gegen Sturm- und Hagelschäden abgesichert werden.

### Drei Varianten sind möglich

Die Hausratversicherung gibt es in drei Produktvarianten: Die günstige Variante PUR deckt Grundrisiken ab, während die Varianten KOMFORT und TOP zusätzliche Leistungsinhalte bieten. Zu den neuen Leistungserweiterungen gehören je nach Variante beispielsweise Schäden durch Trickdiebstahl sowie durch den Missbrauch von Kredit-,

Scheck- und Kundenkarten, die bei einem Einbruchdiebstahl entwendet wurden. Auch Vermögensschäden durch Phishing beim privaten Online-Banking sind künftig abgedeckt. Einbruchdiebstahl, Raub oder ein großer Brandschaden haben oft seelische Folgen. In der Produktvariante TOP übernehmen die Itzehoer die Kosten für eine psychologische Erstberatung.

### Verschiedene Erweiterungen

Kunden haben bei der Hausratversicherung der Itzehoer einige optionale Erweiterungsmöglichkeiten. So lassen sich Fahrräder (auch nicht versicherungspflichtige E-Bikes und Pedelecs) gegen Diebstahl versichern. Möglich ist auch die Versicherung von Schäden durch weitere Elementargefahren. In der Produktvariante TOP bietet die Itzehoer zudem Versicherungsschutz für Schäden am Hausrat durch Sturmflut an.

Anzeige



Neu: Für private  
Vorsorge und bAV!

  
**ALTE LEIPZIGER**  
ZUKUNFT BEGINNT HEUTE.

# KLASSIK



**Moderne Klassik – das Risiko haben wir gestrichen!**

Mit AL\_RENTE <sup>KlassikPur</sup> setzen Ihre Kunden voll auf Sicherheit bei der Altersvorsorge.

[www.vermittler-sind-uns-wichtig.de/klassikpur](http://www.vermittler-sind-uns-wichtig.de/klassikpur)

## HanseMercur Krankenbeitragsstabil bis 01.01.2019

(ac) Alle Unisex-Vollversicherungstarife der HanseMercur Krankenversicherung bleiben nach Angaben des Unternehmens bis 01.01.2019 beitragsstabil. Lediglich im Modul PS3 im Tarif Pro Fit für Angestellte wird es voraussichtlich in der allgemeinen Pflegeklasse geringfügige Beitragserhöhungen bei stationären Leistungen zum 01.01.2018 geben.

## AGCS arbeitet mit US-InsurTech Praedicat zusammen

(ac) Der Industrierversicherer der Allianz SE, Allianz Global Corporate & Specialty SE (AGCS), arbeitet künftig mit dem amerikanischen Datenanalyse-Spezialisten Praedicat zusammen. So sollen mögliche Katastrophenrisiken im Bereich Haftpflicht besser vorhergesagt und neuartige Risiken früher erkannt werden können als bislang möglich.

Das Modellierungstool von Praedicat scannt mit selbstlernenden Programmen und Algorithmen große Datenmengen von wissenschaftlichen Veröffentlichungen und bildet die Wahrscheinlichkeit ab, mit der Chemikalien, Substanzen oder Produkte zu Schadenersatzforderungen oder Gerichtsprozessen führen könnten. Sind Risikoauslöser identifiziert, werden diese über einen längeren Zeitraum systematisch beobachtet, um so die zunehmende wissenschaftliche Anerkennung eines Risikos zu bestimmen. Praedicat hat zudem eine Datenbank entwickelt, die die Gefährdung einzelner Unternehmen oder Branchen durch bestimmte Stoffe darstellt, die als kritisch identifiziert wurden.

Die Haftpflicht-Underwriter der AGCS können künftig nicht nur historische Schadentabellen oder technische Expertengutachten nutzen, sondern auch die Datenmodelle von Praedicat einbeziehen. Auf diese Weise lassen sich potenzielle Haftungsrisiken für ganze Branchen oder einzelne Unternehmen präziser identifizieren und beurteilen.

## VHV erweitert Leistungen ihrer Privathaftpflicht

(ac) Vollständig überarbeitet und mit etlichen Neuerungen präsentiert die VHV ihre Private Haftpflichtversicherung. Wie der Versicherer mitteilt, gibt es den Haftpflichtschutz nun mit 28 Leistungserweiterungen, mit denen sich Privatpersonen auch gegen aktuelle Risiken absichern können. Über die Police sind künftig auch Drohnen oder andere Flugmodelle als Spielzeug im privaten Haushalt abgedeckt: Drohnen bis 250 g im Tarif Klassik-GARANT und Modelle bis 5 kg im Zusatzbaustein EXKLUSIV.

## Verletzung von Persönlichkeits- und Namensrechten abgedeckt

Für den Fall, dass jemand unerlaubt Fotos ins Internet stellt, können sich Kunden mit der VHV Privathaftpflicht vor möglichen Folgen absichern. Denn die Deckung umfasst nun auch Verletzungen von Persönlichkeits- und Namensrechten. Darüber hinaus sind Risiken mitversichert, die innerhalb einer Familie bzw. in einer Versicherungsgemeinschaft auftreten können. So besteht Versicherungsschutz, wenn sich zum Beispiel Familienmitglieder untereinander verletzen. Auch für den Fall, dass der Versicherte von Unbekannten verletzt wird, etwa bei einem Fahrradunfall mit flüchtigem Täter, leistet die VHV Privathaftpflicht.

## Tarifvarianten bleiben bestehen

An der Struktur der Tarife hat die VHV nichts geändert. So können Kunden nach wie vor zwischen der Variante Klassik-GARANT als Basisabsicherung und dem Baustein EXKLUSIV als Zusatzoption wählen. Außerdem hat der Versicherer nach wie vor die Leistungs-Update-Garantie und den Baustein BEST-LEISTUNG im Angebot.



Für den Fall, dass jemand unerlaubt Fotos ins Internet stellt, können sich Kunden mit der VHV Privathaftpflicht vor möglichen Folgen absichern.

## HEUTE UND MORGEN untersucht Potenzial der Privathaftpflichtversicherung

(ac) Dass mehr als die Hälfte der Haftpflichtversicherten in Deutschland nicht weiß, welche Schäden durch die PHV standardmäßig abgedeckt sind und welche nicht, ist ein Ergebnis der Trendstudie „Vertrieb von Privathaftpflichtversicherungen: Wissen und Wünsche der Kunden unter der Lupe“ des Marktforschungs- und Beratungsinstituts HEUTE UND MORGEN. Demnach gehen viele Haftpflichtversicherte fälschlicherweise davon aus, dass die Absicherung von Mietsachschäden, Schäden durch deliktunfähige Kinder, Schäden an geliehenen, gemieteten oder gepachteten Sachen sowie Gefälligkeitschäden zu den Standardleistungen der PHV zählen.

Vor die Wahl gestellt zwischen dem Angebot vorgefertigter PHV-Lösungen (zum Beispiel Basis, Komfort, Premium) und der Möglichkeit, einzelne Leistungsbausteine individuell zusammenzustellen, bevorzugen über zwei Drittel der Haftpflichtversicherten einen bedarfsorientierten Zuschnitt nach dem Baukastenprinzip. Bei jungen Versicherungsnehmern sind es sogar drei Viertel. Zugleich würde sich jeder zweite Haftpflichtversicherte bei der Inanspruchnahme eines Baukastenangebots

beraten lassen, da er sich die Leistungsauswahl nicht alleine zutraut. Neben der favorisierten stärkeren Produktindividualisierung in der PHV interessiert sich jeder zweite Haftpflichtversicherte darüber hinaus für Bündelangebote mit anderen Haftpflichtversicherungen (beispielsweise Tierhalterhaftpflicht, Berufshaftpflicht etc.).

### Abschlüsse noch überwiegend auf dem persönlichen Weg

Als besonders erfolgversprechende Zielgruppen für den Vertrieb der Privathaftpflicht erweisen sich der Studie zufolge insbesondere junge Kunden unter 30 Jahren sowie die Gruppe der stärker Wechselbereiten, die sich in allen Altersgruppen finden. Generell könne die PHV aufgrund ihres hohen Verbreitungsgrades und damit verbundener Erstversicherer- und Cross-Selling-Potenziale als besonders attraktive – und daher auch sehr umkämpfte – Versicherungssparte der Assekuranz gelten. Abgeschlossen werde die Privathaftpflicht bisher oft noch persönlich über Makler, Vermittler oder Bankberater, ein Trend zum Online-Abschluss sei aber unverkennbar, so die Verfasser der Trendstudie.

Anzeige



## IHR PLUS: UNSERE LEIDENSCHAFT FÜR TECHNIK.

Die Technischen Versicherungen von R+V – maßgeschneiderte Lösungen für Ihre Firmenkunden.

**Vertrauen Sie einem Partner mit exzellentem, technischem Know-how.** Ganz gleich, ob Sie Maschinen, Bauleistungen, Montage oder Elektronik versichern möchten – unsere Experten engagieren sich mit Herzblut für die speziellen Anforderungen Ihrer Firmenkunden und stehen Ihnen jederzeit kompetent zur Seite. Jetzt mehr erfahren bei Ihrem Maklerbetreuer oder auf [www.makler.ruv.de](http://www.makler.ruv.de)

# 125 Jahre Verlässlichkeit und Stabilität bei der Continentale Leben

Interview mit Dr. Helmut Hofmeier, Vorstand Leben im Continentale Versicherungsverbund

Die Continentale Lebensversicherung feiert ihr 125-jähriges Bestehen und wächst auch im Jubiläumsjahr. Zudem weist sie eine überdurchschnittliche Solvabilitätsquote aus. Den Wettbewerb mit den großen Anbietern im Altersvorsorge- und BU-Geschäft scheut sie auch deshalb nicht.

**Herr Dr. Hofmeier, wir gratulieren zum Jubiläum der Continentale Leben. Laden die aktuellen Herausforderungen zum Feiern ein?**

Vielen Dank. Wir haben sogar gleich doppelt Grund zur Freude: Wir feiern nicht nur das 125-jährige Bestehen der Continentale Lebensversicherung, sondern blicken gleichzeitig auf eine sehr positive Geschäftsentwicklung. Wir sind in den vergangenen Jahren regelmäßig stärker gewachsen als die Branche – und zwar durch nachhaltiges Geschäft gegen laufenden Beitrag. Sogar als der Markt ein Minus verzeichnen musste, lagen wir deutlich im Plus. Dieser Trend setzt sich 2017 fort. Inzwischen haben wir in der BU unseren Marktanteil auf über 6% ausbauen können.

**Begonnen hat die Unternehmensgeschichte als Selbsthilfeorganisation von Stadt- und Marktschreibern. Über 125 Jahre hinweg hat sich das Unternehmen natürlich mehrmals verändert. Wo steht die Continentale Leben heute?**

Das Ziel unserer Gründer war eine auskömmliche Vorsorge für das Alter und die Familie. Das ist auch heute noch so. 1955 war die Continentale einer der ersten Anbieter in der Berufsunfähigkeitsvorsorge. Mittlerweile zählen wir zu den erfahrensten, erfolgreichsten und besten BU-Versicherern. Seit 1995 haben wir außerdem fondsgebundene Lebens- und Rentenversicherungen im Portfolio, die immer schon Fonds unterschiedlichster Kapitalanlagegesellschaften unseren Vertriebspartnern und Kunden zur Auswahl gaben. Und auch heute sind wir ein innovatives Unternehmen, wie sich insbesondere an unseren leistungsstarken Produkten zeigt.

Treu geblieben sind wir dem Vereinsgedanken: Die Bedürfnisse unserer Versicherten und Vertriebspartner stehen heute und auch in Zukunft im Mittelpunkt. Wir handeln nachhaltig und verlässlich. Gleichzeitig achten wir darauf, dass unser Unternehmen wirtschaftlich stabil und stark bleibt – immer im Sinne unserer Kunden. Das gilt selbstverständlich auch für unsere Verbundgesellschaft EUROPA Leben, die ihr Kerngeschäft und besondere Stärke insbesondere in der Risikolebensversicherung hat.

**Die Continentale Leben muss am Markt mit den großen Altersvorsorge- und BU-Anbietern konkurrieren. Für Versicherungsmakler verändern sich auch die Auswahlkriterien, Finanzkraft und Solvency-Quoten beeinflussen die Entscheidungen. Sehen Sie die Gefahr, dass im Neugeschäft vor allem die Großen profitieren?**

Nein, diese Gefahr sehe ich nicht. Wir zählen zwar nicht zu den größten Lebensversicherern, gehören aber zum Beispiel in der Sparte BU im Neugeschäft zu den am stärksten wachsenden Unternehmen. Ich bin besonders stolz darauf, dass uns das mit nachhaltig kalkulierten Produkten gelungen ist. Wir mussten seit mehr als 60 Jahren kein einziges Mal die eingangs kalkulierten Nettobeiträge anheben. Die Beiträge sind auch 2017 stabil geblieben, obwohl der Rechnungszins gesenkt wurde.

Das zeigt: Der Markt lebt von Verlässlichkeit, Stabilität und kompetentem Service. Das hat mit Größe nichts zu tun. Sie sagt auch nichts über die Substanzstärke aus: Die Continentale Lebensversicherung ist ein wirtschaftlich starkes und sehr sicheres Unternehmen. Das belegen verschiedene Faktoren und Kennzahlen. So beträgt die aktuelle Solvabilitätsquote der Continentale Lebensversicherung nach Solvency II ohne Übergangsmaßnahmen 287% und mit Übergangsmaßnahmen 529%. Diese deutlich marktüberdurchschnittlichen Ergebnisse sind für Kunden und Vermittler ein wichtiger Hinweis, dass die Continentale ein solides und sehr sicheres Unternehmen ist.

**Im Gegensatz zu einigen anderen Versicherern halten Sie an lebenslangen Garantien in der Lebensversicherung fest.**

„Die Bedürfnisse unserer Versicherten und Vertriebspartner stehen heute und auch in Zukunft im Mittelpunkt. Wir handeln nachhaltig und verlässlich.“

„Die Lebensversicherung und ihre Vermittler haben eine große Zukunft – davon bin ich fest überzeugt. [...] Kein anderes Geschäftsmodell sichert ein lebenslanges Einkommen.“

**Dr. Helmut Hofmeier**



**Sie kritisieren sogar, dass andere Marktteilnehmer dieses Modell infrage stellen. Wieso hält die Continentale Leben daran fest – und wird es Ihnen in Form von Neukunden gedankt?**

Wir kritisieren andere nicht dafür, dass sie solche Garantien nicht mehr anbieten. Jedes Unternehmen wählt schlicht die zu ihm passende Strategie. Für uns ist es wichtig, dass Kunden die Altersvorsorge wählen können, die sie wünschen und brauchen. Die Vermittler sollen über eine vollständige Produktpalette verfügen. Dazu gehören einfache Tarife, die eine lebenslange garantierte Rente zusichern. Unser Ziel ist es nicht, möglichst viele Klassiker zu verkaufen. Unser Ziel ist vielmehr ein ausgewogener Produktmix sowohl im Bestand als auch im Neugeschäft. Und das gelingt uns. Klassische Produkte machen rund ein Viertel unseres Neugeschäfts aus, im Markt übrigens fast das Doppelte. Dazu kommen bei der Continentale ein Drittel fondsgebundene Versicherungen, der Rest sind Berufs- und Risikolebensversicherungen.

**Wie sieht Ihre Produktpalette dann in der Altersvorsorge aus?**

Wir bieten von der Basis-Rente über die Riester-Rente und betriebliche Altersvorsorge bis hin zur klassischen Altersvorsorge die gesamte Palette an. Zudem haben wir reine fondsgebundene Tarife sowie hybride Produkte im Portfolio – jeweils mit einem lebenslang garantierten Rentenfaktor, der zu den höchsten am Markt gehört. Wir werden unser Angebot am Ende des dritten Quartals um eine transparente und marktfähige kapital-effiziente Klassik ergänzen.

**Wohin geht es bei der BU und der Arbeitskraftabsicherung im Allgemeinen und bei Ihnen?**

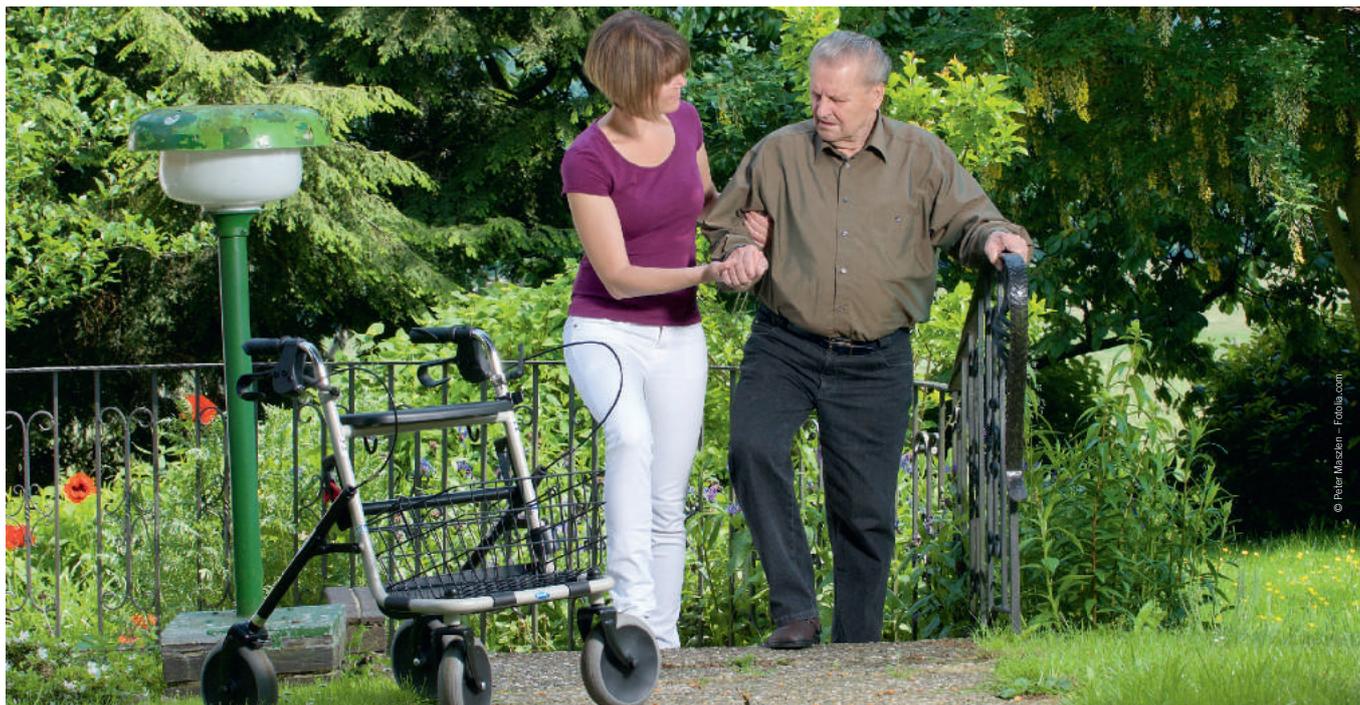
Die Entwicklung geht zu Paketlösungen und Produkten für junge Leute und Schüler. In den Fokus rücken zudem umfangreicher Service sowie Assistance-Leistungen schon bei Antragstellung und erst recht im Leistungsfall. Menschen brauchen in schwierigen Lebenssituationen ganz einfach unbürokratische Hilfe. Die bieten wir bereits an.

**Auf welche Neuerungen setzen Sie in der Zusammenarbeit mit Maklern?**

Grundsätzlich setzt die Continentale als Serviceversicherer konsequent auf die individuelle Beratung durch einen qualifizierten Außendienst. Dabei ist uns eine enge Partnerschaft sowohl mit unabhängigen Vermittlern als auch mit unserer Ausschließlichkeit wichtig. Die Qualifikation unserer Vertriebspartner über Workshops, Seminare und Veranstaltungen wie der LV-Roadshow liegt uns besonders am Herzen. Wir arbeiten derzeit an Angeboten, die die Beratung und Betreuung für den Vermittler einfacher machen. Unsere intensive dezentrale Vertriebsunterstützung wollen wir weiter ausbauen – vor allem in der betrieblichen Altersversorgung. Ebenfalls weit oben auf unserer Prioritätenliste stehen die Themen Digitalisierung, Prozessoptimierung und BiPRO.

**Die Frage zum Schluss, wie die Welt in 125 Jahren aussehen wird, ersparen wir Ihnen. Trotzdem der Blick in die Zukunft – denn Lebensversicherungen haben ja durchaus eine lange Laufzeit. Bleiben Sie optimistisch für die Branche?**

Die Lebensversicherung und ihre Vermittler haben eine große Zukunft – davon bin ich fest überzeugt. In einer Gesellschaft mit steigender Lebenserwartung, zunehmender Komplexität und steigenden Transparenzanforderungen wird ihre Bedeutung sogar zunehmen. Kein anderes Geschäftsmodell sichert ein lebenslanges Einkommen. ■



# Kein Mensch ist ein Pflegefall – Die neue Pflegevorsorge der Barmenia

Die Barmenia hat eine neue Pflegevorsorge entwickelt. Das Pflegemonatsgeld „Pflege100“ zahlt 100% Leistung von Pflegegrad I an. Zudem stehen den Versicherungsnehmern die Services der Johanniter-Unfall-Hilfe zur Verfügung, damit auch im hohen Alter noch die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben möglich ist.

**D**as Thema Pflege wird in den nächsten Jahren in der Gesellschaft immer mehr an Bedeutung gewinnen. Durch die weiter steigende Lebenserwartung und dadurch, dass in den nächsten Jahrzehnten die geburtenstarken Jahrgänge der 60er-Jahre ins „Pflegealter“ kommen, wird die Zahl der Menschen, die Unterstützung und Pflege benötigen, stark ansteigen. Dem gegenüber stehen aber – ebenfalls demografisch bedingt – immer weniger jüngere Personen, die deren Pflege überhaupt noch übernehmen können. Und wer in diesem Fall also niemanden aus seinem familiären Umfeld bitten kann, der muss sich fremde Hilfe erkaufen. Das jedoch ist nur mit einem hohen finanziellen Aufwand zu gewährleisten. Im Normalfall

stößt die gesetzliche Pflegepflichtversicherung hier schnell an ihre Grenzen.

Mit dem Anspruch „daheim statt im Heim“ geht die Barmenia deshalb jetzt mit einem neuen Ansatz und einer innovativen Lösung im Bereich der privaten Pflegevorsorge an den Start. Gemeinsam mit der Johanniter-Unfall-Hilfe (JUH), ihrem Kooperationspartner, bietet sie ihren Kunden die Möglichkeit, ihr Leben selbstbestimmt bis ins hohe Alter zu gestalten – auch wenn sie Pflege benötigen.

## Durchschnittliche Verweildauer in den Pflegestufen bis 31.12.2016

PS 1	Männer Verweildauer	29,4 Monate	Insgesamt 2,53 Mio.
	Frauen Verweildauer	52,0 Monate	
PS 2		5,7 Monate	Insgesamt 0,32 Mio.
		16,4 Monate	
PS 3		1,5 Monate	
		1,9 Monate	

Für die seit dem 01.01.2017 geltenden Pflegegrade liegen derzeit noch keine Zahlen vor. Man rechnet aber mit einer höheren Verweildauer in den niedrigeren Pflegegraden und mit einer Verkürzung der Verweildauer in den hohen Pflegegraden.

Quellen: Statistisches Bundesamt 2015, GEK Pflegebericht 2008, Barmenia

## Volle Leistungen von Anfang an

Dabei geht die Barmenia zusammen mit den Johannitern bewusst einen anderen Weg als andere Versicherer. Das Produkt „Pflege100“ legt seinen Fokus auf die wahrscheinlichsten und am längsten andauernden, mit noch geringen Beeinträchtigungen verbundenen Pflegesituationen, die Pflegegrade 1 bis 3:

- Finanzielle Sicherheit durch volle Leistung von Anfang an – 100% des vereinbarten Pflegemonatsgeldes schon in Pflegegrad 1
- Leistungsgarantie der Johanniter-Unfall-Hilfe e. V., die durch ihre hervorragende Infrastruktur sicherstellen kann, dass Barmenia-Kunden auch in 20 oder 30 Jahren noch qualifiziertes Pflegepersonal zur Verfügung steht

Mit Pflege100 haben Barmenia-Versicherte alle Möglichkeiten, ihr Leben auch bei einer Pflegebedürftigkeit aktiv zu gestalten. Die Kunden erhalten die volle Leistung bereits in einer Phase, in der sie zusätzliche finanzielle Mittel sehr gut einsetzen können, um sich mit den vielfältigen Services der Johanniter Mobilität und Teilhabe am Leben zu sichern. Und das wünschen sich viele pflegebedürftige Menschen: so lange wie möglich in den eigenen vier Wänden zu bleiben.

## Pflege100 – Die Inhalte

Der neue Tarif Pflege100 sieht ein frei verfügbares Pflegemonatsgeld von bis zu maximal 2.500 Euro vor, das am Monatsanfang und immer für den vollen Monat gezahlt wird. Es wird unabhängig vom bestehenden Pflegegrad immer zu 100% ausgezahlt. Dabei ist es unerheblich, ob die Pflege in einer stationären Einrichtung, zu Hause durch Pflegekräfte oder auch Angehörige durchgeführt wird. Zudem erhöht sich das versicherte Pflegemonatsgeld alle drei Jahre um 10% – auch nach Eintritt der Pflegebedürftigkeit und ohne eine Altersgrenze –, womit Kostensteigerungen in der Pflege ausgeglichen werden können. Pflege100 sieht darüber hinaus eine Einmalzahlung vor, bei der der Versicherte bei erstmaliger Pflegebedürftigkeit des Grades 4 oder 5 zusätzlich einmalig das Fünffache des vereinbarten Monatsgeldes erhält. Ebenfalls enthalten ist eine Beitragsbefreiung bei Pflegebedürftigkeit in Grad 4 oder 5.

Erweitert werden die Leistungen um ein Basis-Assistance-Angebot des Kooperationspartners JUH: telefonische Benennung und Vermittlung von zusätzlichen Dienstleistungen rund um das Thema Pflege, Pflege-Visite/Pflege-

Case-Management sowie die Vermittlung einer Unterbringung in einer vollstationären Pflegeeinrichtung in Deutschland.

## Nachversicherungsgarantie und Optionsrechte eingeschlossen

Zudem gibt es eine Nachversicherungsgarantie für Versicherte unter 60 Jahre, die noch nicht pflegebedürftig sind. Sie ermöglicht dem Versicherten einmal im Kalenderjahr (insgesamt bis zu sechs Mal während der Vertragslaufzeit) eine Erhöhung des Pflegemonatsgeldes um bis zu 25% ohne erneute Gesundheitsprüfung. Darüber hinaus sind Optionsrechte vorgesehen: Der Versicherte kann nach zehn Jahren vom Tarif Pflege100 in den leistungsstärkeren Tarif Pflege100D (Verdoppelung des versicherten Pflegemonatsgeldes in Grad 4 und 5) wechseln, sofern er bei Abschluss jünger als 55 Jahre war und zum Zeitpunkt der Ausübung des Optionsrechtes noch nicht pflegebedürftig ist. Sollten infolge in Kraft tretender Reformen seitens der Barmenia neue Tarife auf den Markt gebracht werden, kann der Versicherte innerhalb von zwölf Monaten ab Einführung eine Umstellung in den neuen Tarif verlangen. Voraussetzungen hier: Zum Zeitpunkt der Ausübung des Optionsrechtes ist der Versicherte noch keine 65 Jahre alt und nicht pflegebedürftig. Abgerundet wird die Barmenia Pflege100 durch eine Dynamik und weltweiten Versicherungsschutz.

## Leben als Mensch und nicht als Pflegefall

Was immer sich Menschen für den Fall der Pflegebedürftigkeit wünschen: Sie werden dafür finanzielle Mittel benötigen, vielleicht sogar viel Geld – erst recht, wenn sie weiterhin bestimmte Ansprüche an ihr Leben haben. Aber es lohnt sich, wenn man dadurch sein Leben leben kann – was gerade bei nur leichten Einschränkungen durchaus möglich ist. Das innovative Pflegemonatsgeld Pflege100 der Barmenia finanziert und sichert die Pflege, kompetent und kombiniert mit garantierten Leistungen der Johanniter.

Mehr Details zum neuen Angebot der Barmenia gibt es unter [pflege100.barmenia.de](http://pflege100.barmenia.de) sowie ausführliche Informationen wie Tarifbeschreibungen, Bedingungen, Formulare und Anträge unter [www.maklerservice.de](http://www.maklerservice.de). ■



Von Troy Briggs, Vorstandsbeauftragter Krankenversicherung der Barmenia Krankenversicherung a. G.

# Gütesiegel für die Qualität der Leistungsregulierung in der BU-Versicherung

Interview mit Dr. Patrick Dahmen, Mitglied des Vorstands der AXA Konzern AG, und Markus Kruse, Geschäftsführer der ASSEKURATA Solutions GmbH

Die ASSEKURATA Solutions GmbH hat die AXA Lebensversicherung und die Deutsche Ärzteversicherung vor wenigen Wochen für ihre „Fairness in der BU-Leistungsregulierung“ ausgezeichnet. AssCompact hat nachgefragt, was hinter dem Gütesiegel steckt und ob die Kritik am Leistungsverhalten der BU-Versicherer im Allgemeinen gerechtfertigt ist.

**In den vergangenen Monaten ist die Leistungsregulierung der Versicherer im Bereich der Berufsunfähigkeitsversicherung ein öffentliches Thema geworden. Es herrscht hier ein gewisses Misstrauen. Wie ist es Ihrer Meinung nach denn zu dieser Situation gekommen?**

**Patrick Dahmen** Berufsunfähigkeit ist ein sehr reales Risiko. Darüber sind sich alle Experten einig und betonen daher stets die Wichtigkeit einer Absicherung. Allerdings beobachten auch wir, dass die Praxis der Leistungsregulierung regelmäßig misstrauisch hinterfragt wird, auch wenn die nachweisbare Praxis ein ganz anderes Bild zeigt. Trotzdem sehen wir, dass von negativen Einzelfällen auf die gesamte Leistungspraxis geschlossen wird. Leider oft öffentlich und ohne Beachtung einer zweiten Sicht der Dinge. Das ist nicht nur eine für die Branche sehr ärgerliche Fehleinschätzung, sondern auch volkswirtschaftlich kritisch zu sehen. Es verunsichert Kunden und führt dazu, dass sie sich nicht gegen dieses existenzielle Risiko absichern.

**Was bedeutet das für die Versicherungswirtschaft? Würde denn an dieser Stelle – wie es ja auch schon gefordert wird – mehr Transparenz im Leistungsprozess helfen? Und wie müsste man diese Transparenz definieren?**

**Markus Kruse** Die mediale Aufmerksamkeit ist nach unserer Auffassung ein sehr deutlicher Indikator dafür, dass eine stärkere Transparenz notwendig ist. Nur wenige Versicherungsprodukte sind im Leistungsfall so eng an individuelle

Kundenschicksale geknüpft wie die Berufsunfähigkeitsversicherung. Aus diesem Grund sollte hier auch mit einer besonderen Sensibilität auf die Informations- und Transparenzbedürfnisse des Kunden eingegangen werden. Selbstverständlich impliziert nicht jeder Leistungsantrag zwangsläufig eine Zahlungspflicht des Versicherers. Umso wichtiger ist es, dass der Versicherer dem Kunden eine bestmögliche Transparenz über die Voraussetzungen für den Leistungsfall, die Vorgehensweise bei der Prüfung, das Ergebnis und im Zweifelsfall – je nach Entscheidung – auch zu weiteren Optionen vermittelt.



Dr. Patrick Dahmen

Dabei muss der Versicherer aber auch der besonderen Kundensituation im Leistungsfall Rechnung tragen, denn häufig sind mit der Entscheidung sehr weitreichende Konsequenzen verbunden. Transparenz bedeutet daher aus unserer Sicht, dem Kunden mit der erforderlichen Sensibilität zu begegnen. Dies kann in der Praxis auch bedeuten, dass ich eben nicht zu einem standardisierten Musterbrief greife, sondern vielmehr den persönlichen Kontakt zum Kunden suche und mich an seinem Informationsbedürfnis orientiere.

**Letztlich hat die Diskussion auch dazu geführt, dass es nun Ratingsiegel für die Leistungsregulierung gibt. Welche Rolle sollen diese künftig bei der Produktauswahl bei Kunden und Versicherungsmaklern spielen?**

**PD** Dass die Leistungspraxis aktuell stärker in den Fokus von Ratings rückt, sehen wir positiv. Schließlich sind Faktoren wie Transparenz, Kundenzentrierung und Kompetenz in der Sachbearbeitung wesentliche Indizien für die Qualität eines BU-Angebots. Ratings sind für Vermittler ein qualifiziertes Instrument und ein idealer Vorfilter für die Beratung. Für Kunden bieten valide Ratings zugleich eine wertvolle Orientierungs- und Entscheidungshilfe. Wichtig ist dabei jedoch, auf das Renommee des Analysehauses und das Untersuchungsdesign zu achten.

**AXA Leben und die Deutsche Ärzteversicherung haben gerade ein Fairness-Siegel der ASSEKURATA erhalten. Was hat Sie veranlasst, das Rating durchführen zu lassen?**

**PD** Bewertungen renommierter Analysehäuser zeigen, dass wir mit unserem

BU-Angebot sehr gut aufgestellt sind. Wir bieten faire Preise und in der Annahmepolitik mit knapp 90% einen Spitzenwert im Marktvergleich. Der Fokus der Analysten lag jedoch bislang auf der Produktgestaltung und dem Annahmeverhalten der Anbieter. Die ASSEKURATA-Experten gehen einen neuen Weg. Sie prüfen Prozesse und Vorgehen und richten das Augenmerk auf das, worauf es im Fall der Fälle ankommt: Wie umfangreich kommuniziert der Anbieter mit dem Kunden, wie gut leistet er und welche Hilfestellungen bietet er seinen Kunden?

**Untersucht wurden bei dem Rating verschiedene Kriterien im Leistungsprozess. Betrachten wir beispielsweise den Abwicklungs- und Zeitfaktor. Was muss vom Versicherer erfüllt werden, um als fair zu gelten?**

**MK** Im Leistungsfall ist für den Kunden gerade der Zeitfaktor essenziell. Der Versicherer hat zahlreiche Möglichkeiten, hierauf einzuwirken und ihn im Sinne des Kunden zu gestalten. In erster Linie ist Schnelligkeit ein Ergebnis aus ausreichenden Kapazitäten und Kompetenzen in der Leistungsabteilung. Damit schaffe ich eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass die einzelnen Prüfungshandlungen im Wirkungskreis des Versicherers ohne unnötige Wartezeit erfolgen. Idealerweise setzt sich der Versicherer hier ein ambitioniertes Service-Level. Die Kompetenz des Leistungsprüfers ist entscheidend dafür, wie der Leistungsprozess gestaltet wird. Jedes weitere Gutachten oder jede weitere Arztanfrage verlängert die Leistungsregulierung. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass ein Leistungsprüfer fachkundig entscheiden kann, welche Informationen er benötigt und wann er genug Informationen beisammen hat, um eine qualifizierte Entscheidung zu fällen. Fairness bedeutet aber für uns in diesem Kontext noch mehr. Verständliche und auf den individuellen Leistungsfall angepasste Ersterhebungsbögen ermöglichen dem Kunden eine einfachere Beantwortung und nehmen somit Einfluss auf den Zeitfaktor.

**Verraten Sie konkret, wie hoch etwa die Ablehnungsquoten der beiden Versicherer bei Leistungsantrag sind und welche Gründe es dafür gibt?**

**PD** Bei AXA und DBV werden deutlich über 80% aller Leistungsanträge bewilligt. Damit lehnen wir zwar auch Anträge ab. In den 20% sind allerdings auch Kunden vertreten, die ihren Anspruch nicht weiterverfolgen und wir die Leistungsprüfung daraufhin einstellen. Zu den häufigsten Ablehnungsgründen gehören vorvertragliche Anzeigepflichtverletzungen. Mehrheitlich liegt die Ablehnung jedoch daran, dass die Anspruchsvoraussetzungen schlichtweg nicht erfüllt sind.

**Es gibt bei der Leistungsregulierung einige Hemmnisse, die der Versicherer gar nicht beeinflussen kann, zum Beispiel wie lange eine Nachfrage bei den entsprechenden Ärzten dauert. Wo liegen weitere Hemmnisse und was kann auch der Versicherer dazu beitragen, dass sich die Situation für den Versicherten verbessert?**

**PD** Ein Großteil der Hemmnisse liegt tatsächlich nur mittelbar in unserem Einflussbereich. So werden BU-Anträge immer häufiger aufgrund psychischer Erkrankungen gestellt. Die medizinische Beurteilung psychischer Ursachen ist jedoch sehr viel komplizierter und langwieriger als die bei körperlichen Beeinträchtigungen. Auch das Einholen von Schweigepflichtentbindungen sorgt immer wieder für Verzögerungen. Es ist die insgesamt komplexe Leistungsprüfung, die häufig dazu führt, dass die Regulierung vergleichsweise lange dauert. Wir arbeiten dennoch intensiv an kontinuierlichen Verbesserungen. Schon heute können wir nach Vorliegen aller entscheidungsrelevanten Unterlagen innerhalb von maximal drei Wochen sagen, ob, in welchem Umfang und für welchen Zeitraum wir leisten.

**Besondere Aufmerksamkeit erfährt auch immer wieder die Prozessquote eines Versicherers. Hinter jeder Klage steckt ein persönliches Schicksal und hat daher eine hohe Relevanz. Aber was sagt die Prozessquote im Allgemeinen aus und kann ein Makler erfahren, wie hoch sie bei einzelnen Versicherern ist?**

**PD** Die erste Frage ist immer, auf welche Basis sich die Quote bezieht. Bezieht sie sich auf den Bestand insgesamt, ist sie verschwindend gering, aber nicht sonderlich aussagefähig. Bezieht sie sich auf die Anzahl der Ablehnungen in einem Kalenderjahr, ist sie ebenfalls nicht sonderlich aussagefähig, da hier auch über Ablehnungen aus Vorjahresanträgen entschieden wird. Zudem ermöglicht die Quote keine qualitative Aussage, da sie nicht zeigt, wie viele Prozesse gewonnen oder verloren wurden. ►



Markus Kruse

„Schon heute können wir nach Vorliegen aller entscheidungsrelevanten Unterlagen innerhalb von maximal drei Wochen sagen, ob, in welchem Umfang und für welchen Zeitraum wir leisten.“

**Dr. Patrick Dahmen**

Wenn eben möglich versuchen wir, Klagen zu vermeiden, scheuen jedoch auch nicht davor zurück, wenn sie erforderlich werden. Heute wird mit über 50% ein Großteil der Klagen verglichen, was uns letztendlich darin bestätigt, möglichst im Laufe der Leistungsprüfung zu einer für beide Seiten tragfähigen Lösung zu kommen.

**MK** Das Problem mit der Prozessquote beginnt schon dabei, dass kein allgemeingültiger Messschlüssel existiert. Versicherer definieren bereits die Anzahl der Prozesse, die in die Quote einfließen, höchst unterschiedlich. So ist es den Unternehmen überlassen, ob sie bei der Berechnung der Quote Vergleiche, noch

„Wichtig ist, dass ein Kunde, der sich grundsätzlich für den Abschluss einer BU-Versicherung entschieden hat, durch ein Gütesiegel zur Leistungsregulierung eine Orientierung für die Anbieterauswahl erhält.“

**Markus Kruse**

laufende Verfahren oder Verfahren, die in die nächste Instanz gehen, berücksichtigen. Auf so uneinheitlicher Basis ergibt der Quotenvergleich schon per se keinen Sinn.

Aber selbst wenn man sicherstellen könnte, dass alle Versicherer denselben Berechnungsschlüssel verwenden, ist die reine Quote nichtssagend: Stellen Sie sich zwei Versicherer mit in etwa dem gleichen Bestand und der gleichen Anzahl an Leistungsfällen pro Jahr vor. Beide führen zehn Prozesse. Der eine Versicherer verliert neun seiner zehn Prozesse, der zweite aber gewinnt neun von zehn. Beide haben zwar die gleiche Prozessquote, aber der zweite Versicherer scheint, im Gegensatz zum ersten, mit dem Ergebnis seiner Prüfung zu den treffenderen Einschätzungen gekommen zu sein. Aber Sie haben selbstverständlich recht damit, dass hinter jeder Klage ein Schicksal steht. Jedoch hat der Versicherer auch die Pflicht, die Interessen des versicherten Kollektivs zu schützen.

**Ärzten werden vermehrt Fehlcodierungen bei Diagnosen unterstellt. Spielen diese tatsächlich eine so große Rolle bei der Bewertung beim Versicherer?**

**PD** Unsere Entscheidungen werden in der Regel nicht auf Grund einer singulären Krankenkassenauskunft getroffen. Wir benötigen grundsätzlich Befundberichte, die neben der Diagnose auch die gesundheitlichen Einschränkungen sowie die Behandlung und deren Erfolg oder Misserfolg beschreiben. Unserer Erfahrung nach wird häufig vermutet, dass einzelne fehlerhafte oder vermeintlich fehlerhafte Codierungen von Ärzten die Leistungsprüfung maßgeblich beeinflussen. Tatsächlich ist der Einfluss von Fehlcodierungen aus den beschriebenen Gründen jedoch minimal.

**Gütesiegel und Ratings sind zwar nicht ohne Kritik, zeigen im Markt aber ihre Wirkung. Glauben Sie, dass ein Gütesiegel für die Leistungsregulierung auch dazu beitragen kann, dass die Absicherungsquote steigen könnte? Oder liegt es dann doch eher an Preis und Versicherbarkeit, dass diese in der BU bei rund 25% verharrt?**

**MK** Der Preis und die Versicherbarkeit sind sicherlich wesentliche Faktoren für die gegenwärtige Absicherungsquote in der Bevölkerung. Ob vor diesem Hintergrund ein Gütesiegel zur Leistungsregulierung eine Steigerung dieser Quote bewirkt, ist eine schwierige Frage. Wichtig ist aus unserer Sicht, dass ein Kunde, der sich grundsätzlich bereits für den Abschluss einer Berufsunfähigkeitsversicherung entschieden hat, hierdurch eine Orientierung für die Anbieterauswahl erhält. Dies gilt natürlich auch für die freien Vermittler, die für ihre Kunden den richtigen Anbieter auswählen müssen. Gerade aus der Vermittlerschaft und von Verbrauchern erhalten wir seit Einführung des Siegels eine Reihe interessierter Nachfragen und positives Feedback. ■



Im Falle eines BU-Leistungsantrags erwarten die Betroffenen, die mit der neuen Situation erst selbst umgehen lernen müssen, ein reibungsloses Leistungsmanagement aufseiten ihrer Versicherungsgesellschaft.

**BUNDESTAGSWAHL**

Mehr  
Regulierung?

**X PROVISIONEN**

Kongress  
vormerken

**NIEDRIGZINSPHASE**

Produkt-  
alternativen!

**INSURTECH**

Themenpark  
besuchen ✓

**DIE  
LEITMESSE  
~~DER BRANCHE~~**

für meinen  
Erfolg

Jetzt  
anmelden

Dortmund

24.-26. Oktober 2017

[www.die-leitmesse.de](http://www.die-leitmesse.de)



**DKM**

DIE LEITMESSE FÜR DIE FINANZ-  
UND VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT



## Gut zu wissen: Der Firmen-Vertrags-Rechtsschutz ist wieder da

Viele Geschäftskunden wünschen sich von ihrem Makler gerade für Vertragsstreitigkeiten ein Rechtsschutzangebot. Die Versicherer tun sich aber weiterhin schwer, Lösungen für alle Branchen anzubieten. Einen Überblick zu diesem Thema liefert nachfolgend die AUXILIA, die im Bereich Firmenvertragsrechtsschutz mit Spezialprodukten auf dem Markt ist.

Im klassischen Firmenvertragsrechtsschutz geht es um die Absicherung von Vertragsstreitigkeiten vor Gericht im Zusammenhang mit der Unternehmenstätigkeit. Anfang der 80er-Jahre konnten Makler den Absicherungswunsch ihrer Geschäftskunden durch Angebote der großen Rechtsschutzversicherer erfüllen. Sehr viele Kunden haben damals den Versicherungsschutz abgeschlossen, um ihr Recht für Streitigkeiten im Zusammenhang mit ihren Kerntätigkeiten durchsetzen zu können.

Wenn Kunden eine solche Absicherung wünschen, ist dies meist ein klares Indiz für einen hohen Bedarf. Genau dies bestätigte sich auch in den Folgejahren. Die Schadenzahlungen für Streitigkeiten explodierten und die Versicherer mussten gegensteuern. Diese Steuerung erfolgte jedoch nicht feinfühlig, sondern der Vertragsrechtsschutz verschwand für viele Jahre nahezu gänzlich vom Markt. Eine der ganz wenigen Ausnahmen bildeten Lösungen für Landwirte.

### Entwicklung in den 90er-Jahren

Anfang der 90er-Jahre wagten sich einzelne Rechtsschutzversicherer erneut an dieses Thema. Beginnend mit der Zielgruppe der Heilberufe nahmen Spezialversicherer die Leistung wieder auf. Es

entstanden auch Lösungen für Steuerberater und andere klar definierte Zielgruppen. Für die meisten Berufsgruppen gab es aber weiterhin keine umfassende Lösung. Für die vielen Branchen, in denen zu vernünftigen Beiträgen kein umfassender Firmenvertragsrechtsschutz angeboten werden konnte, schufen die Versicherer kreative Teillösungen. Sie kreierten für diese Gewerbekunden Lösungen, die zumindest wichtige Ausschnitte des Vertragsrechtsschutzes beinhalteten. So entstand auch der Versicherungs-Vertrags-Rechtsschutz, der die Absicherung aller gewerblichen Versicherungen übernahm. Betroffene gewerbliche Versicherungsverträge sind beispielsweise die Betriebshaftpflicht-, die Inhalts- oder die Betriebsunterbrechungsversicherung u. v. m.

Ein weiterer Bereich dieses Produktfindungsprozesses war der Rechtsschutz für Hilfsgeschäfte. Bei den sogenannten Hilfsgeschäften geht es um Verträge außerhalb des Kerngeschäftes des Geschäftskunden, d. h. Verträge in unmittelbarem Zusammenhang mit den Büro-, Praxis-, Betriebs- oder Werkstatträumen und ihren Einrichtungen, inklusive der Produktionsmaschinen. Achtung: Einige Versicherer schließen die Produktionsmaschinen vom Versicherungsschutz aus oder haben eine begrenzte Höchstversicherungssumme.

Leistungsstarke Versicherer sind einen Schritt weiter gegangen. Sie versichern nicht nur die klassischen Hilfsgeschäfte, sondern zum Beispiel die Werkzeuge, nicht zulassungspflichtige Maschinen, Daten- und Informationsverarbeitungsanlagen und dazu gehörige Software. Später wurden auch noch die eingekauften Dienstleistungen in den Versicherungsumfang aufgenommen, also beispielsweise die selbst genutzten Telekommunikations- und Werbedienstleistungen, die ordnungsgemäße Aktenentsorgung, das Catering und auch das Messe- und Eventmanagement.

Relativ neu ist das Inkasso-Management durch den Versicherer. Bei diesem günstigen Ergänzungsbaustein geht es um die Beitreibung von unstreitigen Forderungen der Geschäftskunden, somit auch um die Forderungen aus Verträgen mit seinen Kunden, also seinem Kerngeschäft. Mit dem Inkasso-Rechtsschutz, der meist bereits die außergerichtliche Tätigkeit sowie das gerichtliche Mahnverfahren abdeckt, erhält auch der „kleine“ Geschäftskunde eine professionelle Mahnteilung für offene Forderungen gegenüber seinen Kunden – und das zu einem sehr günstigen Beitrag und ohne Selbstbeteiligung.

Einige Versicherer nehmen also die kalkulierbaren Kosten für die Absicherung durch Vertragsstreitigkeiten rund um das Kerngeschäft auf. Somit sind durch den Versicherungs-Vertrags-Rechtsschutz, den Rechtsschutz für Hilfsgeschäfte und den Inkasso-Rechtsschutz viele vertragliche Risiken aus der geschäftlichen Tätigkeit gedeckt.

## Status quo

Der Markt im Bereich des Vertragsrechtsschutzes ist unübersichtlich. Es gibt grob dargestellt zwei Formen, die Makler für die Absicherung ihrer Gewerbekunden beachten sollten:

- Produkte mit einem umfassenden Firmenvertragsrechtsschutz: Sofern Angebote der Versicherer für den Geschäftskunden vorhanden sind, ist es natürlich in der Theorie die Königslösung für Kunden. Aber auch hier sollte der Makler nicht nur den Preis, sondern auch die Leistungen prüfen. Streitwertober- und -untergrenzen oder komplizierte Zeichnungsregularien verderben schnell die Freude an diesen Produkten.
- Produkte mit wichtigen Ausschnitten aus dem Firmenvertragsrechtsschutz: Vom Makler ausgewählte Rechtschutzanbieter sollten die möglichen Streitbereiche aus Versicherungen und Hilfsgeschäften umfassend versichern können. Zwar steckt auch hier der Teufel im Detail, aber aus Risikogesichtspunkten sollten diese Bausteine grundsätzlich eingeschlossen sein.

## Handlungsempfehlung für Makler

Makler sollten gerade im Rechtsschutz mit spezialisierten und auf Makler ausgerichteten Versicherern zusammenarbeiten. Gerade diese Versicherer haben in ihren Gewerbeprodukten ein Bedingungsnetzwerk, das haftungsrechtlichen Fragestellungen standhält. Es ist dann die Aufgabe des Maklers, unter den wenigen verbliebenen Anbietern die passende und richtige Produktlösung für den Gewerbekunden auszuwählen. Er sollte sich auf jeden Fall informieren, ob für die abzusichernde Berufsgruppe eine oder mehrere Lösungen inklusive eines umfassenden Vertragsrechtsschutzes vorhanden sind. Falls eine Lösung vorhanden ist, sollte diese dem Kunden angeboten werden. Alternativ sollte ein Produkt im Portfolio sein, das zumindest wichtige Teile des Vertragsrechtsschutzes beinhaltet und damit preislich günstiger ist.

## Lösungen des Spezialisten

Die AUXILIA hat die beschriebene Entwicklung des Vertragsrechtsschutzes aufgrund ihrer Innovationsfähigkeit oftmals mitbestimmt. Sie bietet den Branchen, in denen der umfassende Firmenvertragsrechtsschutz möglich ist, Spezialprodukte. Hier sind für Heilberufe JURAMED, für Steuerberater JURATAXX und für Landwirte JURAGRAR zu nennen.

Neu sind seit Januar 2016 drei weitere Produkte mit Absicherung des Firmen-Vertrags-Rechtsschutzes in der JUR-Linie. JURHOGA ist das Spezialangebot für Hotel- und Gaststättenbetriebe, JURSTUDIO steht Friseur-, Beauty- und Fitness-Studios offen und JURSHOP ist ideal für Geschäftskunden im Einzelhandel. Diese Produkte beinhalten den kompletten Leistungsumfang des JURAFIRM, ergänzt um den vertraglichen Baustein, haben feste Tarifprämien nach Bruttoumsatz und kommen ohne einen komplizierten Underwriting-Prozess im Vorfeld der Beantragung aus.

Alternativ können die jeweiligen Gewerbekunden selbstverständlich das bewährte Gewerbeprodukt JURAFIRM wählen. Dieses beinhaltet neben dem Spezial-Straf-Rechtsschutz für den Vorwurf von Vergehen und Verbrechen auch den Versicherungs-Vertrags-Rechtsschutz und den Rechtsschutz für Hilfsgeschäfte und eingekaufte Dienstleistungen. Optional ist der Inkasso-Rechtsschutz zuwählbar. ■



Von Klaus Hellwig, Direktor Vertrieb der AUXILIA Rechtsschutz-Versicherungs-AG

# Basler baut Bestands- und Innovationsgarantie in Sach-Gewerbe-Tarif ein

Interview mit Constanze Hrubik, Spartenspezialistin Sach-Gewerbe der Basler Versicherungen

Die Basler Versicherungen haben ihre Gewerbesachversicherung relaunched. Zum neuen Tarif gehören eine Bestands- und Innovationsgarantie als auch verschiedene Leistungserweiterungen. Firmenkunden will die Basler damit mehr Sicherheit beim Vertragswechsel bieten. Makler können den Tarif auch online abschließen.

## **Frau Hrubik, der Wettbewerb in der Gewerbeversicherung zieht zunehmend an. Wie erleben Sie denn die Markt- und Produktveränderungen?**

Seit vielen Jahren nimmt der Wettbewerb im Bereich der Gewerbeversicherung zu. Lange Jahre vorrangig im Bereich der Prämie. Seit einigen Jahren aber konzentriert er sich verstärkt auf den angebotenen Deckungsumfang. Die Basler Versicherungen haben sich hier traditionell schon immer gut positioniert und mit einem umfangreichen Deckungsumfang gepunktet. Doch nicht nur durch den inhaltlichen Wettbewerb hat sich die Produkt- und Marktlandschaft verändert.

Nachdem das Lebensversicherungsgeschäft schwieriger geworden ist, entdecken immer mehr Makler das Gewerbegeschäft als neues Feld für sich. Auch dadurch hat der Wettbewerb Fahrt aufgenommen. Zusammenfassend kann ich sagen, dass beides positiv für den Kunden ist. Beide Effekte zusammen führen zu immer besseren Produkten – und das ist ganz im Sinne der Kundenzufriedenheit.

## **Die Basler selbst hat vor wenigen Wochen ihre Sachversicherung erneuert. Ist auch dies eine Antwort auf den Verdrängungswettbewerb oder eher auf veränderte Risiken?**

Uns war es in erster Linie wichtig, unseren angebotenen Versicherungsschutz so zu verbessern, dass unsere Kunden bestmöglich und mit erstklassigen Produkten abgesichert sind.

## **Was sind die wesentlichen Veränderungen?**

Neben hohen Entschädigungen im Bereich der groben Fahrlässigkeit und Unterversicherungsverzicht bieten wir jetzt erstmalig im gewerblichen Geschäft eine Bestands- und Innovationsgarantie – die BIG – an. Dies bedeutet ein Höchstmaß an Sicherheit für Makler und Kunden. Kunden sind damit jederzeit bestens ge-

schützt und Makler profitieren von einer haftungssicheren Beratung. Damit haben wir im Gewerbebereich momentan ein echtes Alleinstellungsmerkmal auf dem deutschen Markt.

Zudem lässt sich der Elementar-Selbstbehalt ab sofort flexibel gestalten. So können unsere Vertriebspartner die Verträge optimieren und nach den Kundenwünschen und -bedürfnissen zusammenstellen. Wir starten schon mit einem Mindestselbstbehalt für Elementargefahren von nur 500 Euro. Höhere Selbstbehalte können natürlich vereinbart werden. Damit bieten wir preisbewussten Kunden die Möglichkeit einer niedrigeren Prämie für ihre Elementardeckung.

## **Mit der Bestands- und Innovationsgarantie, die Sie im Privatgeschäft schon vor einiger Zeit eingeführt hatten, wollen Sie Firmenkunden mehr Sicherheit beim Vertragswechsel und stetig aktuellen Schutz bieten. Warum, glauben Sie, ist dies so ein großer Marktvorteil?**

Mit der Bestands- und Innovationsgarantie und ihren drei Bestandteilen, die ich gleich noch erläutere, machen wir unsere Vertriebspartner und Kunden absolut zukunftssicher. Ein klarer Vorteil für unsere Vertriebspartner ist zum Beispiel, dass sie nicht ständig den Deckungsumfang vergleichen müssen. Mit der Innovationsgarantie erhält der Kunde automatisch immer die aktuellsten Basler-Vertragsbedingungen. Sobald die Basler ihre Bedingungen verbessert, wird der Versicherungsschutz also ganz automatisch angepasst.

Darüber hinaus bieten wir noch weitergehenden Schutz durch unsere Markt-Innovationsgarantie. Dabei wird ein von der Basler nicht versicherter Schaden trotzdem reguliert, sofern es einen Mitbewerber am deutschen Markt gibt, der diese Deckung beitragsfrei anbietet. Damit sind auch

„Neben hohen Entschädigungen im Bereich der groben Fahrlässigkeit und Unterversicherungsverzicht bieten wir jetzt erstmalig im gewerblichen Geschäft eine Bestands- und Innovationsgarantie [...] an.“

Deckungsanpassungen anderer Versicherer automatisch bei der Basler gedeckt. Wir bieten damit markt-aktuellsten Versicherungsschutz. Und zu guter Letzt unsere Bestandsgarantie: Sie leistet nach dem Wechsel zur Basler auch Schutz für alle Risiken, die im bisherigen Vertrag des Kunden eingeschlossen waren.

Mit der Bestands- und Innovationsgarantie hat der Kunde somit stets den aktuellsten und umfangreichsten Versicherungsschutz. Dies entlastet unsere Vertriebspartner natürlich erheblich von der Maklerhaftung.

**Versicherungsmaklern wollen Sie damit auch die Angst vor einem Wechsel nehmen. Gibt es denn hier schon Marktreaktionen?**

Die bisherigen Rückmeldungen seitens unserer Vertriebspartner waren durchgehend sehr positiv. Wir werden hier noch stärker als zuvor als innovativer und verlässlicher Partner wahrgenommen. Unsere Vertriebspartner haben eindeutig die Vorteile für sich und ihre Kunden erkannt.

**Der Versicherungsschutz im Bereich Gewerbe basiert – vielleicht gerade bei kleinen und mittleren Unternehmen – oft auf Detailfragen. Das kann alle Bereiche betreffen. Reagiert die neue Sachversicherung auch darauf?**

Gerade weil bei kleinen und mittleren Unternehmen normalerweise Detailfragen notwendig sind, bieten wir hier standardmäßig schon einen innovativen und umfangreichen Versicherungsschutz, zum Beispiel durch die integrierte Goldene Regel. Damit ist unsere Standardabsicherung schon für viele Risiken passend.

Trotz des optimal geschnürten Gesamtpaketes ist es aber möglich, den Versicherungsschutz kundenindividuell anzupassen und flexibel zu gestalten. Selbstbehalte können beispielsweise individuell vereinbart werden. Und der versicherte Gefahrenumfang kann von einzelnen Gefahrenkombinationen bis hin zur Allgefahrenversicherung je nach Kundenwunsch gewählt werden.

**Wenn es um Standardgeschäft geht, kann der Tarif bei Ihnen digital über einen Online-Rechner abgeschlossen werden. Bis zu welchem Umfang funktioniert der digitale Abschluss?**

Über den Online-Rechner Basler EasyTrade können unsere Vertriebspartner standardisierte Risiken bis 1 Mio. Euro in der Inhaltsversicherung und 2,5 Mio. Euro in der Gebäudeversicherung im Rahmen eines Dunkelverarbeitungsprozesses abschließen. Die Anträge werden direkt per Datentransfer übermittelt und die Makler erhalten darüber automatisch eine Bestätigung per E-Mail. Spätestens nach einer Woche liegt dem Makler die Police vor. Die Abwicklung des Firmenkundengeschäfts wird für Makler dadurch deutlich beschleunigt und vereinfacht. Vertriebspartner, die den Prozess bereits genutzt haben, waren begeistert. Die Vorzüge des umfangreichen und nun durch die BIG erweiterten Versicherungsschutzes sind natürlich auch beim Vertragsabschluss über EasyTrade gegeben.

**Wie hoch ist der Anteil der digitalen Abschlüsse? Und welche weiteren Pläne gibt es hier?**

Der Anteil an digitalen Abschlüssen ist im Verhältnis zu Normalabschlüssen noch gering. Wir merken aber deutlich die Tendenz unserer Vertriebspartner, gerade für Standardfälle immer öfter den schnellen, einfachen und unkomplizierten Online-Rechner zu nutzen. Was unsere Pläne betrifft, so werden wir zeitnah weitere Sparten an den EasyTrade-Rechner anschließen. Ganz konkret: Schon im Juli 2017 wird der EasyTrade-Rechner dann um die Sparte Gewerbehaftpflicht erweitert.

**Wie sieht Ihre Unterstützung darüber hinaus aus?**

Im Rahmen des online-basierten EasyTrade-Rechners und für die hierüber abzuwickelnden Standardvorgänge bieten wir zum Beispiel Webex-Seminare an. Für das Individualgeschäft stehen unseren Vertriebspartnern ein zentrales und ein dezentrales Underwriting-Team zur Verfügung. Hier erhalten unsere Vertriebspartner den gewohnten fachlich kompetenten Support für das individuelle Sachgewerbe-geschäft. ■



Constanze Hrubik

„Der Anteil an digitalen Abschlüssen ist im Verhältnis zu Normalabschlüssen noch gering. Wir merken aber deutlich die Tendenz unserer Vertriebspartner, gerade für Standardfälle immer öfter den [...] Online-Rechner zu nutzen.“



## Sattelfestes Geschäftsfeld: Diensträder

Radfahren ist in, nicht nur in der Freizeit. Denn beflügelt durch den Trend zum (Elektro-)Rad steigt auch die Offenheit für das Pendeln mit dem Fahrrad. Firmen stellen ihren Mitarbeitern zunehmend Diensträder zur Verfügung. Warum diese Entwicklung Versicherungsmakler interessieren sollte.

**D**ie Zahl der Pendler in Deutschland hat Rekordhöhe erreicht. Laut einer Auswertung des Bundesinstituts für Bau, Stadt- und Raumforschung (BBSR) pendeln etwa 60% der Berufstätigen. Im Jahr 2000 seien es noch 53% gewesen. Durchschnittlich fahren Berufstätige laut BBSR 16,8 Kilometer. Besonders viele Menschen pendeln der Untersuchung zufolge in Großstädte, die meisten nach München. Am dynamischsten fiel das Plus in Berlin aus: Verglichen mit dem Jahr 2000 legte der Anteil der Pendler um 53% zu.

### Wie die Deutschen pendeln

Bislang fahren viele Menschen noch mit dem Auto oder öffentlichen Verkehrsmitteln zur Arbeit. Das hat durchaus Gründe:

So sind viele Strecken zu lang, um sie mit dem Fahrrad zurückzulegen. Ein flächendeckendes Wegenetz für Fahrradpendler gibt es noch nicht. Trotzdem wendet sich das Blatt. Dafür sorgen unter anderem verstopfte Straßen, hohe Benzinkosten und ein wachsendes ökologisches Bewusstsein. Laut der aktuellen Studie „Umweltbewusstsein in Deutschland 2016“ des Bundesumweltministeriums können sich knapp zwei Drittel der befragten Autofahrerinnen und -fahrer vorstellen, künftig häufiger auf das Rad umzusteigen.

### Diensträder im Kommen

Schon jetzt fahren 11% der Berufstätigen bereits mit dem Rad zur Arbeit, so der Verband des Deutschen Zweiradhandels (VDZ). Experten gehen von steigenden Zahlen aus. Aktuell schlägt sich das in der wachsenden Anzahl von Leasing-Anbietern für Firmenräder nieder. Zudem gilt das Dienstwagenprivileg seit 2012 auch für Fahrräder. Die steuerlichen Vorteile, die sich daraus ergeben,



Von Alexander Schwarze, Produktmanager  
Fahradversicherungen der Ammerländer Versicherung VVaG

machen Diensträder attraktiv für Arbeitnehmer und Firmen. Mitunter stehen ganze Flotten bereit. Die Räder werden für den Weg zur Arbeit, aber auch für lange Wege auf dem Betriebsgelände genutzt. Das macht den Arbeitgeber attraktiv für Mitarbeiter, spart mitunter Geld und ist gleichzeitig aktive Gesundheitsvorsorge. Laut ADFC führt das Pendeln mit dem Rad zu sinkenden Krankenständen und verbessert die Arbeitszufriedenheit.

## Schlüsselrolle für E-Bikes

Neben hochwertigen konventionellen Modellen ohne Tretunterstützung nehmen Elektroräder (E-Bikes, Pedelecs) eine zentrale Rolle ein. Rund 40% der Fahrten mit dem E-Bike sind beruflicher Natur. Das berichtet der Pressedienst Fahrrad unter Verweis auf das Magazin ElektroBIKE. Zudem ließen sich mit E-Rädern längere Strecken gut zurücklegen, die sonst nicht mit dem Fahrrad machbar wären. Der Pendelradius gegenüber dem Fahrrad erhöhe sich mit dem E-Bike um den Faktor drei, so das Portal.

## Lücken beim Versicherungsschutz

Diensträder stellen in Zukunft also keine Seltenheit mehr dar. Das macht sie zur lohnenden Versicherungssache. Zwar achten Firmen wie Arbeitnehmer bei der Anschaffung auf die Qualität der Räder. Dabei vergessen sie aber oft die passende Fahrradversicherung. Hier besteht Beratungsbedarf. Was vielen nicht bewusst ist: Die hochwertigen Diensträder werden stetig genutzt und beansprucht. Damit würden Diebstahl oder Reparaturen entsprechend ins Gewicht fallen. Gewerbliche Fahrradversicherungen decken den Ernstfall ab.

## Leistungsangebot checken

Welche Leistungen erbracht werden, variiert. Es lohnt sich also, das Angebot vorab im Detail zu prüfen. Neben dem Diebstahl des Fahrrads sollte auch Teilediebstahl (zum Beispiel Lenker, Sattel, Display, Akku) abgedeckt sein. Auch Reparaturkosten, etwa infolge von Unfällen, Pannen oder Vandalismus, sollten abgefangen werden. Sind E-Bikes oder Pedelecs zu versichern, gilt das auch für Feuchtigkeits- und Elektronikschäden

## Was eine gewerbliche Fahrradversicherung abdecken sollte



The infographic features a blue header with a white information icon (i). Below the header, a list of insurance coverage items is presented, each accompanied by a small bicycle icon. To the right of the list is a photograph of a silver bicycle. The items listed are:

- (Teile-)Diebstahl
- Reparaturkosten
- Vandalismus
- Mobilitätsleistungen
- Neuwertentschädigung
- Verschleißschäden (Akku, Kette)
- E-Bikes/Pedelecs: Feuchtigkeits- und Elektronikschäden an Akku, Motor und Steuerungsgeräten

Diensträder sind im Kommen und stellen so ein zunehmend interessantes Geschäftsfeld für Vermittler dar.

Quelle: Ammerländer Versicherung

an Akku, Motor und Steuerungsgeräten. Gute Produkte beinhalten außerdem Neuwertentschädigung und versichern Bagatellschäden (keine Selbstbeteiligung).

## Sahnehäubchen: Service im Alltag

Besonderes Gewicht kommt dem Sofortservice im Alltag zu. Macht unterwegs ein Unfall oder eine Panne die Weiterfahrt unmöglich, will man gut versorgt sein. Bei Privatkunden lassen sich je nach Produkt oft Schutzbriefleistungen dazubuchen. Bei Fahrradversicherungen für Diensträder ist diese Variante weniger gängig. Manche gewerblichen Produkte beinhalten aber Bausteine mit Mobilitätsservice, die ähnlich gestrickt sind. Sie federn beispielsweise im Ernstfall entstandene Kosten ab. Das können die Kosten für ein Ersatzrad, den Transport zur Werkstatt, die Rückfahrt oder Notfall-Übernachtungen auf Reisen sein.

## Bewusstsein schaffen

In der Beratung sind Themensicherheit und Anschaulichkeit gefragt, um Bewusstsein für das Thema Versicherungsschutz zu schaffen. Schon der Überblick über die Leistungen und ihre Vorteile liefert dem Kunden zentrale Argumente für eine gewerbliche Fahrradversicherung. Grundwissen über Diensträder, Fahrradtypen und ihre Besonderheiten liefert Stoff für anschauliche Beispiele. So sind E-Bikes und Pedelecs mit Display, Motor und Akku ausgestattet. Bei einem Sturz können Akkuzellen Schaden nehmen, sodass eine Fachwerkstatt prüfen muss – wichtig in Sachen Versicherung. Wer sich auf das Thema Diensträder einlässt, kann sich also ein weiteres Geschäftsfeld und damit neue Kundenkreise erschließen. ■

# „ERGO sieht sich sehr klar auch als Maklerversicherer“

Interview mit Dr. Markus Hofmann, Vorsitzender des Vorstands, und Christian Kussmann, Leiter Maklervertrieb Schaden-/Unfallversicherung der ERGO Versicherung AG

Seit Jahresbeginn steht die neue Struktur des ERGO Maklervertriebs im Bereich Schaden/Unfall. Insbesondere in der Gewerbe- und Industrieversicherung intensiviert ERGO die persönlichen Beziehungen zu Maklern. Gleichmaßen investiert der Versicherer in digitale Vertriebsprozesse, etwa mit dem Makler-IT-Projekt „imaki“.

**Herr Dr. Hofmann, ERGO hat die Strukturen im Maklervertrieb im Bereich Schaden/Unfall umgebaut. Wie sehen die neuen Strukturen nun aus?**

**Dr. Markus Hofmann** In der Tat haben wir den Maklervertrieb neu ausgerichtet. Der Maklervertrieb im Bereich Schaden/Unfall wurde dem Produktressort zugeordnet. Wir halten die Nähe von Underwriting und Maklerbetreuung im Firmen- und Industriebereich für sinnvoll und notwendig. Im Rahmen dieser generellen Anpassung haben wir eine neue Organisation aufgebaut [...].“

„Wir halten die Nähe von Underwriting und Maklerbetreuung im Firmen- und Industriebereich für sinnvoll und notwendig. Im Rahmen dieser generellen Anpassung haben wir eine neue Organisation aufgebaut [...].“

**Dr. Markus Hofmann**

generellen Anpassung haben wir eine neue Organisation aufgebaut und die Veränderungen auch personalwirtschaftlich umgesetzt.

**Welche Ziele verfolgen Sie mit dem neuen Aufbau genau? Wollen Sie damit vor allem schneller werden?**

**MH** Ja, wir können so schnelle und schlanke Entscheidungen fällen. Wir sind ein großer Versicherer, haben 3,3 Mrd. Euro Prämieinnahmen in der Schaden- und Unfallversicherung in Deutschland; ein Großteil davon kommt aus dem Firmen- und Industriegeschäft; insbesondere aus dem Maklervertrieb. Darin sehen wir ein großes Wachstumsfeld. Neben der neuen Struktur im Maklervertrieb setzen wir auf den Ausbau der digitalen Unterstützung mit dem Projekt „imaki“. Einen großen zweistelligen Millionenbetrag investieren wir in die Erneuerung der Makler-IT. Davon profitiert einerseits die klassische Infrastruktur und andererseits hilft die Investition, viele Prozesse vollständig zu digitalisieren. Das untermauert: ERGO sieht sich sehr klar auch als Maklerversicherer, wenn gleich wir über eine große Ausschließlichkeit verfügen.



Dr. Markus Hofmann

**Was bedeuten die Veränderungen für Personen und Prozesse?**

**Christian Kussmann** Wir sind weiterhin regional aufgestellt. Das ermöglicht eine effiziente Betreuung in der gesamten Fläche. Dazu haben wir drei Maklerdirektionen eingerichtet, in Hamburg, Düsseldorf und München. Von dort aus betreuen unsere Maklerbetreuer die Makler persönlich. Ich selbst komme aus dem Underwriting, daher ist mir der Schulterschluss von Underwriting und Maklerbetreuung besonders wichtig. Natürlich haben wir auch in der Vergangenheit schon miteinander gearbeitet, wir wollen uns in Zukunft aber noch enger verzahnen.

**MH** Letztlich ist es so, dass im Industrie- und Firmenbereich die Underwriter dezentral über umfassende Vollmachten verfügen. Im standardisierten Gewerbetarifgeschäft haben sogar die Maklerbetreuer selbst Vollmachten.

**Wie setzen Sie das neue Betreuungskonzept in der Praxis um?**

**CK** Wir haben im ersten Quartal Wert darauf gelegt, dass alle Maklerbetreuer ihre Makler besuchen. Teilweise haben die Betreuer auch schon die Underwriter mitgenommen. Das persönliche Gespräch war uns dabei besonders wichtig.

**MH** Art und Umfang der Betreuung ist ja auch immer eine Abwägung zwischen Intensität der Betreuung und ökonomischer Verkraftbarkeit. Ziel ist es, dass die Maklerbetreuung geschäftsorientiert erfolgt. Wir wollen mit den Maklern intensiv zusammenarbeiten, gute Lösungen schaffen und profitables Geschäft zeichnen.

## **Trennen Sie sich denn auch von bestehenden Maklerverbindungen?**

**CK** Nein, wir trennen uns nicht von Verbindungen. Ganz im Gegenteil: Wir sind immer aufgeschlossen, neue Verbindungen einzugehen.

**MH** Wir sind ein Vollsegmentanbieter und haben auf Sicht den Anspruch, mit unseren Maklerpartnern, das ganze Segment – also Privat-, Industrie- und Firmenkundengeschäft – abzubilden. Wir sind im Industrie- und Firmenkundengeschäft sehr gut aufgestellt, wollen aber auch im Privatkundengeschäft wettbewerbsfähig werden.

## **Was meinen Sie konkret?**

**MH** Manche unserer Produkte im Privatkundengeschäft erfüllen noch nicht alle Anforderungen aus dem Maklermarkt. Hier arbeiten wir an neuen Lösungen. Im Industrie- und Firmenkundengeschäft sind wir dagegen schon in allen Kernsparten sehr gut im Markt positioniert. So konnten wir zum Beispiel die internationale Transportpolice von VW für uns gewinnen. Da hilft es natürlich, dass wir es mit dem „International Network of Insurance (INI)“ schaffen, ein solches Versicherungsprogramm in 46 Ländern multinational zu implementieren.

## **Gibt es denn im Bereich Gewerbe eine Fokussierung auf bestimmte Branchen oder auch auf bestimmte Sparten?**

**MH** Wir haben als großer Versicherer viele Branchen im Blick. Wir sind kompetenter Führungsverversicherer in allen Kernsparten wie etwa Sach-, Haftpflicht-, Technische oder Transportversicherungen. In einigen Sparten sind wir aufgrund unserer langjährigen Expertise im Versicherungsmarkt ein besonders gefragter Maklerpartner. Wir sind besonders etabliert in allen VH-Sparten, D&O- und IPO-Versicherungen sowie bei Absicherungen für Wirtschaftsprüfer und Steuerberater. Ergänzend bieten wir seit einigen Jahren auch die Kautionsversicherung an.

**CK** Wir haben aktuell eine Maklerkampagne gestartet, in der wir die Wohnungsbauwirtschaft und unser neues

Cyberprodukt in den Mittelpunkt stellen. Darüber hinaus sind wir in der Transportversicherung sehr gut aufgestellt; Dr. Hofmann hatte ja VW bereits angesprochen. Kurz gesagt: Wir decken eine große Bandbreite ab.

## **Der Wettbewerb im Gewerbebereich steigt. Es sind viele Versicherer erst vor Kurzem in den Markt eingestiegen. Wie schätzen Sie denn allgemein die aktuellen Entwicklungen ein?**

**MH** Der Wettbewerb hat in der Tat zugenommen. ERGO gehört zur Munich Re und ist damit im Markt als Unternehmen mit hoher Solidität und guten Ratings gefragt. Das ist für das Industrie- und Firmenkundengeschäft sehr wichtig. Aufgrund unserer Erfahrung und unserer Expertise werden wir hier als wesentlicher Marktteilnehmer wahrgenommen.

**CK** Wir haben den Vorteil, dass wir aufgrund der Dezentralität an vielen Stellen, teils auch in der Schadenbearbeitung, nah am Kunden und nah am Makler sind.

## **Lassen Sie uns noch einmal einen Blick auf die Digitalisierung werfen. Wo liegen hier im ERGO Maklervertrieb die besonderen Schwerpunkte?**

**MH** Um ERGO auf dem Maklermarkt nach vorne zu bringen, führen wir den im Markt entwickelten BiPRO-Standard großflächig ein. Das ermöglicht uns eine einfache elektronische Anbindung von Maklern, Maklerverwaltungsprogrammen und Vergleichsportalen. Daneben können wir auch individuelle Schnittstellen nach den Bedürfnissen unserer Partner gestalten. Ziel ist es, die Makler bestmöglich zu unterstützen und die Effizienz im Maklervertrieb durch die digitale Zusammenarbeit zu steigern.

**CK** Das Thema Digitalisierung ist mir wichtig. Ich lege Wert darauf, dass wir das IT-Programm so entwickeln, dass wir schon in diesem Jahr Dinge liefern, die unseren Maklerpartnern einen Mehrwert bieten. Zudem spielen wir jetzt auch in den BiPRO-Initiativen eine andere Rolle. Wir setzen nicht nur um, sondern gestalten aktiv mit. Und mein Fokus liegt darauf, dass wir überall auch die Gewerbethemen aufnehmen und uns einbringen können. ■



Christian Kussmann

„Das Thema Digitalisierung ist mir wichtig. Ich lege Wert darauf, dass wir das IT-Programm so entwickeln, dass wir schon in diesem Jahr Dinge liefern, die unseren Maklerpartnern einen Mehrwert bieten.“

**Christian Kussmann**



# Digitalisierung als Motivator des Assistance- und Servicegedankens

Individuell und digital sollen Assistance-Leistungen der Versicherer sein, so die Erwartungshaltung der Kunden. Das hat das Assistance Barometer 2017 herausgefunden. Und auch, dass der Servicegedanke für das Geschäftsmodell der Versicherungsvermittler an Bedeutung gewinnt.

In der Diskussion disruptiver Geschäftsmodellveränderungen wird die Digitalisierung als Herausforderung der Finanzdienstleistungswirtschaft im Allgemeinen (FinTechs) und der Versicherungsbranche im Speziellen (InsurTechs) angesehen. InsurTechs konzentrieren sich in erster Linie auf eine Optimierung der Ablaufprozesse der Versicherungsleistungserbringung im Rahmen der Vermittlung, des Risiko- und Leistungsmanagements sowie der Kommunikation mit dem Versicherungsnehmer. Auch der Assistance-Gedanke, der seit jeher das Serviceangebot der Versicherungsunternehmen repräsentiert, kann durch digitale Elemente noch stärker in den Fokus der Problemlösungsbemühungen der Versicherungswirtschaft treten. Zu diesem Thema führt die Hochschule RheinMain im Auftrag der Europ Assistance Versicherungs-AG seit mittlerweile zehn Jahren eine bundesweite Befragung zu finanzdienstleistungsorientierten Serviceerwartungen der Bevölkerung und den korrespondierenden Serviceangeboten der Versicherungswirtschaft durch.

## Abnehmende Servicebedeutung in der allgemeinen Wertschätzung privater Haushalte

Analog zu den Vorjahren nahmen auch am aktuellen Assistance Barometer des Jahres 2017 wieder 502 private Haushalte

aktiv an der Befragung teil. Interessanterweise sind Service- und Assistance-Leistungen in der Form eines Produktzusatznutzens erstmals nur noch für eine Minderheit von 44% der Bevölkerung sehr wichtig oder wichtig. In der zehnjährigen Geschichte des Assistance Barometers stellt diese grundsätzliche Serviceerwartung der Bevölkerung den absoluten Tiefpunkt dar, bewegte sich dieser Zustimmungswert doch viele Jahre auf einem sehr hohen Niveau von über 80%. Service- und Unterstützungselemente scheinen für die Bevölkerung des digitalen Zeitalters immer mehr zur Selbstverständlichkeit zu werden, womit sich die Unternehmen mit spezifischen Problemlösungsangeboten vermehrt bemühen müssen, in das Mindset der Konsumenten zu gelangen.

Um den Wert einer Assistance-Leistung einschätzen zu können, ist die Service- oder Assistance-Erfahrung ein ausschlaggebendes Element. Leider hat nur ein geringer Teil der Bevölkerung bereits den Moment-of-Truth einer Assistance-Leistungserbringung erlebt. 39% der Befragten hatten bereits eine Service- und Hilfsleistung im Bereich Kfz in

»»»»»»»»»» Von Prof. Dr. Matthias Müller-Reichert, Studiendekan, und Daniel Zak, Lehrstuhltutor, am Lehrstuhl Risikomanagement der Wiesbaden Business School, und Frank Donner, Head of Marketing & Communications der Europ Assistance Versicherungs-AG

Anspruch genommen und waren zu 94% sehr zufrieden oder zufrieden mit der Assistance-Leistung. Analoge Zufriedenheitsquoten zeigten sich in der Reise-Assistance, der Gesundheits-Assistance und der Wohn-Assistance. Geringere Zufriedenheitswerte waren demgegenüber in der Familien- sowie der Senioren-Assistance mit gut 80% zu konstatieren. Assistance gewinnt im Moment-of-Truth deutlich an Bedeutung; in diesem Prozess können die Möglichkeiten der Digitalisierung in Form schnellerer, direkterer, persönlicherer Kundenkommunikation behilflich sein.

Beflügelt durch den Erfolg der InsurTechs erfahren auch die Assistance-Apps teilweise eine hohe Aufmerksamkeit der Bevölkerung. Eine Notruf-App (im Falle einer bedrohlichen Situation wird per Tastendruck ein Notruf ausgesandt) weist eine hohe Zustimmung von 65% der Befragten auf. Auch die Arztfinder-App (über eine App werden Ärzte aller Fachrichtungen in der Nähe des aktuellen Aufenthaltsortes empfohlen) kann mit einer Zustimmung von 46% den bisherigen Zustimmungsmittelwert der Vorjahre übertreffen. Dagegen weisen die Werkstattfinder-App (Kfz-Werkstätten in der Nähe des derzeitigen Aufenthaltsortes werden via App empfohlen) mit 34% und die Handwerker-App (die App empfiehlt Handwerksbetriebe in der Nähe) mit nur 22% geringere Nachfragewerte auf.

Leider sehen nur noch 48% der privaten Haushalte Assistance als bedeutend für den Abschluss eines Versicherungsvertrages, 46% als bedeutend für die Kundentreue zu einem Versicherungsunternehmen an. Diametral zeigte sich jedoch eine signifikant ansteigende Zahlungsbereitschaft der privaten Haushalte für konkret benannte Assistance-Produkte, was wiederum auf eine erhöhte Wertschätzung schließen lässt.

### Die Assistance-Bedeutung in einem digitalisierten Geschäftsmodell der Versicherungswirtschaft

Insgesamt wurden über 350 operativ tätige deutsche Versicherungsgesellschaften zur Einschätzung von Assistance-Leistungen befragt. Zu einer Beantwortung des Fragebogens konnte sich in der aktuellen Studie 2017 eine für den Versicherungsmarkt repräsentative Zahl von 46 Unternehmen (innerhalb eines Versicherungskonzerns antwortete nur ein Unternehmen) entschließen. Analog zum Vorjahr messen 80% aller befragten Versicherungsgesellschaften der Assistance-Philosophie eine hohe bis sehr hohe Bedeutung zu. 82% der befragten Versicherungsgesellschaften glauben sogar eine zunehmende Bedeutung der Assistance für das zukünftige Geschäftsmodell der Versicherungswirtschaft zu erkennen. Offenbar sieht die Branche durch die aktuelle Digitalisierungsoffensive eine Möglichkeit, mittels digitaler, individualisierter Assistance-Leistungen neue Potenziale der Geschäftsaufbringung anzustoßen.

Während in den früheren Erhebungsjahren de facto alle Versicherungsunternehmen Assistance-Leistungen angeboten haben, gaben in den letzten zwei Jahren immerhin 20% der befragten Unternehmen an, keine Assistance-Produkte zu offerieren. Ebenso sind nur 63% der befragten Versicherungsunternehmen ►

- exklusive Portfolios auf Basis von passiven, kostengünstigen Investmentfonds
- Teilnahme an Wertentwicklung der globalen Aktien- und Rentenmärkte
- zwei Anlagestrategien wählbar: Ausgewogen und Dynamisch

Mehr Infos unter [meinepolice.com](http://meinepolice.com)

davon überzeugt, dass Assistance-Offerten die Versicherungsproduktion gesteigert haben – 12 Prozentpunkte weniger als der bisherige Mittelwert. Immerhin planen 62% (Vorjahr 51%) der befragten Versicherer in den kommenden zwölf Monaten weitere Assistance-Angebote.

### Wachsende Bedeutung der Assistance in einer IDD-geprägten Vermittlersicht

Zum vierten Mal in Folge wurden im Rahmen des Assistance Barometers Versicherungsvermittler um eine Bewertung der Assistance-Philosophie der Versicherungswirtschaft gebeten. Nachdem Assistance-Produkte als Kuppelprodukte von Versicherungslösungen angesehen werden, müssen diese im Sinne der Insurance Distribution Directive (IDD) entsprechend beraten, auf den individuellen Versicherungsfall angepasst und mit Serviceleistungen unterstützt werden. Zur Erfüllung dieser Beratungsaufgabe werden digitale Elemente (Social Media wie Facebook etc.) eine hohe Bedeutung einnehmen und durch Assistance-Überlegungen unterstützt werden.

An der Befragung der Vermittler nahmen wie im Vorjahr 302 Versicherungsvermittler teil. Parallel zur Befragung der Versicherungsunternehmen, die der Assistance mehrheitlich eine hohe bis sehr hohe Bedeutung zuerkennen, können sich auch 78% der Vermittler dieser Aussage anschließen – damit liegt dieser Wert 18 Prozentpunkte über seinem bisherigen Durchschnitt. Somit hat die Assistance für das Geschäfts-

modell der Vermittler deutlich an Bedeutung gewonnen, während für die Versicherungsunternehmen eine eher abnehmende Nutzeneinschätzung zu konstatieren ist.

Insbesondere der Einsatz von Assistance-Leistungen als Instrument zur Steigerung von Kundenzufriedenheit und infolgedessen von Kundenloyalität wird über Stellung und Marktanteile des Unternehmens entscheiden. Versicherer sollten sich den positiven Image-Transfer der überdurchschnittlich gut bewerteten Assistance-Leistungen zunutze machen – dies insbesondere vor dem Hintergrund einer vorurteilsbehafteten Wahrnehmung getreu dem Filmzitat Woody Allens: „Es gibt Schlimmeres als den Tod. Wer schon einmal einen Abend mit einem Versicherungsvertreter zugebracht hat, wird wissen, was ich meine.“

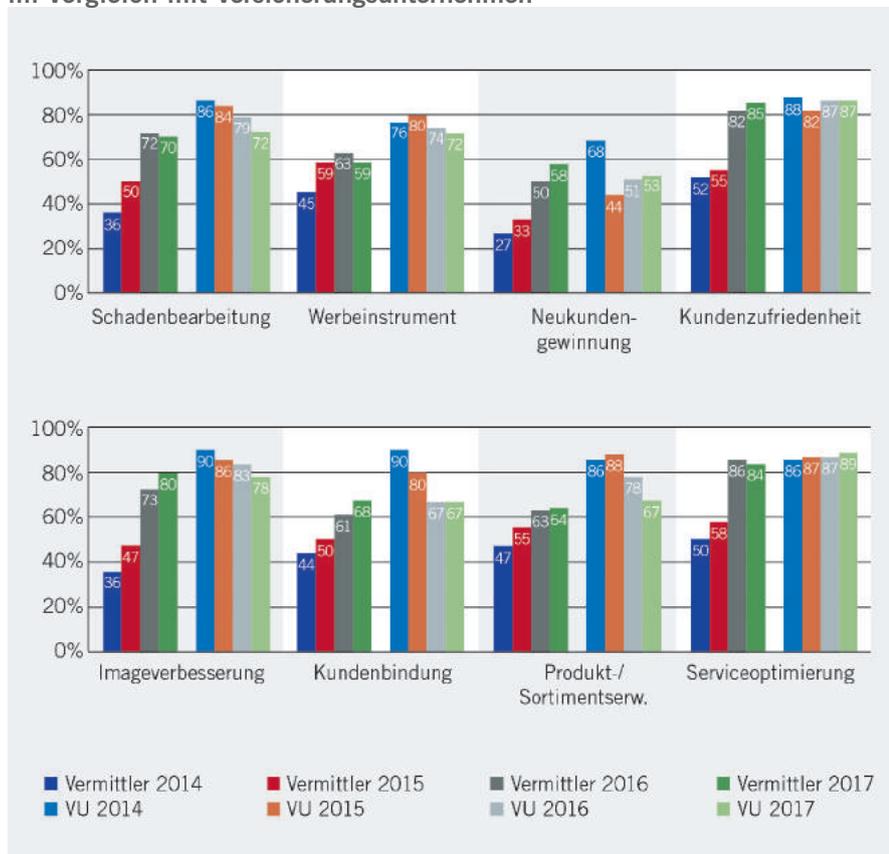
### Fazit

Assistance ist als Kuppelprodukt im Versicherungsangebot mittlerweile eine *Conditio sine qua non*. Der „Problemlöseransatz“ einer individualisierten, auf den Versicherungsnehmer zugeschnittenen Serviceleistung muss dabei jedoch die Möglichkeiten digitaler Prozesse nutzen – diese Erwartungshaltung besteht seitens der Nachfrager für Produkte und Ablaufprozesse. Durch die Digitalisierung können Assistance-Leistungen verstärkt als ergänzende, den Bedürfnissen des Versicherungsnehmers entsprechende Produktlösungen angeboten und aktiv vermarktet werden.

Im Sinne einer notwendigen Geschäftsmodellanpassung müssen Versicherungsprodukte und Vertriebsideen dem Assistance-Gedanken und seiner Service- und Problemlösungsphilosophie folgen, diesen jedoch mit digitalen Treibern (Prozesse, Kommunikation) umsetzen. Der digitale Entwicklungsschub der Finanzdienstleistungswirtschaft durch FinTechs und InsurTechs wird am Assistance-Markt nicht haltmachen, sondern ihn durch Disruptionen in neue Herausforderungen stürzen.

Die Studie „Assistance Barometer“ ist unter [www.assistancebarometer.de](http://www.assistancebarometer.de) bei der Europ Assistance Versicherungs-AG bestellbar. ■

**Bedeutung von Assistance-Leistungen für Vermittler im Vergleich mit Versicherungsunternehmen**



Quelle: Assistance Barometer 2017

**Das Leben Ihrer Kunden verändert sich immer wieder.**



**Mit BOXflex von AXA können Sie einen maßgeschneiderten Eigentumsschutz zusammenstellen.**

Ihre Kunden verlangen heute flexible und moderne Lösungen, Sie als Vertriebspartner einfache und leistungsstarke Produkte. AXA bietet ein innovatives Schutzpaket zu fairen Preisen: BOXflex mit hervorragenden Sach- und Haftpflichtprodukten. Das Besondere: Es muss nur versichert werden, was wirklich nötig ist. Außerdem kann das Produkt durch die Bausteine individuell an die Lebensumstände Ihrer Kunden angepasst werden – schnell und unkompliziert.



Weitere Informationen  
zu BOXflex finden Sie unter  
[www.AXA-Makler.de](http://www.AXA-Makler.de)

Maßstäbe / **neu definiert**





## Risiken rund um Haus und Hausrat

(ac) Das Haus, die Einrichtung und die persönlichen Gegenstände zu sichern, ist ein dringendes Bedürfnis der Menschen. Das findet sich in der Wohngebäude- und Hausratversicherung wieder. Dort gibt es allerlei Veränderungen, Trends – und natürlich die Digitalisierung.

**S**achversicherungen zählen auch weiterhin zu den Absatzgaranten im Maklerbüro. Das gilt gleichermaßen für die Hausrat- und die Wohngebäudeversicherung. In den AssCompact TRENDS II/2017 belegen sie – bezogen auf das erste Quartal 2017 – in der Hitparade der Produkte vordere Plätze. 67% der befragten Versicherungsmakler und Mehrfachagenten gaben an, dass bei ihnen die Hausratversicherung gut oder sogar sehr gut lief. In der Wohngebäudeversicherung waren dies 60%. Platz 3 und Platz 4 sind den beiden Bereichen damit in dem Hitparaden-Ranking sicher. Davor platzieren sich nur noch die private Haftpflicht- und die Kraftfahrtversicherung. Die Gemeinsamkeiten, könnte man fast sagen, enden dann auch schon an dieser Stelle. Während sich die Sparte Haus-

ratversicherung im Großen und Ganzen in ihrer Komfortzone befindet, hat die Wohngebäudeversicherung einige Sanierungsrunden hinter sich. Kein Grund, die beiden Bereiche nicht zusammen in das Sonderthema „Schutz rund ums Haus“ zu packen. Hier finden sich Artikel und Interviews zu beiden Themen.

### Mehr Schutz gegen Elementarschäden

Mit Blick auf die klimatischen Veränderungen und zunehmenden Naturgefahren wie Starkregen oder Überschwemmungen rückt insbesondere die Absicherung gegen Elementarschäden weiter in den Vordergrund. Die Versicherungsdichte in diesem Bereich steigt stetig an. Rund 40% der Hausbesitzer sind versichert. In Bezug auf Überschwemmungen liegt die Abdeckung sogar noch ein bisschen höher. Das lässt die Diskussion über eine Pflichtversicherung gegen Elementarschäden aber nicht verstummen. Insbesondere Verbraucherschützer treiben das Thema voran. Allerdings ändert das nichts daran, dass der größte Kostentreiber für die Versicherungsunternehmen weiterhin Leitungswasserschäden sind. Ein Trend, der nicht abzubrechen scheint.



## Digitalisierung verändert Angebote

Doch neben neuen Produkten wie der Elementarschaden- oder auch Photovoltaikversicherung verändern sich die Angebote insbesondere durch einen anderen starken Einfluss: die Digitalisierung. Aufseiten des Versicherungsschutzes sowohl in der Sparte Hausat als auch in der Sparte Wohngebäude sind es vor allem das Internet der Dinge und die damit verbundenen Smart-Home-Lösungen, die Innovationen hervorbringen. Die ersten Versicherungstarife sind bereits auf dem Markt. Neben der Risikoabsicherung sind es hier vor allem Assistenzleistungen und Präventionsmaßnahmen, die eine immer zentralere Rolle spielen. Dazu gehören etwa der Einbruchschutz oder auch Maßnahmen zur Vermeidung von Hausbränden. Rauch-, Wasser- und Bewegungsmelder werden beispielsweise vernetzt, um dann im Notfall eine Meldung an einen Rettungsdienst zu senden. Zudem helfen die Versicherer bereits bei der Beratung, Auswahl und Installation der digitalen Technik. Die neuen Angebote werfen dann aber auch schon die nächsten

Fragen auf: Wie sicher sind die neuen Systeme? Können Hacker sie knacken? Selbst der GDV hält sich hier zurück und mahnt an, dass mechanische Sicherheitsmaßnahmen Vorrang vor technischen Einbauten haben sollten.

## Abschluss und Verfahren digital

Der Einfluss der Digitalisierung geht aber natürlich noch viel weiter. So präsentieren sich junge Start-ups als Schadenhelfer. Apps helfen Betroffenen im Schadenfall weiter, etwa einen Notdienst zu finden. Zudem werden Sachversicherungen immer häufiger online abgeschlossen. Darauf müssen sich Versicherer und Maklerbüros einstellen. Gleichfalls kommt es bereits im Vorfeld des Abschlusses zu digitalen Neuerungen. Wertermittlungsbögen werden vom Papier ins Internet verlagert und auch für die Ermittlungsverfahren selbst gibt es seit Kurzem elektronische Tools.

## „Alexa, suche eine Versicherung“

Und während die Branche weiter darum ringt, die Prozesse auf dem Weg zwischen Produktgeber, Vermittler und Kunden zu verbessern und das Frontend komfortabler zu gestalten, beschäftigen sich die Internetriesen bereits mit neuen Visionen. Dazu gehört die digitale Sprachassistentin „Alexa“ aus dem Amazon-Reich. Diese zieht mit Einführung von Amazon Echo in die Häuser der Menschen ein. Die ersten Sachversicherer machen schon ihre Probeläufe. Und so kann es schon bald heißen: „Alexa, suche bitte eine Hausratversicherung“. Die Assistentin fragt dann die Details ab und der Kunde erhält sein entsprechendes Angebot. Vielleicht weiß Alexa aber auch schon ohne Nachfrage Bescheid – etwa wenn der Kunde vorab schon alles über Amazon bestellt hat. Alles ist heute noch nicht möglich, aber alles ist denkbar. Dieses Sonderthema basiert nicht auf Visionen, sondern auf Realitäten – obwohl sich das in Zeiten der Digitalisierung nicht mehr ganz klar trennen lässt. ■

## Das eigene Einbruchrisiko wird weiter unterschätzt

Im vergangenen Jahr ist die Zahl der Wohnungseinbrüche erstmals seit Langem wieder zurückgegangen. Rund 140.000 Einbrüche sind den deutschen Versicherern gemeldet worden. Bezahlt haben die Versicherer dafür an ihre Kunden 470 Mio. Euro. Nachzulesen ist dies im Einbruch-Report 2017 des GDV. Doch trotz des rund 10%-igen Rückgangs gibt der GDV keine Entwarnung. Die Versicherer warnen davor, das eigene Einbruchrisiko zu unterschätzen. Noch zu viele Deutsche würden glauben, dass die Zahl der Einbrüche zwar steige, es sie aber nicht treffen werde. Wer so denkt, vernachlässigt auch entsprechende Schutzmaßnahmen. Abschließbare Fenstergriffe oder ein zweites Türschloss sind noch lange kein Standard. Während es an mechanischem Einbruchschutz noch mangelt, ist die Diskussion um Smart-Home-Lösungen im vollen Gange. „Mechanik vor Technik“, sagt dazu Dr. Bernd Gause vom GDV im AssCompact Interview.

## Sonderthema im Überblick

Wohngebäudeversicherung: „Das Angebot für Kunden ist noch größer geworden“

Mehrfach einfach – Hausratversicherung auf modern

Versicherungssumme: Neues Verfahren ändert alles

„Die Anforderungen an die Marktteilnehmer werden weiter steigen“

# Wohngebäudeversicherung: „Das Angebot für Kunden ist noch größer geworden“

Interview mit Dr. Bernhard Gause, Mitglied der GDV-Geschäftsführung, Kompetenzzentrum Risikoschutz für Gesellschaft und Wirtschaft

Die Entwicklung der Wohngebäudeversicherung ist von verschiedenen Entwicklungen geprägt: Die Wetterbedrohungen steigen, Kostentreiber bleiben aber weiterhin Leitungswasserschäden. Smart-Home-Systeme ziehen in die Häuser ein und das Angebot für den Schutz von Elementarschäden und Photovoltaik steigt.

**Herr Dr. Gause, nach 15 Jahren schrieben die Wohngebäudeversicherer 2016 wieder schwarze Zahlen – und das trotz der Unwetter im Frühjahr 2016. Woran lag das?**

Das stimmt, die Schaden-Kosten-Quote der Unternehmen lag 2016 bei 97%. Hauptgrund für die Entwicklung ist, dass es gerade in der zweiten Hälfte des vergangenen Jahres in Deutschland kaum größere Naturkatastrophen

„Die Bedrohung durch Starkregen, Überschwemmungen, Hagel und Stürme wird größer. [...] Wir sehen bereits jetzt, dass sich die Abstände zwischen schadenarmen und schadenreichen Jahren verkürzen.“

mit hohen Versicherungsschäden gab. Die Wohngebäudeversicherer sind daher 2016 mit einem blauen Auge davongekommen,

denn trotz der heftigen Sommerunwetter vor allem im Süden und Westen Deutschlands war es aus Versicherungssicht ein unterdurchschnittliches Naturgefahrenjahr.

**Bisher sind größere Schäden durch Naturgefahren im Jahr 2017 ausgeblieben. Wie schätzen Sie die Entwicklung ein?**

Ein Trend lässt sich jetzt noch nicht erkennen, dafür ist es noch zu früh. Wir wissen nicht zuletzt aus dem vergangenen Jahr, dass nur eine Unwetterserie innerhalb kürzester Zeit immense Schäden anrichten kann. Der Frühsommer 2016 war mit Sachschäden in Höhe von rund 1,2 Mrd. Euro binnen einer Woche eine bittere Erfahrung.



Dr. Bernhard Gause

**Von welcher Entwicklung müssen die Versicherer langfristig ausgehen?**

Die Bedrohung durch Starkregen, Überschwemmungen, Hagel und Stürme wird größer. Zwar gibt es noch immer Jahre, in denen größere Naturkatastrophen ausbleiben. Aber wir sehen bereits jetzt, dass sich die Abstände zwischen schadenarmen und schadenreichen Jahren verkürzen. Auch die Klimafolgenforscher rechnen für die Zukunft mit schlimmeren Schäden. Mit diesem Wissen plädieren wir für einen neuen Umgang mit Klimarisiken. Das bedeutet nicht nur, in die Minderung von

Treibhausgasen zu investieren, sondern die Vulnerabilität unserer Gebäude und Infrastruktur durch angepasste Bauvorschriften und eine nachhaltige Präventionsarbeit zu senken.

**Der klassische Schadenfall in der Wohngebäudeversicherung ist der Leitungswasserschaden. Welche Entwicklung beobachten Sie hier im Allgemeinen und hat der späte Frost-Rückfall in diesem Frühjahr für höhere Schäden gesorgt?**

Leitungswasserschäden sind seit 2002 wesentlicher Kostentreiber. Im 15-Jahredurchschnitt machen sie fast die Hälfte des gesamten Schadenaufwandes in der Wohngebäudeversicherung aus. Der Aufwand und die Kosten für Trocknung und Renovierung sind in solchen Fällen hoch, sie liegen seit Langem bei über 2 Mrd. Euro jährlich. Aktuelle Schadenzahlen liegen uns noch nicht vor, aber wir erwarten auch in diesem Jahr keinen signifikanten Rückgang.

**Die Versicherer mussten in den vergangenen Jahren auch Verträge in der Breite sanieren. Ist man damit jetzt durch?**

Unsere Mitgliedsunternehmen entscheiden anhand ihrer individuellen Risikobewertung, ob sie ihren Bestand oder ihr Neugeschäft anpassen. Wir sind als Verband auch aus rechtlichen Gründen nicht in diese Prozesse involviert.

**Wie haben sich die Bedingungen in den vergangenen Jahren entwickelt?**

Es gibt weit über 100 Sachversicherer auf dem deutschen Markt, der damit sehr dynamisch ist. Deshalb muss man sich beim Monitoring auf wenige Kernpunkte

beschränken. Zwei Punkte sind bemerkenswert: Zum einen ist die Absicherung gegen Elementarschäden immer häufiger Bestandteil der Basisprodukte oder es werden die Standardverträge um einzelne Naturgefahren erweitert. So gibt es im Markt neue Kombinationen wie etwa „Sturm Hagel/Starkregen“. Zum anderen hat sich die Absicherung von erneuerbaren Energien im Privatkundengeschäft etabliert. Das Angebot ist für die Kunden noch größer geworden.

### **Sogenannte Smart-Home-Systeme ziehen in Häuser und Wohnungen ein. Wie tragen Versicherer dieser Entwicklung Rechnung?**

Es gibt bei den Versicherern gerade viele Testfelder im Bereich Smart-Home-Systeme. Die Entwicklung in dem Bereich ist rasant, es existiert eine Vielzahl von Herstellern, Standards und Angeboten. Was es nicht gibt: eine feste Definition davon, wann ein Home denn wirklich smart ist. Momentan kleben viele Hersteller dieses Label auf alles, was irgendetwas mit Hausinstallation und Internet zu tun hat. Was von all diesen Produkten wirklich zu weniger Schadenfällen führt, darüber gibt es noch keine verlässlichen Daten.

Zugleich berichten Fachmedien über eklatante Cybersicherheitslücken in einigen Smart-Home- und Internet-Dinge-Produkten. Damit schafft man zusätzliche Lücken für die Sicherheit von Haus und Wohnung, nicht zuletzt beim Einbruchschutz. Deshalb gilt gerade hier immer noch: Mechanik vor Elektronik.

### **Welche anderen modernen Systeme beschäftigen die Versicherer, wenn es um die Absicherung oder auch die Schadenprävention von Häusern und Wohnungen geht?**

Die in Fenster und Türen eingebaute Sicherungstechnik ist oft nicht auf dem neuesten Stand. Wir fordern nach dem Vorbild anderer Länder wie Österreich und Niederlande Änderungen der Bauvorschriften, um moderne Sicherheitstechnik in der Fläche zu verankern. So stellen etwa Fenster mit einem handelsüblichen Rollzapfenverschluss, wie wir

sie zu Millionen in den Häusern verbaut haben, praktisch kein Hindernis für die Täter dar. In weniger als 15 Sekunden sind diese Fenster aufgehebelt. Veraltete Sicherheitstechnik muss daher perspektivisch durch modernere ersetzt werden. Diese ist längst auf dem Markt erhältlich, sowohl für den Neubau als auch für die Nachrüstung.

### **Generell geht der GDV davon aus, dass 99% der Wohngebäude in Deutschland versicherbar sind. Trotzdem kommt immer wieder die Diskussion auf, eine Pflichtversicherung für Elementarschäden einzuführen. Wie geht das zusammen?**

In einer aktuellen GfK-Umfrage zur Elementarschadenversicherung haben wir zwei klare Antworten bekommen: Erstens glauben die Menschen nicht, dass diese Schäden bei ihnen vor Ort eintreten können. Und zweitens sind sich viele nicht bewusst, dass sie nicht ausreichend gegen Naturgewalten versichert sind. Wir haben es mit einer Mischung aus mangelndem Risikobewusstsein und Desinformation zu

„Versicherungsschutz entbindet jedoch nicht von Investitionen in die Naturgefahrenprävention. Und genau da sehen wir die größte Gefahr bei der Pflichtversicherung. Sie würde vielerorts jeden Anreiz zur Prävention nehmen [...].“

tun. Dem treten wir mit Informationskampagnen in bislang neun Bundesländern entgegen und sind hier auf einem guten Weg. Versicherungsschutz entbindet jedoch nicht von Investitionen in die Naturgefahrenprävention. Und genau da sehen wir die größte Gefahr bei der Pflichtversicherung. Sie würde vielerorts jeden Anreiz zur Prävention nehmen, weil ja im Schadenfall immer die Versicherung zahlen würde.

Bund und Länder haben es auch 15 Jahre nach der Augustflut 2002 nicht geschafft, Bauvorschriften für hochwasser- und starkregenangepasstes Bauen einzuführen. Eine Pflichtversicherung kann die Anpassung an Gefährdungslagen nicht ersetzen – oder wird perspektivisch durch steigende Schäden und damit einhergehende Prämienanpassungen immer teurer.

### **Können Sie uns konkrete Zahlen zu den Abschlüssen geben?**

Die Versicherungsdichte bei Elementarschäden ist 2016 bundesweit angestiegen. Rund 40% der Hausbesitzer haben sich versichert. Das sind rund drei Prozentpunkte mehr als vor einem Jahr und mehr als doppelt so viele versicherte Häuser wie vor 15 Jahren. Der Versicherungsschutz gegen Überschwemmungen durch Starkregen liegt sogar bei rund 43%. ■



# Mehrfach einfach – Hausratversicherung auf modern

Die Hausratversicherung ist ein Dauerbrenner, im Laufe der Zeit hat sie aber etwas Staub angesetzt. Jüngere Kunden verzichten sogar immer öfter auf einen entsprechenden Schutz. Zurich Deutschland schafft deshalb eine neue digitale Produktwelt.

**E**lektronik, Kleidung, Bücher oder sogar Lebensmittel – alles kein Problem für den gelben Paketriesen und seine Onlineshop-Freunde. Einmal geklickt bekommt der Kunde die Wünsche am nächsten Tag an die Tür geliefert. Einfach, bequem, stressfrei und dank der großen Auswahl das Passende für jeden. Auch in der Versicherungsbranche wird erkannt, welch großes Potenzial die Digitalisierung bringt. Laut der „ROPO Studie für Versicherungsprodukte in Deutschland“, die der Versicherer Zurich zusammen mit Google und der GfK seit 2009 schon dreimal durchführte, geht der langfristige Trend zu Online-Abschlüssen mit vorheriger Recherche im Internet. Seit 2012 hat sich der Wert auf 25% verdoppelt. Vor allem gilt: Je einfacher der Abschlussprozess und je verständlicher das Produkt, desto eher der Online-Abschluss. Bisher haben da die Kfz-Versicherungen die Nase vorne, aber auch in anderen Bereichen liegen Chancen zur Produktvereinfachung für Privatkunden. Allerdings kaufen aktuell immer noch sechs von zehn Kunden beim beratenden Vertrieb.

Mit der höchsten Verbreitungsdichte ist bei den Deutschen immer noch die Hausratversicherung sehr beliebt. „My home is my castle“, und das soll natürlich richtig und vor allem ausreichend geschützt werden. Allerdings ist ein leicht rückläufiger Trend auszumachen, vor allem Unter-30-Jährige sind seltener abgesichert. Grund dafür kann auch der bisherige Charakter von vielen Hausratversicherungen sein: viel Papierkram, oft nur im Paket abschließ- bzw. erträglich bezahlbar und vor allem immer die

Unsicherheit, ob durch Neuanschaffungen der Hausrat nicht mehr ausreichend abgesichert ist und die gefürchtete Unterversicherung womöglich doch zum Tragen kommt.

## Wehret den Wertermittlungsbögen

Stichwort Papier: 235 Kilo Papier verbraucht jeder Einwohner Deutschlands pro Jahr. Damit liegt die Bundesrepublik in Europa ganz vorne. Einen kleinen Beitrag leistet – da muss man sich auch an die eigene Nase fassen – eben jener „Papierkram“ beim Abschluss einer Versicherung. Versicherungsantrag, Sicherungsbeschreibung und vor allem die lästigen Wertermittlungsbögen. Wer nicht die Pauschalsumme von meist 600 Euro pro Quadratmeter vieler Versicherer buchen möchte, ist gezwungen, genau aufzuschlüsseln, mit welchen Schätzen er seine Wohnung oder sein Haus denn so bestückt hat.

Zusätzlich steht das bekannte Unterversicherungsproblem im Raum: Der Kunde unterschätzt oft, dass ein neuer LED-Fernseher, der Laptop für die Tochter oder die Playstation für den Sohn, die neuen Pullis, Jeans, Hemden und Schuhe schleichend, aber sicher eine vor Jahren festgelegte Versicherungssumme übersteigen lassen und im schlimmsten Fall sogar deutlich übertreffen. Und wer besitzt schon ausreichend Zeit, Lust und Sachverstand, zu allen vorhandenen Hausratgegenständen ständig den aktuellen Wiederbeschaffungswert zu ermitteln und dem Versicherer



Von Volker Samel, Leiter der Produktentwicklung  
Non Motor für Privatkunden bei Zurich Deutschland

die notwendigen korrigierten Neuwerte anzuzeigen? Auch bei Erbschaften hat der Kunde eine drohende Unterversicherung nicht im Blick. Makler oder Vermittler können meist nur bei regelmäßigen Terminen darauf hinweisen, dafür verantwortlich ist der Kunde dann selbst. Gegen Vergessen oder die menschliche Sorglosigkeit können aber auch sie nichts ausrichten.

Bündelprodukte und Rundum-sorglos-Pakete wollen es den Kunden daher einfach machen. Der Gedanke ist gut. Doch nicht jeder Kunde will sich neben der Hausrat- zeitgleich auch noch eine Unfall- oder Rechtsschutzversicherung leisten. Eine gute Hausratversicherung zu einem vernünftigen Preis gibt es aber leider oft nur im Paket mit anderen Produkten, das ist für den modernen Kunden, der größtmögliche Individualität gewohnt ist, nicht flexibel und individuell genug.

### Neue Tarife für die digitale Welt

Um es den Kunden so einfach wie möglich zu machen, setzt Zurich mit der neuen Produktlinie den Sprung in die digitale Versicherungswelt um. Auf der Basis einer komplett neuen IT-Infrastruktur wurde so der neue Zurich PrivatSchutz entwickelt. Dieser ist als Basis- und als Top-Tarif erhältlich. Grundgedanke: Der PrivatSchutz ist einfach, passend und sicher. Einfach, weil dies nicht nur im Neugeschäft, sondern auch zu allen Änderungen möglich ist, und das zu jeder Zeit und von jedem Ort, weltweit. Passend für den Kunden, den Makler und den Vermittler, da der Tarif über jeden Kommunikationsweg abschließbar und individualisierbar ist. Und sicher, weil nie mehr ein Antrag gestellt werden muss, der möglicherweise auch noch abgelehnt werden könnte, sondern der Vertragsabschluss einzig und allein durch den Kunden, Vermittler oder den Makler final vorgenommen wird. Per Post oder E-Mail wird innerhalb des kommenden Werktages dann sofort die Police verschickt.

Neben der Hausratversicherung wird bei Zurich die gesamte Produktpalette – Haftpflicht-, Wohngebäude-, Unfall-, Rechtsschutz- und Mobilschutzversicherung gleichermaßen – völlig überarbeitet. Abgerundet wird die neue Produktlinie

durch die neue Existenzversicherung, die den Versicherungsnehmern eine lebenslange Rentenzahlung sichert.

### Mit Alexa hört Zurich auf die Kunden

Weil das Produkt so einfach ist und Versicherungsvorschläge mit nur wenigen Eingaben auch sprachbasiert erstellt werden können, arbeitet Zurich in einem Piloten sogar an Amazons Echo. Dessen Sprachassistentin „Alexa“ hat Zurich so programmiert, dass sich interessierte Kunden nur durch Zuruf von zwei Daten, der Postleitzahl und der Quadratmeterzahl ihrer Wohnung, einen Versicherungsvorschlag für eine Hausratversicherung erstellen lassen können. An einer Markteinführung mit erweiterten Nutzungsoptionen wird in Abstimmung mit Amazon mit Hochdruck gearbeitet.

Dem Kunden soll es so einfach wie möglich gemacht werden. Deshalb hält Zurich mit dem neuen PrivatSchutz Hausrat sowohl im Basis- als auch im Top-Tarif nach eigenen Angaben die beste Deckung bereit. Nämlich die, die ohne Grenze nach oben auskommt. Der vorhandene Hausrat gilt in unbegrenzter Höhe versichert, heute und in der Zukunft.

Der Versicherungsschutz erstreckt sich in der PrivatSchutz übrigens neben über 80 Deckungsbausteinen auch auf den Hausrat der Kinder, die während ihrer Ausbildung oder des Studiums einen eigenen Hausstand gegründet haben. Die genießen nämlich weltweit für die Dauer von 36 Monaten eine bis zu 40.000 Euro hohe Hausrat-Deckung kostenfrei über den PrivatSchutz-Vertrag der Eltern.

Der PrivatSchutz löst das Zurich Produkt „MultiPlus“ ab und bricht damit die Pflicht zur Bündelung auf. Alle Sparten können einzeln zu sehr attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnissen abgeschlossen werden. Eine Pflichtbündelung oder ein Bündelnachlass gehören der Vergangenheit an, die Kunden erhalten sofort den bestmöglichen Preis.

### Neue Prozesse für schnelleren Kundenservice

Zusätzlich zu modernen und wertvollen Produkteigenschaften müssen sich Kunden natürlich auch auf einen schnellen und kompetenten Service verlassen. Zurich hat die Prozesse im Hintergrund analysiert, gestrafft und beschleunigt. Denn was für Versicherungskunden im Jahr 2017 ebenfalls selbstverständlich sein sollte: Wer den Schaden hat ... dem wird schnell geholfen, egal über welchen Kanal. Ob über den Kundenservice, den Makler oder den persönlichen Vermittler – per Telefon kann bei kleinen Schäden sofort eine Zahlung angewiesen werden, bei einer schriftlichen Meldung innerhalb eines Werktages. Hat der Kunde seine E-Mail-Adresse angegeben, bekommt er außerdem regelmäßige Updates über den Bearbeitungsstatus.

Zurich beweist, dass mit der kundenorientierten Implementierung von digitalen Innovationen die Assekuranz in Sachen Service und Produktinnovationen keineswegs im Schatten der Online-Logistikriesen stehen muss. Kunden kommen in den Genuss einfacher Lösungen für ihre persönlichen Bedürfnisse – ganz ohne Prime-Mitgliedschaft. ■



## Versicherungssumme: Neues Verfahren ändert alles

Ein Gebäude realitätsnah bewerten – das geht jetzt nicht nur viel schneller, sondern auch wesentlich einfacher und transparenter. Mit der digitalen Lösung Wert14 können Makler neue Umsatzpotenziale erschließen, ihre Risiken minimieren und ihren Aufwand reduzieren.

**D**ie richtige Versicherungssumme ist der Kern einer erfolgreichen Gebäudeversicherung. Doch bei der Wertermittlung kommt es immer wieder zu Fehlern. Sven Jantzen kennt das aus eigener Praxis. Seit 1994 ist er im Business unterwegs, zunächst als Underwriter, dann als Schadenleiter und zuletzt als Direktionsbevollmächtigter bei der Provinzial Nord: „Ich weiß, wie es ist, wenn man unter Zeitdruck eine aktuelle Versicherungssumme benötigt.“ Sich aktuelle Gebäudedaten oder Bauunterlagen zu besorgen, ist sehr aufwendig.

Mangelnde Informationen oder sogar fehlendes Verständnis führen nicht selten zu Unterdeckungen. So geht guter Umsatz verloren, so steigt aber auch das Risiko einer Unterversicherung. Und das kann später zu unliebsamen Streitfällen mit dem Kunden führen. Die Rechtsprechung kommt bei der Haftung regelmäßig zu klaren Urteilen (siehe: „Wieso der Makler für Unterversicherung fast immer haftet“, von Fiala/Schramm auf [www.fiala.de](http://www.fiala.de)).

Auch nach Abschluss eines Versicherungsvertrages schuldet der Makler noch

eine ständige aktive, unaufgeforderte Betreuung. Dazu gehört die Verpflichtung, die vereinbarte Versicherungssumme regelmäßig auf ihre Angemessenheit zu überprüfen und ggf. auf eine Anpassung hinzuwirken (OLG Stuttgart, Urteil vom 30.03.2011, Az. 3 U 192/10). Aber wie bewerkstelligt man das mit vertretbarem Aufwand?

### Unsicherheit durch unterschiedliche Bewertungsansätze

Eine Prüfung ist auch deshalb nicht einfach, weil die Versicherer sehr unterschiedliche Bewertungsansätze heranziehen. Der eine kalkuliert nach Wohn- und Nutzfläche, einer über die Wohnfläche, ein anderer über den umbauten Raum, der nächste nach Bruttogrundfläche. Für den Kunden sind diese Methoden kaum verständlich. Und so kann es vorkommen, dass er für ein Gebäude vier unterschiedliche Werte erhält. Ein Vergleich über die Versicherungssumme wird so schwierig.

Am besten, man erfasst und bewertet alle wertbestimmenden Faktoren. Laut Versicherungsbedingungen sind es Größe, Ausbau und Ausstattung.

### Welche Flächenberechnung gilt?

Von zentraler Bedeutung ist die Größe – also Fläche oder Volumen des Gebäudes. Deren Ermittlung führt jedoch zu einigem Kopfzerbrechen. Je nach Verfahren erhält man zum Beispiel Wohnflächen, die sich im Ergebnis bis zu 25% unterscheiden. Mehrere Bewertungsverfahren sind zulässig: Wohnflächenverordnung (WoFlV), Wohnfläche nach VdS 772,

Wohnfläche nach DIN 277. Da es im frei finanzierten Wohnungsbau keine gesetzlich vorgeschriebene Norm gibt, ist die Anwendung obiger Methoden je nach Verkehrssitte zulässig. Während Vermieter und Bauträger geneigt sind, eine große Fläche auszuweisen, ist der Steuerzahler und Versicherungsnehmer bestrebt, die Größe eher klein zu halten.

Im gewerblichen Bereich kommen die Brutto-Grundfläche (NHK 2010) oder der umbaute Raum (nach DIN 277 von 1950) zur Anwendung. Wohnungsunternehmen mit Mehrfamilienhäusern berechnen den Wert manchmal über die Anzahl der Wohneinheiten (eine Abwandlung der Flächenberechnung).

Beim Ausbau (Keller, Geschoss, Dach) herrscht weitestgehend Einigkeit. Aber: Bei den Ausstattungen haben einige Versicherer eigene Begrifflichkeiten und Stufen eingeführt. Diese weichen teilweise von den NHK 2010, VdS 771/772 und den NHK 1914 ab. In jedem Fall wünschen sich Versicherer eine aktuelle, realistische, nachvollziehbare und auskömmliche Versicherungssumme.

Sven Jantzen wollte sich mit dem Status quo der Wertermittlung nicht zufrieden geben, und auch nicht mit der Einschätzung einiger Fachleute, beispielsweise der aus Wohngebäudeversicherung Kommentar Dietz, Fischer, Gierschek, 3. Auflage 2015: „Es ist [...] nicht möglich, bei der Ermittlung der Versicherungssumme 1914 die größte Genauigkeit, vertretbaren Aufwand und einfache Handhabung nebeneinander zu realisieren.“ Daher gründete der Diplom-Kaufmann und Versicherungsexperte Jantzen im Jahr 2014 gemeinsam mit dem Diplom-Meteorologen und Wettergutachter Jon Meis ein Unternehmen, das dabei ist, die Wertermittlung komplett zu verändern. Im Team befinden sich Bauingenieure, Physiker, Geoinformatiker und Entwickler.

### Eine völlig neue Wertermittlung

Wert14 – so der Name ihres internetbasierten Dienstes – erfindet die Wertermittlung praktisch völlig neu. Ein Großteil der wertbestimmenden Faktoren holt sich das System in Echtzeit aus aktuellen öffentlichen Quellen. Diese Daten

werden verifiziert und im zweiten Schritt mit mehreren anerkannten Verfahren parallel berechnet. Am Ende wird ein objektiver Mittelwert mit bisher nicht gekannter Präzision ermittelt. Bekannte Fehler der eingesetzten Verfahren (Fläche oder umbauter Raum) werden automatisch korrigiert. Und das alles funktioniert mobil, 24 Stunden am Tag und mit vielen individuellen Anpassungsmöglichkeiten – zum Beispiel für besondere Ausstattungen.

Im Detail geht das so: In Sekundenschnelle greift Wert14 auf die Katasteramts- und Liegenschaftsdaten von mehr als 51 Millionen Gebäuden in Deutschland zu. Für die Erstellung der realitätsnahen Gebäudeabbilder werden zudem amtliche 3D-Gebäudedaten und Luftbilder ausgewertet. In Zusammenarbeit mit dem VdS erfolgt zusätzlich eine Abfrage der ZÜRS-Gefährdungsklasse. Diese wird hochauflösend für jedes Gebäude einzeln ermittelt.

Die Nutzer – Versicherer, Vermittler, Makler und Baufinanzierer – erhalten praktisch sofort nach ihrer Dateneingabe einen detaillierten Gebäudereport. Er zeigt alle wichtigen Gebäude-maße wie umbauten Raum, Bruttogrundfläche und Wohnfläche (WoFlV, VdS 772, DIN 277) an. Alle verwendeten Verfahren werden mit ihren Kostenkennziffern und Korrekturfaktoren dargestellt. So sorgt der Gebäudereport für ein hohes Maß an Objektivität, Neutralität, Transparenz und Genauigkeit. Und für deutlich mehr Sicherheit, denn Makler kommen mit dieser Lösung ihrer Dokumentations- und Beratungspflicht vorbildlich nach.

### Einfaches Handling

Bei aller Komplexität: Das Handling für den Anwender ist verblüffend komfortabel. Es ersetzt die herkömmlichen, ungenauen Summenermittlungsbögen. Der Gebäudewert ist sofort verfügbar. Auch die zeitintensive Suche nach aktuellen Bauunterlagen entfällt. Und der kostenintensive Weg zum Sachverständigen ist nur noch selten erforderlich. Jedes Gespräch zur Gebäudeversicherung kann ideal vorbereitet werden. Besonders praktisch: Innerhalb von sechs Monaten kann die Bewertung im Premium-Produkt korrigiert werden.

Viele Versicherer akzeptieren das Verfahren bereits mit Unterversicherungsverzicht. Auf einigen Maklerplattformen ist Wert14 im direkten Datenaustausch verfügbar. ■



Von Hans Dieter May,  
Account Manager bei der SkenData GmbH



# „Die Anforderungen an die Marktteilnehmer werden weiter steigen“

Interview mit Rainer Brand, Vorstand Produkte und Betrieb der DOMCURA AG

Alternde Gebäude und immer häufigere schwere Unwetter machen Wohngebäudeversicherungen zu einer schwer kalkulierbaren Sparte für Versicherungsgesellschaften. Die DOMCURA hat die Herausforderung angenommen und setzt auf einfache und durchschaubare Tarife für jeden Bedarf – ohne vertragliche Hintertüren.

**Herr Brand, immer wieder rückt die Wohngebäudeversicherung ins Blickfeld. Wie schätzen Sie die aktuelle Lage am eher wankelmütigen Wohngebäudemarkt ein?**

Die Wohngebäudesparte beinhaltet für mich im Bereich der Sachversicherungen die größten Herausforderungen. In kaum einem Wirkungsfeld liegen Freud und Leid so dicht beieinander, und dies macht sie zeitgleich ebenso zur spannendsten.

Ein Großteil der Veränderungen der letzten Jahre wurde massiv von Schäden der extremen Wetterereignisse getragen. Auch immer mehr in die Jahre kommende, nicht sanierte Gebäude mit maroden Wasserleitungen haben ihren Teil dazu beigetragen, dass im Markt weitaus mehr Anpassungen vorgenommen wurden als ursprünglich einkalkuliert. Die Gesellschaften haben auf diese Entwicklung überaus unterschiedlich reagiert, Massenkündigungen von Verträgen waren sicherlich eine Begleiterscheinung, die viele bis zu diesem Zeitpunkt für unmöglich gehalten haben.

Im Vergleich zu Zeiten eines Versicherungsmarkts, in denen Bedingungswerke durch eine Aufsichtsbehörde vorgegeben und festgelegt wurden, zeigt sich die Branche heute beherrscht vom stetigen Wandel – sei es extern getrieben durch gesellschaftliche oder technische Entwicklungen oder auch intern über die Suche nach dem richtigen risikoadäquaten „Pricing“ mit vermittlerorientierten Prozessen.



Rainer Brand

**Sie sprechen damit vermutlich die verschiedenen existierenden Berechnungsmethoden an.**

Ja, das stimmt. Ein „Wert 1914“, der einmal prägend war für die Berechnung des Gebäudewerts, ist heutzutage nicht mehr praktikabel. Längst hat sich die einfache, unkomplizierte Berechnung über die Wohnfläche etabliert. Dies ist nicht nur nachvollziehbarer und einfacher für den Kunden, sondern auch für den Vermittler praktikabel. Ähnliche Lösungen gilt es auch für komplexe Risikomodelle zu schaffen.

**Welches sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Risiken, die von der Versicherung abgedeckt sein sollten?**

Feuerschäden sind immer spektakulär und stehen in der Bewertung aus Kundensicht sicherlich im Vordergrund. Wenn die Schadenkosten als Maßstab hierfür herangezogen werden, dann sind es die Leitungswasserrisiken. Was für das Durchschnittsalter der Bevölkerung gilt, kann gleichermaßen für die Gebäude angeführt werden: Beide werden immer älter. Und die Schadenkosten eines undichten Abflusses in der Dusche, der erst bemerkt wird, wenn das Wasser über das Mauerwerk hinter einem Wandbild Schimmelbildung hervorruft, stehen einem größeren Feuerschaden nicht nach.

In die Jahre gekommene Leitungssysteme für Wasser und Heizungen sowie Ableitungsrohre außerhalb des Gebäudes stellen im Zusammenwirken mit Frost, Rohrverstopfungen oder anderen äußeren Einflüssen die größten Risiken dar. Hier ist guter Versicherungsschutz von elementarer Bedeutung, der im Bedarfsfall ohne vertragliche Hintertüren in den Bedingungen auch wirklich leistet.

**Kommt für all das die Wohngebäudeversicherung auf? Was empfehlen Sie denn Kunden und Vermittlern, damit ein Gebäude letztlich rundum gut abgesichert ist?**

Der für einen Kunden optimale Versicherungsschutz hängt selbstverständlich von der individuellen Risikobereitschaft ab. Im Hinblick auf den Leistungsumfang gibt es üblicherweise mehrstufige Produktlinien; preis- und leistungsorientierte Kunden können hier ihrem Bedarf entsprechend wählen. Darüber hinaus

können spezifische Module hinzugewählt werden, wenn zum Beispiel eine Photovoltaikanlage an dem Haus angebracht ist. Wenn versicherbar, empfehle ich in jedem Fall den Einschluss einer Elementarversicherung – nur dann ist der Schutz wirklich umfassend: Überschwemmung, Rückstau, Hagel und ähnliche äußere Einflüsse sind nämlich nicht automatisch in der Wohngebäudeversicherung eingeschlossen. Und derartige Ereignisse sind inzwischen nicht mehr nur auf bestimmte Regionen oder Lagen beschränkt, vollumfänglicher Versicherungsschutz hilft dagegen.

Umfangreicher Schutz hat aber natürlich auch seinen Preis. Existenzbedrohende Risiken sollten aber in jedem Fall abgesichert sein. Die Nutzung von Preisvorteilen über den Einschluss einer Selbstbeteiligung hat aber noch Potenzial, denn der Anteil von Versicherungsverträgen, die mit 500 Euro oder darüber hinausgehender Selbstbeteiligung abgeschlossen werden, erscheint mir immer noch sehr niedrig.

**Wenn der Schutz bereits am Limit angelangt ist, wie Sie angedeutet haben, worauf wird sich der Markt konzentrieren?**

An den Kernrisiken wird sich mit Sicherheit nichts ändern. Das Leistungsspektrum wird sich allerdings immer mehr entsprechend den veränderten Rahmenbedingungen erweitern. Eine digitale Innovation wie „Smart Home“ war vor Jahren noch unbekannt und auch die Bedingungswerke und Prozesse können immer weiter optimiert werden.

Wir wenden schon seit Jahren Methoden an, die in ihren Inhalten meiner Auffassung nach sehr den aktuell vielfach diskutierten „Co-Creating“-Konzepten entsprechen.

Zentraler Erfolgsfaktor ist, die Wünsche der Kunden zu identifizieren und in den Produkten abzubilden. Dazu gehören exzellente Serviceprozesse und eine unkomplizierte Schadenregulierung. Hier gibt es immer Verbesserungspotenzial.

**Mit welchem Gefühl blicken Sie dann auf den Wohngebäudemarkt in der näheren Zukunft?**

Das Umfeld bleibt spannend, die Anforderungen an die Marktteilnehmer werden weiter steigen und für den Erfolg wird es darauf ankommen, die richtigen Weichen gestellt zu haben. Unsere Vertriebspartner können mit einem guten Gefühl in die Zukunft blicken. ■

Anzeige

## Wer mit persönlicher Beratung überzeugt, sollte kein Produkt von der Stange anbieten.

Individuell und flexibel:  
Das ROLAND Baustein-System.



**ROLAND.**  
Der Rechtsschutz-Versicherer.

**Meine Kunden haben die Wahl.**

Das ROLAND Baustein-System bietet maßgeschneiderten Rechtsschutz. Meine Kunden wählen einfach die Bausteine aus, die zu ihrem Leben passen, und versichern und zahlen genau das, was sie schützen möchten. Nicht mehr, aber auch nicht weniger.

Jetzt individuell und passgenau konfigurieren:  
[www.roland-rechtsschutz.de](http://www.roland-rechtsschutz.de)

## CHOM CAPITAL und Universal-Investment starten Mischfonds

(ac) Die unabhängige Fondsmanufaktur CHOM CAPITAL aus Frankfurt hat zusammen mit Universal-Investment die gemeinsame Fondsfamilie um den Absolute-Return-Mischfonds CHOM CAPITAL High Conviction Europe UI erweitert. Er folgt dem gleichen aktiven und streng fundamental orientierten Investmentansatz, der auch hinter dem bisherigen Flaggschifffonds CHOM CAPITAL Active Return Europe UI der Frankfurter Fondsmanufaktur steht. Der reine Aktienfonds hat sich in Bezug auf die Performance innerhalb der vergangenen fünf Jahre in der Spitzengruppe der europäischen Aktienfonds fest etabliert.

### Asset-Klassen-Erweiterung

Mit dem nun neu aufgelegten CHOM CAPITAL High Conviction Europe UI wollen die Manager und Gründungspartner Christoph Benner und Oliver Schnatz ihren Investmentansatz für europäische Aktien um weitere Asset-Klassen wie Bonds, eine strategische Kasse-Position, sowie um zielgerichtete Absicherungsinstrumente erweitern. Mit der Erweiterung um weitere Asset-Klassen strebt CHOM CAPITAL eine Verstärkung des Returns an. Den Kern des Fonds bilden aber erneut Investments in europäische Aktien. Getreu der Namensgebung kommen vor allem Werte in das Portfolio, für die das Management des Fonds die stärkste Überzeugung im Hinblick auf fundamentale Anforderungen und Performancechancen besitzt. Hierbei sind bewusst auch Werte mit kleiner Marktkapitalisierung eingeschlossen, da diese den Experten vom CHOM CAPITAL zufolge oft pure Werttreiber enthalten.

## DJE startet einzeltitelbasierte Online-Vermögensverwaltung

(ac) In Deutschland werden einzeltitelbasierte Vermögensverwaltungen bisher meist erst ab einem Anlagevolumen von 100.000 Euro oder höher angeboten. Darunter gibt es bislang kaum einen entsprechenden Service. Diese Lücke will die DJE Kapital AG nun durch Solidvest schließen werden. Mit der digitalen Variante der Vermögensverwaltung spricht DJE gezielt Personen an, die ein Vermögen ab 25.000 Euro anlegen wollen und eine Alternative zu niedrigverzinsten Anlageformen wie Spar-, Termingeldern oder Bausparverträgen suchen.

### Direkte Investition in Einzeltitel

Die Online-Vermögensverwaltung Solidvest ermöglicht eine direkte Investition in Einzeltitel, die durch das hauseigene Research-Team aus dem globalen Aktien- und Anleihen-spektrum der DJE Kapital AG ausgewählt werden. Die Anlagestrategie richtet sich dabei nach der vorab ermittelten individuellen Risikoklasse des Anlegers. Über den Online-Konfigurator besteht zudem die Möglichkeit, eigene Investitionsschwerpunkte zu setzen. Dafür stehen bis zu zehn Themenfelder wie beispielsweise „Demografie & Gesundheit“, „Digitales Leben & Innovation“ oder „Dividendenrendite“ zur Auswahl.

### Erfahrung und FMM-Methode

Das Management der Solidvest-Depots basiert genauso wie die klassische Vermögensverwaltung der DJE Kapital AG auf der Erfahrung und dem Können von mehr als 40 Jahren Tätigkeit am Anlagemarkt und der selbst entwickelten FMM-Methode, der eine umfangreiche Datenbank aus fundamentalen, monetären und markttechnischen Indikatoren zugrunde liegt. Die Solidvest-Portfolios werden täglich überwacht und je nach Einschätzung der Marktsituation durch die Analysten bei DJE angepasst. Der Unternehmensbereich Solidvest wird von Klaus Pfaller und Michael-Philip Müller geleitet. Die Eröffnung eines Kundenkontos und eines Depots erfolgen online bei der Baader Bank.



Dank der digitalen Produktneuheit Solidvest ist eine einzeltitelbasierte Vermögensverwaltung nun ab 25.000 Euro möglich.

## LBBW präsentiert neuen globalen Aktienfonds

(ac) Ein systematisch fundamentaler Scoring-Ansatz, verbunden mit einem diskretionären Overlay – auf dieser Basis selektiert die LBBW Asset Management bei dem neu aufgelegten Publikumsfonds LBBW Global Equity vielversprechende Titel aus dem Universum des MSCI World. Aus Gesprächen mit Kunden wisse LBBW, dass der große Umfang dieses globalen Aktienindex und seine Vielschichtigkeit nach einer systematischen Erschließung des Universums sowie nach einer deutlichen Reduktion seiner Komplexität verlangt. Daher wurde beim LBBW Global Equity ein neuer Ansatz gewählt.

### Dreistufiger Prozess

Der Selektionsprozess erfolgt in drei Schritten. Ausgangsbasis ist das Anlagespektrum des MSCI World mit seinen rund 1.650 internationalen Aktien. Dieses Anlageuniversum wird im ersten Schritt um Unternehmen bereinigt, die nicht den Vorgaben zu verantwortungsbewusstem Investieren entsprechen. Anschließend werden mittels eines Scoring-Modells die Titel für die weitere Analyse ausgewählt. Das Modell setzt sich aus Faktoren verschiedener Bewertungsbereiche zusammen, wie etwa der Profitabilität, der Qualität der Erträge über die Volatilitätsbetrachtung oder Value- und Momentum-Aspekte. Im dritten und letzten Schritt erfolgt die Auswahl der letztlich im Fonds enthaltenen Titel durch das Fondsmanagement auf Basis fundamental-qualitativer Kriterien.

## Generali stellt hauseigenes Asset-Management neu auf

(ac) Generali hat eine neue Strategie für das Asset-Management vorgestellt. Sie basiert auf zwei Säulen: Zum einen sollen die Anlagekapazitäten erweitert werden, zum anderen Maßlösungen für europäische Unternehmen sowie Sparprodukte für Privatkunden angeboten werden. Generali will zukünftig im Umfeld anhaltend niedriger Zinsen stärker auf die Bedürfnisse von Versicherungsunternehmen und Privatanlegern eingehen. Gleichzeitig soll die Neuausrichtung hin zu einem höheren Anteil honorarbasierter Dienstleistungen gestützt werden. Bis zum Jahr 2020 will Generali mit der neuen Strategie ein Fondsvolumen von 500 Mrd. Euro generieren. Beim Nettoergebnis des Asset-Managements liegt das neue Ziel bei 300 Mio. Euro. Dadurch würde der Beitrag zum Konzernergebnis der Gruppe um 150 Mio. Euro gesteigert.

Anzeige



**STARK**

AUF RHION KÖNNEN SIE SICH VERLASSEN

In einer guten Partnerschaft profitiert man von den Stärken des anderen.  
Setzen Sie auf unsere starken Produkte und erstklassigen Service.  
Überzeugen Sie sich selbst und sprechen Sie uns an.

[www.rhion.de](http://www.rhion.de)

**Rhion**  
VERSICHERUNGEN

**RHION**  
www.rhion.de  
**1. Platz**  
Merkmal

**AssCompact**  
www.rhion.de  
PLATZ 1  
Merkmal

## Triodos gibt nachhaltige Fonds für Berater in Deutschland frei

(ac) Triodos Investment Management hat eine Kooperation mit der Kronberger FIL Fondsbank (FFB) gestartet. Die nachhaltigen SRI-Fonds der Triodos Bank werden dadurch nun in Deutschland auch über die Fondsplattform der FFB für unabhängige Berater und deren Kunden angeboten. Bisher waren sie nur im direkten Vertrieb der Triodos Bank Deutschland erhältlich.

### Wandel unterstützen

Georg Schürmann, Geschäftsführer der Triodos Bank in Deutschland, will gemeinsam mit FFB aktiv dazu beitragen, dass über die Vermittlung nachhaltiger Fonds im deutschen Markt der Wandel zu einer Wirtschaftsform, in der Menschen und Umwelt im Mittelpunkt stehen, unterstützt wird. Triodos investiert seit über 20 Jahren in Unternehmen, die strikten Nachhaltigkeitskriterien entsprechen müssen.

## BNY Mellon Investment Management legt US-Infrastrukturfonds auf

(ac) BNY Mellon IM hat den BNY Mellon U.S. Municipal Infrastructure Debt Fund aufgelegt. Der Fonds zielt auf Renditen mit kommunalen US-Infrastrukturanleihen mit Investment-Grade-Status ab. Er ist einer der ersten Fonds dieser Art in einer UCITS-Struktur. Kommunale US-Infrastrukturanleihen haben BNY Mellon zufolge selbst in Phasen ausgeprägter Wertschwankungen attraktive Renditen. Gleichzeitig weisen sie eine bessere Bonität und niedrigere Ausfallraten als US-Unternehmensanleihen mit Investment-Grade auf.

### Vorteilhaft in Bezug auf Solvency II

Insgesamt weisen solche Anleihen ein vielversprechendes Risiko-/Ertragsprofil aus, zumal im Zuge der Präsidentschaft Donald Trumps mit einer Förderung der US-Infrastruktur zu rechnen sei. Gemanagt wird der Fonds von Standish Mellon Asset Management, einem Anleihenmanager, dessen Experten für US-Kommunalobligationen seit fast zwei Jahrzehnten zusammenarbeiten. Dank einer vorteilhaften Behandlung im Zuge von Solvency II kommt der Fonds laut BNY Mellon IM besonders auch für Versicherungsgesellschaften infrage.

## ” Kommentar: Mut zu Fehlern



Investieren lohnt sich. Kaum jemand ist hierfür ein besserer Beweis als die Investorenlegende Warren Buffett. Seine Beteiligungsgesellschaft Berkshire Hathaway ist eine Blaupause des amerikanischen Traums. Die einst pleitebedrohte Textilfabrik hat Warren Buffett zu einem der drei reichsten Menschen der Welt gemacht – und das ausschließlich mithilfe konsequenter und sehr langfristiger Investments. Der konservative US-Investor lehrt unter anderem, dass Unternehmensbeteiligungen wie Aktien alles andere als Zockerei, sondern wichtiger Teil des langfristigen Vermögensaufbaus sind.

Von Warren Buffett lässt sich aber vor allem eins lernen: Selbst ein Investmentorakel kann nicht unfehlbar sein. Fehler gehören beim Anlegen genauso dazu wie in allen anderen Lebensbereichen. Auf dem traditionellen Aktionärstreffen in Omaha gestand Buffett vollkommen offen ein, dass er im Tech-Sektor komplett danebengelegt hat. Kurz nach dem Börsengang von Google seien ihm Anteile angeboten worden. Er habe sich damals sogar mit den Firmengründern getroffen. Doch er habe

einfach nicht erkannt, welches Potenzial in dem Unternehmen steckt – und das, obwohl er selbst ohne die Dienste des Suchmaschinenriesen schon damals kaum auskam. Ein teurer Fehler, denn der Kurs hat sich bekanntlich seither vervielfacht.

Solche ausgelassenen Chancen schmerzen. Das kennt jeder Börsianer. Sie schmerzen sogar noch mehr als Kursverluste. Noch viel schmerzhafter ist aber, wenn überhaupt kein Geld investiert wird. Denn unterm Strich erzielt nicht nur Warren Buffet mit breit gestreuten Investments langfristig positive Renditen. Auch der ganz normale Anleger hat gute Chancen, auf lange Sicht ein deutliches Plus zu verbuchen, denn der Mut zu Anlagefehlern wird aus historischer Erfahrung auf lange Sicht in aller Regel belohnt.



Von Michael Herrmann, AssCompact

## Candriam-Fonds setzt auf die Folgen des digitalen Wandels

(ac) Die Candriam Investors Group hat einen neuen Long-Short-Aktienfonds aufgelegt. Das Fondsmanagement des Candriam Dynamix Long Short Digital Equity versucht sowohl Gewinner als auch Verlierer im Bereich der digitalen Wirtschaft zu identifizieren. Der Fonds investiert in Unternehmen, die vom digitalen Fortschritt profitieren. Zudem geht das Management Short-Positionen in Unternehmen ein, die in Schwierigkeiten geraten, weil sie an alten Technologien festhalten und deshalb schwache Gewinnaussichten haben.

### Alle Sektoren betroffen

Darüber hinaus nutzt Candriam marktneutralere Pair-Trade-Strategien. Die Aktien werden aus einem internationalen Anlageuniversum ausgewählt. Dabei setzt sich das High-Conviction-Portfolio des Digital-Equity-Fonds aus höchstens 50 Einzelwerten zusammen. Eine Sektorbeschränkung gebe es nicht, da der digitale Fortschritt sämtliche Sektoren betreffe. Auch Traditionsunternehmen müssen sich Candriam zufolge verändern, sonst drohe ihnen das wirtschaftliche Aus. Eine Art Airbnb gebe es heute bereits in jedem Sektor.

## Echiquier Value erhält Zulassung für den Vertrieb in Deutschland

(ac) Der Echiquier Value der französischen Fondsboutique La Financière de l'Echiquier ist jetzt auch in Deutschland erhältlich. Der Fonds setzt aktiv auf unterbewertete Aktien. Das Management des Fonds identifiziert auf Basis eines aktiven Stock-Picking-Ansatzes unterbewertete Aktien aus der Eurozone, das heißt Titel, bei denen das Verhältnis von Kurs- zu Buchwert sowie von Unternehmenswert zu eingesetztem Kapital niedrig ist. Dabei gibt es keinerlei Einschränkungen hinsichtlich Marktkapitalisierung oder Sektoren. Bis zu 10% des Vermögens dürfen zudem in außereuropäische Aktien fließen.

### Mehr als reiner Value

Die Fondsmanager beschränken sich bei der Auswahl nicht auf reinen Value, sondern suchen explizit nach sogenannten Value-Turnaround-Investments in Unternehmen mit vorübergehenden Schwierigkeiten. Sie bevorzugen zudem sogenannte Relative-Value-Anlagen in rentable Unternehmen, die zwar an Aktionäre ausgeschüttete Gewinne generieren, aber zu historisch schwachen Kursen gehandelt werden. Der Echiquier Value wurde im Ende 2012 in Frankreich aufgelegt und hat seitdem eine kumulierte Wertentwicklung von über 98% erzielt. Das bedeutet eine jährliche Durchschnittsperformance von 17,6%. Das verwaltete Fondsvermögen lag zum Start in Deutschland bei rund 700 Mio. Euro. Echiquier Value konzentriert sich auf ein Portfolio von 40 bis 50 Werten. Dabei dürfen die Top 10 rund 35 bis 40% der Gesamtallokation und ein Einzelwert maximal 4% des Portfolios ausmachen. Der Fonds richtet sich an institutionelle und private Anleger mit einem Anlagehorizont von fünf Jahren.

NV-Versicherungen VVaG  
Alles bestens.



## FRISCHER WIND VON DER NORDSEEKÜSTE

- Top-Ratings für NV-Produkte
- NV Best-Leistungs-Garantie
- NV-Besitzstands-Garantie
- NV-Lückenlos-Garantie
- Schnellster Service
- Zufriedenste Kunden

Jetzt informieren und profitieren.  
maklerservice@nv-online.de  
Tel. 04974 - 9393 - 903



*all up-Steel!*

## Emission geschlossener Fonds verharrt auf niedrigem Niveau

(ac) Der deutsche Markt für geschlossene Publikums-AIFs ist ohne Schwung ins Jahr 2017 gestartet. Das Angebot der im ersten Quartal 2017 zum Vertrieb zugelassenen geschlossenen Publikums-AIFs umfasst laut einer Scope-Analyse sechs Fonds mit einem prospektierten Eigenkapital von 143 Mio. Euro. Im ersten Quartal 2016 waren vier Fonds mit einem geplanten Eigenkapitalvolumen von zusammen 144 Mio. Euro emittiert worden. Unter den angebotenen AIFs des ersten Quartals 2017 hatte kein Fonds ein geplantes Eigenkapitalvolumen von mehr als 50 Mio. Euro. Die 2016 emittierten Fonds planten dagegen im Schnitt 42 Mio. Euro Eigenkapital einzusammeln.

### Asset-Klasse Immobilien dominiert

Wie bereits in den vergangenen Jahren dominiert die Asset-Klasse Immobilien das Angebot. Vier der sechs im ersten Quartal 2017 emittierten AIFs investieren in Immobilien. Die übrigen AIFs entfallen je auf die Asset-Klassen Infrastruktur und Private Equity. Darüber hinaus sind vier der sechs AIFs risikogemischt. Das entspricht rund 70% des prospektierten Eigenkapitals. Drei der vier risikogemischten AIFs sind aber Blindpool- bzw. Semi-Blindpool-Konstruktionen.

### Viele Vermögensanlagen

Das Angebot neuer Vermögensanlagen nach Vermögensanlagengesetz (VermAnlG) erstreckte sich im ersten Quartal 2017 auf 13 Produkte, bei einem zu platzierenden Kapital von rund 146 Mio. Euro. In Bezug auf die Anzahl wurden damit mehr als doppelt so viele Vermögensanlagen wie geschlossene Publikums-AIFs emittiert. Die 13 Vermögensanlagen gliedern sich in sechs Unternehmensbeteiligungen, vier Nachrangdarlehen, zwei Direktinvestments und eine Namensschuldverschreibung. Seit Anfang 2017 fallen aber auch alle Container-Direktinvestments unter das VermAnlG und sind damit nun prospektpflichtig. Im ersten Quartal 2017 waren dies zwei Investments, die zusammen ein zu platzierendes Volumen von rund 65 Mio. Euro haben. Das entspricht 45% des gesamten zu platzierenden Volumens der Vermögensanlagen.



Der Markt für geschlossene Fonds ist nach wie vor nicht bei bester Gesundheit. Im ersten Quartal 2017 wurden nur sechs Publikumsfonds aufgelegt.

## One Group präsentiert neues Immobilieninvestment

(ac) Die Hamburger One Group hat mit ProReal Deutschland 5 ein neues Immobilieninvestment aufgelegt. Anders als sein Vorgängerprodukt ist es jedoch nicht als regulierter Publikumsfonds nach dem KAGB konzipiert. ProReal Deutschland 5 ist eine Namensschuldverschreibung nach Vermögensanlagengesetz (VermAnlG). Investitionsschwerpunkt sind Wohnimmobilien. Anleger können sich ab einer Mindestsumme von 10.000 Euro plus einem Agio von 3,5% an ProReal Deutschland 5 beteiligen. Bei der geplanten Laufzeit von drei Jahren ist für die Investoren ab 2018 eine jährliche Verzinsung von 6,0% vorgesehen. Für 2017 werden anteilig bis Ende dieses Jahres 3,0% prognostiziert.

## IMMAC lanciert neuen Pflegeimmobilienfonds

(ac) IMMAC Immobilienfonds hat den Vertrieb des achten Publikums-AIF der HKA Hanseatischen Kapitalverwaltung AG gestartet. Der „IMMAC Sozialimmobilien 84. Renditefonds GmbH & Co. KG geschlossene Investmentkommanditgesellschaft“ ist ein Alternativer Investmentfonds nach dem KAGB und investiert in zwei Pflegeeinrichtungen in Niedersachsen. Die Objekte in Seesen und Hardegsen sind beide langfristig an zwei Tochtergesellschaften der Dorea GmbH verpachtet, ein Betreiber von insgesamt 31 Pflegeeinrichtungen.

### Reduktion der Pflegeplätze

Die Heime verfügen jeweils über mehr als 150 Pflegeplätze. Allerdings sollen die Einzelzimmerquoten erhöht und die Zimmerzahl dadurch auf rund 130 reduziert werden. Das Investitionsvolumen des Fonds beträgt rund 27,5 Mio. Euro. Eine Beteiligung ist ab einer Summe von 20.000 Euro plus Agio möglich. Als jährliche Ausschüttung sind zunächst 5% vorgesehen. Auf Sicht der gesamten angenommenen Laufzeit von 15 Jahren prognostiziert IMMAC einen Gesamtmittelrückfluss von 171% bis 205%.

## reconcept startet Investment in Zukunftsenergien

(ac) Die reconcept Gruppe setzt ihre Serie festverzinsster Anleihen fort: Die „RE08 Anleihe der Zukunftsenergien“ verfolgt eine Portfoliostrategie. Sie streut das Kapital so breit wie möglich über Anlagen in Windenergie, Photovoltaik und Wasserkraft. Die erste Windenergieanlage mit 2,4 Megawatt des Turbinenherstellers Nordex ist bereits anteilig in Portfolio aufgenommen worden. Die Anlage bei Treuen in Sachsen ist seit August 2016 am Netz und erhält daher noch den gesetzlichen Einspeisetarif nach EEG 2014.

### 4 bis 6% Verzinsung

Die Anleihe sieht eine steigende Verzinsung von 4 auf 6% p. a. über die fünfjährige Laufzeit vor. Die Anleihe ist als nachrangige Namensschuldverschreibung konzipiert. Das neue Angebot richtet sich vor allem an Privatanleger, die Wert auf attraktive Zinsen legen, unternehmerisch denken und gleichzeitig ökologisch nachhaltig investieren wollen. Die Mindestbeteiligung liegt bei 5.000 Euro. Ein Agio fällt nicht an.

## Ernst Russ AG bündelt Schiffsaktivitäten

(ac) Die Ernst Russ AG bündelt die bisher in verschiedenen Konzerngesellschaften erbrachten Fonds- und Asset-Managementleistungen für sämtliche maritimen Investments unter dem Dach der neuen Ernst Russ Maritime Management GmbH & Co. KG (ERMM). Damit gehe die ehemalige HCI Capital einen weiteren Schritt, um das Asset- und Investmentmanagement für die verschiedenen Asset-Bereiche in eigenständigen, schlagkräftigen Einheiten zusammenzufassen. Zudem setze man damit das Konzept des „One Stop Shop“ der Ernst Russ AG konsequent um. ERMM betreut für Anleger und professionelle Investoren aktuell rund 140 Schiffe in über 110 in Schiffen investierten Fonds sowie strukturierten Investments mit einem Investitionsvolumen von rund 4 Mrd. Euro Assets under Management.

Anzeige



## Warum zahlt es sich aus, Verluste zu vermeiden statt Garantien zu kaufen?

Der Versuch, Verluste konsequent zu vermeiden und gleichzeitig die Opportunitäten der Kapitalmärkte zu nutzen, ist für den langfristigen Anlageerfolg essenziell. Die Metzler-Wertsicherungskonzepte verbinden einen effektiven Mix aus globalen Aktien- und Renteminvestments mit der Chance, Verlustrisiken zu begrenzen – ohne zusätzliche Kosten für Garantien. Mehr dazu unter Telefon (0 69) 21 04-5 32 und [www.metzler-assetmanagement.com](http://www.metzler-assetmanagement.com)

**METZLER**  
Asset Management

## HTB Gruppe startet Vertrieb für ihren siebten Immobilien-Zweitmarktfonds

(ac) Die HTB Gruppe hat mit HTB 8. Immobilien Portfolio ihren siebten Publikums-AIF aufgelegt. Der geschlossene Immobilienfonds soll die erfolgreiche Immobilien-Zweitmarktfonds-Reihe fortsetzen und Anlegern die Möglichkeit geben, diversifiziert in deutsche Gewerbeimmobilien zu investieren. Aktuell können Anleger laut HTB noch von einem Preisvorteil am Zweitmarkt gegenüber neu aufgelegten Fonds und offenen Immobilienfonds profitieren.

### Beteiligung ab 5.000 Euro

Anleger können sich ab einer Mindestzeichnungssumme von 5.000 Euro zuzüglich Ausgabeaufschlag am HTB 8. Immobilien Portfolio beteiligen. Der HTB Immobilien-Zweitmarktfonds wird als risikogemischter Alternativer Investmentfonds (AIF) nach den Vorgaben des Kapitalanlagegesetzbuches (KAGB) emittiert. Die Gesellschaft will für den Fonds 15 bis 25 Mio. Euro bei Privatanlegern einwerben. Investitionen erfolgen ausschließlich mit Eigenkapital in deutsche Bestandsimmobilien. Für die ersten beiden Jahre ist eine Vorzugsverzinsung von 2,5% während der Platzierungs- und Investitionsphase vorgesehen, im dritten sowie vierten Jahr werden 4% anvisiert. Danach wird bis zum elften Jahr eine konstante Auszahlung von 8% jährlich angestrebt.

### 167% Kapitalrückführung

Erreicht werden sollen diese attraktiven Renditen unter anderem dadurch, dass zusätzlich zu den Rückflüssen durch Veräußerung von Objekten auf Zielfondsebene die Möglichkeit besteht, Fondsanteile mit Kursgewinn wieder an den Markt zu geben. Zusammen mit dem Verkauf der übrigen Anteile am Laufzeitende prognostiziert das Fondsmanagement eine Kapitalrückführung von 167% des investierten Kapitals.



Gewerbeimmobilien stehen im Fokus des neuen Fonds der HTB Gruppe, für den die Gesellschaft bis zu 25 Mio. Euro bei Privatanlegern einsammeln will.

## Buss Capital vertreibt neue Containerdirektinvestments

(ac) Buss Capital hat den Vertrieb des zweiten Direktinvestments aus dem Hamburger Emissionshaus nach dem Vermögensanlagegesetz gestartet. Das Direktinvestment mit dem Namen Buss Container Direkt 2017 besteht aus den vier Angebotstranchen Buss Container 63 – US-Dollar, Buss Container 64 – Euro, Buss Container 65 – US-Dollar und Buss Container 66 – Euro. Über diese erwerben Anleger neue Tank- und Standardcontainer, die Buss Capital anschließend von vermietet werden. Mietrate, Mietdauer und Rückkaufpreis sind bei allen vier Tranchen vertraglich festgelegt.

### Erholung bei Standardcontainern

Eine Besonderheit von Buss Container Direkt 2017 ist, dass die Laufzeit von zwei Jahren auch für die Standardcontainer-Direktinvestments Gültigkeit besitzt. Möglich macht diese Neuauflage laut Buss Capital die positive Entwicklung des Standardcontainermarkts seit Mitte 2016. Dank dieser Trendwende könnten erstmals auch wieder Direktinvestments in dem weltweit größten Containersegment angeboten werden. In den vergangenen drei bis vier Jahren habe man hingegen nur sehr selektive Investitionsmöglichkeiten in Standardcontainer vorgefunden. Die Mindestabnahme der neuen Direktinvestments liegt je bei einem Tankcontainer bzw. drei CEU-Standardcontainern. Bei einer Laufzeit von zwei Jahren prognostiziert Buss Capital eine IRR-Rendite der Tankcontainer-Direktinvestments von 4,19 bzw. 3,64% vor Steuern, bei den Standardcontainer-Direktinvestments von 3,67 bzw. 3,21%.



## Continentale Lebensversicherung

Ein sicheres Zuhause für Ihre Zukunft

### Sichere Zukunft 1892

Zukunftssicherung für sich und ihre Familien – genau das war der dringende Wunsch der bayrischen Markt- und Stadtschreiber, als sie im Jahr 1892 einen Pensionsverein gründeten. So begann in München die Geschichte der Continentale Lebensversicherung.

### Sichere Zukunft 2017

Auch heute geben wir unseren Versicherten zuverlässig Sicherheit für die eigene Zukunft und die ihrer Familien – als Teil des Continentale Versicherungsverbundes auf Gegenseitigkeit. Was uns stark macht? Unsere Werte. Und die sind heute noch so aktuell wie vor 125 Jahren: Nachhaltigkeit – Substanzstärke – Vertrauen.



Mehr Informationen finden Sie unter:  
[www.contactm.de/was-uns-stark-macht](http://www.contactm.de/was-uns-stark-macht)

125  
1892-2017  
Continentale  
Lebensversicherung

Die  
Continentale



Quelle: Ethuro - Fotolia.com

# Renteninvestments in Zeiten negativer Zinsen

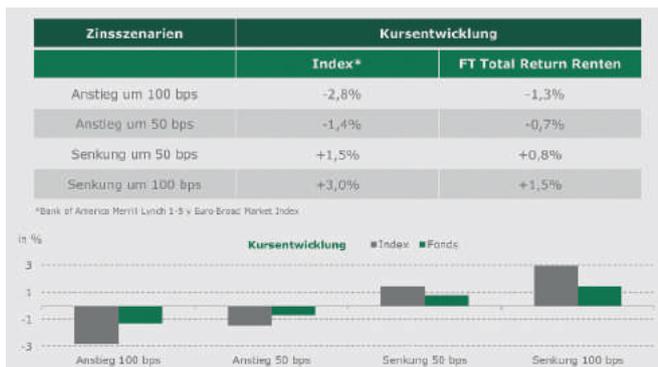
Steigende Zinsen, wie etwa die derzeit viel beschworene Zinswende in den USA, stellen Renteninvestoren vor große Herausforderungen. Offene Investmentansätze, die sich den Marktgegebenheiten anpassen können, sind daher gefragter denn je.

Die expansive Geldpolitik der Zentralbanken hat Renteninvestoren in den letzten Jahren ein historisches Tief bei den Zinsen beschert. Damit einher gingen Kursgewinne für die Papiere im Bestand. Gleichzeitig steht die viel beschworene Zinswende nun vor der Tür, zumindest in den USA, wo bis zum Ende des Jahres nach den ersten Schritten im Dezember und März weitere Zinserhöhungen erwartet werden. Hierdurch kamen längere Laufzeiten unter Druck. Negativzinsen bei Geldmarktinvestments auf der einen Seite bzw. Kursverluste aufgrund steigender Zinsen auf der anderen stellen Anleger vor ein Dilemma, das mit konventionellen Rentenfonds nicht mehr zu lösen ist.

## Beruhigt einschlafen

Konservative Renteninvestoren begnügen sich zwar mit einer etwas höheren Rendite als bei einer Geldmarktanlage, sind aber nicht bereit, größere Verlustrisiken in Kauf zu nehmen. Für diese Zielgruppe ist ein defensives, flexibles Rentenkonzzept gefragt, das ein absolutes Ertragsziel verfolgt und nach Kosten mindestens eine „schwarze Null“ innerhalb eines Kalenderjahres erreicht. Um das Risiko zu reduzieren und Verluste möglichst zu vermeiden, sollte die Volatilität zusätzlich eingeschränkt werden. Solche defensiven Rentenfonds sind aber weder dazu konzipiert, Kapital kurzfristig zu parken, noch dazu, schnell hohe Gewinne zu erzielen. Dafür lassen sie den Anleger aber ruhig schlafen.

### FT Total Return Renten im Stresstest



Der FT Total Return Renten dämpft die Folgen einer Übernacht-Zinsänderung.

Quelle: FRANKFURT-TRUST, Stand: 30.04.2017, \*Bank of America Merrill Lynch 1-5 y Euro Broad Market Index

internationalen Pfandbriefen und Unternehmensanleihen mit Investment-Grade-Rating ist der Schlüssel für den Anlageerfolg. Dies bedeutet, dass je nach Marktlage auch konservative Fondskonzepte von den höheren Renditen bei Anleihen aus dem High-Yield-Segment oder den Emerging-Markets profitieren können. Zusätzlich dienen Fremdwährungsgengagements dazu, die Rendite opportunistisch zu steigern.

Generell gilt, dass jeder Beimischung von Risikoanlagen ein Volatilitäts- bzw. Risikobeitrag zugeteilt ist. Bei voller Ausschöpfung der Fremdwährungsquote sollten zum Beispiel andere risikoreiche Segmente wie High Yield Bonds reduziert werden bzw. nicht im Bestand sein. Neben der Gewichtung der unterschiedlichen Anlageklassen ist das Durationsmanagement ein wesentlicher Faktor zur Steuerung eines Portfolios. Der Rentenfonds muss in der Lage sein, eine negative Duration zu haben, um auch bei steigenden Zinsen einen positiven Ertrag zu generieren. Aus diesem Grund ist es sinnvoll, Derivate für die Steuerung der Duration bzw. als Absicherungsinstrumente einzusetzen. Stresstests zeigen auf, wie Investments im Falle plötzlicher Zinsänderungen reagieren – den gefürchteten Übernachts-Ereignissen. Die links stehende Grafik zeigt das Ergebnis eines solchen Szenarios für einen Publikumsfonds von FRANKFURT-TRUST, der sich dieser Thematik angenommen hat, im Vergleich zu einem breiten Rentenindex mit kurz- bis mittellaufenden Anleihen.

### Unternehmensanleihen unverzichtbar

Aufgrund des Niedrigzinsumfeldes und der Jagd der Anleger nach Rendite werfen Unternehmensanleihen trotz des Risikos des Ausfalls bei Unternehmensinsolvenz relativ attraktive Renditen ab. Unsere Einschätzung zu diesem Rentensegment ist weiterhin positiv. Zum einen

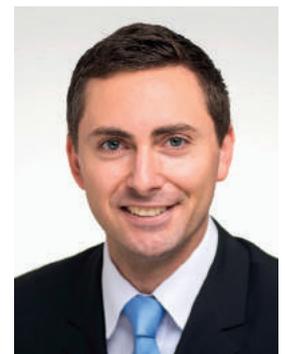
wird diese Meinung durch das leichte Wachstum der globalen Volkswirtschaft gestützt. Zum anderen vermindert das Kaufprogramm der EZB das Risiko einer Ausweitung des Risikoaufschlages bei Unternehmensanleihen. Eine wesentliche Rolle spielt aufgrund des asymmetrischen Risiko-Ertragsprofils die Emittentenselektion. Im Rentensegment ist die Vermeidung von negativen Kreditereignissen der Schlüssel für ein erfolgreiches Investment. Speziell bei High-Yield- und nicht-gerateten Anleihen ist dies von entscheidender Bedeutung. Ein Schwerpunkt auf Anleihen mit einer kurzen Laufzeit vermindert dieses Risiko erheblich. Zur Renditesteigerung eignen sich als Beimischung auch Nachranganleihen von Emittenten mit guter Bonität und in der Regel kurzen Kündigungsterminen.

### Politik als größter Unruheherd

Eine einschneidende Veränderung des derzeitigen Marktumfeldes zeichnet sich momentan nicht ab. Der Zinspfad der FED dürfte, im Gegensatz zu früheren Zeiten, sowohl flach als auch zeitlich gestreckt sein, und die EZB wird vorerst an ihrer expansiven Geldpolitik festhalten. Unsicherheiten an den Kapitalmärkten sind auch in 2017 durch politische Ereignisse wie Wahlen oder Regierungskrisen in verschiedenen europäischen Ländern zu erwarten. Einen potenziellen Unruheherd könnte außerdem die zukünftige Politik der USA darstellen. Voraussichtlich werden weitere Banken den negativen Einlagenzins an ihre Kunden in irgendeiner Form weitergeben. Gleichzeitig wird aber die Volatilität an den Rentenmärkten hoch bleiben und immer wieder für Kursverluste bei länger laufenden Anleihen sorgen. In diesem Umfeld bietet ein defensives, flexibles Fondskonzept eine Alternative für konservative Anleger, welche sich nicht mit einem derzeit negativ verzinsten Geldmarkt zufriedengeben wollen. Auf Kalenderjahressicht muss es schließlich das Ziel sein, in jeder Marktphase einen positiven Ertrag zu generieren. Selbst wenn die Zinsen massiv und nachhaltig steigen sollten. ■

Auf Kalenderjahressicht muss es das Ziel sein, in jeder Marktphase einen positiven Ertrag zu generieren – selbst wenn die Zinsen massiv und nachhaltig steigen sollten.

Von Klaus Spöri und Wolfgang Pesl, Portfoliomanager bei der FRANKFURT-TRUST Investment-GmbH





## Deutsche Wohnungsmärkte mit stabilem Wachstum

Erneut bestätigt eine wissenschaftliche Marktstudie von PwC und Urban Land Institute: Deutschlands urbane Immobilienmärkte gelten in Europa bei Investoren im In- und Ausland als „Safe Haven“. Trotz stabiler Marktparameter wird für immer mehr Anleger der Zugang zu attraktiven, renditeträchtigen Immobilien schwierig. Doch laut der PROJECT Gruppe gibt es Alternativen.

Im Frühjahr haben PwC und Urban Land Institute ihre Gemeinschaftsstudie *Emerging Trends in Real Estate 2017* vorgestellt. Mit Berlin (Platz 1), Hamburg (Platz 2), Frankfurt (Platz 3) und München (Platz 5) landen vier Großstädte in den Top 5, was vor wenigen Jahren in dieser Dominanz kaum jemand für möglich gehalten hätte. Inzwischen sind diese Top-Standorte aus Deutschland kein Geheimnis mehr und haben Tausende von Investoren angezogen. Deshalb klettern die Preise für Neubau- und Bestandswohnungen nachhaltig

und auch die Mieten wachsen – inzwischen allerdings verhaltener als die Kaufpreise. Von einer Blasenbildung kann in den deutschen Metropolen nach wie vor nicht gesprochen werden, wie Untersuchungen des Kapitalanlage- und Immobilienspezialisten PROJECT in den sieben deutschen Metropolregionen Berlin, Hamburg, Frankfurt am Main, Nürnberg, München, Düsseldorf und Köln sowie in Österreichs Hauptstadt Wien ergeben haben. Zwar gibt es manchen Preisausreißer nach oben, was für Überhitzungen spricht – im Durchschnitt aber liegen die Quadratmeterpreise zwischen 4.180 Euro in Nürnberg bis 7.424 Euro in München und sind damit im Vergleich mit den zehn teuersten Städten der Welt geradezu moderat, wie eine aktuelle Analyse von Knight Frank ergibt. Dabei handelt es sich nicht etwa um exotische oder weit entfernte Märkte.



Von Alexander Schlichting, geschäftsführender Gesellschafter der PROJECT Vermittlungs GmbH

Vier dieser zehn teuersten Städte der Welt liegen in Europa: Monaco, London, Genf und Paris zeigen, wohin die kostspielige Reise bei den Verkaufspreisen für Immobilien in Top-Lagen gehen kann. „In Genf zahlen Käufer bis zu 70.000 Franken oder 65.500 Euro, nicht für eine Wohnung, sondern für einen Quadratmeter Wohnung“, kommentiert Wirtschaftsjournalist Markus Gotzi in einer Frühjahresausgabe des von ihm redaktionell verantworteten Fondsbriefs. In Monaco können Wohnungskäufer gerade einmal 17 Quadratmeter für eine Million US-Dollar erwerben, in London 30 und in Paris 55 Quadratmeter. Deutsche und österreichische Spitzenpreise rangieren weit darunter und können somit noch Steigerungspotenzial bieten: In Berlin lag der im März erhobene Rekordpreis bei 19.028 Euro pro Quadratmeter für eine Neubau-Eigentumswohnung in Top-Lage, in Wien wurden 16.177 Euro aufgerufen und in München 15.527 Euro. „In Deutschland ist für 242.000 Euro eine durchschnittliche Wohnfläche von 126 Quadratmeter erhältlich“, so ein Ergebnis der Sparda-Studie „Wohnen in Deutschland 2017“.

### Mehr Privathaushalte, mehr Baugenehmigungen

Hierzulande befeuerten aber nicht nur die Niedrigzinsphase und das steigende Interesse der Investoren an deutschem Betongold die Kauf- und Mietpreise. „Die Zahl der Privathaushalte wird bis 2035 weiter steigen, hat das Statistische Bundesamt im Frühjahr anhand einer demografischen Analyse zur Bevölkerungsentwicklung Deutschlands ermittelt. Begünstigende Faktoren sind die Veränderungen in der Altersstruktur und die Größe der Bevölkerung sowie der Trend zu kleineren Haushalten. Mehr Privathaushalte bedeuten im Umkehrschluss eine erhöhte Wohnraumnachfrage, die sich vor allem auf die Metropolregionen konzentriert. Insgesamt gehen die amtlichen Analysen von einer Zunahme der Privathaushalte um rund 2,4 Millionen auf 43,2 Millionen im Jahr 2035 aus. Schon jetzt werden nach Angaben des Bundesinstituts für Bau-, Stadt- und Raumforschung (BBSR) 400.000 Wohnungen pro Jahr in Großstädten, Ballungsgebieten und Universitätsstädten benötigt. Über die Umsetzung dieser

### Verkaufspreise für Neubauwohnungen

Metropolregion	Max.	Min.	Durchschnitt
Berlin	19.028	2.679	5.360
Hamburg	13.698	3.257	5.602
Frankfurt a.M.	13.863	2.672	4.684
Nürnberg	5.724	2.959	4.180
München	15.527	4.145	7.424
Düsseldorf	10.339	2.781	4.637
Köln	8.754	2.827	4.936
Wien	16.177	2.451	4.967

Quelle: PROJECT Research; alle Angaben in Euro pro m<sup>2</sup>; Stand 03/2017

Zahlen äußert sich der Deutsche Mieterbund besorgt: „Von diesen Zahlen sind wir immer noch meilenweit entfernt.“ Ein Blick auf die Baugenehmigungszahlen bestätigt die Ansicht des Deutschen Mieterbundes: 2016 wurde der Bau von insgesamt 375.400 Wohnungen genehmigt, 66.700 mehr als 2015. Hinzu kommt die Tatsache, dass steigende Genehmigungszahlen nicht eins zu eins mit der baulichen Umsetzung gleichgestellt werden können, da nicht jedes genehmigte Bauvorhaben tatsächlich auch umgesetzt wird.

### Immobilienentwicklung als Alternative

Das Marktumfeld für Wohnimmobilien bietet langfristig attraktive Anlagechancen, die allerdings aufgrund der hohen Preise weniger im Bestand liegen als in der Entwicklung. Die Investition in Immobilienentwicklung ermöglicht die Teilhabe an der höchsten Wertzielung im Lebenszyklus einer Immobilie. Die breite Streuung kann ein Immobilienentwicklungsfonds abbilden, der das Anlegerkapital gleichzeitig in mehrere Objekte in unterschiedlichen Regionen investiert. PROJECT beispielsweise stellt Renditen von 6% und mehr pro Jahr in Aussicht. Zusätzliche Stabilität erhält das Angebot aufgrund vollständiger Eigenkapitalausrichtung. Bankenkredite zur Finanzierung der Objektentwicklungen sind auf allen Ebenen strikt untersagt – ein deutliches Sicherheitsplus für die Investoren, die allein im Grundbuch stehen.

Die Investition in Immobilienentwicklungen ermöglicht die Teilhabe an der höchsten Wertzielung im Lebenszyklus einer Immobilie.

Fazit: Die Herausforderungen einer indirekten Beteiligung im Bereich der Immobilienentwicklung werden durch die Qualität des Fondsmanagements, die Expertise des Asset-Managers und die Fondssicherheitsarchitektur effektiv beherrscht. Gleichzeitig haben auch private Anleger mit überschaubaren Investitionsbeträgen die Chance, am Markterfolg von Wohnimmobilienentwicklungen teilzuhaben und attraktive Renditen zu erzielen. Oberste Anlegerpflicht bei der Wahl des Angebots bleibt die Prüfung der testierten Leistungsbilanz mit lückenloser Darstellung aller bisherigen Ergebnisse. ■

## Jeder Vierte spart gar nicht mehr für das Alter

(ac) Die BBE media Studie aus dem LPV Verlag hat die Auswirkungen der Niedrigzinspolitik auf das Anlageverhalten bei der privaten Altersvorsorge in Deutschland untersucht. Die Deutschen verlieren laut einer aktuellen Umfrage zunehmend das Interesse an der privaten Altersvorsorge. Eine repräsentative Bevölkerungsbefragung von über 1.000 Personen durch valido ergab, dass mehr als jeder vierte Befragte (28%) überhaupt nicht mehr in die private Altersvorsorge investiert, da es sich nicht mehr lohnt.

### Kaum Vertrauen in Banken und Berater

Etwa jeder fünfzehnte Sparer (7%) hat bereits Anlagen zur privaten Altersvorsorge gekündigt oder aufgelöst. Lediglich 9% investieren mehr Geld in die private Altersvorsorge, da trotz niedriger Verzinsung die einmal festgelegten Sparziele erreicht werden sollen. Jeder zwölfte Anleger hat Anlagen zur privaten Altersvorsorge umgeschichtet, um sich bessere Erträge zu sichern. Etwas mehr als jeder fünfte Befragte ist der Meinung, seine private Altersvorsorge lieber in die eigene Hand nehmen zu wollen, weil kein Vertrauen zu Banken und Beratern mehr vorhanden ist.

### Ähnliche Einschätzungen bei Entscheidern

Auch die BBE-Befragung von 116 Entscheidungsträgern in Finanzdienstleistungsunternehmen im März 2017 zeigt, dass das Interesse an der privaten Altersvorsorge durch die niedrigen Zinsen allgemein gesunken ist. Hier haben 58% der Befragten zugestimmt. Mit 30% kann fast ein Drittel der befragten Entscheidungsträger aus Kreditinstituten beobachten, dass Kunden ihre Geldanlagen für die private Altersvorsorge wegen der Niedrigzinsen verstärkt umgeschichtet haben. Dass die Kunden versuchen, die geringere Verzinsung bei ihren Anlagen der privaten Altersvorsorge durch höhere Sparbeträge auszugleichen, beobachtet nicht einmal jeder Fünfte. Deutlich höher ist der Anteil der Entscheidungsträger aus Kreditinstituten, nach deren Ansicht Kunden versuchen, die niedrigen Zinsen durch risikoreichere Produkte auszugleichen. Dies haben 45% aller Umfrageteilnehmer angegeben.



Wegen der anhaltenden Niedrigzinspolitik sparen immer weniger Bundesbürger Geld in einer privaten Altersvorsorge an.

## Ein Fünftel der Deutschen ist mit Rechnungen in Verzug

(ac) In der Schuldenwelten-Studie 2016 hat der Forderungsmanager KRUK die Zahlungsmoral mehrerer europäischer Länder untersucht. Zwei Drittel aller für die Studie befragten Teilnehmer gaben an, dass unvorhergesehene Extra-Ausgaben für sie ein großes Problem darstellen. In Rumänien reicht das Monatsbudget sogar bei drei von vier Befragten nur knapp für den alltäglichen Bedarf oder ist sogar schon vor Monatsende aufgebraucht. Bei den Deutschen ist zwar mehr Spielraum als bei allen anderen sechs befragten europäischen Nationen, doch auch hierzulande fürchten 57% vor allem größere und ungeplante Ausgaben.

### 43% haben schon zu spät gezahlt

Im Falle von überraschenden Ausgaben bleiben andere Rechnungen oft liegen. 43% der Deutschen haben ihre finanziellen Verpflichtungen schon einmal zu spät beglichen. Damit liegt Deutschland im Vergleich aber immerhin noch hinter Tschechien (45%), Rumänien (47%) und Polen (57%). Rechnungstreuer sind hingegen vor allem Italiener und Slowaken, bei denen nur etwas mehr als jeder Dritte bei überraschenden Ausgaben andere Rechnungen aufschiebt.

### Jeder fünfte Bundesbürger in Verzug

Gegenwärtig ist mehr als jeder fünfte Deutsche mit seinen Zahlungen in Verzug. Meist betrifft dies die Tilgung laufender Kredite (33%) oder den Kauf auf Raten (19%). In Spanien tut man sich schwer, Hypothekendarlehen (29%) fristgemäß zu bedienen (21%), während italienische Verbraucher vielfach offene Rechnungen bei Versorgern (38%) haben. Im europäischen Durchschnitt haben 12% der Befragten bereits Bekanntschaft mit Inkasso-Diensten gemacht haben. Deutschland liegt mit 14% sogar über dem Schnitt.

## Factoring-Finanzierungen legen deutschlandweit stark zu

(ac) Die Umsätze der Mitglieder des Deutschen Factoring-Verbandes e.V. sind 2016 um 4% auf 216,8 Mrd. Euro gestiegen. Die Kundenzahl legte innerhalb eines Jahres sogar um ein Drittel auf 27.250 zu. Der Factoring-Markt ist zudem stark in Bewegung. Die Zulassungszahlen der BaFin sind 2016 erstmals seit 2008 angestiegen und der Deutsche Factoring-Verband hat allein 2016 acht neue Mitglieder aufnehmen. Das bedeutet ein Plus von mehr als 30% gegenüber 2015. Für die mittelfristige Zukunft fällt der Ausblick der Branchenmitglieder optimistisch aus. Zwar sehen nur 6% eine sehr gute Prognose, 48% der Mitglieder aber immerhin eine „gute“ und 45% zumindest noch eine immerhin „befriedigende“ Geschäftsentwicklung voraus. Schlechtere Vorhersagen gab es keine.

## Baufinanzierungen bei Lebensversicherern boomen

(ac) Die deutschen Lebensversicherer haben laut dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) 2016 Wohnungsbaukredite in Höhe von rund 7,9 Mrd. Euro vergeben. Das bedeutet ein Plus von 4% im Vergleich zum Vorjahr. Damit legten sie stärker zu als der Gesamtmarkt. Nach Berechnungen des Verbandes deutscher Pfandbriefbanken (vdp) stieg das Gesamtvolumen der ausgezahlten Wohnimmobilienkredite 2016 nur um 0,4% auf 209,4 Mrd. Euro. Bereits 2015 hatten die Versicherer mit einem Plus von 33% ein überdurchschnittliches Wachstum erzielt.

## Eigenheime und Eigentumswohnungen dominieren

Mit einem Anteil von rund 90% finanzieren die Lebensversicherer vorwiegend Eigenheime und Eigentumswohnungen, nur ein kleiner Teil entfällt auf größere Mietshäuser. Die von ihnen bereits bewilligten Kreditzusagen lagen Ende 2016 bei knapp 8,2 Mrd. Euro. Sie verteilen sich auf die Finanzierung von Neubauten (26%), den Erwerb von Bestandsimmobilien (38%) und die Ablösung von Altkrediten (36%). Mit einem Marktanteil von 3,8% (2015: 3,6%) spielen die Lebensversicherer in der Wohnimmobilienfinanzierung zwar noch immer nur eine kleine Rolle. Sie besetzen dem GDV zufolge aber eine wichtige Nische, da sie aufgrund ihres langfristigen Anlagehorizonts problemlos auch Kredite mit einer Zinsbindung von 20 oder gar 30 Jahren vergeben können.

Anzeige

**Stuttgarter index-safe: Damit Sie**

**da ankommen, wo Sie hinwollen.**

Wegweisend: die verlässliche Indexrente mit attraktiven Renditechancen.

Jetzt informieren unter  
[www.index-safe.stuttgarter.de](http://www.index-safe.stuttgarter.de)

Zukunft machen wir aus Tradition.



**Die Stuttgarter**  
Der Vorsorgeversicherer

# „Finanzdienstleistungen sind eine logische Ergänzung zum Immobiliengeschäft“

Interview mit Sascha Mermann, Masterlizenznehmer und Geschäftsführer bei VON POLL FINANCE, und Dr. Lucie Lotzkat, Prokuristin

Kaum eine Immobilie kommt ohne eine Finanzierung aus. Kauf und Finanzierung liegen in der Regel aber in getrennten Händen. Das Maklerhaus VON POLL IMMOBILIEN will das ändern und hat deshalb einen eigenständigen Finanzierungsservice gegründet. Finanzdienstleistungen rund um Immobilien würden das Kerngeschäft der Vermittlung von Häusern und Wohnungen schließlich sinnvoll erweitern.

**Herr Mermann, VON POLL IMMOBILIEN hat vor kurzem mit VON POLL FINANCE eine eigene Finanzierungssparte gegründet. Warum ist es für ein Maklerunternehmen sinnvoll, Finanzierungslösungen rund um die Immobilie selbst anzubieten?**

**Sascha Mermann:** Das Angebot von Finanzdienstleistungen ist eine logische Ergänzung zum Immobiliengeschäft. Erstens bieten wir damit aktuellen Kaufinteressenten eine umfassende und dabei institutsunabhängige Finanzierungsberatung. Zweitens haben wir durch unser großes Netzwerk an Immobili-

lienshops Zugang zu vielen qualifizierten Suchkunden, die vor einer Kauf- oder Verkaufsentscheidung stehen und damit potenzielle Kunden im Finanzierungsbereich darstellen.

„Die WIKR hat unter anderem dazu geführt, dass Finanzierungen erstens komplexer und zweitens wegen der strengeren Bedingungen teilweise auch schwieriger realisierbar geworden sind.“

**Dr. Lucie Lotzkat**

Drittens erleichtern wir den Vermittlungsprozess für alle Beteiligten durch einen optimalen Kommunikationsfluss und Transparenz zwischen Immobilien- und Finanzmakler.

**Welche Rolle spielt bei dieser Entscheidung die umstrittene Wohnimmobilienkreditrichtlinie (WIKR)?**



Sascha Mermann

**Dr. Lucie Lotzkat:** Die WIKR war weder der Anstoß noch der ausschlaggebende Punkt. Dennoch hat sie unter anderem dazu geführt, dass Finanzierungen komplexer und wegen der strengeren Bedingungen teilweise schwieriger realisierbar geworden sind. Beides wird durch unsere hauseigene Finanzierungsberatung optimal angesprochen: Erstens sind wir in der Lage, die Komplexität aus Kundensicht durch den direkten Kommunikationsfluss zwischen Immobilien- und Finanzmakler gering zu halten und dabei zugleich für alle Beteiligten Transparenz zu schaffen. Zweitens können wir dem

Kunden maßgeschneiderte Lösungen anbieten. Drittens können wir durch das Angebot im Versicherungsbereich auch die durch die WIKR entstandenen Themen wie die Frage der Finanzierbarkeit über den Renteneintritt hinaus adressieren.

**Welche Beratungsleistungen werden den Kunden konkret geboten?**

**SM** Unsere Dienstleistung umfasst das gesamte Spektrum der Finanzierungsangebote in Form von Baufinanzierungen, Bausparen und Ratenkrediten sowie Versicherungsprodukte wie Sach-, Leben- und Krankenversicherungsprodukte.

**Mit welchen Produktanbietern arbeiten Sie bei der Immobilienfinanzierung zusammen?**

**SM** Wir kooperieren deutschlandweit mit rund 350 Banken und arbeiten dabei mit Europace, dem Marktführer für Baufinanzierungsplattformen, zusammen, der uns eine einfache, schnelle und transparente Abwicklung ermöglicht.

**Warum bieten Sie zusätzlich auch Versicherungsleistungen an?**

**LL** Versicherungsleistungen sind unter anderem durch die WIKR unmittelbar mit der Immobilienfinanzierung verknüpft. So spielt im Rahmen der Finanzierung zum Beispiel die eigene beziehungsweise die familiäre Absicherung eine besondere Rolle. Dazu gehört die Absicherung für den Fall der Berufsunfähigkeit oder einer längeren Krankheit ebenso wie die für den Renteneintritt oder auch für den Todesfall. Eine derart

ganzheitliche und zugleich institutsunabhängige Beratung ist ein wesentliches Qualitätsmerkmal unserer Arbeit. Zu den genannten Absicherungsprodukten kommen andere Versicherungsangebote, die ebenfalls unmittelbar mit dem Immobilienerwerb verknüpft sind. Hierzu zählen unter anderem Wohngebäude- und Hausratversicherungen. Zudem ist es uns möglich, exklusiv für unsere Kunden spezielle Produkte zu schaffen. Hier arbeiten wir derzeit an besonders leistungsstarken Tarifen, die Absicherungen beispielsweise für Rasenmäroboter oder für den Einbau von Alarmanlagen integrieren.

**Wann dürften die ersten dieser Produkte erhältlich sein?**

**SM** Wir streben an, die ersten Angebotspakete bis zum Jahresende komplett erstellt zu haben und dann ab 2018 entsprechend anbieten zu können.

**Neben den Beratungsstellen in bestehenden VON-POLL-IMMOBILIEN-Shops als Shop-in-Shop-Konzept, richten Sie an über 30 Standorten auch eigene VON-POLL-FINANCE-Shops ein, die von Lizenznehmern geführt werden. Warum braucht es zusätzlich solche eigenständige Shops?**

**SM** VON POLL IMMOBILIEN verfügt deutschlandweit und gerade auch an den angesprochenen 30 Standorten über erfolgreiche Immobilienshops mit kompetenten Maklerteams und zahlreichen Kunden. Um das damit verbundene Potenzial für VON POLL FINANCE nutzen und eine optimale Beratungsqualität anbieten zu können, sind pro Standort mehrere Finanzmakler notwendig, die auch eigene Arbeitsräumlichkeiten benötigen und aus Platzgründen nicht vollständig im Immobilienshop unterzubringen sind. Die Entstehung eigener VON-POLL FINANCE-Shops ist darüber hinaus auch im Rahmen unserer Markenstrategie sinnvoll.

**Wie viele Standorte von VON POLL FINANCE planen Sie?**

**SM** Unser Ziel ist es, bis 2025 deutschlandweit 300 Vermittler angeschlossen zu haben. Die genannten eigenen VON-

POLL-FINANCE-Shops sollen innerhalb der nächsten drei Jahre entstehen.

**Für die nahe Zukunft planen Sie den Einsatz von bis zu 100 fachlich versierten Finanzierungsberatern. Was konkret bedeutet fachlich versiert?**

**LL** Wir werden eine hochqualifizierte Beratung anbieten. Unsere Finanzmakler besitzen neben der gesetzlich vorgeschriebenen Zulassungserlaubnis nach § 34c, i und d auch die Zertifizierung nach DIN SPEC 77222 durch das DEFINO Institut für Finanznorm. Eine solche Qualifizierung wird über uns ebenso angeboten wie regelmäßige Schulungen und Weiterbildungen.

**Wie schwierig ist es, so viele qualifizierte Berater zu finden?**

**SM** Schon jetzt kommen viele Vermittler mit großem Interesse von sich aus auf uns zu. Bereits in meiner früheren Position als Vertriebsdirektor eines großen deutschen Pools hatte ich eine Vielzahl von Gesprächen mit Beratern, die von der Ausschließlichkeit in den Maklerstatus wechseln wollten. Dies lag und liegt oft daran, dass einerseits die großen Versicherer und Bausparkassen über ein recht enges Korsett an Produktlösungen verfügen und andererseits Kunden durch das Internet immer besser aufgeklärt sind. In dieser Konstellation ist der Vermittler oft nicht in der Lage, die optimal passenden Produktlösungen anzubieten.

Es gibt aber auch Bewegungen in die andere Richtung, dass nämlich Makler, die seit Jahren selbstständig im Versicherungs- oder Finanzierungsbereich tätig waren, den Weg zurück in die Ausschließlichkeit suchen. Gründe hierfür sind unter anderem der zunehmende Regulierungsdruck, Courtage-senkungen, Haftungszeitverlängerungen sowie die Verfügbarkeit notwendiger technischer Lösungen.

Mit VON POLL FINANCE vereinen wir das Beste aus beiden Welten. Wir bieten eine starke Marke für Kunden und Berater. Von der Visiten-

karte bis zur Homepage mit Vergleichsrechnern oder der Präsenz in den neuen Medien hat der Finanzmakler bereits zu Beginn alles zur Verfügung. Die gesamte Welt an finanzierenden Banken und Versicherungen ist vorhanden. Das Wichtigste aber noch mal zum Schluss: Mit den über 250 VON-POLL-IMMOBILIEN-Shops in ganz Deutschland haben wir ein großes Potenzial an Kunden, die aufgeschlossen für eine unabhängige Beratung im Bereich Finanzierung und Absicherung sind. Aus diesem Grund hatten wir bereits nach den ersten Presseveröffentlichungen eine große Anfrage von 34i- und 34d-Vermittlern, die sich für eine Zusammenarbeit interessieren. ■



Dr. Lucie Lotzkat

„Bereits nach den ersten Presseveröffentlichungen hatten wir eine große Zahl an Anfragen von 34i- und 34d-Vermittlern, die sich für eine Zusammenarbeit mit uns interessieren.“

**Sascha Mermann**



## Offline über online reden – Am besten auf der diesjährigen DKM

Auch in Zeiten des digitalen Wandels gehört das Offline-Netzwerken zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren des unternehmerischen Handelns. Zu diesem Zweck bietet die DKM auch 2017 wieder eine einzigartige Kommunikationsplattform für Unternehmen und Vermittler. Und im Kongressprogramm geht es dann wieder um moderne Themen wie unter anderem „Digitalisierung“ und „InsurTech“.

18 Mrd. Euro – auf diese Summe bezifferte eine Studie von Bain & Company aus dem Jahr 2016 das Geschäftspotenzial, das die Digitalisierung für die Versicherungsbranche bereithalten könnte. Die Studienherausgeber sind überzeugt, dass es hier nur Gewinner geben kann: die Versicherer, die mithilfe von digitalen Infrastrukturen im Backoffice, Schadenmanagement und in der Bestandsverwaltung Kosten in Höhe von 14 Mrd. Euro einsparen und auf der anderen Seite 4 Mrd. Euro in Form von Neugeschäft verzeichnen könnten. Und die Kunden, die von geringeren Prämien bei mehr Service und mehr Transparenz profitieren.

### Informationen wichtiger denn je

Damit auch die unabhängigen Vermittler ein Stück vom großen Kuchen der Digitalisierung abhaben können, müssen sie sich über die Herausforderungen und Chancen informieren, die mit der Digitalisierung konkret für ihr Geschäft einhergehen. Darüber hinaus ist es wichtig, einen Überblick über die Produkte, aber auch die digitalen Hilfsmittel zur Beratung, zur Risikoprüfung und zum Online-Abschluss zu haben. Und obwohl die Themen sich hauptsächlich online abspielen, ist die „Offline-Messe“ der richtige Ort dafür. Die DKM bietet kompakt

an einem Ort die besondere Gelegenheit, sich unkompliziert mit den Machern und Entscheidern der digitalen Welt kurz-zuschließen und Kooperationen einzugehen sowie sich zu den entsprechenden Themen weiterzubilden.

### Digitale Themen im Kongressprogramm ...

Dabei bildet das umfassende Kongressprogramm der DKM auch in diesem Jahr die aktuellen Themen ab, die Vermittler für den Beratungsalltag benötigen. In diesem Zusammenhang spielt natürlich auch die Digitalisierung eine große Rolle. In den Kongressen „Digitale Maklerkommunikation und IT“ und „InsurTech“ lernen Vermittler die aktuellen Produkte kennen und werden mit Tipps und Tricks versorgt, die ihnen dabei helfen, in ihrer täglichen Arbeit die Nase vorn zu haben. Renom-

mierte Experten helfen den Vermittlern dabei, einen Einblick in die wichtigen Themen zu finden und einen Überblick über die Vorteile der digitalen Produktpalette zu erhalten.

### ... und bei den DKM-Themenparks

Nach der höchst erfolgreichen Premiere im letzten Jahr findet auch in diesem Jahr an beiden Messetagen der Themenpark „InsurTech“ statt. Auf einer großen Fläche in Halle 3B erhalten die Fachbesucher kompakt und konzentriert einen Marktüberblick über die wichtigsten Anbieter in diesem Bereich. Im Rahmen von verschiedenen Aktionen auf der Themenparkfläche präsentieren die InsurTech-Aussteller darüber hinaus ihre Produkte auf spielerische Weise und machen ihre Angebote für die Besucher einmalig

transparent und vergleichbar. Die Halle 4 beherbergt in diesem Jahr den Themenpark „Software“, der die wichtigsten Anbieter sowie Anwendungen für Vermittler vorstellt.



Im DKM-InsurTech-Themenpark 2016 herrschte eine lockere Atmosphäre.

### Zu guter Letzt: Speaker's Corner goes digital

Auch in der Speaker's Corner wird die Digitalisierung in diesem Jahr wieder thematisiert. In dem Abschlussvortrag am Messemittwoch, 25.10.2017, wird der Vertriebstrainer Andreas Buhr zu Wort kommen. Sein Vortrag wird sich mit dem Thema Vertriebsführung in Zeiten des digitalen Wandels beschäftigen. Einen ersten Eindruck von einigen seiner Vortragspunkte gibt der Experte in einem DKM-Interview auf den folgenden Seiten.



Peer Steinbrück



Christian Lindner



Ursula Heller



Dr. Norbert Lammert

## Politisches in der Speaker's Corner

Die DKM 2017 findet rund vier Wochen nach der Bundestagswahl statt. Im Nachgang zur Wahl, die auch richtungsweisend für die Branche werden wird, verspricht das traditionelle politische Streitgespräch in der Speaker's Corner besonders interessant zu werden. In diesem Jahr werden am Messemittwoch (25.10.2017) der ehemalige Ministerpräsident Nordrhein-Westfalens Peer Steinbrück (SPD) und FDP-Bundenvorsitzender Christian Lindner aufeinandertreffen. Beide Politiker sind für ihre scharfe Rhetorik bekannt und werden die aktuellen politischen Themen zu Beginn der brandneuen Legislaturperiode kontrovers diskutieren.

Die TV-Moderatorin Ursula Heller leitet das Streitgespräch und wird dabei wieder versuchen, den beiden Polit-Profis konkrete Stellungnahmen zu den aktuellen nationalen wie internationalen Entwicklungen zu entlocken.

### Dr. Norbert Lammert am DKM-Donnerstag

Am Donnerstag, 26.10.2017, kommt mit Dr. Norbert Lammert ein weiteres politisches Schwergewicht auf die „Speaker's Corner“-Bühne. Der Bundestagspräsident hat bereits angekündigt, dass er für die neue Legislaturperiode nicht mehr kandidieren wird, und wird auf der DKM 2017 einen seiner ersten Vorträge nach Beendigung seiner aktiven Polit-Karriere halten. Zuschauer dürfen gespannt sein, ob der CDU-Politiker dabei aus dem Bundestag-Nästkästchen plaudern wird.

# „Alte Verkaufsmethoden sind tot!“

Andreas Buhr zeigt als Experte für Führung im Vertrieb in seinen Vorträgen, wie sich Führung und Beratung in Zeiten des digitalen Wandels verändert haben. Im Gespräch mit AssCompact erklärt der Referent der Speaker's Corner darüber hinaus, welche Strategien es Maklern ermöglichen, die Herausforderung „Digitalisierung“ als Chance zu nutzen.

## Das Thema Digitalisierung wird oft als besonders große Herausforderung für Versicherungsmakler angeführt. Wie sehen Sie das?

Wissen Sie, in den mittlerweile 35 Jahren meines Berufslebens wurde immer über die „schwierigen Zeiten“ geredet, die Themen hatten jeweils nur andere Namen. Heute heißt das Thema eben „Digitalisierung“. Diese hat eine neue Art von Kunden

„Die Erfahrung zeigt, dass der Makler, der sich klar positioniert und seine Kernkompetenzen genau kennt, bessere Chancen hat denn je.“

hervorgebracht, die den Makler vor äußerst informierte Fragen stellen. Und wir sehen auch immer mehr eine Digitalisierung nach

innen, das heißt, auf den Versicherungsmakler kommen immer mehr neuartige Prozess- und auch Rekrutierungsthemen zu. All diese neuen Herausforderungen gibt es, das ist unbestritten. Doch eines ist sicher: Die Erfahrung zeigt, dass der Makler, der sich klar positioniert und seine Kernkompetenzen genau kennt, bessere Chancen hat denn je.

## Welchen konkreten Einfluss hat denn die Digitalisierung auf das tägliche Geschäft eines Vermittlers?

Die Digitalisierung besteht generell aus vier Kernbereichen: Transparenz, Geschwindigkeit, Vernetzung und flache Hierarchien. Transparenz bedeutet: Wenn man heute als Unternehmen am Geschäft teilnehmen will, muss man sich und seine Dienstleistung in der digitalen Welt offenlegen. Auch Geschwindigkeit erwartet der Kunde heutzutage: Wenn er den Kontakt sucht, möchte er auch innerhalb von sechs Stunden eine Antwort erhalten. Deswegen sollte der Vermittler mithilfe einer „responsive website“ oder über das Smartphone jederzeit erreichbar sein. Diese Erreichbarkeit erfordert von uns heute jedoch ein viel höheres Maß an Verantwortung im Umgang mit der eigenen Zeit. Der Unter-



Andreas Buhr

nehmer muss sich am Ende des Tages immer die Frage stellen: War ich heute wirksam? Bezüglich der Vernetzung ist es essenziell, Online- und Offline-Netzwerke aktiv zu pflegen. Vermittler sollten in Foren und Blogs, auf Facebookseiten und selbstverständlich auf der eigenen Website präsent sein. Und zu guter Letzt: Digitalisierung hat die Hierarchiestrukturen flacher gemacht. Heute kann jeder mit jedem direkt Kontakt aufnehmen. Das bedeutet Zeitersparnis und einen direkteren Access zu den Entscheidern der Branche.

## Sie hatten es bereits angesprochen: Das Kundenverhalten hat sich geändert. Der viel zitierte „Kunde 3.0“ stellt große Erwartungen an einen Vermittler. Welche Strategie empfehlen Sie Maklern aufgrund dessen in der Kundenakquise und -beratung?

Zunächst muss man ganz klar festhalten: Alte Kundenverkaufsmethoden sind tot. Denn der Kunde ist der neue Experte. Heute haben Kunden einfach bessere Informationen als noch vor sieben Jahren. Und damit zu jedem Thema auch einfach bessere Fragen. Im Vergleich zu früher muss der Vermittler deshalb heute eine viel höhere Fachkompetenz unter Beweis stellen. Außerdem muss der Makler die Fähigkeit haben, genau zuzuhören und die richtigen Fragen zu stellen, um herauszufinden, was der Kunde tatsächlich will. Kaufen lassen ist das neue Verkaufen, der Vermittler stellt

**Andreas Buhr ist Referent auf der DKM 2017. Sein Vortrag findet am 25.10.2017 in der Speaker's Corner (Halle 3A) statt. Zugleich gestaltet die Buhr & Team Akademie den diesjährigen DKM-Kongress „Vertrieb“.**

im Gespräch seine Produkte lediglich transparent dar. Und erstellt dann das Angebot so, dass der Kunde letztendlich seine Entscheidung selbst treffen kann.

Dabei ist es ganz klar existenznotwendig, im Netz schnell auffindbar zu sein. Bei der Suche nach einem neuen Vermittler holt der Kunde im Vorfeld Informationen über ihn ein. Wird der Makler für seine Expertise im Netz nicht gefunden, hat er weniger Geschäft, so einfach ist das. Ein Vermittler braucht in jedem Fall ein Social-Media-Profil und muss auf Suchmaschinenoptimierung achten, damit Google die Kunden überhaupt zu ihm führen kann. Denn: Wer nicht auffällt, fällt weg! Dabei ist der Fokus auf eine Kernkompetenz ein Erfolgsfaktor.

#### Der Generalist hat also ausgedient?

Nein, das würde ich nicht sagen. Der kommt erst im zweiten Schritt zum Zug. Natürlich gibt es heute Generalisten. Aber der Fachexperte sorgt für mehr Sog, gerade wenn es um die Online-Kundenakquise geht. Wenn Sie Knieschmerzen haben, gehen Sie ja auch nicht zum Zahnarzt. Der Vermittler muss überlegen, mit welcher Kernexpertise er im Markt gesehen werden will. Er muss sich fragen, ob es etwas in der Branche gibt, was er besser können will als die anderen. Und damit muss er dann präsent sein.

#### Müssen sich Makler in Zeiten der Digitalisierung auch bei internen Prozessen wie der Rekrutierung von neuen Mitarbeitern umstellen?

Ja, auf jeden Fall. Heute gibt es im Vergleich zu früher hybride Rekrutierungswege. Der König Zufall, also Mitarbeitergewinnung durch Empfehlungen oder spontane Treffen, gerät immer mehr in den Hintergrund. Vielmehr gibt es auch beim Rekrutierungsprozess eine konkrete Customer Journey durchs Internet. Die potenziellen neuen Mitarbeiter finden online zu neuen Jobangeboten und informieren sich im Netz über den möglichen neuen Arbeitgeber. Auch aus diesem Grund ist Suchmaschinenoptimierung für Unternehmen so wichtig.

Ein weiteres wichtiges Thema in diesem Zusammenhang ist das des individuellen Bedarfs der potenziellen Mitarbeiter. Wenn Sie junge Menschen einstellen möchten, die nach 1980 geboren sind und somit der Generation Y angehören, ticken diese einfach anders. Früher war Geld verdienen das erklärte Ziel. Heute kommen Sie als zukünftiger Arbeitgeber mit dieser Form der Motivation nicht mehr

weit. Vielmehr lebt die GenY bei der Suche nach einer neuen Beschäftigung nach Leitsätzen wie „Sinn schlägt Status“ oder „Glück schlägt Geld“. Junge Leute sind heute nicht mehr bereit, für 500 Euro mehr die sogenannte „Extrameile“ zu gehen, sondern legen viel größeren Wert auf eine positive Work-Life-Balance. Sie wollen sich nicht langfristig an einen Arbeitgeber binden, sondern bleiben nur für bestimmte Projekte bei einem Unternehmen. All das gilt es bei der Rekrutierung von neuen Mitarbeitern zu beachten.

„Ein Vermittler braucht in jedem Fall ein Social-Media-Profil und muss auf Suchmaschinenoptimierung achten, damit Google die Kunden überhaupt zu ihm führen kann. Denn: Wer nicht auffällt, fällt weg!“

## DKM 2017 im Überblick

Termin: 24.–26.10.2017, Ort: Westfalenhallen Dortmund, [www.die-leitmesse.de](http://www.die-leitmesse.de)

<b>Dienstag, 24.10.2017</b>	ab 19.00 Uhr	Warm-up-Veranstaltung	Halle 7
<b>Mittwoch, 25.10.2017</b>	9.00 bis 18.30 Uhr	Messebetrieb mit Vorträgen, Workshops und Kongressen	Hallen 3A, 3B, 4 und 5
	ab 18.30 Uhr	Dinner-Night	Halle 7
<b>Donnerstag, 26.10.2017</b>	9.00 bis 17.30 Uhr	Messebetrieb mit Vorträgen, Workshops und Kongressen	Hallen 3A, 3B, 4 und 5
	ab 17.00 Uhr	Vermittlertombola	Speaker's Corner, Halle 3A

## ZAHLEN

zur Einstellung der Deutschen zum Reichtum und zur Einschätzung ihrer Chancen, Millionär zu werden



Mehr als

der Deutschen halten es für sehr oder eher erstrebenswert, reich zu sein.



Mio. Euro ist

für den Großteil der Bevölkerung die Vermögensgrenze, ab der Reichtum beginnt.



Etwas über

der Frauen sprechen teils schon bei einem Vermögen von weit unter 1 Mio. Euro von Reichtum.



der Männer

sehen Reichtum erst ab einem Vermögen von mindestens 1 Mio. oder sogar 3 Mio. Euro.



Fast

der Deutschen schätzen die Möglichkeiten sehr oder eher hoch ein, aus eigener Kraft Millionär zu werden.

(Quelle: RWB Group AG/GfK SE; eigene Darstellung)

### IW Köln: Einkommen von älteren Menschen ist gestiegen

(ac) Eine Analyse des Instituts der deutschen Wirtschaft Köln (IW) beleuchtet die Entwicklung der Lebensverhältnisse im Alter. Die Autoren der Studie kommen zu dem Schluss, dass es vielen Ruheständlern nicht so schlecht gehe, wie es im Hinblick auf die politische Diskussion rund um die Altersarmut häufig klinge. Wie die IW-Auswertung von Daten des Sozio-oekonomischen Panels ergab, sind die Realeinkommen der Ruheständler in den vergangenen drei Jahrzehnten im Schnitt stärker gewachsen als die jüngerer Altersgruppen.

Im Jahr 1984 waren mehr als 31% der Menschen über 65 Jahren dem unteren Einkommensfünftel der Gesamtbevölkerung zuzurechnen, 2014 waren es nur noch knapp 19%. Gleichzeitig hat sich ihre Zugehörigkeit zum obersten Einkommensfünftel von 12% auf 14% erhöht. Insgesamt ist das Gesamteinkommen der 65- bis 74-Jährigen in Westdeutschland seit Mitte der 1980er-Jahre real um durchschnittlich 52% gestiegen, das der Menschen unter 45 Jahren dagegen nur um 21% bis 31%.

Zwar sinkt das Niveau der gesetzlichen Rente seit Jahren, aber die Einkommensentwicklung hängt von weiteren Faktoren ab. Diese haben sich der IW-Studie zufolge in den vergangenen Jahren zugunsten älterer Menschen entwickelt. Hier nennt das IW Köln die ergänzenden Alterseinkommen, die Verteilung der Einkommen im Haushalt sowie die Haushaltszusammensetzung. Mehr Frauen würden heutzutage arbeiten, weniger Rentner würden allein leben als noch vor 30 Jahren, was das Armutsrisiko verringere.



Vielen Ruheständlern geht es besser, als es im Hinblick auf die politische Diskussion rund um die Altersarmut häufig klingt.

## Guidewire-Studie: Generation Y wünscht sich besseren Service von Versicherern

(ac) Laut einer aktuellen Umfrage, die kürzlich von Guidewire Software, einem Anbieter von Software für Schaden- und Unfallversicherer, in Auftrag gegeben wurde, setzen junge Versicherte in Deutschland zwar auf Hausratversicherungen, die Servicequalität ihrer Versicherer lässt aus ihrer Sicht jedoch zu wünschen übrig. So fühlt sich durchschnittlich lediglich die Hälfte aller befragten 20- bis 30-jährigen Deutschen von ihrem Versicherer verstanden und erhält Angebote, die an ihre Ansprüche angepasst sind. Obwohl häufig davon ausgegangen wird, dass der persönliche Kontakt zu ihrem Versicherer gerade in der jüngeren Generation an Bedeutung verliert, beweist die Studie das Gegenteil: 82% der deutschen 20- bis 30-Jährigen wünschen sich im Schadenfall einen echten Ansprechpartner.

### Schadenbearbeitung wird regional unterschiedlich wahrgenommen

Fast ein Drittel der befragten 20- bis 30-Jährigen, die im Besitz einer Hausratversicherung sind, musste der Umfrage zufolge in der Vergangenheit ihrem Versicherer einen Schadenfall melden. Knapp die Hälfte davon gibt an, dass die Schadenbearbeitung reibungslos verlief. Dabei gibt es regionale Unterschiede: Stimmt im Osten Deutschlands lediglich 5% der Aussage zu, die Schadenbearbeitung war „mühevoll und beeindruckte mich nicht“, teilte im Süden Deutschlands mehr als ein Viertel (26%) diese Meinung. Grund für die mangelnde Servicezufriedenheit sind oftmals veraltete IT-Systeme, die fehler- und lückenhafte Kundendaten enthalten können und dadurch die Schadenbearbeitung verlangsamen oder insgesamt verschlechtern.

Anzeige

## Jetzt durch Expansion Ihre Zukunft sichern

Mit der Übernahme von Maklerbeständen schaffen Sie als junger Unternehmer eine größere Basis für mehr Wirtschaftlichkeit. Allerdings ist dieser Schritt auch mit vielen Risiken verbunden. Setzen Sie daher bei Ihren Expansionsplänen auf unsere Expertise.

### Wir bieten:

- einen umfassenden Anzeigenmarkt
- individuelle Betreuung
- langjährige Erfahrung
- breites Netzwerk

Damit auch Ihre Zukunft Bestand hat!  
Jetzt informieren: [www.bestandsmarktplatz.de](http://www.bestandsmarktplatz.de)



Eine Initiative von:

**AssCompact**  
Unternehmens- & Makler- und Kapitalmarkt

**Resultate**  
Individuelle Finanzierungsberatung  
und Firmengestaltung (AG)

**DER BESTANDSMARKTPLATZ**  
Und Ihre Zukunft hat Bestand.

### Neues Service-Portal zur bAV

(ac) Mit [www.bAVheute.de](http://www.bAVheute.de) bietet die Stuttgarter Lebensversicherung a. G. seit Mitte April 2017 eine neue Internetplattform für unabhängige Vermittler und Entscheider. Das Online-Angebot bündelt Informationen rund um das Thema betriebliche Altersversorgung (bAV). Für das neue Service-Portal bereitet ein Redaktionsteam aus Produkt- und Vertriebsexperten sowie Juristen regelmäßig aktuelle Inhalte zur bAV auf. Zudem finden Interessenten Kommentare zur laufenden Rechtsprechung, Statistiken, Reportagen und Tipps für die Vertriebspraxis. Daneben enthält das Portal auch Informationen über die Stuttgarter und ihre bAV-Produktlösungen sowie die Services für Vermittler. Makler können einen kostenlosen bAVheute-Newsletter abonnieren oder sich Neuigkeiten über einen bAV-Ticker via WhatsApp direkt aufs Smartphone senden lassen.

### GDV startet neues Verbraucherportal

(ac) Der Versicherungsverband GDV e. V. hat Anfang Mai sein neues Verbraucherportal DIE VERSICHERER live geschaltet. Die Website bietet Verbrauchern Tipps rund um das Thema Versicherungen – von Altersvorsorge bis Schadenersatz. [www.dieversicherer.de](http://www.dieversicherer.de) erzählt Vorsorgethemen prägnant und anschaulich in Wort, Bild und Film. Neben redaktionellen Angeboten enthält das Verbraucherportal spielerische Quizformate („Wer auffährt, hat immer Schuld?“), ein Versicherungsglossar („Versicherungskauderwelsch kurz erklärt“) und einen Rentenrechner.

Mit [www.dieversicherer.de](http://www.dieversicherer.de) will der Versicherungsverband den Ratgeberthemen einen eigenen Standort im Netz geben. Die politischen Inhalte und die zentralen Themen der Verbandsarbeit finden sich weiterhin auf [www.gdv.de](http://www.gdv.de).

### Jungmakler Award: Bewerbungsfrist endet bald

(ac) Die Bewerbungsfrist für den Jungmakler Award, der sich dieses Jahr in seiner siebten Runde befindet, endet demnächst. Noch bis zum 30.06.2017 können sich junge Versicherungsmakler, Finanzanlagenvermittler, aber auch Immobilienfinanzierer und Immobiliendarlehensvermittler zum Branchenwettbewerb anmelden und schon während der Bewerbungsphase von dem starken Netzwerk und den Angeboten des Jungmakler Clubs profitieren. Dieser bietet neben dem Austausch mit Mitbewerbern und Förderern auch eine Webinar-Reihe zur Weiterbildung und Stärkung der eigenen Marktposition. Hier erhalten die Teilnehmer beispielsweise Tipps von Experten, wie sich Veränderungen nachhaltig im Maklerunternehmen etablieren lassen, oder sie erfahren erprobte Wege, um aus Standards im Betrieb Vertrieb zu machen.

### Preisverleihung in feierlichem Rahmen bei der DKM

Auf die Gewinner des Jungmakler Awards warten dann am Ende der Bewerbungsphase, die mehrere RegioCastings und ein BundesCasting umfasst, folgende Preise: Ein Preisgeld von 10.000 Euro sowie ein Gutschein des CAMPUS INSTITUT für das Studium Finanzfachwirt/-in (FH) im Wert von 5.900 Euro erhält der Sieger. Der Gewinner des 2. Platzes darf sich über 5.000 Euro sowie einen Gutschein über die Teilnahme an den Entwicklungstagen® des Institut Ritter auf der Insel Rügen freuen. 3.000 Euro und einen Bildungsgutschein der Deutsche Makler Akademie gGmbH im Wert von 1.000 Euro gibt es für den Drittplatzierten.

Die Preise werden im Rahmen der DKM am 26.10.2017 verliehen. So kann die zur Leitmesse versammelte Branche dann auch gleich die herausragenden Nachwuchsfachkräfte persönlich kennenlernen. Die Anmeldung sowie die genauen Teilnahmebedingungen zum diesjährigen Jungmakler Award finden sich im Internet unter [www.jungmakler.de](http://www.jungmakler.de). Unterstützt wird der Jungmakler Award von insgesamt 32 Gesellschaften aus der Finanz- und Versicherungswirtschaft.



Auch im vergangenen Jahr fand die Preisverleihung direkt auf der Leitmesse der Branche in den Westfalenhallen Dortmund statt.

## VHV baut Weiterbildungsangebot aus

(ac) Die VHV-Akademie hat neben neuen Inhalten, beispielsweise zu rechtlichen Themen, auch „Klassiker“ wie Seminare zur Vertriebstechnik in ihrem Programm. Die Anzahl der Seminare wurde zudem erhöht. Unter [www.vhv-akademie.de](http://www.vhv-akademie.de) gibt es einen ausführlichen Bildungskatalog, der Weiterbildungen zu den unterschiedlichsten Themen beinhaltet und laufend erweitert wird. Diese Angebote sind für Partner der VHV kostenfrei.

Makler und Vermittler können wählen zwischen Fachthemen, Technikthemen und Spezialthemen. Unter Fachthemen findet sich alles rund um die Produkte der VHV. Es gibt nicht nur Weiterbildungsmöglichkeiten zur Kfz-, Sach- oder Kautionsversicherung, sondern auch zu Produkten aus dem Bereich der Lebensversicherung. Hoch im Kurs stehen Seminare zu rechtlichen Themen. Weiterbildungen werden darüber hinaus auch zu allen technischen Services angeboten.

### Weiterbildungen mit „gut beraten“-Punkten

Die Weiterbildungen finden in Form von Präsenz- und Online-seminaren statt. Dabei werden alle Weiterbildungen kostenlos angeboten und gemäß den Anforderungen der Initiative „gut beraten“ bepunktet.

## Helvetia legt Vertriebs-Kompendium neu auf

(ac) Die Helvetia schweizerische Lebensversicherungs-AG hat das „Vertriebs-Kompendium“ in einer erweiterten Neuauflage veröffentlicht. Vertriebspartner finden darin wichtige Zahlen, Daten und Fakten aus dem Finanz- und Versicherungsbereich. Berücksichtigt sind neue Kennzahlen, Beitragssätze und Summen. Neu aufgenommen wurde der Bereich gesetzliche Witwen- und Waisenrente, Regelungen zur Flexi-Rente sowie der Beratungsansatz „Wie viel Sicherheit kann ich mir leisten?“. Praxisnahe Beispiele veranschaulichen die Themen, ein Schlagwortverzeichnis ermöglicht die Suche nach Begriffen. Vertriebspartner der Helvetia können das Kompendium ab sofort bei ihrem persönlichen Helvetia-Betreuer anfordern. Eine PDF-Version zum Download findet sich unter: [www.hl-maklerservice.de](http://www.hl-maklerservice.de).

Anzeige

## Immer auf dem neuesten Stand – die Online-Branchen-Informationen von AssCompact

TAGESAKTUELL



### » AssCompact Newsletter

bringt die Neuigkeiten der Branche direkt auf Ihren Bildschirm.



### » [www.asscompact.de](http://www.asscompact.de)

versorgt Sie mit aktuellen Meldungen, Terminen und Jobangeboten.



### » AssCompact TV

liefert Ihnen wertvolles Beratungs- und Spartenwissen im Expertentalk und den TV Thementagen.

2. PLATZ

Wochenkontakt: 30%  
Online, 37 x pro Woche

in der Zielgruppe Versicherungs-  
und Finanzmakler

HOHE  
REICHWEITE

09016 YouGov  
www.yougov.com

3. PLATZ

bei 10% im Referenzzeit-  
raum

in der Zielgruppe Versicherungs-  
und Finanzmakler

HOHE  
RELEVANZ

09016 YouGov  
www.yougov.com

### » Nutzen Sie dieses praxisorientierte Informationsangebot für Ihren Erfolg!

Sie finden uns auch bei:



# AssCompact

## wefox und Barmenia gehen Partnerschaft ein

(ac) Das InsurTech wefox und die Barmenia Versicherungen haben eine Premiumpartnerschaft vereinbart, um den Vertrieb von Versicherungen über die digitale wefox-Serviceplattform abzubilden. Für wefox ist es der zweite von insgesamt fünf Innovationspartnern.

Durch die Kooperation sollen Maklern neben den etablierten Maklerschnittstellen weitere Wege in der Online- und Offline-Betreuung ihrer Kunden geboten werden. Über die wefox-Plattform öffnet sich für die Barmenia ein weiterer digitaler Kanal für die Kundenkommunikation. Über die Kunden-App von wefox, das Maklerportal und die Backoffice-Unterstützung erhalten über wefox angebundene Makler ein digitales Kommunikationswerkzeug.

## easy Login begrüßt Helvetia als neues Mitglied

(ac) Die Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Direktion für Deutschland, ist der Brancheninitiative des Single Sign-On e. V. beigetreten. Ab Juli können Vermittler über die kostenfreie Software easy Client Geschäftsvorfälle und Dokumente der Helvetia abrufen. In einem zweiten Schritt soll den Maklern auch der einfache und sichere Zugang über die einheitliche Anmeldung von easy Login ermöglicht werden. Nach der Swiss Life ist die Helvetia bereits der zweite Versicherer, der sich im ersten Halbjahr 2017 der Brancheninitiative angeschlossen hat.

Torsten Müller, Mitglied der Geschäftsleitung der Helvetia Versicherungen Deutschland, sagt: „Die voranschreitende Digitalisierung ist natürlich auch für Helvetia ein wichtiges Thema. Auf unser Vermittlerportal HelvetiaNet sind wir in diesem Zusammenhang besonders stolz. [...] Ein hoher Sicherheitsstandard und die steigenden Anwenderzahlen waren für den Beitritt zum Single Sign-On e. V. entscheidend.“



Mit easy Login erhalten Finanz- und Versicherungsvermittler einen einfachen und sicheren Zugang in die Maklerportale verschiedener Gesellschaften.

## Neuerungen aus dem Hause Mr-Money Software

(ac) Die Mr-Money Software GmbH bietet einen neuen Service auf dem Online-Angebot [www.kuendigungshilfe.info](http://www.kuendigungshilfe.info) und eine weitere Kooperation: Auf dem Kündigungshilfe-Portal lassen sich passende Kündigungsschreiben für einige der gängigsten Versicherungen, Zeitungsabos oder auch Mobilfunk- und Mietverträge erstellen. Makler und Finanzdienstleister können das kostenlose Tool der Mr-Money Software GmbH nutzen, um Kunden beispielsweise bei der Abfassung von Kündigungsschreiben an Versicherer zu unterstützen. Mr-Money hat das Angebot nun um eine Smartphone-Funktion erweitert. Der Makler kann seinem Kunden das auf [www.kuendigungshilfe.info](http://www.kuendigungshilfe.info) erzeugte Kündigungsschreiben sowohl direkt per E-Mail oder aber auch als Link über WhatsApp schicken. Der Kunde leistet seine Unterschrift dann elektronisch per Smartphone oder Tablet-PC. Anschließend bekommt der Makler das finale Dokument automatisch per E-Mail zurückgesendet.

## PDF///BOX für aB-Agenta-Nutzer

Wie Mr-Money außerdem mitteilt, können Anwender des Maklerverwaltungsprogramms von aB-Agenta nun auch die PDF///BOX aus dem Hause Mr-Money nutzen. Die PDF///BOX lässt sich über eine Export-/Import-Funktion mit aB-Agenta verbinden. Die jeweiligen Dokumente gelangen direkt in die PDF///BOX und werden dort per Export zum Anwender des Maklerverwaltungsprogramms von aB-Agenta übertragen. Auf dem jeweiligen Computer des Nutzers werden die Dokumente gespeichert, wobei ein direkter Import in aB-Agenta über das Zusatzmodul „Dokumenten-Import“ erfolgt.

## LIEMMEC und netinsurer bündeln ihre Kräfte

(ac) Die LIEMMEC Insurance business software solutions GmbH, die auf die Verbesserung von Geschäftsprozessen im gewerblichen Versicherungsgeschäft spezialisiert ist, kooperiert künftig mit dem Wiener InsurTech netinsurer (HKR GmbH). Die beiden Partner verbinden so die jahrelange Tätigkeit als Vermittler mit moderner Technik, Know-how des Marktes und zielgruppengerechter Kundenansprache.

Das erste gemeinsame Projekt ist die Entwicklung einer intelligenten und rechtskonformen Beratungslösung für Versicherungsvermittler. Komplexe Zusammenhänge sollen übersichtlich dargestellt werden und so die Kundenberatung und die Beratungsdokumentation erleichtern. Eine erste öffentliche Vorstellung des Programms ist für den Sommer 2017 geplant.

## Dienstleister FINLEX stellt neues Maklertool bereit

(ac) Der Dienstleister FINLEX automatisiert das D&O-Underwriting: Im Bereich der Antragsmodelle hat FINLEX ein neues Konzept entwickelt, bei dem das Underwriting-Verhalten der D&O-Versicherer simuliert wird. Die Kooperationspartner des Dienstleisters erhalten in einem Maklertool und mit ihrem Logo versehen Angebote von bis zu sechs führenden D&O-Versicherern. Wie FINLEX betont, sind die Bedingungen mit den Versicherern vorverhandelt, daher verringert sich der zeitliche Aufwand für den Makler.

Auf der bestehenden FINLEX Maklerplattform können Makler bereits Ausschreibungen für ihre Kunden realisieren. Das neue Maklertool stellt eine Weiterentwicklung der Plattform dar. „Wir sind einen Schritt weitergegangen und haben die umfassende Risikoprüfung, die Versicherer bisher bei jeder einzelnen Ausschreibung noch machen mussten, systematisch in einen Algorithmus überführt,“ meint Tomasz Kosecki von FINLEX.

## Rückmeldung erfolgt sofort

Bislang war es notwendig, dass alle Risikofragen eines Antrags positiv beantwortet werden, um die Prämien des Antragsmodells nutzen zu können. Bei einer negativen Antwort musste die Anfrage vom Versicherer individuell bearbeitet werden. Offen war dann, ob ein Angebot des Versicherers überhaupt erfolgt und zu welchen Konditionen. Makler, die ihren Kunden Angebote unterschiedlicher Versicherer übermitteln wollten, mussten sich mit mehreren Antragsmodellen beschäftigen oder daneben noch weitere Ausschreibungen durchführen, da nicht jeder Versicherer Antragsmodelle bereitstellt. Über das Tool SMART-D&O von FINLEX gibt es nun sofort eine Rückmeldung von bis zu sechs D&O-Versicherern, ob das Risiko versicherbar ist. Das Tool bietet auch die Möglichkeit einer automatisierten Reaktion von bis zu sechs Versicherern auf die individuelle Risikosituation des Kunden. Das D&O-Antragsmodell kann derzeit für Unternehmenskunden mit einem Jahresumsatz bis 100 Mio. Euro und einer Deckungssumme von bis zu 10 Mio. Euro verwendet werden.



**Pflegereform  
gestartet.  
Pflegelücke bleibt!**

**Deutsche  
PrivatPfleger**

**Für finanzielle Sicherheit und  
unbürokratische Unterstützung  
im Pflegefall ist ein privater  
Pflegeschutz unverzichtbar.**

**Individuell, ausgezeichnet,  
unkompliziert:**

- Flexibel für jeden Pflegefall
- Leistungsstark mit Top-Ratings
- Einfacher Online-Abschluss
- Und vieles mehr.

Jetzt informieren:

Alle Informationen zu den vielfältigen Möglichkeiten online oder direkt bei Ihrem Maklerservice.



[www.mv-Maklernetz.de/](http://www.mv-Maklernetz.de/)  
Deutsche\_PrivatPfleger

Für Ihre Beratung nur das Beste:



## Maklerpool Fonds Finanz übernimmt IT-Dienstleister softfair

(ac) Alle Anteile des IT-Dienstleisters softfair wurden zum 28.04.2017 von der Finanzsoft GmbH erworben. Bei der Finanzsoft handelt es sich um eine weitere Firmengründung der beiden Gesellschafter des Maklerpools Fonds Finanz, Norbert Porazik und Markus Kiener. Wie Fonds Finanz meldet, wolle man sich mit der Übernahme von softfair ein zweites Standbein neben dem Poolgeschäft schaffen, um den Ausbau der Digitalisierung des Versicherungsvertriebs und die Prozessautomatisierung voranzutreiben. softfair bleibt als eigenständiges Unternehmen mit Sitz in Hamburg und mit eigener Marke bestehen. Norbert Porazik, geschäftsführender Gesellschafter der Fonds Finanz, erläutert zur Übernahme: „Der Trend zur Digitalisierung im Versicherungsvertrieb wird sich in den kommenden Jahren ungebremst fortsetzen. Vor diesem Hintergrund konnten wir uns die Möglichkeit, softfair zu übernehmen, nicht entgehen lassen.“

### Personelle Änderungen

Hartmut Hanst, Gründer und ehemaliger geschäftsführender Gesellschafter von softfair, begründete den Verkauf des IT-Dienstleisters mit Altersgründen und fehlenden Nachfolgen innerhalb der Familie. Die Übernahme sichere laut Hanst die Arbeitsplätze bei softfair und das weiterhin erfolgreiche Bestehen des Unternehmens.

Hartmut Hanst zieht sich als Gesellschafter und Geschäftsführer aus dem Unternehmen zurück. Mit Wirkung zum 28.04.2017 wurde Matthias Brauch, Mitglied der Geschäftsleitung der Fonds Finanz, zum alleinigen Geschäftsführer der softfair GmbH bestellt. Nach einer Übergangsphase wird Brauch voraussichtlich Mitte des Jahres aus der Geschäftsleitung der Fonds Finanz ausscheiden. Die bisherigen Geschäftsführer von softfair, Christoph Dittrich, Alexander Lipp und Tino Paegelow, werden gemeinsam mit Matthias Brauch die Geschicke des Unternehmens lenken.



Norbert Porazik (l.) und Markus Kiener (r.), geschäftsführende Gesellschafter von Fonds Finanz. Der Maklerpool will sich mit der Übernahme von softfair ein zweites Standbein neben dem Poolgeschäft schaffen.

## blau direkt investiert in Gewerbeversicherungsplattform

(ac) Mit bi:sure ist in Münster ein neues InsurTech an den Start gegangen. Die digitale Plattform für Gewerbeversicherungen wurde im April 2017 eingetragen und soll Versicherungsmakler und Vertriebe in der Abwicklung von Gewerbeversicherungen unterstützen. Neben Vergleichsrechnern und Ausschreibungsplattformen zählt auch ein Deckungskonzept-Angebot zu den geplanten Services.

Der Maklerpool blau direkt hat dem Start-up eine Finanzierung über 4 Mio. Euro für die nächsten drei Jahre zugesagt und ist neben Investor auch Großkunde von bi:sure. Wie der Maklerpool mitteilt, soll das neu gegründete Unternehmen für blau direkt ab Juni die Beratung der angeschlossenen Makler im Bereich der Gewerbeversicherungen übernehmen. Auch die Antragsabwicklung und die Einkaufsverhandlungen übergibt der Maklerpool an das Start-up.

### bi:sure ist für alle Marktteilnehmer offen

Gründer des neuen InsurTechs ist Versicherungsmakler Ulf Papke, der bereits das Portal für Kautionsversicherungen „buergschaft24.de“ aufgebaut hatte. Papke war außerdem Kopf hinter der Software „Terminpilot“, mit der Makler online ihre Terminvereinbarungen verwalten können. Wie Papke unterstreicht, stehe bi:sure grundsätzlich allen Marktteilnehmern offen. Das starke Engagement von blau direkt bedeute keine Exklusivität, sondern sei vielmehr ein ganz bewusst kooperativ gewählter Ansatz.

## wefox und VHV kooperieren für das „Innovation-Lab“

(ac) Das InsureTech wefox stellt mit der VHV Allgemeine Versicherung AG einen weiteren Partner für das „Innovation-Lab“ vor. Gemeinsame Workshops dienen dem Wissenstransfer und dem Aufbau von Standards, um die Wertschöpfungskette zu verbessern. Auch mit Blick auf neue und jüngere Zielgruppen werden auf der Produkt- und Prozesseite Innovationen für Makler angestoßen und umgesetzt.

Ein Schwerpunkt der Workshops liegt auf der Unterstützung der Makler in der Online- und Offline-Betreuung ihrer Kunden. Makler werden in der Kundenakquise und -bindung durch Maklerportal und Backoffice unterstützt. wefox stellt die Technologie und die Prozessunterstützung zur Verfügung.

## SdV intensiviert Kooperation mit Kanzlei Michaelis

(ac) Die Schutzvereinigung deutscher Vermittler von Versicherungen und anderen Finanzdienstleistungen e. V. (SdV) und die Fachanwaltskanzlei Michaelis Rechtsanwälte bauen ihre Kooperation aus. Bereits seit Februar können sich Mitgliedsunternehmen des SdV im Rahmen der kostenfreien Rechtsberatung bei juristischen Fragen zur Versicherungs- und Finanzdienstleistungsvermittlung an die Kanzlei Michaelis wenden. Darüber hinaus können angebundene Mitglieder des SdV seit Mai 2017 alternativ zum SdV-Maklervertrags-Generator auch die Vollversion des Maklertools AppRIORI kostenfrei nutzen. Dabei handelt es sich um ein Angebot der Kanzlei Michaelis Versicherungsberatung. AppRIORI bietet Versicherungsvermittlern die Möglichkeit, Maklerverträge, Vollmachten, Datenschutzerklärungen, Servicevereinbarungen und weitere Dokumente wie etwa Musterberatungsdokumentation bezüglich ihrer Beratungs-, Vermittlungs- und Betreuungstätigkeit zu erzeugen. Laut SdV kann AppRIORI nach einer Registrierung sowohl auf dem PC oder Notebook als auch auf einem Android-Tablet oder Apple iPad als App kostenfrei genutzt werden.

# Wir können Zielgruppen. Sie sagen welche.

## Mannheimer Gewerbelösungen

- Betriebshaftpflicht
- Maschinen
- Geräte
- Elektronik



[www.makler.mannheimer.de](http://www.makler.mannheimer.de)

**M**  
Mannheimer

Maklerdirektion	Telefon	E-Mail
Berlin	030. 89 02 01 21	mdberlin@mannheimer.de
Bielefeld	05 21. 9 67 14 34	mdbielefeld@mannheimer.de
Hamburg	040. 37 00 91 61	mdhamburg@mannheimer.de
Köln	02 21. 16 00 52 28	mdkoeln@mannheimer.de
Leipzig	0341. 6 49 32 11	mdleipzig@mannheimer.de
Mannheim	06 21. 4 57 12 50	mdmannheim@mannheimer.de
München	089. 5 17 52 44	mdmuenchen@mannheimer.de
Stuttgart	07 11. 78 23 90 65	mdstuttgart@mannheimer.de
ZN Schweiz	0041 (0)44 289 88 00	info@mannheimer.ch

# Beratungspflichten beim Online-Vertrieb

In einem Rechtsstreit zwischen dem Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute (BVK) und dem Vergleichsportal Check24 hat das Oberlandesgericht (OLG) München am 05.04.2017 entschieden, dass sich Check24 bereits beim Erstkontakt vor dem Online-Abschluss einer Versicherung als Versicherungsmakler zu erkennen geben muss, der nicht nur Preise vergleicht, sondern auch Provision kassiert. Das OLG hat außerdem entschieden, dass Check24 umfassender als bisher aufklären, befragen und beraten muss, und damit die erstinstanzliche Entscheidung weitgehend bestätigt. Revision beim BGH ist nicht zugelassen. Check24 kann daher nur noch mit einer Nichtzulassungsbeschwerde beim BGH gegen die Entscheidung des OLG vorgehen. Die Urteilsbegründung lag bei Redaktionsschluss noch nicht vor. Eine erste Bewertung.

## Sachverhalt

Auf der Internetseite des Versicherungsbereichs sind bei Check24 ganz unten in der Fußzeile verschiedene Kästchen angeordnet, die bei einem Klick jeweils verschiedene Informationen entsprechend der jeweiligen Aufschrift zur Verfügung stellen. Klickt ein Websitebesucher das Kästchen mit der Aufschrift „Erstinformation“ an, erscheint ein PDF-Dokument, das die in § 11 VersVermV vorgeschriebenen Informationen enthält. Eine Nutzung der Funktionen des Vergleichsportals und ein Online-Versicherungsabschluss sind jedoch möglich, ohne dieses Kästchen anzuklicken. Vor dem Abschluss einer Versicherung muss der Websitebesucher zunächst eine Maske mit Fragen zur jeweils gewünschten Versicherungssparte ausfüllen. Insoweit erhält Check24 zu der jeweiligen Versicherungssparte nur die Informationen, nach denen explizit gefragt worden ist. Der anschließende Produktvergleich erfolgt auf der Basis standardisierter Kriterien.

## Erstinformation

Gemäß § 11 VersVermV hat der Gewerbetreibende dem Versicherungsnehmer beim ersten Geschäftskontakt verschiedene Angaben klar und verständlich in Textform mitzuteilen. Dazu

gehören neben Namen, Firma und betrieblicher Anschrift insbesondere Angaben zum Status des Vermittlers (Versicherungsmakler, Versicherungsvertreter, Versicherungsberater). Bereits die Verwendung des aktiven Begriffs „mitteilen“ macht deutlich, dass eine aktive Kommunikation der Erstinformation erforderlich ist und ein bloßes passives Bereithalten von Informationen den Anforderungen des § 11 VersVermV nicht genügt. Ferner sprechen auch Sinn und Zweck der Mitteilungspflicht nach § 11 VersVermV dafür, dass ein bloßes Bereithalten nicht ausreicht. Der Verbraucher soll vor dem Abschluss einer Versicherung darüber informiert sein, mit welcher Art von Vermittler er es zu tun hat. Dazu ist es erforderlich, dass eine solche Information den Kunden aktiv nahegebracht wird. Das bloße Bereithalten von Informationen in einem Kästchen in der Fußzeile einer Internetseite genügt diesen Anforderungen nicht. Insoweit ist den Entscheidungen des Landgerichts und des Oberlandesgerichts zuzustimmen.

## Befragungs- und Beratungspflichten

Gemäß § 61 Abs. 1 VVG muss der Versicherungsvermittler den Versicherungsnehmer, soweit nach der Schwierigkeit, die angebotene Versicherung zu beurteilen, oder nach der Person des Versicherungsnehmers und dessen Situation hierfür Anlass besteht, nach seinen Wünschen und Bedürfnissen befragen und, auch unter Berücksichtigung eines angemessenen Verhältnisses zwischen Beratungsaufwand und der vom Versicherungsnehmer zu zahlenden Prämien beraten sowie die Gründe für jeden zu einer bestimmten Versicherung erteilten Rat angeben. Er hat dies unter Berücksichtigung der Komplexität des angebotenen Versicherungsvertrags nach § 62 VVG zu dokumentieren. Für Versicherungsabschlüsse durch Versicherungsvermittler im Fernabsatz gibt es keine Ausnahmebestimmung.



Von Rechtsanwalt Hans-Ludger Sandkühler

Hans-Ludger Sandkühler ist Rechtsanwalt und mit der Kanzlei Sandkühler & Schirmer insbesondere auf Versicherungs- und Versicherungsvertriebsrecht spezialisiert. Er ist ausgewiesener Experte in Maklerfragen, gefragter Referent und Autor zahlreicher Veröffentlichungen. Außerdem ist Hans-Ludger Sandkühler Mitinitiator des Arbeitskreises „Beratungsprozesse“ sowie Geschäftsführer des Instituts für Verbraucherfinanzen.

Die Befragungs- und Beratungspflicht der Versicherer ergibt sich aus § 6 Abs. 1 VVG. Dieser entspricht dem Wortlaut des § 61 Abs. 1 VVG. Die Befragungs- und Beratungspflicht der Versicherer deckt sich also zunächst zu 100% mit den Befragungs- und Beratungspflichten der Versicherungsvermittler. Allerdings befreit § 6 Abs. 6 VVG den Versicherer von seinen Befragungs- und Beratungspflichten bei Versicherungsverträgen, die im Fernabsatz, zum Beispiel über das Internet, abgeschlossen werden.

Check24 hat in den Verfahren beim Landgericht und beim Oberlandesgericht vorgetragen, die Vorschrift des § 6 Abs. 6 VVG müsse auf Versicherungsvermittler analog angewendet werden. Versicherungsvermittler seien deshalb bei Online-Abschlüssen von Versicherungsverträgen von den Befragungs- und Beratungspflichten ebenso wie Versicherungsunternehmen befreit. Dazu hat bereits das Landgericht in einer umfassenden Begründung ausgeführt, dass eine Analogie nur zulässig sei, wenn das Gesetz eine planwidrige Regelungslücke enthalte, die auf einem unbeabsichtigten Abweichen des Gesetzgebers von seinem ursprünglich gedachten Regelungsplan beruhe. Das sei aber angesichts der umfassenden Reform des VVG im Jahr 2007 nicht ersichtlich. Der Gesetzgeber habe den Gleichlauf der Befragungs- und Beratungspflichten sehr wohl gesehen und dabei ausdrücklich geregelt, dass die Befragungs- und Beratungspflicht des Versicherers entfällt, wenn der Versicherungsvertrag durch einen Versicherungsmakler vermittelt worden ist (§ 6 Abs. 6 VVG). Der Gesetzgeber habe sich daher auch mit Abweichungen vom Gleichlauf der Befragungs- und Beratungspflichten beschäftigt. Deshalb sei nicht ersichtlich, dass der Gesetzgeber versehentlich eine einseitige Ausnahme nur für Versicherer geschaffen, tatsächlich aber den Plan gehabt habe, auch für Vermittler eine Ausnahme zu regeln. Die Argumentation des Landgerichts ist folgerichtig und schlüssig.

Es kommt noch hinzu, dass der deutsche Gesetzgeber mit der Regelung der Befragungs- und Beratungspflichten der Versicherungsvermittler – anders als bei der Regelung der Befragungs- und Bera-

tungspflichten der Versicherer im Zuge der VVG-Reform – im Versicherungsvermittlergesetz von 2007 die Versicherungsvermittlerrichtlinie umgesetzt hat und dabei an deren Vorgaben gebunden war. Nach der Richtlinie sind Ausnahmen für Abschlüsse im Fernabsatz nicht möglich.

Im Ergebnis muss Check24 bei Online-Abschlüssen die Befragungs- und Beratungspflichten gemäß § 61 Abs. 1 VVG beachten und umsetzen. Soweit dies bereits jetzt durch Fragen in den Masken zu einzelnen Versicherungssparten erfolgt, genügen die Fragen nach Ansicht der Gerichte nicht den Anforderungen des § 61 Abs. 1 VVG, soweit relevante Fragen zu einzelnen Risikosituationen nicht gestellt werden. Insoweit fehle es an der notwendigen Risikoaufklärung und Beratung. Das sei aber gerade Aufgabe des Vermittlers. Das heißt aber nicht, dass eine Online-Beratung nicht möglich ist. Sie muss vielmehr dezidierter auf die Bedürfnisse des Kunden eingehen, um einen geeigneten Versicherungsvertrag für den Kunden empfehlen zu können. Inwiefern Kunden über Risiken aufgeklärt und befragt werden müssen, bleibt wie bisher eine Frage des Einzelfalls. Gerichte neigen dazu zu entscheiden, was nicht geht. Sie sagen aber nicht, wie es richtig geht. Das ist auch gut so.

Der Verbraucher soll vor dem Abschluss einer Versicherung darüber informiert sein, mit welcher Art von Vermittler er es zu tun hat. Dazu ist es erforderlich, dass [ihm diese] Information aktiv nahegebracht wird.

## Fazit und Ausblick

Die Münchener Entscheidungen sind ein Signal für Wettbewerber mit einem ähnlichen Geschäftsmodell wie Check24, für alle InsurTechs und am Ende für alle Makler mit Internetportalen, über die Versicherungsverträge online abgeschlossen werden. Sie müssen dafür Sorge tragen, dass die Funktionalitäten ihrer Internetseiten zum Abschluss von Verträgen von ihren Kunden erst genutzt werden können, wenn sichergestellt ist, dass den Kunden die Erstinformation mitgeteilt worden ist. Sie müssen außerdem Aufklärung, Befragung und Beratung online sicherstellen. Eine nicht zu unterschätzende Herausforderung.

Ob die derzeit unterschiedliche Behandlung von Versicherern und Versicherungsvermittlern zukünftig aufrechterhalten werden kann, ist zu bezweifeln. Die Versicherungsvertriebsrichtlinie schließt Versicherungsunternehmen ausdrücklich in ihren Anwendungsbereich ein. Infolgedessen ist im Entwurf des Umsetzungsgesetzes die Streichung von § 6 Abs. 6 VVG vorgesehen. Allerdings soll ein Beratungsverzicht des Kunden zukünftig auch in Textform erfolgen können, allerdings nur gegenüber Versicherern. Das wäre eine Erleichterung für das Onlinegeschäft. Warum dies nicht für Vermittler gelten soll, erschließt sich nicht. Möglicherweise eine planwidrige Lücke. Ist es aber tatsächlich der Plan des Gesetzgebers, so ist er nicht richtlinienkonform. ■

# Veränderungen umsetzen – Am Beispiel der Umstellung auf Honorarberatung

Aufgrund neuer Rahmenbedingungen stellen Versicherungsmakler ihr Geschäftsmodell auf den Prüfstand. Wer Änderungsbedarf erkennt, steht aber erst am Anfang eines langen Weges. Deshalb sollte ein wohlüberlegtes Change-Management-Projekt die Basis für die geplanten Veränderungen sein – auch bei der Umstellung auf Honorarberatung.

Der Makler-Markt verändert sich seit vielen Jahren und er verändert sich tiefgreifend. Neue gesetzliche Vorschriften und Regulierungen, veränderte Kundenanforderungen und Vergütungen, neue Marktplayer sowie technische Weiterentwicklungen (u. a. Digitalisierung) bedeuten für die meisten Makler, dass sie ihre Geschäftsmodelle überdenken müssen.

Die Geschäftsführung und die zuständigen Führungskräfte der meisten Maklerunternehmen erkennen die Notwendigkeit zur Veränderung und befassen sich aktiv mit den neuen Herausforderungen, sind sie doch nahe am Kunden und dessen Bedürfnissen. Sie analysieren die neuen Marktanforderungen, überlegen neue Lösungen und wägen Alternativen ab.

Für eine erfolgreiche Umsetzung müssen Mitarbeiter frühzeitig miteinbezogen werden, denn sie sollen schließlich die Veränderung mithilfe von neuen Prozessen, veränderten Tätigkeiten und Zuständigkeiten mittragen und wissen aus dem Tagesgeschäft mit am besten über die konkreten Anforderungen Bescheid. Um das zu erreichen, sollte die geplante Veränderung von Beginn an im Rahmen eines Change-Management-Projektes begleitet werden.

Die Planung und Umsetzung einer grundlegenden Veränderung wird nachfolgend am Beispiel der Umstellung auf Honorarvergütung dargelegt.

## Umstellung auf Honorarvergütung

Für viele Makler ist die Umstellung von Courtage auf Honorar oder zumindest die Ergänzung der bisherigen Vergütung um Honorareinnahmen eine große Herausforderung. In einem ersten Schritt erkennt die Geschäftsführung meist, dass die Aufwendungen für die Kunden aufgrund zusätzlicher erwarteter Dienstleistungen immer weiter steigen, die Courtageeinnahmen im harten Wettbewerb jedoch sinken. Daraufhin prüft sie, die Vergütung zumindest teilweise auf Honorar umzustellen, und plant dazu konkrete Maßnahmen.

Im Anschluss informiert sie alle betreffenden Mitarbeiter im Vertrieb bzw. der Kundenberatung (nachfolgend einheitlich Kundenberatung genannt), wieso sie die Vergütung umstellt. Ohne eine ausführliche Kommunikation und Begründung der wirtschaftlichen Notwendigkeit fehlt bei den Mitarbeitern das grundlegende Verständnis, wieso in eine intakte und gut funktionierende Kundenbeziehung eingegriffen wird.

## Herausforderungen identifizieren

Entscheidend für den Erfolg sind weniger fachliche oder technische Aspekte, sondern der Umgang mit internem und externem Widerstand gegen eine Umstellung. Dazu muss geprüft werden, ob die verantwortlichen Führungskräfte der Kundenberatung und ihre Mitarbeiter die Umstellung befürworten und in der Lage sind, diese umzusetzen.

### Change Management – step by step



Quelle: Sturm & Sturm GmbH

Deshalb ist es wichtig, die Herausforderungen zu identifizieren, mit denen sich der Makler auseinandersetzen muss:

- Reduktion der Umsätze durch Kundenverlust infolge der Ablehnung einer Umstellung
- Mögliche Gehaltsreduktion (zum Beispiel Tantieme) der Kundenberater durch Kundenverlust oder neues Vergütungsmodell
- Kundenanforderung nach mehr Transparenz bezüglich der erbrachten Dienstleistungen, wenn diese bepreist und vergütet werden
- Kritischere Beurteilung von Dienstleistungen, wenn diese bepreist und vergütet werden
- Zusätzlicher Zeitaufwand für intensive Kundengespräche und Honorarverhandlungen
- Honorarverhandlung als neue Tätigkeit für Kundenberater

### Widerstand als Herausforderung

Die Hauptherausforderung für die Umsetzung dürfte klar in der veränderten Aufgabenstellung der Kundenberater liegen. Mitarbeiter, die bislang für die Kundenbetreuung und für fachliche Aufgaben zuständig waren, sollen zukünftig das Honorar verhandeln und vereinbaren. Dazu sind Fachwissen, Verhandlungskompetenz und Erfahrung notwendig. Zudem verändert sich die Rolle gegenüber dem Kunden – vom fachlichen Ansprechpartner zum Vertragsverhandler.

Alle möglichen Widerstandsthemen sollten so konkret wie möglich erfasst und Lösungen im Vorfeld erarbeitet werden, zum Beispiel Verhandlungsschulungen, Analysen zu Honorarmodellen im Markt, Coachings, Begleitung der Kundenbetreuer bei den ersten Verhandlungen etc.

Da es sich bei den Kundenberatern um eine tiefgreifende Veränderung ihres Rollenmodells handelt, bedarf es der Unterstützung für jeden einzelnen Mitarbeiter. Die Führungskraft muss jeden Mitarbeiter in der neuen Rollenfunktion einschätzen und konkrete Weiterentwicklungen planen. Ergänzend sind die Mitarbeiter aufgefordert, sich Gedanken zu machen, wo sie konkrete Hilfestellungen wie beispielsweise Schulungen benötigen.

### Widerstand wogegen?

Widerstand von Mitarbeitern richtet sich grundsätzlich nicht gegen die Notwendigkeit der Veränderung selbst, sofern diese vorab deutlich kommuniziert wurde, sondern gegen die jeweiligen persönlichen Auswirkungen. Einigen Kollegen wird der zusätzliche Vertriebsdruck missfallen, zukünftig auch harte Vertragsverhandlungen zu führen, oder sie lehnen die neue „Vertriebsrolle“ komplett ab, weil sie sich als Fachberater des Kunden sehen.

Ohne eine strukturierte Vorbereitung und Begleitung passiert es deshalb häufig, dass die Kundenberater nach den ersten Kundengesprächen zurückmelden, dass der Kunde mit der Umstellung auf Honorare nicht einverstanden ist oder die Kundenbeziehung als Ganzes durch die geplante Umstellung gefährdet ist. Deshalb liegt es an der Führungskraft festzustellen, wie stark die Umsetzungsprobleme den Kunden und wie stark diese dem mangelnden Willen oder den fehlenden Fähigkeiten der Mitarbeiter zuzuordnen sind. Widerstand muss immer für jeden Mitarbeiter einzeln festgestellt und behoben werden. Pauschale Lösungen gibt es nicht.

### Grundsätzliche Veränderungen sind langfristige Herausforderungen

Mit einer einmal getätigten Umstellung ist es natürlich nicht getan. Laufende Vertrags- und Honorarverhandlungen werden fester Bestandteil der Kundenbeziehung, Kundenakquise oder von Ausschreibungen. Damit die Mitarbeiter langfristig die neue Rolle akzeptieren, müssen Maßnahmen gefunden werden, zum Beispiel Vertriebscontrolling für Kundengespräche, regelmäßige Schulungen oder Vertriebstreffen. Nur wenn die Mitarbeiter die neue Rolle akzeptieren und im Arbeitsalltag leben, sind sie weiterhin für den Makler erfolgreich tätig.

Von der Erkenntnis, dass eine Veränderung notwendig ist, bis zur Umsetzung im eigenen Unternehmen ist es ein langer Weg. Aber nur wer diesen – durchaus mühseligen – Weg geht, kann Veränderungen strukturiert umsetzen und erfolgreich abschließen und muss nicht im Anschluss langwierige, aufwendige und nervenaufreibende Überzeugungsarbeit leisten. ■

#### Von Sebastian Sturm

Sebastian Sturm ist Geschäftsführer der Sturm & Sturm GmbH ([www.sturmundsturm.ch](http://www.sturmundsturm.ch)). Nach Karrierestationen bei Versicherungskonzernen und Versicherungsmaklern gründete er 2015 mit seiner Frau die Sturm & Sturm GmbH in Baden, Schweiz, und ist als Change Berater, Coach und Fachexperte für Versicherer und Vermittler tätig.



# Maklerrente oder lieber Einmalzahlung?

Es gibt viele Formen, wie die Nachfolge in einem Maklerunternehmen geregelt werden kann. Vergleicht man allerdings Rentenmodelle mit Bestandsverkäufen gegen Einmalzahlung, dann werden die Diskussionen sehr schnell sehr emotional. Dabei lohnt sich ein nüchterner Blick auf die Fakten.

**N**ehmen wir an, Sie sind Versicherungsmakler und Sie erwirtschaften pro Jahr 200.000 Euro Courtage, davon 120.000 als Bestandscourtage. Wenn Ihnen für dieses Unternehmen ein Käufer spontan 200.000 Euro bietet, werden Sie vermutlich nicht verkaufen – warum auch? Brächte dasselbe Unternehmen, das wir aktuell als Musterfall in unseren Webinaren verwenden, eine Bestands- oder Maklerrente von 610.000 Euro oder mehr, würde sich die Frage nicht wirklich stellen, welche Alternative für den Makler interessanter wäre. Die langjährige Laufzeit wird da gerne ausgeblendet. „Ich verschenke doch mein Unternehmen nicht für so einen Betrag!“, schimpfte kürzlich ein Makler auf einer Veranstaltung. „Ich mache eine Maklerrente. Da kriege ich jedes Jahr die Hälfte meiner Bestandscourtage und brauche mich um nichts mehr kümmern.“

Abgesehen davon, dass 200.000 Euro für ein Unternehmen mit diesen Zahlen vermutlich wirklich viel zu wenig sein dürfte, ist ein Vergleich der beiden Modelle dann doch nicht so einfach. Viele der auf Maklerrente getauften Modelle entsprechen letztlich dem Modell einer ratierten Kaufpreiszahlung, bei der statt eines fest vereinbarten Kaufpreises ein vom Verlauf des Vertragsbestands berechneter Prozentsatz der Bestandscourtage an den Makler ausgeschüttet wird. Das hört sich fair an: Viel Geld gibt es nur für viel Courtage. Manchem Verkäufer bereitet das aber auch Angst. Zu recht. Um ihm diese Angst zu nehmen, wirbt der eine oder andere Anbieter solcher Modelle mit prozentualen Garantiezahlungen auf Basis der ersten Jahrescourtage. Schon sieht das Modell deutlich einladender aus – vor allem, wenn man es mit viel zu niedrig angesetzten Einmalzahlungen wie oben vergleicht.

## Vergleich schwierig

Die meisten Darstellungen, die Einmalzahlungen mit Maklerrenten vergleichen, kommen allerdings zu Ergebnissen, die nicht miteinander vergleichbar sind. Je nach Interessenlage des Auftraggebers zugunsten des einen oder des anderen Modells.

Allein schon herauszufinden, wie ein Rentenmodell sich tatsächlich im realen Einzelfall darstellt, ist schwierig: Während die Musterrechnungen meist von einem kompletten Übergang des Bestands ausgehen, scheitert eine vollständige Übertragung meist an vielen Stellen: Mal ist es der Datenschutz, mal sträuben sich Produktgeber. Nur die Verträge, die courtagewirksam übergegangen und umgeschlüsselt sind, lösen einen Courtageanspruch für den Verkäufer aus.

## Courtageniveau prüfen

Auch das neue Courtageniveau sollte genau geprüft werden. Zahlt der Käufer oder der neue Pool seinen Maklern einen geringeren Courtagessatz als der alte, dann erhält auch der Verkäufer eine geringere Rente als erwartet. Es ist schon ein deutlicher Unterschied, ob im Sachbereich statt 25% nur 18 zur Auszahlung kommen. Entwickelt sich der Stornoverlauf über die Jahre nachteiliger, als in der Prognose geplant, dann kann es sein, dass bereits nach zehn Jahren vom übergebenen Bestand nicht mehr viel übrig ist. Ebenso von der erhofften Rente.

Wer Renten- und Einmalzahlungen vergleichen will, sollte daher sehr genau, kritisch und unter Einbeziehung der Steuern und unter Abzinsung der zukünftigen Zahlung auf heute zu einem angemessenen Risikozinssatz rechnen. Die Ergebnisse unterscheiden sich nach Steuern schnell um das Zwei- bis Dreifache. ■

## »»»»»» Von Andreas Grimm

Der Bestandsmarktplatez ist eine gemeinsame Initiative von AssCompact und dem Resultate Institut. In einer Artikelserie beleuchtet Resultate-Gründer Andreas Grimm verschiedene Aspekte zur Nachfolgeplanung.



Das Webinar „Damit die Nachfolgeplanung ein Erfolg wird“ kann auf der Seite des Bestandsmarktplatezes über nebenstehenden QR-Code für die Leser der AssCompact für einen begrenzten Zeitraum kostenlos gebucht werden.

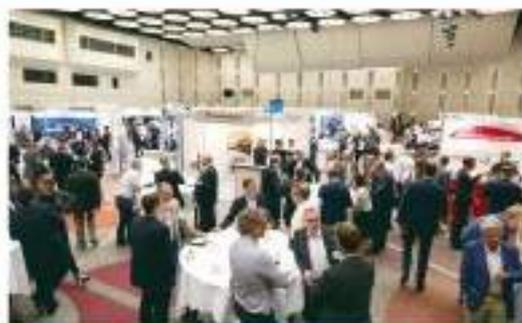
# Forum betriebliche Versorgung

AssCompact  
WISSEN

28.06.2017  
ICS Messe  
Stuttgart



Erleben Sie  
kompaktes Wissen!



Programm und Anmeldung unter:  
[www.asscompact.de/forum-betriebliche-versorgung](http://www.asscompact.de/forum-betriebliche-versorgung)

Teilnahmegebühr 95 €  
inkl. Catering und MwSt.

Allianz  
Lebensversicherungs-AG

Allianz  
Private Krankenversicherungs-AG

ALTE LEIPZIGER  
FORUMS BRUNNEN HAUSE

Maßstäbe / neu definiert

Barmenia  
Versicherungen

CAMPUS  
INSTITUT

Canada Life

CONDOR  
VIA ASSURANCE SERVICES

CONSAL  
MacroService GmbH

Continental

Deutsche  
Makler  
Akademie

easy Login  
Das Login für Ihre IT-Systeme

ebase

ERGO

Fidelity

Gothaer

HALLESCHE  
VERSICHERUNG

HDI  
Das ist Versicherung

helvetia  
Das ist Ihre Versicherung

INSTITUT  
für Wirtschaft und Technologie

NÜRNBERGER  
VERSICHERUNG

PensExpert

R+V

SDK  
Versicherung  
Dienstleistungen

Die Stuttgarter  
für Versicherungen

SwissLife

württembergische  
Das ist die Versicherung

xBAV

ZURICH



## Tablet statt Tabletten: So ticken die „neuen alten“ Kunden

Die Generation 50plus stellt einen wachsenden und bedeutsamen Faktor für die Finanzdienstleistungsbranche dar. Jedoch haben ältere Menschen besondere Bedürfnisse und Ansprüche an die Beratung. Helmut Muthers erklärt, worauf Vermittler besonders achten sollten, um erfolgreich zu sein.

„**H**err Müller, wie war denn Ihr Beratungsgespräch? Konnten Sie dem alten Meier noch ein paar Investmentfonds verkaufen?“ „Bedauerlicherweise nicht, ich weiß auch nicht so recht, was da falsch gelaufen ist. Ich habe ihm verschiedene Angebote unterbreitet, aber er ließ sich einfach nicht festlegen. Plötzlich ist er aufgestanden und einfach gegangen. Irgendwie komisch.“ So oder ähnlich könnten heutzutage Gespräche zwischen zwei Finanzberatern über ein Gespräch mit älteren Kunden ablaufen. Tatsache ist, dass die früher erfolgreichen Verkaufskonzepte heute kaum noch wirken. Wir befinden uns mitten in einem massiven gesellschaftlichen Umbruch. Wir sind Zeugen und Teil einer demografischen Veränderung, wie es sie noch nie gab. Mehr als 40% der Bevölkerung, fast 35 Millionen Menschen, gehören zur Generation 50plus und es werden immer mehr. Sie sind aber nicht nur die einzige wachsende, sondern auch die reichste Kundengruppe und stellen einen bedeutsamen Faktor für die gesamte Finanzdienstleistungsbranche dar. Um sich das wirtschaftliche Potenzial dieser Kunden zu sichern, müssen die Finanzunternehmen ihre Hausaufgaben machen und ihren Vertrieb auf die „neuen alten“ Kunden einstellen. Die Menschen sind noch nie so alt geworden wie heute. Heute 60-Jährige fühlen sich wie Mitte 40 und wollen so behandelt werden. Und: Wer 50-Jährige heute als Kunden gewinnt, kann noch 30 Jahre Geschäft mit ihnen machen. Bei den älteren Kunden öffnen sich neue Chancen und Perspektiven – die Finanzinstitute müssen sie nur rechtzeitig erkennen und entsprechend handeln.

Dabei gilt es, sich von fatalen Irrtümern schnellstens frei zu machen. Zum Beispiel der Vorstellung, dass ältere Kunden treu sind und man sich nicht weiter um sie bemühen muss. Nur mit diesem Vorurteil ist zu erklären, dass ein großer Teil der Berater und Verkäufer geringschätzig über ihre älteren Kunden redet und sie manchmal herablassend behandelt. Viele verstehen nicht, dass ältere Menschen einfach anders „ticken“, dass sie mehr Zeit für Entscheidungen brauchen und sich absichern wollen. Wer sie unter Druck setzt oder schnell die Geduld verliert, verliert sie auch als Kunden. Schließlich sind ältere Kunden Konsumprofis mit vielen Jahrzehnten Beratungs- und Käuferfahrung. Sie haben alles erlebt, sind belogen und betrogen worden, erinnern sich gut und vergessen nichts. Wenn ihre Wünsche nicht erfüllt werden oder sie sich unangemessen behandelt fühlen, wechseln sie ohne zu zögern das Unternehmen, auch wenn sie seit 30 Jahren Stammkunde sind. Sie kennen ihre Marktmacht, wissen, dass ohne sie nichts mehr läuft, und haben ihre Maßstäbe für K.-o.-Kriterien in Sachen

Verkauf neu definiert. Selbst 60-Jährige unterhalten heute im Durchschnitt drei Bankverbindungen und vergleichen die Service- und Leistungsbereitschaft der einzelnen Anbieter ganz genau. Seien Sie sich Ihrer älteren Kunden nie sicher. Überzeugen und umwerben Sie sie, denn nur mit wirklich herausragendem Service können Sie bei den Generationen 50plus punkten.

### Sie brauchen keine neuen Kunden. Nehmen Sie die Alten.

Bis zu 100% der vermögenden Kunden von Finanzdienstleistungsunternehmen sind älter als 50. Doch leider fehlt es vielen Beratern und Verkäufern häufig am nötigen Fingerspitzengefühl und einem engagierten Dienstleistungsverständnis. Selten sind sie ausreichend für eine angemessene Ansprache und ein passendes Verhalten gegenüber älteren Menschen geschult. Besonders junge Mitarbeiter brauchen unbedingt Unterstützung, um die besonderen Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen älterer Kunden zu verstehen. Fragen Sie sich, ob Sie sich mit Mitte 20 vorstellen konnten, welche Anforderungen ein 60-Jähriger an einen Makler, seine Bank, Versicherung oder Vermögensberatung hat?

Fakt ist, die „Alten“ von heute sind alles, nur nicht alt. Früher waren die Markenzeichen der Großmutter die Kittelschürze und der Dutt. Heutige Großmütter sehen blendend aus, gehen zur Kosmetikerin, kleiden sich modisch und heiraten mit 65 noch ein weiteres Mal. Früher bereiteten sich Männer mit 50 auf ihren Ruhestand vor, heute legen sie dann erst richtig los. Ältere Menschen sind heute fitter, mobiler, informierter, selbstbewusster, kritischer und anspruchsvoller als alle Generationen vor ihnen. Wer Ältere als Senioren anspricht, hat keine Chance.

### Kunden halten statt abstoßen!

Auf die Frage „Was sollte Ihre Bank besser machen?“ antworteten 78% der über 60-jährigen Teilnehmer einer Umfrage: „Eine Beratung, die absolut klar und verständlich ist.“ Es scheint, dass die älteren Kunden ihre Berater nicht (mehr) verstehen. Im Rahmen eines Forschungsprojektes verstanden 91% der Versuchsteilnehmer (überwiegend Akademiker)

den Auszug aus einem Versicherungstext – auch nach mehrmaligem Lesen – nicht. Zwei Drittel der Älteren lehnen Anglizismen ab – weil sie die englische Sprache nicht verstehen.

Wer aber von seinen Kunden nicht verstanden wird, der verkauft weniger. Und anders als „früher“ brechen ältere Kunden ein Beratungs-

oder Verkaufsgespräch, gerne unter einem Vorwand, ab. Wenn Sie also Erfolg wollen, kommunizieren Sie klar, einfach und verständlich. Es ist heute kein Ausdruck von Kompetenz mehr, wenn Sie eine Sprache verwenden, die die Mehrheit der älteren Kunden nicht versteht. Beeindrucken werden Sie damit niemanden, eher vergraulen.

Hier weitere Tipps, mit denen Sie dauerhaft die Loyalität der Kunden 50plus gewinnen:

- Sie legen großen Wert auf persönliche Ansprache und Betreuung. Es ist daher ein absolutes No-Go, wenn der neue Berater auch beim dritten Termin den Namen des Kunden noch nicht kennt.
- Ermöglichen Sie Ihren Kunden eine bequeme Erledigung der Finanzangelegenheiten: Viele Dinge lassen sich einfach per Telefon oder E-Mail regeln. Bieten Sie zusätzlich auch die Möglichkeit von Terminen bei den Kunden zu Hause an.
- Ältere Kunden lieben persönliche Kontakte und Telefonanrufe von vertrauten Personen. Setzen Sie daher auf einen guten Kundenkontakt – und das nicht nur zum Geburtstag und zu Weihnachten. Rufen Sie beispielsweise einen Stammkunden an, um ihm anlässlich der 5-jährigen Geschäftsbeziehung zu gratulieren, oder melden Sie sich zwischendurch auch einfach mal ohne konkreten Anlass.
- Machen Sie individuelle Geschenke statt der langweiligen Flasche Wein oder dem Blumenstrauß für die Frau. ■

Auf die Frage „Was sollte Ihre Bank besser machen?“ antworteten 78% der über 60-jährigen Teilnehmer einer Umfrage: „Eine Beratung, die absolut klar und verständlich ist.“

### Von Helmut Muthers

Der Autor, Mitautor und Herausgeber von Fach- und Hörbüchern wird als Referent beim DKM-Kongress Vertrieb, der bereits zum sechsten Mal inhaltlich von der Buhr & Team Akademie für Führung und Vertrieb AG gestaltet wird, zu hören sein. Der Kongress findet am 26.10.2017 in Halle 3B Raum 8 statt.



# Neue App verwaltet Vermögensschadenhaftpflichtversicherungen

Die CORPORATE INSURANCE Versicherungsmakler GmbH hat eine App für Vermögensschadenhaftpflichtversicherungen (VSH) entwickelt. Der Spezialmakler ermöglicht damit seinen Versicherungsnehmern die kostenlose digitale Verwaltung ihrer Verträge.

**D**er Erfolg digitaler Versicherungsmakler wie Knip oder Clark hat am Versicherungsmarkt für Aufsehen gesorgt. Der Spezialmakler CORPORATE INSURANCE will an die Modelle der Insur- und FinTechs anknüpfen und bietet Versicherungs- und Finanzanlagenvermittlern, Kammerberuflern und Consultants ein Novum: Sie haben nun die Möglichkeit, ihre Berufshaftpflichtversicherung über die neue App VSH zu verwalten. Die für iOS und Android konzipierte App, erhältlich über die Stores von Apple und Google, bietet den Inhabern einer VSH somit die Möglichkeit, jederzeit und überall kostenfrei auf die wichtigsten Informationen ihres Vertrages zuzugreifen. Im gesicherten Bereich der App besteht zudem die Möglichkeit, auch alle vertragsrelevanten Änderungen, zum Beispiel die Änderung des Versicherungsumfanges oder der Adresse, vorzunehmen.

## Ab sofort ohne Papier

Der Vorteil für Vermittler ist, dass sie immer alle wichtigen Informationen sofort zur Hand haben. Gerade im Kundengespräch lässt sich so schnell und unkompliziert die notwendige Berechtigung durch die Versicherungsbestätigung nachweisen. Bei Bedarf kann diese auch jederzeit ausgedruckt und ausgehändigt werden. Ein komplettes Beratungsgespräch wird also künftig auf Basis und mit Unterstützung der App möglich und sinnvoll sein. Auf Papier kann damit verzichtet werden – außer der Nutzer will noch eine Papierfassung haben.

## Umstellung auf die App VSH

Die Installation der App ist einfach. Wer über ein Smartphone verfügt, lädt sich die Anwendung einfach herunter. Der Versicherungsnehmer hat dann die Möglichkeit, einen eigenen Account zu eröffnen. Hierzu meldet er sich an und hinterlegt alle relevanten Unterlagen wie etwa Versicherungsschein

und Bestätigung. Auf die Sicherheit der Informationen wird dabei vonseiten CORPORATE INSURANCE größter Wert gelegt.

Bei der Hinterlegung der Unterlagen sollte darauf geachtet werden, dass je Dokument nur 16 MB zur Verfügung stehen. Es ist daher sinnvoll, nur die wichtigsten Unterlagen wie Originalversicherungsschein, letzten Nachtrag, Versicherungsbestätigung und eventuell die besonderen Bedingungen abzulegen. Hintergrund der Beschränkung ist, dass der Versicherungsnehmer die App nicht mit unnötigen Dokumenten überlädt. Denn alle erforderlichen Informationen holt sich CORPORATE INSURANCE als betreuender Makler in der Folge automatisch von dem jeweiligen Versicherer.

Das komplette Procedere ist wie schon beschrieben kostenfrei, CORPORATE INSURANCE verlangt aber das Maklermandat des Versicherten. Der Versicherte beauftragt die CORPORATE INSURANCE Versicherungsmakler GmbH mit der Betreuung des Vertrages.

## Log-in auch über die Website

Außer über die App besteht auch die Möglichkeit, dass sich Versicherungsnehmer über die Internetseite von CORPORATE INSURANCE in den Vertragsmanager – natürlich mit dem Benutzernamen und dem Passwort – einloggen. Auch hier sind alle erforderlichen Daten im gesicherten und geschlossenen Bereich einzusehen. Änderungen können ebenfalls über diesen Weg vorgenommen werden. Die App bietet den Versicherungsnehmern eine schlanke Lösung, um ihren Berufshaftpflichtvertrag zu verwalten. Für alle Spezialfälle steht das Team von CORPORATE INSURANCE auch weiterhin persönlich zur Verfügung. ■



Von Jens-Olaf Teschke, geschäftsführender Gesellschafter der CORPORATE INSURANCE Versicherungsmakler GmbH

# Anmelden. Auspacken. Freuen.

SELBSTREFLEXION DURCH  
FRAGEBOGEN & CASTING-  
TEILNAHME

EXKLUSIVE WEBINARE &  
VERANSTALTUNGEN

CHANCE AUF  
10.000 € PREISGELD



VERNETZUNG MIT ENT-  
SCHEIDERN DER BRANCHE &  
ANDEREN JUNGMÄKLERN

Bis zum 30. Juni 2017 für den JUNGMÄKLER AWARD 2017 anmelden, über viele Geschenke für den eigenen Erfolg freuen – und zusätzlich die Chance auf 10.000 € nutzen. Nähere Informationen & Anmeldung unter [www.jungmakler.de](http://www.jungmakler.de)

Preise im Gesamtwert von  
über 25.000 € zu gewinnen!

Unterstützt von:

**AssCompact**

**JUNGMÄKLER  
AWARD**

VIEL MEHR ALS NUR EIN AWARD.

Der JUNGMÄKLER AWARD 2017 wird gefördert von:



28.06.2017, ICS Stuttgart



# Forum betriebliche Versorgung: bAV und bKV in Zeiten politischer Reformen

(ac) Der betrieblichen Altersversorgung steht eine Zäsur bevor. Mit dem Betriebsrentenstärkungsgesetz werden die Weichen für dieses Geschäftsfeld komplett neu gestellt. Grund genug, sich ausgiebig zu informieren: Das AssCompact Forum betriebliche Versorgung 2017 in Stuttgart bietet an einem Tag ausführliches Wissen und Weiterbildung zum Thema.

**D**as Betriebsrentenstärkungsgesetz befindet sich derzeit auf der legislatorischen Zielgerade. Mitte Juni wird das Gesetz, das es sich zum Ziel gesetzt hat, die betriebliche Altersversorgung in Deutschland zu stärken, nach vielen politischen und brancheninternen Diskussionen verabschiedet. In diesem zeitlichen Umfeld wird in diesem Jahr auch das AssCompact Forum betriebliche Versorgung in Stuttgart stattfinden. Am 28.06.2017 werden Teilnehmer der traditionsreichen Veranstaltung ausführlich über die Auswirkungen der Reformen auf das bAV- und bKV-Geschäft aufgeklärt.

Rund 30 Aussteller geben an nur einem Tag einen kompakten Überblick über aktuelle Produkte und Dienstleistungen am Markt der betrieblichen Versorgung. Experten der jeweiligen Anbieter stehen

vor und nach dem Rahmenprogramm sowie während der Pausen für die Fragen der unabhängigen Vermittler bereit.

Darüber hinaus haben die Organisatoren des AssCompact Forum betriebliche Versorgung ein umfangreiches Vortragsprogramm zusammengestellt. Die Hauptvorträge der renommierten bAV-Experten werden im Plenum des Internationalen Congresscenters in Stuttgart abgehalten. Sie geben einen aufschlussreichen Überblick über die neuen Herausforderungen und Chancen des bAV- und bKV-Geschäfts im Rahmen der aktuellen politischen Reformen. Zwischen den Hauptvorträgen können sich die Teilnehmer in drei Zeitslots jeweils zwischen sechs Ausstellerworkshops entscheiden und so ein für sie maßgeschneidertes Rahmenprogramm zusammenstellen. Die Themen der Workshopreihen behandeln von generellen Informationen über Haftungsrisiken und Garantiezusagen bis hin zu Fällen aus der Unterstützungskassenpraxis sowie Zielgruppenansprache das

## Die Aussteller des Forums

Allianz | ALTE LEIPZIGER | AXA | Barmenia | CAMPUS INSTITUT | Canada Life | Condor | CONSAL | Continentale | Deutsche Makler Akademie | easy Login | ebase | ERGO | Fidelity | Gothaer | HALLESCHER | HDI | Helvetia | Institut für Vorsorge und Finanzplanung | NÜRNBERGER | PensExpert | R+V | Stuttgarter | SDK | Swiss Life | Württembergische | xbAV | Zurich

(Stand 18.05.2017)

gesamte Themenspektrum der betrieblichen Kranken- und Altersversorgung. Am Tag des Forums können insgesamt bis zu sieben Weiterbildungspunkte der Brancheninitiative „gut beraten“ gesammelt werden.

## AssCompact AWARDS bAV

Zudem zeichnet AssCompact auch in diesem Jahr wieder bAV-Gesellschaften aus, die aus Sicht der unabhängigen Vermittler die Marktanforderungen am besten erfüllen. Dazu hat AssCompact zusammen mit dem IVV Institut für Versicherungsvertrieb den Markt untersucht. Die Favoriten der Vermittler erhalten den AssCompact AWARD bAV 2017.

## Die Hauptreferenten und ihre Themen

### Prof. Thomas Dommermuth

„Auswirkungen der bAV-Reform auf die Steuer und Sozialabgaben + Pensionsrückstellungen“

Der Steuerexperte und Wissenschaftler lehrt seit 1996 an der Hochschule für angewandte Wissenschaften Amberg-Weiden und forscht seit Jahren auf dem Gebiet der Altersvorsorge. Prof. Dr. Dommermuth ist als Nachfolger von Prof. Dr. Heubeck Mitherausgeber der Kommentierung des § 6a EStG im ältesten deutschen Einkommensteuergesetzkommentar Herrmann-Heuer-Raupach.

### Dr. Uwe Langohr-Plato

„Neues aus Rechtsprechung und Politik zur bAV“

Dr. Uwe Langohr-Plato ist Rechtsanwalt und verfügt über eine über 25-jährige Berufserfahrung als Syndikus und Geschäftsführer im Bereich der betrieblichen Altersversorgung spezialisierter Unternehmensberatungsgesellschaften. Sein Spezialgebiet ist die Unternehmensberatung in allen arbeits- und steuerrechtlichen Fragen der betrieblichen Altersversorgung. Daneben ist er unter anderem als Lehrbeauftragter an der FH Köln und der Universität Münster, als Dozent an der Deutschen Makler Akademie (DMA) sowie im Fachausschuss Arbeitsrecht der Arbeitsgemeinschaft für betriebliche Altersversorgung (aba) tätig.

### Dr. Andreas Wimmer

„Das Betriebsrentenstärkungsgesetz – Auswirkungen auf die Versicherungswirtschaft und den Vertrieb“

Nach mehrjähriger wissenschaftlicher Tätigkeit am Institut für Bankeninnovation der Universität Regensburg begann Dr. Andreas Wimmer seine Tätigkeit bei der Allianz im Jahr 2004. Seither bekleidete er verschiedene Positionen, bis er 2015 zum Mitglied des Vorstands der Allianz Lebensversicherungs-AG – Ressort Firmenkunden – berufen wurde. Dr. Wimmer vertritt Unternehmen und Branche im Vorstand der aba (Arbeitsgemeinschaft für betriebliche Altersversorgung) und im Sozialpolitischen Ausschuss des GDV sowie im Ausschuss „Betriebliche Altersvorsorge“ der Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände (BDA).

### Hans Ludwig Flecken

„Erweiterung der Steuervorteile der bAV und die vorgesehenen Verbesserungen im Sozialversicherungsrecht – funktioniert das?“

Hans Ludwig Flecken ist seit 2001 Leiter der Unterabteilung „Gesetzliche Rentenversicherung und zusätzliche Altersvorsorge“ im Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Nach seinem Studium war Flecken bereits in den Jahren 1985 bis 1993 war als Referent im Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung tätig und von 1993 bis 2001 mit der Leitung verschiedener rentenpolitischer Referate beauftragt. ■



„Die betriebliche Altersversorgung wird im Sommer 2017 nicht nur durch den Gesetzgeber und das mit Spannung erwartete Betriebsrentenstärkungsgesetz geprägt, sondern auch durch eine Rechtsprechung des BAG, die mit diversen überraschenden Urteilen nicht gerade zur Rechtssicherheit der für die bAV haftenden Unternehmen beiträgt. Welche Anforderungen sich daraus für die Beratungspraxis ergeben, wird auf dem AssCompact Forum betriebliche Altersversorgung in Stuttgart diskutiert.“

Dr. Uwe Langohr-Plato

# Das war die AKS>tomorrow-Tour – Die Zukunft beginnt jetzt

(ac) Was muss passieren, damit Arbeitskraftssicherung in Zukunft den Stellenwert erhält, der ihr zukommt? Über 1.200 Vermittler begaben sich bei der AKS>tomorrow-Tour 2017 von Franke und Bornberg auf die Suche nach Antworten und bekamen umfassende Informationen und Tipps für den Beratungsalltag an die Hand.

**D**ie Zukunft ist kein Unfall. Sie kommt nicht plötzlich und unerwartet, sondern beginnt in der Gegenwart. Und die sieht so aus: Drei von vier Haushalten in Deutschland stehen bei Verlust der Arbeitskraft ohne privaten Versicherungsschutz da. Der oft und gern beschworene Trend zur Biometrie hinterlässt in den Zugangsstatistiken der Assekuranz noch zu wenig Spuren. Auf der AKS>tomorrow-Tour 2017 begab man sich daher auf die Suche nach Antworten. Zwei Plenumsvorträge, sechs Workshops und eine Podiumsdiskussion boten eine geballte Ladung an Informationen. Mit dabei: Initiator Michael Franke, Geschäftsführer der Franke und Bornberg GmbH, sowie 32 ausgewiesene Fachleute – Vorstände und Entscheider von namhaften Biometrieversicherern, Maklerkollegen sowie das Team von Franke und Bornberg und vers.diagnose. Das sind die entscheidenden Ergebnisse.

## Ein gutes Produkt ist nicht genug

Besser ist kaum möglich – Berufsunfähigkeitsversicherungen (BU) sind nach über 20 Jahren Qualitätswettbewerb so leistungsfähig wie nie. Doch das reicht nicht. Schlussendlich zählt für Kunden, wie ihr Leistungsanspruch bearbeitet und begleitet wird. Versicherte sind in dieser extrem belastenden Situation oft nicht fähig, ohne Hilfe seitenlange Fragebögen zu beantworten und alle Unterlagen sowie ärztlichen Befunde beizubringen. Fast jeder vierte Leistungsantrag wird nicht

weiter verfolgt, häufig weil sich die gesundheitliche Situation wieder gebessert hat. Aber mancher Antrag scheitert auch daran, dass entscheidende Informationen fehlen. Unabhängige Vermittler sind gut beraten, ihre Kunden zu unterstützen und sich für die Regulierungspraxis der Versicherer zu interessieren. Kein einfaches Unterfangen, denn im Markt kursieren widersprüchliche Kennzahlen, wie Franke am Beispiel der oft falschen Interpretation von Ablehnungsquoten nachwies. Für Außenstehende erschließt sich kein valides Bild der Leistungspraxis, aber genau das versuchen jene Bewertungsverfahren, die allein auf Selbstauskünfte der Versicherer setzen. Im Gegensatz dazu prüfen Franke und Bornberg die Regulierung vor Ort in den Unternehmen und machen Stichproben.

## Preis contra Leistung?

In Zukunft kann sich das Verhältnis von Preis und Leistung zu einer Sollbruchstelle entwickeln. Die meisten Vermittler bekräftigen zwar, eine BU nicht nur nach dem Preis zu verkaufen. Die Umsätze sprechen aber eine andere Sprache. Und Top-Leistungen zum Schnäppchenpreis funktionieren nicht auf Dauer. Wer Premium auch auf Dauer will, darf die Diskussion um den Preis nicht scheuen. Noch kostet es viele Makler Überwindung, ihren Kunden nicht das billigste gute Produkt zu empfehlen. Langfristig auskömmlich kalkulierte Tarife bleiben auf der Strecke. Andererseits klettert im Bestand ein vermeintlicher Schnäppchenpreis schon jetzt in Richtung Bruttoprämie, wenn das Gewinnpolster schwindet. Auch Garantieprämien bieten keine Sicherheit, denn oft erodiert mit den Gewinnen auch die Kulanz im Leistungsfall. Notstandsregelungen bieten den allerletzten Notausstieg.



Quelle: Franke und Bornberg GmbH

Die Teilnehmer der AKS>tomorrow-Tour 2017 konnten sich in Vorträgen, Workshops und einer Podiumsdiskussion umfassende Informationen einholen.

Manches Produktfeature erweist sich ebenfalls als Gift für Stabilität. Nur ein Beispiel: Muss der Kunde Leistungen bei Arbeitsunfähigkeit (AU) nicht gleichzeitig mit der BU-Rente beantragen, spielt er vielleicht auf Zeit und rettet sich über die Zehnjahresfrist. Der Versicherer kann dann keine Anfechtung mehr erklären und muss auch bei Anzeigepflichtverletzung leisten. Was einem nützt, kann vielen schaden. Jede Verbesserung für sich bringt wahrscheinlich noch keine Gefahr für das Versichertenkollektiv, die Summe aller Verbesserungen aber durchaus.

## Alles oder nichts?

Noch nie war die BU so gut wie heute. Aber auch die Top-BU ist nicht immer die bestmögliche Absicherung, allein schon, weil Kunden sie nicht bekommen oder nicht bezahlen können. Kein Schutz ist da auch keine Lösung. EU, EMI, Dread Disease, MultiRisk oder Grundfähigkeitsversicherungen bieten einen Ausweg. Keines dieser Produkte eignet sich für alle Menschen gleich gut. Je nach Tätigkeit und Stellung im Beruf gibt es unterschiedliche Leistungsauslöser. Intelligente Werkzeuge wie der auf Leistungsstatistiken basierende AKS-Index helfen, diese Komplexität zu bewältigen. Das erleichtert zugleich die gesetzeskonforme Beratung. Denn die IDD verlangt, dass (nicht nur) der Makler individuell auf die Kundensituation eingeht. Seine Empfehlung muss sich einfach und verständlich daraus ableiten lassen. Intelligente Kundenprofile auf Basis des AKS-Index unterstützen die Auswahl. Simple Produktlisten aus Vergleichsprogrammen haben spätestens bei Inkrafttreten der IDD in Deutschland ausgedient.

## Digitalisierung – ob wir wollen oder nicht

Das Internet beeinflusst das Leben unserer Kunden. Für die meisten ist es mittlerweile die erste Informationsquelle, noch vor Freunden, Fernsehen oder Zeitung. Seine Protagonisten Google, Amazon oder Apple verändern Wahrnehmung und Erwartungen an Handel und Dienstleister. Schnell muss es gehen, einfach sein, flexibel und zu jeder Tages- und Nachtzeit erreichbar. Wer diesen Anspruch ignoriert, verliert Kunden – nicht immer sofort, aber mit Sicherheit auf lange Sicht.

Vier von fünf Deutschen informieren sich vor dem Versicherungskauf online. 4,53 Millionen Kunden haben 2016 eine Versicherung im Internet abgeschlossen, seit 2013 ein Zuwachs von fast 75%. Noch bildet die hohe Komplexität der Versicherungsbranche einen Schutzwall vor neuen, innovativen Geschäftsmodellen. Aber das darf keine Beruhigungsspieler sein. Denn dieser Schutzwall wirkt nur gegenüber den tradierten Geschäftsprozessen, nicht aber bei unseren Kunden. Obwohl sie wissen, dass Vorsorge wichtig ist, verweigern sich insbesondere junge Menschen der überkommenen Ansprache. Warum sollten sie umständlich einen Termin vereinbaren, einen wildfremden Menschen in die Wohnung lassen und dann etwas unterschreiben, was sie nicht verstehen? Kann das nicht so einfach sein wie Shoppen bei Amazon oder Zalando? Und bei Fragen gibt es ja Siri und Alexa ... Im Ergebnis werden immer weniger junge Menschen erreicht. Der Schutzwall wird zum eigenen Gefängnis.

## Sonderedition „Arbeitskraftsicherung“

AssCompact war als Medienpartner ebenfalls auf der AKS>tomorrow-Tour vertreten und brachte in diesem Zusammenhang die dieser Ausgabe beigeheftete Sonderedition „Arbeitskraftsicherung“ heraus.

Franke und Bornberg stellten neue digitale Werkzeuge für Kundengewinnung und Beratung vor, die bereits mit Kooperationspartnern getestet werden konnten. In der Biometrie sind digitale Prozesse ohne elektronische Risikoprüfung gar nicht denkbar. Mit einer komplett integrierten Version von vers.diagnose sind Franke und Bornberg auch hier digital unterwegs.

## InsurTechs – Partner statt Gegner

InsurTechs haben einen kritischen Blick auf unsere Branche und decken Defizite auf. Als technisch getriebene Unternehmen finden sie schneller heraus, was Verbraucher erwarten. Ihnen gelingt es, Komplexität zu reduzieren. Dass hinter einem schlanken Dialog umfangreiche Algorithmen stehen können, muss den Kunden nicht kümmern. Was einfach aussieht, ist drinnen komplex – und nicht umgekehrt. Und sie bedienen den Wunsch nach Tempo und Verfügbarkeit: keine Öffnungszeiten, keine Termine. InsurTechs bedienen aber häufig nur ein kleines Segment. Und nicht jeder will auch digital abschließen. Gerade Biometrieprodukte wie die BU bilden digital nur den „idealen“ Kunden ab. Bei komplexeren Vorerkrankungen endet der digitale Weg oft noch in der Sackgasse.

Franke und Bornberg zeigten Auswege auf. Sie sind in der InsurTech-Szene gut vernetzt und erlaubten einen Blick hinter die Kulissen des Hackathons #\_hackNEXT, ein Gemeinschaftsprojekt mit Allianz, zeb und Data Art. Hier wurden attraktive Anknüpfungspunkte für eine Verbindung von analoger und digitaler Welt erkennbar. Das macht die Zukunft schon heute ein Stück besser. ■

# Wie kann ich Mitarbeiter immer wieder neu motivieren?

**E**s ist wichtig, das Thema Motivation nicht falsch zu verstehen. Sie müssen nicht durchgehend Motivator Ihrer Mitarbeiter sein! Zumindest nicht direkt, jeden Tag durch eine neue Aktion, durch eine neue Vorstellung, durch eine neue Motivationsmaßnahme. Vielmehr sind ein motivierender organisatorischer Rahmen und eine partnerschaftliche Form der Zusammenarbeit von Bedeutung. Folgende acht Themen sollten Sie unbedingt beachten:

## 1. Setzen Sie Ihre Mitarbeiter in deren Stärken ein

Oftmals werden Mitarbeiter eingestellt. Später kommen dann immer mehr neue, andere, „damals nicht erwartete“ Aufgaben hinzu. Aber weil kein nächster Mitarbeiter wirtschaftlich machbar ist, muss der alte nochmals ran. Sorgen Sie weitestgehend dafür, dass Ihre Mitarbeiter – abgestimmt auf ihre Begabungen und ihre Talente – eingesetzt werden. Es ist IHRE Aufgabe, die Eignung durch Gespräche und Beobachtung herauszufinden.

## 2. Beachten Sie den Entwicklungsstand

Im Tagesgeschäft verliert man häufig den Blick dafür, ob ein Mitarbeiter einer Aufgabe wirklich gewachsen ist. Weder Überforderung noch permanente Unterforderung sind hilfreich. Und wenn Sie die nächste Aufgabe übertragen wollen, die von Ihrem Mitarbeiter noch nicht ohne Weiteres erledigt werden kann, haben Sie zuerst folgende Aufgabe:

## 3. Entwickeln Sie Ihre Mitarbeiter weiter

Je mehr Ihre Mitarbeiter stärkengerecht eingesetzt werden und sich weiterentwickeln können, umso mehr freuen sie sich auf den nächsten Arbeitstag. Fördern Sie die Stärken Ihrer Mitarbeiter durch individuelle Unterstützung, durch Coaching, durch gezielte Weiterbildung.

## 4. Verschaffen Sie einen spannenden Ausblick

Nichts ist langweiliger als zu wissen: Was ich heute mache, mache ich in zehn Jahren immer noch. Es geht nicht primär und unbedingt darum, dass Ihr Mitarbeiter bei Ihnen sieben Karrieresprünge machen muss. Es geht vielmehr darum, immer bedeutender in Ihrem Unternehmen zu werden.

## 5. Sorgen Sie für eine beziehungsstarke Zusammenarbeit

Arbeiten Ihr Mitarbeiter gern für Sie? Prüfen Sie Ihre Beziehung, Ihre Zusammenarbeit in Gesprächen. Haben Sie einen größeren Vermittlerbetrieb, lassen Sie extern moderierte Workshops zu. Scheuen Sie sich nicht vor ehrlichem Feedback. Und wichtig: Nehmen Sie sich aus der Kritik nicht aus. Sicher sind Sie Chef, Sie sind aber nicht unfehlbar ...

## 6. Bringen Sie Ihren Mitarbeitern Vertrauen entgegen

In Ihren Mitarbeitern steckt viel mehr, als Sie glauben. Auch wenn sie nicht alles „richtig“ machen, vertrauen Sie Ihren Mitarbeitern. Fördern Sie Ideen, seien Sie aufmerksam. Und geben Sie – auch wenn es immer wieder mal Fehler gibt – Aufgaben vollverantwortlich ab.

## 7. Erkennen Sie (auch kleine) Erfolge an

Seien Sie aufmerksam, wenn Ihr Mitarbeiter die Dinge richtig macht. Verstärken Sie hervorragende Leistungen durch Anerkennung und Bestätigung. Geben Sie sofortiges Feedback. Sorgen Sie dafür, dass Ihr Mitarbeiter Ihre Erwartungshaltung kennt. Nutzen Sie Incentives, aber seien Sie maßvoll. Deren Wirkung nutzt sich – wenn zu oft oder zu viel – immer mehr ab.

## 8. Setzen Sie Ziele, aber definieren Sie nicht kleinkariert den Weg

Besprechen und vereinbaren Sie mit Ihren Mitarbeitern für die entscheidenden Aufgabenbereiche Ziele. Setzen Sie bei den Nicht-Routine-Aufträgen einen Termin, aber beschreiben Sie nicht kleinkariert jeden Schritt. Sorgen Sie dafür, dass Initiative und Mitdenken Ihrer Mitarbeiter nicht in Überregulierung erstickt werden.

Das Allerwichtigste im fordernden Makleralltag: Lassen Sie Ihre Aufmerksamkeit im Umgang mit Ihren Mitarbeitern nicht in den Fluten Ihres Geschäftsalltags ertrinken. ■



Von Steffen Ritter

Steffen Ritter ist Geschäftsführer des IVV Institut für Versicherungsvertrieb, des Institut Ritter und Mitinitiator des Jungmakler Awards. In AssCompact behandelt er in Folge Themen, die – nicht nur, aber insbesondere – für junge Makler und Maklerinnen wichtig sind.

Jetzt noch für den Jungmakler Award 2017 bewerben!  
(Bewerbungsschluss 30.06.2017)  
[www.jungmakler.de/club](http://www.jungmakler.de/club)

### » News

#### Versicherung erkennt bestehende Berufsunfähigkeitsversicherung nicht an

Das Landgericht (LG) München entschied über die Anerkennung einer Berufsunfähigkeit sowie die damit verknüpfte Leistungspflicht des Versicherers. Beim Unterlassen einer Erklärung durch den Versicherten, ob und zu welchem Zeitpunkt die Leistungspflicht eintritt, ist zugunsten des Versicherungsnehmers zu entscheiden.



» [...] Wenn die bedingungsgemäße Berufsunfähigkeit vom Antragsteller bewiesen ist, folgt das ebenso bedingungsgemäße Anerkenntnis des Versicherers. Leider wird sich der Versicherer ohne die Klage des Betroffenen nicht bewegen lassen, ein ausstehendes Anerkenntnis auszusprechen. Hier fehlt den Leistungsprüfern gerne auch der Respekt gegenüber den Versicherten und oft genug auch die Kenntnis der Rechtsprechung. [...]

#### Suchmaschinenwerbung kostet die Versicherer mehr Geld

Versicherer, die Suchmaschinenwerbung betreiben, mussten im vergangenen Jahr 36 Euro mehr für eine Kontaktabragung bezahlen als 2015. Außerdem nimmt die Onlinesuche der Kunden über Smartphones und Tablets zwar zu, aber über diese mobilen Endgeräte kann bisher nur wenig Geschäft generiert werden. Dies sind Ergebnisse der Studie „Customer Journey Analyse Versicherungen“, die zudem ergab, dass Vergleichsportale den Marktdruck erhöhen.



» [...] Es würde der Versicherungswirtschaft guttun, wenn sie sich auf deutsche Begriffe und keine Wortschöpfungen einlassen würde. Schon der Studienname „Customer Journey Analyse Versicherungen“ zeugt nicht von durchdachter Namensgebung. Wenn schon „English“ dann vollständig. Versicherungen heißt dann „Insurances“. Ob die „Userbedürfnisse“ mit derartigen Wortschöpfungen getroffen werden, bleibt zweifelhaft. Was spricht eigentlich gegen eine verständliche Wortwahl??? [...]

Informieren und kommentieren unter [www.asscompact.de](http://www.asscompact.de)

### » TV

AssCompact TV Thementag  
**Gewerbeversicherung**  
mit sieben Unternehmen aus der Branche



### » Facebook



Ansehen unter [www.asscompact.de/tv](http://www.asscompact.de/tv)

### » Veranstaltungskalender

07.06.2017  
**Expertenforum Fondspolice**  
Allianz Lebensversicherungs-AG  
Berlin

21.06.2017  
**10. Tag der saarländischen Versicherungswirtschaft: Versicherung 4.0 – Revolution oder Evolution?**  
Verbände der saarländischen Versicherungswirtschaft/IHK des Saarlandes  
Saarbrücken

27.06.2017  
**Fokus Gesundheit – Wenn die Gesundheit vom Budget abhängt**  
HALLESCHER Krankenversicherung a. G.  
Düsseldorf

28.06.2017  
**AssCompact Forum betriebliche Versorgung**  
bbg Betriebsberatungs GmbH  
Stuttgart

29.06.2017  
**5. BU-Experten-Tage**  
BU-Expertenservice GmbH  
Frankfurt am Main

05.07.2017  
**Webinar: Erfolgreiche Nachfolgeplanung**  
Bestandsmarktplatz  
online

Weitere Veranstaltungen unter [www.asscompact.de/kalender](http://www.asscompact.de/kalender)



## Urteile kurz & knapp zusammengefasst

### ◆ Welche Versicherung zahlt bei Butangasexplosion in Wohnung?

Wenn ein Mieter in seiner Wohnung grob fahrlässig eine Butangasexplosion verursacht und dadurch ein Schaden am Gebäude entsteht, muss die Wohngebäudeversicherung dafür aufkommen. Im vorliegenden Fall wollte ein Mann in seiner Wohnung Cannabis-Öl herstellen. Dabei kam es zu einer Explosion. Die Wohngebäudeversicherung zahlte, forderte aber die Hälfte des Betrags von der Haftpflichtversicherung des Mannes. Der BGH urteilte, dass die Gebäudeversicherung nur dann auf die Haftpflichtversicherung des Mieters zurückgreifen kann, wenn dieser den Schaden durch einfache Fahrlässigkeit herbeigeführt hätte.

Bundesgerichtshof, Urteil vom 26.10.2016, Az.: IV ZR 52/14

### ◆ Kein Widerspruch gegen im Antragsmodell geschlossene Rentenversicherung

Will ein Versicherungsnehmer nach Vertragsübernahme dem Vertrag einer Rentenversicherung insgesamt widersprechen, hängt der Erfolg des Widerspruchs von den Umständen bei Vertragsgründung ab. Der Widerspruch ist erfolglos, wenn der Rentenversicherungsvertrag im Antragsmodell geschlossen wurde.

Bundesgerichtshof, Urteil vom 23.03.2017, Az.: IV ZR 365/13

### ◆ Kein Versorgungsausgleich nach Misshandlung der Ehefrau

Nach einer Scheidung werden die in der Ehezeit erworbenen Rentenansprüche zwischen den Eheleuten geteilt. Etwas anderes kann gelten, wenn der Versorgungsausgleich grob unbillig wäre. Im verhandelten Fall hatte der Ehemann gegen seine Frau mehrfach schwere Körperverletzung begangen, wovon eine einem Tötungsversuch gleichkam. Eine Teilhabe des Ehemannes an den Rentenansprüchen der Ehefrau ist nicht mehr zu rechtfertigen.

Oberlandesgericht Oldenburg, Beschluss vom 18.04.2017, Az.: 3 UF 17/17

### ◆ Drei-Zeugen-Testament setzt Todesgefahr voraus

Eine durch ein Drei-Zeugen-Testament angeordnete Testamentsvollstreckung kann unwirksam sein, wenn nicht festgestellt werden kann, dass sich der Erblasser bei der Errichtung des Nottestaments in akuter Todesgefahr befand oder die drei anwesenden Zeugen von einer akuten Todesgefahr überzeugt waren. Entscheidend ist, dass der Tod des Erblassers vor dem Eintreffen eines Notars zu befürchten ist. Klinisch muss er die unmittelbar bevorstehende Endphase seines Lebens erreicht haben. Der Todesgefahr gleichgestellt ist die Gefahr einer drohenden Testierunfähigkeit.

Oberlandesgericht Hamm, Beschluss vom 10.02.2017, Az.: 15 W 587/15; rechtskräftig

### ◆ Schadenersatz bei Fenstersprung einer dementen Patientin

Ein Krankenhaus kann gegenüber einer dementen Patientin zu Schadenersatz verpflichtet sein, wenn sie durch das ungesicherte Fenster ihres Krankenzimmers entweichen will und dabei in die Tiefe stürzt. Das Krankenhaus hat gegen seine vertraglichen Fürsorgepflichten und gegen die ihm obliegende Verkehrssicherungspflicht verstoßen. Angesichts des Krankheitsbildes hätte das Personal einen Fluchtversuch durch das Fenster in Betracht ziehen müssen. Das pflichtwidrige Unterlassen von Vorkehrungen dagegen begründet eine Haftung.

Oberlandesgericht Hamm, Urteil vom 17.01.2017, Az.: 26 U 30/16; rechtskräftig

### ◆ Unfall mit Vaters Auto: Kaskoversicherung muss zahlen

Fährt der führungsberechtigte Sohn eines Fahrzeughalters unerlaubt mit dessen Wagen und verursacht dabei einen Unfall, muss die Kaskoversicherung für den Schaden aufkommen, wenn der Vater beim Verleihen des Wagens nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat. Die Versicherung berief sich auf die Versicherungsbedingungen, wonach man sein Auto nicht von jemandem fahren lassen darf, der keine Fahrerlaubnis hat. Im vorliegenden Fall war jedoch vereinbart, dass ein Freund des Sohnes fuhr. Der Vater hat daher nicht mit einem eigenmächtigen Handeln des Sohnes rechnen müssen und hat daher nicht grob fahrlässig gehandelt.

Oberlandesgericht Oldenburg, Urteil vom 22.03.2017, Az.: 5 U 174/16, rechtskräftig



## Unangemessene Benachteiligung des Versicherungsnehmers durch den Versicherer

(ac) Grundsätzlich sind Individualvereinbarungen zwischen Berufsunfähigkeitsversicherern und deren Kunden erlaubt, aber nur wirksam, wenn sie den Versicherten nicht unangemessen benachteiligen. Der Versicherer dürfe „seine überlegene Sach- und Rechtskenntnis nicht zum Nachteil des Versicherungsnehmers [ausnutzen]“. Das hat der Bundesgerichtshof (BGH) entschieden. „Die dem Versicherer geläufigen Regelungen über die Erklärung eines Leistungsanerkanntnisses, dessen Reichweite und das Nachprüfungsverfahren sind für den durchschnittlichen Versicherungsnehmer nur schwer und mitunter überhaupt nicht durchschaubar“, argumentiert der BGH. Im konkreten Fall war die Klägerin im Jahr 2011 an einer Depression erkrankt und hat Leistungen aus ihrer Berufsunfähigkeitsversicherung beantragt. Die beklagte Versicherungsgesellschaft verlangte allerdings noch eine ärztliche Einschätzung zum Grad der Berufsunfähigkeit. Um bei der Klägerin nicht noch für zusätzlichen Aufwand zu sorgen, bot der Versicherer ihr eine befristete Kulanzleistung an. Dieser Leistungsvorschuss sollte ein Jahr lang gezahlt werden, ohne dass die zunächst verlangte weitere

ärztliche Einschätzung vorliege. Jedoch stimmte die Klägerin im Rahmen dieser Vereinbarung zu, dass die Einschätzung nach den Grundsätzen der Erstprüfung im Januar 2012 nachgeholt werde. Die Regeln zum Nachprüfverfahren wurden dadurch ausgehebelt. Als die Klägerin dann 2012 zur ärztlichen Begutachtung antrat, wurde der Frau wieder volle Arbeitsfähigkeit bescheinigt. Der Versicherer stellte infolgedessen die Leistungen ein.

### Weg der Klägerin bis zum BGH

Die darauf folgende Klage der Frau vor dem Landgericht Saarbrücken auf Rentenzahlungen und Freistellung von der Beitragspflicht wurde abgewiesen. Die Berufung der Klägerin beim Oberlandesgericht (OLG) Saarbrücken ergab für die beklagte Gesellschaft eine Nachzahlung von 5.350 Euro (Rentenbetrag für Januar bis Oktober 2012) sowie weitere 456,68 Euro (Beitragsrückerstattungen für den genannten Zeitraum) nebst Zinsen. Daraufhin legte die beklagte Versicherungsgesellschaft Revision beim BGH ein. Der BGH wies die Revision zurück und bestätigte das Urteil des OLG.

BGH, Urteil vom 15.02.2017, Az.: IV ZR 280/15

Anzeige

## Bei uns finden Sie den perfekten Nachfolger

Die Nachfolgefrage ist für jeden Unternehmer ein schwieriges und auch emotionales Thema. Ein klares und ausgereiftes Konzept ist die Grundvoraussetzung für einen erfolgreichen Übergang. Setzen Sie daher bei Ihren Nachfolgeplänen auf unsere Expertise.

### Wie bieten:

- einen umfassenden Anzeigenmarkt
- individuelle Betreuung
- langjährige Erfahrung
- breites Netzwerk

Damit auch Ihre Zukunft Bestand hat!  
Jetzt informieren: [www.bestandsmarktplatz.de](http://www.bestandsmarktplatz.de)



Eine Initiative von:

**AssCompact**  
Unternehmens- & Individual-Unternehmens

**Resultote**  
Institut für Finanzstrategie  
und Vermögensplanung (AG)

**DER BESTANDSMARKTPLATZ**  
Und Ihre Zukunft hat Bestand.

## Keine Pflichtverletzung bei vorhandener Plausibilität der Anlage

(ac) Ein Vermittler riet einem Anleger, seine Lebensversicherung an eine Firma zu verkaufen, die kurze Zeit später insolvent ging. Ist jedoch die Plausibilität der Anlage vorhanden, kann sich der Anleger laut BGH nicht darauf berufen, allein das Fehlen der notwendigen Überprüfung sei maßgeblich, um gegen den Vermittler vorgehen zu können. Im verhandelten Fall klagte der Anleger gegen den Vermittler auf Schadenersatz. Letzterer habe seine Verpflichtung zur Vornahme einer Plausibilitätsprüfung verletzt. Nachdem sowohl das Landgericht Frankenthal als auch das Oberlandesgericht Zweibrücken zugunsten des Anlegers entschieden hatten, landete der Fall vor dem BGH. Laut diesem kann eine unterlassene oder unvollständige Plausibilitätsprüfung nur dann zur Haftung des Vermittlers führen, „wenn die vorzunehmende Prüfung Anlass zu Beanstandungen gegeben hätte“. Ausschlaggebend seien hier Schutzzweckerwägungen. Selbst wenn der Vermittler eine Pflichtverletzung begehe, die danach durchgeführte „hypothetische Plausibilitätsprüfung“ zu keiner Beanstandung geführt hätte, habe der Anleger trotzdem ein Investment erhalten, das den Plausibilitätsanforderungen entspricht.

BGH, Urteil vom 30.03.2017, Az.: III ZR 139/15

## Wann unterliegen Wohngebäudeversicherungen der Feuerschutzsteuer?

(ac) Feuerschutzsteuer fällt für Wohngebäudeversicherungen nur dann an, wenn die Versicherung auch tatsächlich Feuerisiken abdeckt. Das Finanzgericht Köln hatte darüber zu entscheiden, ob bei verbundenen Wohngebäudeversicherungen neben Versicherungssteuer auch Feuerschutzsteuer anfällt. Im verhandelten Fall reichte eine Versicherungsgesellschaft Klage gegen einen Feuerschutzsteuerbescheid ein. Die Klägerin bietet Wohngebäudeversicherungen an, die ausdrücklich kein Feuerrisiko absichern. Das Bundeszentralamt für Steuern vertrat die Auffassung, seit der Neufassung des § 1 Abs. 1 Nr. 2 Feuerschutzsteuergesetz zum 01.07.2010 unterliegen Wohngebäudeversicherungen auch dann der Feuerschutzsteuer, wenn sie keinen tatsächlichen Schutz gegen Feuerrisiken bieten. Bereits die abstrakt bestehende Möglichkeit des Einschlusses von Feuerversicherungsschutz bei verbundenen Wohngebäudeversicherungen sei ausreichend.

### Ausschlaggebend sind die Versicherungsbedingungen

Die Klage war erfolgreich. Das Gericht stützt seine Entscheidung auf den Wortlaut des Gesetzes. Danach muss die Wohngebäudeversicherung auch Gefahren abdecken, die Gegenstand einer Feuerversicherung sein können, damit sie der Feuerschutzsteuer unterliegt. Es kommt darauf an, dass nach den Versicherungsbedingungen tatsächlich auch Feuerrisiken abgesichert worden sind. Eine potenzielle Versicherbarkeit reicht laut dem Gericht nicht aus.

FG Köln, Urteil vom 03.04.2017, Az.: 2 K 3652/14

## Häusliches Arbeitszimmer auch bei Selbstständigen abzugsfähig

(ac) Aufwendungen für ein häusliches Arbeitszimmer können nach § 4 Abs. 5 Satz 1 Nr. 6b Satz 1 des Einkommensteuergesetzes steuerlich abzugsfähig sein, „wenn für die betriebliche oder berufliche Tätigkeit kein anderer Arbeitsplatz zur Verfügung steht“ (Satz 2). Der Bundesfinanzhof (BFH) hat entschieden, dass ein solcher „anderer Arbeitsplatz“ bei einem Selbstständigen nicht zwangsläufig jeder Schreibtischarbeitsplatz in seinen Betriebsräumen sein kann.

Im Urteilsfall war der als Logopäde selbstständig tätige Kläger in zwei Praxen in angemieteten Räumen tätig, die überwiegend von seinen vier Angestellten genutzt wurden. Für Verwaltungsarbeiten nutzte er ein häusliches Arbeitszimmer. Das Finanzgericht (FG) gelangte zu der Auffassung, dass eine Erledigung der Büroarbeiten in den Praxisräumen – auch außerhalb der Öffnungszeiten – nicht zumutbar sei, sodass die Aufwendungen für das häusliche Arbeitszimmer begrenzt (Höchstbetrag: 1.250 Euro) abzugsfähig seien.

### Beschaffenheit des Arbeitsplatzes ist zu prüfen

Auch der BFH folgte dieser Ansicht. Soweit die Nutzung des Arbeitsplatzes in einer Weise eingeschränkt ist, dass der Steuerpflichtige in seinem häuslichen Arbeitszimmer einen nicht unerheblichen Teil seiner Tätigkeit verrichten muss, kommt das Abzugsverbot nicht zum Tragen. Auch der Selbstständige kann daher auf ein häusliches Arbeitszimmer angewiesen sein. Hierbei sei der Einzelfall jeweils zu prüfen. Ausschlaggebend können sowohl die Beschaffenheit des Arbeitsplatzes (Größe, Lage, Ausstattung) als auch die Rahmenbedingungen seiner Nutzung sein.

BFH, Urteil vom 22.02.2017, Az.: III R 9/16

## Strittiger Schadenersatzanspruch nach Überfahren einer Bodenschwelle

(ac) Fährt man zu schnell über eine Bodenschwelle, droht ein unversicherter Schaden am Fahrzeug. Fährt man aber mit der vorgesehenen Geschwindigkeit über eine Schwelle, die vorher nicht zu erkennen war, liegt ein versicherter Unfall vor. Nur wenn die Bodenschwelle vorher erkennbar wäre, liegt kein versicherungsrelevanter Betriebsschaden vor. Im konkreten Fall fuhr der Kläger mit seinem Wohnmobil mit einer Geschwindigkeit von etwa 50 km/h über eine Bodenschwelle. Es entstand ein erheblicher Schaden in Höhe von rund 12.000 Euro an der Bodengruppe des Wohnmobils. Nach Ansicht des Klägers liegt hierin ein Unfall vor, da er die Bodenschwelle aufgrund der örtlichen Verhältnisse sowie der Sichtverhältnisse nicht habe erkennen können. Dessen Versicherung vertrat hingegen die Auffassung, dass hierbei ein Betriebsschaden vorliege, der aus dem Betrieb des Fahrzeugs entsteht und somit nicht vom Versicherungsschutz umfasst ist.

### LG München: Unfall liegt vor

Die Klage des Wohnmobilhalters war erfolgreich. Versichert seien Unfälle des Fahrzeugs, und ein solcher liege vor, so das Gericht. Betriebsschäden seien solche, die zwar auf einer „Einwirkung mechanischer Gewalt beruhen, aber zum normalen Betrieb des Kfz gehören“. Dagegen seien Unfälle Ereignisse, die „von außen plötzlich mit mechanischer Gewalt auf das Fahrzeug einwirken“. Das Landgericht (LG) München stufte den Vorfall somit als Unfall ein. Entscheidend sei, dass die Bodenschwelle für den Fahrer vorher nicht erkennbar gewesen sei. Damit sei diese für ihn auch „plötzlich“ im Sinne der Versicherungsbedingungen gewesen. Etwas anderes gelte nur, wenn die Bodenschwelle vorher erkennbar gewesen wäre. Der Kläger habe aber glaubhaft und nachvollziehbar darlegen können, dass dies nicht so gewesen sei.

LG München, Urteil vom 13.01.2017, Az.: 10 O 3458/16

Anzeige

# AssCompact

HEFTVORSCHAU 07|2017

## » Titelformat

Interview mit Oliver Lang, Dr. Frank Ulbricht und Christina Schwartmann, Vorstände der BCA AG

## » Sonderthemen

Haftpflcht Gewerbe / Privat  
Software / Digitalisierung / InsurTechs

## » Weitere Themen

Beitrag der Mr-Money Service GmbH zum digitalen Maklerbüro, Interview mit Dennis Potreck, Geschäftsführer der MOTIONS – CONSULTING GmbH, Einschätzungen von KPMG-Anwalt Kai Wischnat zu Neuerungen im Datenschutz sowie weitere aktuelle Artikel und Kurzmeldungen.

Das Heft erscheint in der ersten Juliwoche.

**1. PLATZ**  
bei 28% im relevanten Markt  
Print  
in der Zielgruppe Wirtschaft und Finanzen

**HÖCHSTE  
RELEVANZ**

09/2016 **YouGov**  
www.yougov.de

**1. PLATZ**  
Jahreskontakt 49%  
Print, D z pro Jahr  
in der Zielgruppe Wirtschaft und Finanzen

**HÖCHSTE  
REICHWEITE**

09/2016 **YouGov**  
www.yougov.de





## Rechtssicher im Makleralltag

(ac) Dokumentation, Datenschutz und Regulierung erfordern ein genaues Hinsehen bei rechtlichen Themen im Maklerbüro. Viele suchen deshalb professionelle Unterstützung in Rechtsfragen. Einiges kann der Makler aber auch selbst in die Hand nehmen. Das Sonderthema gibt Hinweise.

**L**aut einer Studie des Marktforschungsinstituts YouGov haben im Jahr 2016 bereits über die Hälfte der Finanz- und Versicherungsmakler Rechtsberatung in Anspruch genommen. Die Gründe liegen auf der Hand: steigendes Haftungsrisiko und strengere Regulierung des Versicherungsvertriebes. Auch die wachsende Nutzung von Apps, die Einbindung von Vergleichsportalen und ganz allgemein der vermeintliche Ruf des Kunden nach mehr digitaler Ansprache und Vernetzung führten dazu, dass rechtliche Fallstricke für den Makler immer schwerer zu erkennen sind. Die gute Nachricht lautet: Es gibt Anwälte und Beratungsinstitutionen, die sich mit der Rechtslage der Versicherungsmakler bestens auskennen. Einige der Experten kommen in diesem Sonderthema zu Wort und bieten – ohne den Anspruch auf Vollständigkeit – einen Querschnitt wichtiger rechtlicher Fragen, die Maklern unter den Nägeln brennen: von den großen Themen der Gesetzgebung wie MiFID 2 und IDD bis hin zur konkreten Umsetzung rechtlicher Anforderungen im Makleralltag.

### Dokumentation: Rechtssicher formulieren statt basteln

Die Maklerbüros beschäftigt aber noch einiges mehr. AssCompact hat bei Marktteilnehmern nachgefragt, welche rechtlichen Themen aktuell sind. Dokumentation steht hier ganz oben auf der Liste. Zahlreiche Hürden birgt bereits die rechtssichere Formulierung von Maklerdokumenten. Dieser Ansicht ist Norman Wirth, Inhaber von Wirth Rechtsanwälte und Vorstand des AfW. Die Gefahr sieht er darin, dass bei Dokumenten wie Maklervertrag, Datenschutzerklärung, Maklervollmacht oder Vergütungsvereinbarung häufig selbst gebastelt, auf schlechte Vorlagen zurückgegriffen oder gar nichts schriftlich festgehalten

## Datenschutz: Bei Apps und Portalen auf Nummer sicher gehen

Im Hinblick auf die Nutzung von Apps und die Einbindung von Vergleichsportalen auf Webseiten gilt es, sich datenschutzrechtlich abzusichern. In der Zusammenarbeit mit Pools und Dienstleistern geht es laut Marcus Stephan, Leiter Versicherungen bei der BCA AG, vor allem um die Zurverfügungstellung von Vertragsdaten und den Aspekt gesonderter Kunden-Einwilligungen bei Risikovorfragen: „Eine allzu laxe Handhabung der GWG-Anforderungen [Geldwäschegesetz, Anm. d. Red.] kann sich als folgenschwerer Stolperstein erweisen, da sich immer noch zu oft Vermittler in vermeintlicher Sicherheit wähnen, etwa wenn Versicherungsbeiträge per Lastschrift abgebucht werden.“

Natürlich kommt das Sonderthema nicht ohne Bezug auf die Regulierungsinitiativen aus. Im Interview mit Anwälten von GSK Stockmann greifen wir die Pflichten der Finanzanlagenvermittler heraus und blicken auf die Neuregelungen durch MiFID 2. Die Richtlinie wird im Januar 2018 – und damit noch vor der IDD – umgesetzt und hält neue Anforderungen, unter anderem hinsichtlich Nachweispflicht und Vergütung, bereit. Im Bereich der Versicherungsanlageprodukte werden sich die beiden Initiativen ergänzen. Kunden müssen künftig vor der Produktauswahl über ihre Kenntnisse im Anlagebereich, ihre finanziellen Verhältnisse und ihre Risikotoleranz befragt werden. Marcus Stephan erklärt: „Dabei gilt, sämtliche auferlegten Anforderungen strukturiert zu erfassen, was betreffend Prozessoptimierung dem Einsatz einer hierfür geeigneten Software gleichkommt. Berücksichtigt man, dass die Anforderungen in der Regel auch für den Bestand gelten [...] so kommt der Automatisierung dieser Beratungs- und Informationsprozesse ein maßgeblicher Stellenwert zu [...]“. Welche Änderungen sich im Detail durch die Regulierung ergeben, steht noch nicht fest. Im Vermittlerbüro ist es jedoch ratsam, ein paar Weichen zu stellen. ■

wird: „Alles äußerst suboptimal“, findet der Rechtsanwalt, „jedenfalls dann, wenn es zu Schadenersatzforderungen von Kunden kommt, Wettbewerber einen Grund zum Ärgern suchen, das Unternehmen verkauft werden soll oder ein Notfall, wie zum Beispiel Ausfall des Berufsträgers, eintritt.“ Mit dem Maklervertrag befasst sich auch der Artikel von Jürgen Evers. Er legt dar, welche AGB-Klauseln unzulässig sind.

Haftungsrechtlich brisant bleibt für Makler der Datenschutz. Mit der neuen EU-Datenschutz-Grundverordnung, die ab Mai 2018 gilt, steigen die Auskunftspflichten gegenüber dem Kunden. Gerade im Online-Bereich gibt es hinsichtlich des Datenschutzes viele Unsicherheiten. So ist nicht nur das Impressum auf Webseiten ein rechtlich sensibles Terrain. Bietet man als Makler Online-Vermittlung an, muss unter bestimmten Voraussetzungen explizit auf die Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitbeilegung hingewiesen werden. Worauf es zu achten gilt, wird im Artikel von Dr. Thomas Schwenke deutlich.

## Rechtliche Konflikte und IDD

„Bei den zurzeit vorgesehenen Inhalten des Gesetzesentwurfs zur IDD entstehen unweigerlich rechtliche Konflikte, insbesondere bei der geplanten Doppelberatung durch den Versicherer, bei der Vermittlung durch einen Versicherungsmakler und beim Vorhaben, dass Makler nur noch Courtagen von Versicherern annehmen dürfen. Damit würde der Gesetzgeber in den Sachwalterstatus des Maklers eingreifen, ohne dass dies gerechtfertigt wäre und deshalb der Eingriff in die Grundrechte der Berufsfreiheit auch unverhältnismäßig ist. Denn durch diese Regelung würden insbesondere Versicherungsmakler unmittelbar den Versicherern untergeordnet und müssten künftig um angemessene Vergütungen bangen. Courtagestreichungen oder -absenkungen wären sie dann grundsätzlich schutzlos ausgeliefert.“

**Wilfried E. Simon, 1. stellvertretender  
Vorsitzender der IGVM**

### Sonderthema im Überblick

Abmahnrisiko AGB im Maklervertrag:  
Welche Klauseln sind unzulässig?

Impressum und Streitbeilegung – Welche Angaben sind Pflicht?

Rückforderung von Provisionen:  
So kann sich der Makler wehren

Wenn Geschäftsführer auf Gehalt verzichten:  
Steuerfallen vermeiden

„Nachweis und Offenlegung müssen weit präziser erfolgen“



# Abmahnrisiko AGB im Maklervertrag: Welche Klauseln sind unzulässig?

„Der Makler als Abmahnzielscheibe“ war 2015 das Thema des Maklerrechtskongresses der DKM. Über Facebook verbreitete sich, dass die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg begonnen hat, Makler wegen unwirksamer Klauseln im Maklervertrag abzumahnern. Die Klauseln, die den Maklerkunden unangemessen benachteiligen, sind zahlreich.

**D**ie sorglose Verwendung von Makler-AGB zeigt, dass Abmahnrisiken in Vermittlerkreisen oft unterschätzt werden. Nun hat das Landgericht Leipzig einem Makler die Verwendung von Klauseln bei Meidung eines Ordnungsgeldes bis zu 250.000 Euro, ersatzweise Ordnungshaft von bis zu sechs Wochen, untersagt. Im Streitfall enthielt der Maklervertrag zwölf Klauseln, die laut Verbraucherzentrale einer richterlichen Inhaltskontrolle nicht standhalten. Der Makler hatte sich geweigert, eine Unterlassungserklärung abzugeben. Darauf nahm die Verbraucherzentrale ihn nach dem Unterlassungsklagegesetz in Anspruch. Mit Urteil wurde die Verwendung aller angegriffenen Klauseln untersagt. Dabei ließ sich das Gericht von folgenden Erwägungen leiten.

Inhalte von allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) seien im Verbandsklageverfahren durch „kundenfeindlichste“ Auslegung zu ermitteln. Es sei von den Verständnismöglichkeiten rechtlich nicht vorgebildeter Durchschnittskunden auszugehen. Zu fragen sei nach objektivem Inhalt und typischem Sinn der Klausel. Zweifel gingen zulasten des Maklers als AGB-Verwender. Ob Klauseln in dem Sinn verwendet werden sollten, sei unerheblich.

## Einwilligung zur Kontaktaufnahme zu Werbezwecken

Die Klausel „Der Kunde willigt ein, dass der Makler ihm per Fax, Telefon, SMS bzw. auch per E-Mail Informationen jedweder Art zukommen lässt“ sei so auszulegen, dass der Kunde in den Erhalt beliebiger Werbung einwillige. „Informationen jedweder Art“ schlosse auch Werbung per Telefon, Fax oder E-Mail ein. Der Verbraucher werde unangemessen benachteiligt. Außerdem verletze die Klausel das Transparenzgebot. „Jedwede Art“ lasse nicht erkennen, für welche Art von Informationen die Einwilligung erteilt werde.

## Einschränkung der Marktauswahl

Unangemessen benachteiligend sei auch die Klausel „Der Makler berücksichtigt bei seiner Tätigkeit keine Direktversicherer oder Unternehmen, welche dem Makler keine marktüblichen Vergütungen zahlen“. Sie genüge den gesetzlichen Anforderungen eines „ausdrücklichen“ Hinweises zur eingeschränkten Marktauswahl nicht, da sie in AGB versteckt sei.

## Sonderkündigungsrecht

Auch diese Klausel benachteilige den Verbraucher unangemessen: „Sofern der Versicherer an den Makler keine Courtage für die Betreuung des Vertrages zahlt oder die Zahlung einer solchen zum Beispiel durch Änderung seiner Geschäftspolitik oder durch Kündigung der Courtagevereinbarung einstellt, kann der Makler die Betreuung des Vertrages für den Kunden mit einer Frist von einem Monat zum Schluss des Kalendermonats beenden. Der Makler ist berechtigt, auf Grund gesonderter Honorarvereinbarung insbesondere bei der Vermittlung von courtagefreien Tarifen oder nur Versicherungsberatung, eine Vergütungsvereinbarung mit dem Kunden zu treffen.“ Die Klausel ermögliche gesonderte Entgeltabreden, die sogleich unterlaufen werden könnten. Denn honorarbasiertere

Maklerleistungen seien vom Kündigungsrecht nicht ausgenommen. Im Übrigen sei eine Entgeltklausel im Maklervertrag unwirksam, die gegenüber Verbrauchern einen Nettopreis zzgl. MwSt. angebe. Nach § 1 PAngV (Preisangabenverordnung) sei der Gesamtpreis inkl. MwSt. anzugeben.

### Einstandspflichten

Wegen Intransparenz unwirksam sei die Klausel „Vertragswidersprüche oder Kontounterdeckung sind immer vom Kunden zu tragen, dies gilt auch für den eventuell damit verbundenen Verlust der Vergütung des Maklers.“ Die Klausel lasse offen, welche Kosten wann vom Verbraucher zu tragen seien. Sie sei nicht darauf beschränkt, dass der Kunde Falschangaben mache. Aus Verbrauchersicht gehe es um Kosten, die für eine Lösung vom Vertrag anfallen. Die Klausel benachteilige unangemessen, weil sie eine Schadenersatzpflicht des Kunden begründe, ohne das gesetzlich erforderliche Verschulden vorauszusetzen.

Ferner sei eine Klausel unwirksam, nach der eine „Kündigung [...] keine befreiende Wirkung für bestehende oder angebaute Versicherungen in Bezug auf Kosten für Stornierung, Kündigung, Beitragsfreistellung, Vertragswidersprüche oder Kontounterdeckung“ hat und nach der die Kosten „immer vom Kunden zu tragen“ sind, was „auch für den eventuell damit verbundenen Verlust der Vergütung des Maklers“ gilt. Die Kostentragung werde nicht auf schuldhaftes oder vertragswidriges Verhalten des Kunden beschränkt.

In doppelter Hinsicht unangemessen benachteilige die Klausel „Hierbei findet die gesetzlich festgelegte Zillmerung Anwendung. Das 60stel Verfahren. Hierbei werden Entgelter des Vertrages auf die ersten 60 Monate ab Beginn verteilt. Bei Kündigung innerhalb dieser Zeit schuldet der Kunde die verbleibenden Monate.“ Die Regelung sei intransparent, da unklar bleibe, welche „Entgelter“ gemeint seien und wie sich diese bemessen. Außerdem begründe sie eine verschuldensunabhängige Einstandspflicht des Kunden.

### Bestätigungsklausel

Wegen Verstoßes gegen § 309 Nr. 12 BGB sei folgende Klausel nichtig: „Dem

Kunden ist bekannt, dass Zahlungsverzug Versicherungsschutz gefährdet.“ Die Klausel ändere die Beweislast zum Nachteil des Kunden, indem sie diesen bestimmte Tatsachen bestätigen lasse.

### Beschränkung der Maklerhaftung

Folgende Klausel schließe die Haftung für einfache Fahrlässigkeit gesetzlich aus, weshalb sie unwirksam sei: „Für leichte Fahrlässigkeit bezogen auf Sach- und Vermögensschäden haftet der Makler jedoch nicht, wenn diesbezüglich – ohne Verschulden des Maklers – kein Haftpflichtversicherungsschutz zum Beispiel wegen einer Selbstbeteiligung oder eines marktüblichen Ausschlusses besteht.“

### Salvatorische Klauseln

Wegen Abweichung von § 306 Abs. 2 BGB, wonach eine unwirksame Klausel ersatzlos entfällt, sei folgende Klausel unwirksam: „In einem solchen Fall ist der Vertrag vielmehr seinem Sinn gemäß zur Durchführung zu bringen.“ Nichtig sei sie auch, weil sie offenlasse, in welchem Sinn der Vertrag durchgeführt werden solle.

Mangels Bestimmtheit nichtig sei auch diese Makler-AGB: „Beruht die Ungültigkeit auf einer Leistungs- oder Zeitbestimmung, so tritt an ihre Stelle das gesetzlich zulässige Maß.“ Es sei nicht klar, was „gesetzlich zulässig“ sein solle. Zudem entfielen ungültige Klauseln ersatzlos. Ihr Inhalt könne durch AGB nicht auf das zulässige gesetzliche Maß reduziert werden. Es gelte das Verbot der geltungserhaltenden Reduktion.

Die Entscheidung ist im Ergebnis rechtlich nicht zu beanstanden. Dies gilt auch für die Klausel, die die Marktauswahl beschränkt. Zwar wird davon auszugehen sein, dass Direktversicherer oder solche, die nicht mit Maklern kooperieren, nicht zum relevanten Markt courtagefinanzierter Maklerleistungen zählen. Im Streitfall hatte der Makler sich jedoch ausdrücklich honorarbasiertere Maklerleistungen aufgrund von Vergütungsabreden mit Kunden insbesondere für die Vermittlung von courtagefreien Tarifen vorbehalten. Er hätte klarstellen müssen, dass die Marktauswahlbeschränkung nur für die Vermittlung gegen Courtage gilt.

Die Entscheidung macht deutlich, dass Makler-AGB für den Kunden klar, verständlich und in ihren Folgen vorhersehbar sein müssen, um einer Inhaltskontrolle standzuhalten. ■



Von Jürgen Evers, Partner und Rechtsanwalt der Kanzlei Blanke Meier Evers





## Impressum und Streitbeilegung – Welche Angaben sind Pflicht?

Ein fehlerhaftes Impressum auf der Website gehört zu den häufigsten Abmahngründen. Die Mängel sind vor allem den umfangreichen gesetzlichen Anforderungen aus § 5 TMG und § 11 VersVermV geschuldet. Seit Februar 2017 ist außerdem vorgeschrieben, Angaben zur außergerichtlichen Streitbeilegung zu machen.

**O**b ein Impressum gesetzeskonform ist, kann schrittweise überprüft werden. Dadurch können kostenpflichtige Fehler vermieden werden. Der folgende Artikel soll außerdem Hinweise geben, wie die seit Februar 2017 vorgeschriebenen Angaben zur außergerichtlichen Streitbeilegung eingebunden werden. Diese Vorgabe müssen Unternehmen mit mehr als zehn Mitarbeitern erfüllen. Beispiele zu den Angaben sind über den QR-Code auf der rechten Seite einsehbar.

### Angaben zum Unternehmen

Das Impressum muss Ihren vollständigen Namen bzw. den Namen Ihres Unternehmens enthalten. Diese Angaben dürfen nicht abgekürzt werden. Es ist zulässig, Berufszusätze oder selbst gewählte Unternehmensbezeichnungen anzugeben (zum Beispiel „Versicherungsberatung“ oder „MüllerSicher24“). Im Fall einer Firma oder Gesellschaft muss auch deren Form angegeben werden („Peter Müller e. K.“ oder bei Gesellschaften „Peter Müller GmbH“). Ferner muss die vollständige Postadresse mit Straße und Hausnummer angegeben werden. Ein Postfach genügt nicht (siehe Beispiel im PDF im QR-Code). Bei Gesellschaften (zum

Beispiel GmbH) müssen alle vertretungsberechtigten Geschäftsführer angegeben werden. Vorsicht ist bei Einzelunternehmern geboten, die sich nicht als Geschäftsführer bezeichnen dürfen (OLG München, Urteil vom 14.11.2013, Az.: 6 U 1888/13). Hier muss im Impressum „Inhaber“ stehen.

### Registerdaten und Steuerangaben

Bei Firmen, die im Handelsregister eingetragen sind, müssen das Register und dessen Nummer genannt werden, zum Beispiel Amtsgericht Berlin, Registernummer: HRB 12345. Häufig findet sich im Impressum eine reguläre Steuernummer, die jedoch nicht angegeben werden muss und zur Vermeidung ihres Missbrauchs auch nicht angegeben werden sollte („14/5869/1234“). Anzugeben ist jedoch die Umsatzsteueridentifikationsnummer gem. § 27a UStG, sofern sie beantragt und zugeteilt wurde (siehe PDF).

### Inhaltlich verantwortliche Person und Kontakt

Werden journalistisch-redaktionelle Inhalte angeboten, muss gem. § 55 Abs. 2 RfStV eine redaktionell verantwortliche Person angegeben werden. Das ist bei einer reinen Newsseite (etwa mit Pressemitteilungen) nicht notwendig. Im Fall



Von Dr. Thomas Schwenke, LL.M.,  
Inhaber Rechtsanwaltskanzlei Dr. Thomas Schwenke

eines Blogs, in dem auch eigene Ansichten geäußert werden, sollte eine Angabe so erfolgen: „Inhaltlich verantwortlich: Peter Müller, Adresse wie oben“.

Die E-Mail-Adresse muss immer angegeben werden. Zulässig ist eine Schreibweise, die automatische Adressammlung verhindern soll („info (at) drschwenke.de“). Die E-Mail-Adresse muss jedoch ausgeschrieben sein und darf nicht nur als Link hinterlegt sein, auch wenn bei dessen Klick sich ein Mailprogramm öffnet. Die Telefonnummer ist grundsätzlich erforderlich, außer es wird eine gleichwertige Kontaktmöglichkeit wie zum Beispiel ein Kontaktformular, angeboten. Gleichwertig bedeutet, dass die Nutzer während der Geschäftszeiten mit einer Reaktion binnen einer Stunde rechnen können (LG Bamberg, Urteil vom 23.11.2012, Az.: 1 HK O 29/12). Dabei werden Verzögerungen, zum Beispiel wegen Arbeitsüberlastung, zulässig sein. Die Angabe der Faxnummer ist nicht verpflichtend.

### Angaben zu Tätigkeitsart, Berufsbezeichnung, Kammer und Behörden

Wie umfangreich die Berufsangaben erfolgen müssen, ist rechtlich nicht abschließend geklärt. Daher sollte die sicherste Variante gewählt und lieber zu viele als zu wenige Informationen mitgeteilt werden (siehe Beispiele im PDF). Als Aufsichtsbehörde ist diejenige Stelle zuständig, die für die Erteilung bzw. Rücknahme der Erlaubnisse zuständig ist. Im Regelfall sind es die Industrie- und Handelskammern. Bei gebundenen Finanzanlagenvermittlern wird die Angabe der Registernummer im Register nach § 2 Abs. 10 Satz 6 KWG empfohlen.

### Vermittlerregister und berufsrechtliche Regelungen

Neben den Angaben zum Vermittlerregister gem. § 11a Abs. 1 GewO sollte auch die Registrierungsnummer zusätzlich zur Adresse angegeben werden. Bei den einschlägigen Gesetzen muss angegeben werden, wo sie abgerufen werden können. Finanzanlagenberater und -vermittler müssen zusätzlich die Verordnung über die Finanzanlagenvermittlung (FinVermV), Immobilienmakler die Makler- und Bauträgerverordnung (MaBV) nennen.

### Schlichtungsstellen und außergerichtliche Streitbeilegung

Seit Februar 2017 ist gem. § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz neben der Angabe der Schlichtungsstellen auch eine Erklärung zur Bereitschaft oder Verpflichtung einer Teilnahme an Streitschlichtungsverfahren notwendig. Diese Angabe muss auch in die AGB aufgenommen werden. Verpflichtend ist dies nur, wenn die Zahl der Mitarbeiter zum Ende des Vorjahres mehr als

zehn betragen hat. Falls die Zahl in der Zukunft überschritten werden könnte, wird empfohlen, die Angabe vorsorglich auch bei weniger Mitarbeitern zu tätigen. Eine Verpflichtung zur Teilnahme an der Streitschlichtung besteht in der Regel nicht, außer zum Beispiel aufgrund der Mitgliedschaft bei Verbänden, die sie vorschreiben. Nach § 37 VSBG müssen diese Hinweise im Fall von Streitigkeiten mit Verbrauchern mitgeteilt werden, wenn sie nicht beigelegt werden können. Die Grundformulierung sollte wie folgt lauten:

*Bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern und Versicherungsnehmern können folgende Schlichtungsstellen angerufen werden:*

*Versicherungsombudsmann e. V.  
Postfach 08 06 32, 10006 Berlin  
Ombudsmann Private Kranken-  
und Pflegeversicherung  
Postfach 06 02 22, 10052 Berlin*

*Wir sind nicht verpflichtet und nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.*

Spezielle Angaben sind notwendig, wenn Verträge online, zum Beispiel via Bestellformular, verbindlich geschlossen werden können. Das ist jedoch eher die Ausnahme, da im Regelfall zuerst per Formular eine Beratungsanfrage gestellt und erst nach der Beratung ein Vertrag geschlossen wird. Im Zweifel sollte eine Angabe mit Link zur Online-Streitbeilegung für Verbraucher erfolgen. Sie ist lediglich ein Hinweis und bringt keine Verpflichtung mit sich: Beschwerdeverfahren via Online-Streitbeilegung für Verbraucher (OS): <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### Geltung für Social-Media-Profile

Da das Impressum umfangreich ausfällt, wird es in Social-Media-Profilen häufig nicht komplett ausgeschrieben werden können. Hier ist ein Link auf das Website-Impressum zulässig. Häufig heißt das Social-Media-Profil anders als der Unternehmensname im Impressum. In diesem Fall muss im verlinkten Impressum auf der Website vermerkt werden, dass es auch für die Social-Media-Profile gilt: „Dieses Impressum gilt auch für folgendes Social-Media-Profil: <https://facebook.com/PeterMuellerVersicherungsberatungBerlin>.“ ■



Beispiele für die korrekte Formulierung der Angaben im Impressum sowie zur außergerichtlichen Streitbeilegung finden Sie über nebenstehenden QR-Code.



## Rückforderungen von Provisionen: So kann sich der Makler wehren

Nach Beendigung eines Handelsvertretervertrages kommt es oft zum Streit über die Rechtmäßigkeit der Rückforderung von unverdienten Provisionen. Dies gilt auch für Makler, die mit Handelsvertretern zusammenarbeiten. Entscheidend ist dabei, wer die Stornierung des Versicherungsvertrages zu vertreten hat. Hierzu gibt es gleich mehrere Urteile.

**E**in „Klassiker“ im Handelsvertreterrecht ist die Rückforderung von unverdienten Provisionen gegenüber Handelsvertretern. Dies betrifft sowohl Versicherungsvertreter, welche direkt mit Versicherern durch einen Handelsvertretervertrag verbunden sind, als auch Handelsvertreter von anderen Versicherungsvermittlern (Versicherungsvertreter oder Versicherungsmakler). In sämtlichen Fällen richtet sich die Rückforderung von unverdienten Provisionen nach § 87a Abs. 3 HGB. Danach hat der Versicherer gegenüber dem Handelsvertreter einen Anspruch auf Rückzahlung unverdienter Provisionen, soweit er die Stornierung des vermittelten Versicherungsvertrages nicht zu vertreten hat. Wann dies der Fall ist, ist jedoch regelmäßig strittig.

Der Versicherer hat die Stornierung des Versicherungsvertrages regelmäßig dann zu vertreten, wenn er keine ordnungsgemäße Nachbearbeitung des notleidenden Versicherungsvertrages sichergestellt hat. Welche Maßnahmen danach erforderlich sind, bemisst sich stets nach dem konkreten Einzelfall. Grundsätzlich hat

der Versicherer jedoch die Wahl, ob er selbst Maßnahmen zur Abwendung der Stornogefahr ergreift oder aber dem Handelsvertreter eine Stornogefahrmitteilung zukommen lässt, sodass der Handelsvertreter Stornobekämpfungsmaßnahmen entfalten kann. Die einfachste Art und Weise der Erfüllung der Nachbearbeitungsverpflichtung durch den Versicherer ist die Versendung von Stornogefahrmitteilungen an den Handelsvertreter. Ausreichend ist dafür eine Mitteilung, welche den Handelsvertreter in die Lage versetzt, seinerseits Stornobekämpfungsmaßnahmen zu ergreifen (BGH, Urteil vom 28.06.2012, Az.: VII ZR 130/12).

### Stornogefahrmitteilung nur rechtzeitig und direkt an den Handelsvertreter

Die Stornogefahrmitteilung ist an den Handelsvertreter selbst zu richten. In mehrgliedrigen Vertriebssystemen genügt nicht die Versendung der Stornogefahrmitteilung an die Führungskraft, da hieraus nicht der Zugang beim Handelsvertreter selbst geschlussfolgert werden kann (OLG Brandenburg, Urteil vom 10.01.2013, Az.: 5 U 54/11). Auch die Versendung einer Stornogefahrmitteilung an den Bestandsnachfolger des Handelsvertreters reicht nicht aus. Hintergrund ist, dass das Interesse des Bestandsnachfolgers primär darauf gerichtet ist, neue Versicherungsverträge abzuschließen und nicht den notleidenden Versicherungsvertrag zu retten. Die Versendung einer Stornogefahrmitteilung an den Bestandsnachfolger reicht daher nur aus, wenn der Bestandsnachfolger tatsächlich Nachbearbeitungsmaßnahmen ergreift (BGH, Urteil vom 28.06.2012, Az.: VII ZR 130/12).

Die Stornogefahrmitteilung muss jedoch so rechtzeitig erfolgen, dass Stornobekämpfungsmaßnahmen des Handelsvertreters noch Aussicht auf Erfolg haben. Hierzu hat die Stornogefahrmitteilung unverzüglich zu erfolgen. Danach darf der Versicherer nicht länger als zwei Wochen ab Bekanntwerden der Stornogefahr abwarten, bis er die Stornogefahrmitteilung an den Handelsvertreter versendet (BGH, Urteil vom 28.06.2012, Az.: VII ZR 130/12).

### Erhalt der Stornogefahrmitteilung muss nicht nachgewiesen werden

Der Versicherer ist nicht verpflichtet darzulegen und zu beweisen, dass der Handelsvertreter die Stornogefahrmitteilung tatsächlich erhalten hat. Hintergrund ist, dass der Versicherer darauf vertrauen kann, dass eine ordnungsgemäße Übermittlung seiner Stornogefahrmitteilung erfolgt und eine unterbliebene Übermittlung vom Versicherer daher nicht nach § 87a Abs. 3 HGB zu vertreten wäre. Dies führt dazu, dass der Versicherer nur die Versendung der Stornogefahrmitteilung nachweisen muss (BGH, Urteil vom 01.12.2010, Az.: VIII ZR 310/09).

### Eigene Nachbearbeitung durch den Versicherer

Alternativ kann der Versicherer auch eigene Stornobekämpfungsmaßnahmen ergreifen. Maßstab der Nachbearbeitungspflicht ist dabei der Aufwand, den der Handelsvertreter selbst betreiben würde (OLG Köln vom 09.09.2005, Az.: 19 U 174/04, in VersR 2006, Seite 71). Ein einzelnes Mahnschreiben des Versicherers genügt diesen Anforderungen jedoch regelmäßig nicht. Hintergrund ist, dass auch der Vertreter es keineswegs bei einem standardisierten Mahnschreiben belassen würde, sondern den persönlichen oder telefonischen Kontakt zum Versicherungsnehmer suchen würde (OLG Zweibrücken, Urteil vom 24.05.2011, Az.: 8 U 158/08). Erfolgen jedoch mehrere Mahnschreiben, so kann dies unter bestimmten Voraussetzungen ausreichend sein (OLG Schleswig-Holstein Urteil vom 04.03.2011, Az.: 14 U 86/10). In einigen Ausnahmefällen kann die Nachbearbeitung auch entbehrlich sein. Hierbei handelt es sich jedoch um echte Ausnahmefälle.

### Kleinststorni und Eigenverträge: Pflicht zur Nachbearbeitung entfällt

Die Nachbearbeitungsverpflichtung entfällt bei sogenannten Kleinststorni. Hintergrund ist, dass auch der wirtschaftlich denkende Handelsvertreter hier keine eigenen Stornobekämpfungsmaßnahmen ergriffen hätte. Diese können daher auch nicht vom Versicherer gefordert werden. Die Grenze ist bei einer Rückforderung von 50 Euro je Versicherungsvertrag zu ziehen (OLG Brandenburg, Urteil vom 07.10.2010, Az.: 12 U 96/09). Andere Gerichte vertreten hierzu auch eine Wertgrenze von 100 Euro. Ferner ist eine Nachbearbeitung nicht erforderlich, wenn es sich um Versicherungsverträge des Handelsvertreters selbst oder seiner nahen Angehörigen handelt. Unter diesen Voraussetzungen ist eine Nachbearbeitung des Vertrages durch den Versicherer nicht erforderlich. Der Vertreter verstößt gegen den in § 242 BGB normierten Grundsatz von Treu und Glauben, wenn er sich darauf beruft, der Versicherer habe ihn nicht zur Einhaltung des von ihm selbst geschlossenen Vertrages angehalten (OLG Brandenburg, Urteil vom 09.07.2009, Az.: 12 U 254/08).

### Aussichtslosigkeit von Stornobekämpfungsmaßnahmen

Eine Nachbearbeitung ist auch dann nicht erforderlich, wenn Stornobekämpfungsmaßnahmen von vornherein aussichtslos sind. Dies ist der Fall bei feststehender Zahlungsunfähigkeit des Versicherungsnehmers oder wenn dieser einen Interessenwegfall mitteilt (OLG Zweibrücken, Urteil vom 24.05.2011, Az.: 8 U 158/08). Ein solcher Fall liegt auch dann vor, wenn der Versicherte durch Widerruf, Rücktritt, Kündigung und Bitte um Beitragsfreistellung bzw. Herabsetzung der Versicherungssumme sowie unter Hinweis auf sein Unvermögen deutlich macht, dass eine Fortsetzung der Verträge für ihn nicht infrage kommt (OLG Schleswig-Holstein, Urteil vom 04.03.2011, Az.: 14 U 86/10). Ebenso soll eine Nachbearbeitung aussichtslos sein, wenn ein Versicherungsnehmer eine Beitragsreduzierung beantragt und der Versicherer diesem Wunsch entsprochen hat oder wenn der Versicherungsnehmer von seinem vertraglichen Widerrufsrecht Gebrauch gemacht hat (OLG Zweibrücken, Urteil vom 24.05.2011, Az.: 8 U 158/08). ■

Von Rechtsanwalt Jens Reichow, Jöhnke & Reichow  
Rechtsanwälte in Partnerschaft mbB





## Wenn Geschäftsführer auf Gehalt verzichten: Steuerfallen vermeiden

Wenn Geschäftsführer einer Makler-GmbH zeitweise auf ihr Gehalt verzichten, um die finanzielle Lage ihres Unternehmens zu verbessern, kann das teuer werden. Um eine Steuerfalle zu vermeiden, sind beim Gehaltsverzicht einige Dinge zu beachten. Insbesondere der richtige Zeitpunkt des Verzichts ist von entscheidender Bedeutung.

**G**eldbeträge fließen dem Steuerpflichtigen regelmäßig dadurch zu, dass sie bar ausgezahlt oder einem Konto des Empfängers bei einem Kreditinstitut gutgeschrieben werden. Eine Ausnahme hiervon macht die Rechtsprechung des Bundesfinanzhofs (BFH) jedoch bei beherrschenden Gesellschaftern einer Kapitalgesellschaft. Hier nimmt die Finanzrechtsprechung an, dass der beherrschende geschäftsführende Gesellschafter über eine von der Gesellschaft geschuldete Vergütung bereits im Zeitpunkt der Fälligkeit verfügen kann. Dies hat zur Folge, dass diesem Geschäftsführer dann entsprechende – zu versteuernde – Einnahmen im Sinne des § 11 Abs. 1 Satz 1 des Einkommensteuergesetzes (EStG) zugeflossen sind. Damit sind Streitigkeiten mit der Finanzverwaltung vorprogrammiert, wenn der GmbH-Geschäftsführer auf einen Teil seines Gehalts verzichtet, zum Beispiel weil die Kapitalgesellschaft in finanzielle Schwierigkeiten gerät. Nachstehend wird dies anhand des BFH-Urteils vom 15.06.2016 – VI R 6/13 verdeutlicht, aus dem sich auch entsprechende Lösungsmöglichkeiten zur Vermeidung dieser Steuerfalle entnehmen lassen.

Es ist darauf zu achten, den Verzicht – überprüfbar – vor Entstehung des jeweiligen Gehaltsanspruchs zu erklären, wenn ein steuerpflichtiger fiktiver Zufluss von Arbeitslohn vermieden werden soll.

Das Finanzamt versteuerte den Bruttoarbeitslohn laut Lohnsteuerkarte und ließ auch den Werbungskostenabzug der Reisekosten nicht zu. Der hiergegen gerichteten Klage hatte das Hessische Finanzgericht mit Urteil vom 15.08.2012 stattgegeben. Im Revisionsverfahren hat der BFH das angefochtene Urteil aufgehoben und an das FG zurückverwiesen

Der zugrunde liegende Sachverhalt

Im verhandelten Fall war der Kläger mit 35% an der X-GmbH beteiligt und alleiniger Geschäftsführer. Der Gesellschafter-Geschäftsführer, dessen Lohnsteuerkarte einen Bruttoarbeitslohn von ca. 136.000 DM auswies, hatte dem Finanzamt in

seiner Einkommensteuererklärung 1999 lediglich einen Bruttoarbeitslohn von ca. 89.000 DM deklariert und die Differenz damit erläutert, er habe mit der GmbH am 16.01.1997 vereinbart, dass er während eines Liquiditätsengpasses der GmbH auf sein Gehalt verzichten könne. Für die Monate März, Mai, August und Dezember 1999 wurde kein Arbeitslohn gezahlt. Gleichzeitig machte er Reisekosten in Höhe von ca. 20.000 DM als Werbungskosten geltend; den arbeitsvertraglichen Anspruch auf deren Erstattung durch die GmbH hatte er einvernehmlich mit dieser aufgehoben.

Das Finanzamt versteuerte den Bruttoarbeitslohn laut Lohnsteuerkarte und ließ auch den Werbungskostenabzug der Reisekosten nicht zu. Der hiergegen gerichteten Klage hatte das Hessische Finanzgericht mit Urteil vom 15.08.2012 stattgegeben. Im Revisionsverfahren hat der BFH das angefochtene Urteil aufgehoben und an das FG zurückverwiesen

**BFH-Urteil: Gehaltsverzicht muss im Vorhinein erfolgen**

Nach Auffassung des 6. Senates des BFH kommt es gemäß Entscheidung vom 15.06.2016, VI R 6/13, deshalb maßgeblich darauf an, ob der Geschäftsführer

bereits vor Entstehung oder erst im Nachhinein auf den einzelnen Gehaltsanspruch verzichtet hat: „Entscheidend ist damit, ob bzw. inwieweit im Zeitpunkt des jeweiligen Verzichts eine Gehaltsverbindlichkeit in eine Bilanz hätte eingestellt werden müssen, die zum Zeitpunkt des Verzichts erstellt worden wäre [...]. Nur falls der Kläger im Vorhinein – vor Entstehung des jeweiligen Gehaltsanspruchs – verzichtet hätte, er mithin für den jeweiligen Monat von vornherein unentgeltlich tätig geworden wäre, wäre es nicht zur Vermögensmehrung bei der GmbH gekommen [...]. Andernfalls – bei einem Verzicht im Nachhinein – hätte die GmbH zunächst jeweils Gehaltsverbindlichkeiten passivieren müssen. Verzichtet der Geschäftsführer auf einen solchen bereits entstandenen Anspruch aus gesellschaftsrechtlichen Gründen, erbringt er insoweit, als seine Forderung im Zeitpunkt des Verzichts werthaltig ist, eine bei ihm zum Zufluss (§ 11 Abs. 1 EStG) führende verdeckte Einlage in die Kapitalgesellschaft [...]. Der Forderungsverzicht bewirkt, soweit mit ihm eine verdeckte Einlage erbracht wird, einen Zufluss beim Gesellschafter in Höhe des werthaltigen Teils der Forderung.“

Des Weiteren hebt der BFH hervor, dass eine verdeckte Einlage außerdem eine Veranlassung durch das Gesellschaftsverhältnis voraussetzt. Dies wiederum ist nur dann gegeben, wenn im Rahmen eines Fremdvergleichs festgestellt werden kann, dass ein Nichtgesellschafter bei Anwendung der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns den Vermögensvorteil der Gesellschaft nicht eingeräumt hätte. Die Behandlung der Reisekosten als Werbungskosten hat der BFH – wie bereits das Finanzgericht – nicht beanstandet, weil deren vorgesehene Erstattung konkludent aufgehoben worden ist.

### Nachträglicher Verzicht führt zu verdeckter Einlage

Nach der Entscheidung des Bundesfinanzhofs vom 15.06.2016, VI R 6/13, kommt es für die Frage, ob ein Gehaltsverzicht zu einem Zufluss von Arbeitslohn führt, also maßgeblich darauf an, wann der Verzicht erklärt wurde. Überdies kann der Verzicht des Gesellschafters auf seinen Vergütungsanspruch zum

Zufluss des Forderungswerts führen, soweit mit ihm eine verdeckte Einlage erbracht wird. Eine verdeckte Einlage ist mit dem Teilwert (Verkehrswert) zu bewerten. Dass dieser Wert im Interesse des steuerpflichtigen Geschäftsführers null beträgt, weil die Gehaltsforderung, auf die verzichtet wurde, wertlos war, wird dem Finanzamt kaum glaubhaft zu machen sein, wenn beispielsweise alle Gehälter der anderen Beschäftigten stets gezahlt wurden.

Eine zum Zufluss von Arbeitslohn führende verdeckte Einlage kann nur dann gegeben sein, wenn der geschäftsführende Versicherungsmakler „nach Entstehung“ seines Gehaltsanspruchs aus gesellschaftsrechtlichen Gründen darauf verzichtet. Verzichtet er dagegen bereits „vor Entstehung“ seines Gehaltsanspruchs, wird er unentgeltlich tätig und es kommt nicht zum fiktiven Zufluss von Arbeitslohn beim Gesellschafter-Geschäftsführer. Damit sind in dieser Fallkonstellation dann auch keine Lohnsteuern zu zahlen.

### Handlungsempfehlungen

Der Geschäftsführer der Versicherungsmakler-GmbH sollte sich daher rechtzeitig – das heißt vor Entstehung des Gehaltsanspruchs – mit seinem Steuerberater in Verbindung setzen, sofern er einen Verzicht auf seinen Vergütungsanspruch in Erwägung zieht.

Es sind jedoch nicht nur die lohnsteuerlichen Rechtsfolgen, sondern auch die sozialversicherungsrechtlichen Vorschriften zu beachten. Bei der Sozialversicherung gilt grundsätzlich das Sollprinzip. Hiernach sind auch geschuldete, aber nicht ausgezahlte Ansprüche des Arbeitnehmers Teil der sozialversicherungsrechtlichen Bemessungsgrundlage. Daher sollte rechtzeitig ein entsprechend konkreter Vorabverzicht vereinbart werden (zum Beispiel Verzicht auf einen bestimmten Zeitraum, zum Beispiel Monat, oder zumindest Formulierung „.... ab dem ...“).

Fazit: Es ist darauf zu achten, den Verzicht – überprüfbar – vor Entstehung des jeweiligen Gehaltsanspruchs zu erklären, wenn ein steuerpflichtiger fiktiver Zufluss von Arbeitslohn vermieden werden soll. Hierzu sollte eine entsprechende schriftliche Dokumentation in der Gehaltsakte vorliegen. ■



Von Dr. Heiko Buck,  
Wirtschaftsprüfer und Steuerberater  
der Kanzlei Dr. Heiko Buck



# „Nachweis und Offenlegung müssen weit präziser erfolgen“

Interview mit Sarah Zech und Philippe Lorenz, Rechtsanwälte bei GSK STOCKMANN

Noch bevor im nächsten Jahr die IDD in deutsches Recht umgesetzt wird, ist das 2. Finanzmarktnovellierungsgesetz bis zum 03.07.2017 mit Wirkung zum 03.01.2018 umzusetzen.

**Wie stark werden Ihrer Meinung nach die Auswirkungen auf die Vermittlung und Beratung sein?**

**Sarah Zech** Das vom Deutschen Bundestag am 30.03.2017 beschlossene 2. Finanzmarktnovellierungsgesetz (2. FiMaNoG) setzt die Europäische Wertpapierdienstleistungsrichtlinie und -verordnung (kurz: MiFID 2 und MiFIR) als grundlegende regulatorische Rahmenwerke für Wertpapierdienstleistungen in Europa um. Im Zuge einer stärkeren europaweiten

„Das bedeutet praktisch, dass Finanzanlagenvermittler hinsichtlich der Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten die Wohlverhaltenspflichten des neuen WpHG beachten müssen.“

**Sarah Zech**

Harmonisierung werden dadurch hohe Standards für den Anlegerschutz gesetzt; auch Transparenz und Integrität der Finanzmärkte sollen weiter verbessert werden. Für Anlagevermittler und Berater führt dies konkret zu verschärften Vorgaben beim Vertrieb von Anlageprodukten – sogenannte „Product Governance“ –, wesentlichen Änderungen für Zuwendungen und deren Offenlegung und zu weitergehenden Informationspflichten im Allgemeinen, auch gegenüber professionellen Kunden. Hervorzuheben sind auch neue Aufzeichnungspflichten für telefonische und elektronische Kommunikation, insbesondere unter Kostengesichtspunkten.

**Philippe Lorenz** Insgesamt ist mit erheblichen Auswirkungen auf die Organisations-, Kosten- und Vergütungsstrukturen von Anlage- und Abschlussvermittlern sowie Anlageberatern als direkten Adressaten von MiFID 2 zu rechnen, die zum Teil auch zur Anpassung von Geschäftsmodellen führen werden. Auch Kapitalverwaltungsgesellschaften sind als Produktgeber mittelbar von der neuen Regulierung betroffen.

**Inwieweit ist die Vermittlung von Investmentvermögen betroffen? Für Finanzanlagenvermittler nach § 34f GewO bestehen bisher ja Ausnahmeregelungen beim Fondsvertrieb.**

**PL** Die Vermittlung von Investmentvermögen bzw. Investmentfonds ist von

MiFID 2 betroffen. Vermittler und Berater, die Investmentfonds vertreiben, unterliegen der Regulierung, da Anteile an Investmentvermögen als Finanzinstrumente im Sinne von MiFID 2 gelten, sodass die Vertriebsvorgaben von der jeweiligen Wertpapierfirma zu beachten sind. Hier hat sich der Regulierungsansatz gegenüber der bisherigen Rechtslage nicht geändert.

**SZ** Trotz der Anwendbarkeit der neuen Vertriebsregeln auch auf Investmentvermögen bleibt es jedoch bei den Ausnahmeregelungen für Finanzanlagenvermittler mit einer Genehmigung nach § 34f GewO. Das 2. FiMaNoG lässt die bisherige Ausnahmeregelung des § 34g GewO grundsätzlich bestehen und passt die dort enthaltenen Verweise an die aktuelle Nummerierung des WpHG an. Das bedeutet praktisch, dass Finanzanlagenvermittler hinsichtlich der Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten die Wohlverhaltenspflichten des neuen WpHG beachten müssen. So soll grundsätzlich ein vergleichbares Anlegerschutzniveau gewährleistet sein. Man könnte allerdings insbesondere hinsichtlich der Product-Governance-Vorgaben die Frage aufwerfen, ob die dort enthaltenen dezidierten *Verhaltenspflichten*, beispielsweise die Zielmarktbestimmung, vom Verweis in § 34g GewO auch erfasst sind. Auch eine richtlinienkonforme Auslegung führt hier nicht zu einem einheitlichen Ergebnis. Wir halten dies daher für eine noch nicht abschließend geklärte, jedoch umso praxisrelevantere Frage. Die sonstigen WpHG-Regelungen finden jedoch nach wie vor keine Anwendung.

**Der 2014 geschaffenen Berufsbezeichnung „Honorar-Anlageberater“ wurde das Wort „Unabhängig“ vorangestellt.**



Sarah Zech

## Was bedeutet das für die Praxis der Berater?

**PL** Inhaltlich ändert sich mit dieser Begriffserweiterung für die Honorar-Anlageberater in Deutschland nichts Wesentliches. Die Qualifikation als Honorar-Anlageberater geht in Deutschland auf das Honoraranlageberatungsgesetz zurück, in dem der deutsche Gesetzgeber quasi in einem Vorgriff auf die Regelungen der MiFID 2 die Figur des Honoraranlageberaters schon 2013 geschaffen hat. Im Rahmen der MiFID-2-Umsetzung entschied sich der deutsche Gesetzgeber nun, die Unabhängigkeit des Honorar-Anlageberaters – und das meint insbesondere die Unabhängigkeit von Zuwendungen Dritter – noch einmal besonders zu betonen, da die Vergütung des Honorar-Anlageberaters allein durch den Kunden erfolgen soll.

**Laut dem Regierungsentwurf zu MiFID 2 sollen künftig Zuwendungen an Finanzdienstleister daran gebunden sein, dass sie die Qualität der Dienstleistung verbessern. Wie kann das konkret im Vermittlerbüro umgesetzt werden? Haben Sie Beispiele?**

**SZ** Auch die bisherige Rechtslage setzte schon eine Qualitätsverbesserung voraus. Neu ist allerdings, dass der neue § 70 WpHG und die inzwischen als Entwurf des Bundesfinanzministeriums vorliegende, überarbeitete Wertpapierdienstleistungs-Verhaltens- und Organisationsverordnung (WpDVerOV) darauf abstellen, dass die Zuwendungen in einem angemessenen Verhältnis zur erbrachten Dienstleistung stehen und darauf ausgelegt sind, die Qualität der Leistung für den jeweiligen Kunden *konkret* zu verbessern. Der WpDVerOV-Entwurf nennt dazu vier Regelfallbeispiele:

1. die Erbringung einer Anlageberatung auf Basis einer breiten Palette geeigneter Finanzinstrumente,
2. in Ergänzung zu einer Anlageberatung eine fortlaufende Dienstleistung, die für sich betrachtet schon eine zusätzliche Leistung gegenüber dem Kunden darstellen muss – genannt wird hier beispielsweise eine einmal jährliche Nachberatung,

3. der vergleichsweise günstige Zugang zu einer breiten Palette für den Kunden geeigneter Finanzinstrumente kombiniert mit einer Übermittlung periodischer Berichte über Wertentwicklung und Kosten/Gebühren der Finanzinstrumente oder einem Informationsinstrument für den Kunden, mit dem er ausgewählte Finanzinstrumente beobachten und modellieren kann, sowie

4. die Bereitstellung eines weitverzweigten regionalen Filialnetzes, das gerade eine Vor-Ort-Verfügbarkeit von qualifizierten Beratern auch in ländlichen Regionen absichert.

**PL** Praktische Relevanz dürften vor allem die vorgenannten Beispiele 2 und 3 haben. Insbesondere die Zusammenarbeit freier Vermittler mit Plattformen, über die eine breite Palette an Finanzinstrumenten angeboten werden kann, dürfte damit gestärkt werden. Das vierte Beispiel ist insofern bemerkenswert, als dass es nicht auf einer europarechtlichen Vorgabe fußt, sondern im Rahmen des deutschen Referentenentwurfs neu eingefügt wurde. Inwieweit dieses Beispiel letzten Endes tatsächlich Eingang in die finale Verordnung finden wird, bleibt jedoch noch abzuwarten.

## Was genau wird dies für Zuwendungen und Provisionen bedeuten?

**SZ** Insbesondere mit der verschärften Pflicht, eine konkrete und detaillierter nachweisbare Qualitätsverbesserung für den Kunden zu erreichen, werden die Anforderungen an die Wertpapierfirmen spürbar wachsen.

**PL** Für Bestandsprovisionen gilt dabei, dass sie aufgrund der Pflicht zur laufenden Qualitätsverbesserung auch laufend – zum Beispiel durch regelmäßige nachlaufende Beratung oder Betreuung – verdient werden müssen.

**SZ** In den zusätzlichen regulatorischen Anforderungen liegt allerdings auch eine Chance, insbesondere für neue und innovative Beratungsmodelle. So kann die gerade genannte Möglichkeit einer Qualitätsverbesserung, bei der dem Kunden ein Informationsinstrument an die Hand gegeben wird, beispielsweise von Robo-Advising-Anbietern genutzt werden.

**PL** Ebenso ist es denkbar, eine Qualitätsverbesserung durch eine verbesserte Vor-Ort-Verfügbarkeit nicht nur durch Sparkassen und Volksbanken, sondern auch über diverse Onlineplattformen zu erreichen. Insgesamt werden es bisherige Modelle wie zum Beispiel bestandsprovisionsbasierte Beratungsformen aber schwerer haben.

**Auch die Offenlegungspflichten für Vermittler werden durch den Regierungsentwurf zu MiFID 2 verschärft. Inwiefern?**



Philippe Lorenz

**SZ** Das stimmt. Dies gilt insbesondere für den Bereich der Zuwendungen. So sieht der neue § 70 WpHG vor, dass Wertpapierfirmen, also auch Anlagevermittler, ihren Kunden Existenz, Art und Umfang der Zuwendung, oder, soweit sich der Umfang noch nicht bestimmen lässt, die Art und Weise seiner Berechnung vor Erbringung der Wertpapierdienstleistung in umfassender, zutreffender und verständlicher Weise unmissverständlich offenlegen. Diese Offenlegungspflicht ist an sich nicht neu; allerdings ist sie insofern verschärft, als dass das Gesetz nun nicht mehr nur eine deutliche, sondern eine unmissverständliche Offenlegung fordert.

**PL** Auf den ersten Blick erscheint diese Unterscheidung nur rein sprachlich zu sein, aber wenn man sich vor Augen führt, dass die Zuwendungen den Kunden unmittelbar zugutekommen müssen, wird deutlich, dass die Anforderungen an die Nachweise und vor allem auch an die Offenlegung künftig weit präziser erfolgen müssen als bisher. So ist auch eine Offenlegung in zusammenfassender Form allein nicht mehr ausreichend.

**SZ** Ferner haben sich die Offenlegungspflichten auch dadurch deutlich verschärft, dass der neue § 70 Abs. 1 S. 3 WpHG nachlaufende Offenlegungspflichten insbesondere für die Fälle einführt, in denen der Zuwendungsumfang vorab noch nicht bestimmt werden kann. Dann muss die Wertpapierfirma den Kunden jedenfalls nachträglich über den genauen Betrag der Zuwendung unaufgefordert – und nicht nur auf Nachfrage des Kunden – unterrichten.

**PL** Im Übrigen sind die Aufzeichnungen und Verzeichnisse zum Nachweis, dass die Zuwendungen dazu bestimmt sind, die Qualität der Dienstleistung zu verbessern, künftig deutlich detaillierter und präziser zu führen. Eine pauschale Clustierung, wie sie unter der derzeitigen Rechtslage möglich ist, wird künftig wohl nicht mehr ausreichen.

**Auch die Offenlegungspflichten für Vermittler werden durch den Regierungsentwurf zu MiFID 2 verschärft. Inwiefern?**

**PL** Insbesondere die Anforderungen an eine umfangreiche und exakte Dokumentation, wie die Zuwendungen den jeweiligen Kunden zugutekommen, wird vermutlich die größte Herausforderung darstellen. Daneben wird es darum gehen, einen eigenen Ansatz zu finden, über einen besonderen Service die Zuwendungen nicht nur zu verdienen, sondern sich auch gegenüber Mitbewerbern abzusetzen. Gerade diese Frage wird besonders spannend zu beobachten sein.

**Philippe Lorenz**

nicht nur zu verdienen, sondern sich auch gegenüber Mitbewerbern abzusetzen. Gerade diese Frage wird besonders spannend zu beobachten sein.

**Gibt es auch Auswirkungen in der Zusammenarbeit mit Maklerpools?**

**SZ** Maklerpools sind grundsätzlich genauso betroffen wie andere Finanzdienstleister auch. Soweit die Makler dabei als sogenannte „tied agents“, also als vertraglich gebundene Vermittler, unter dem Haftungsdach eines CRR-Kreditinstituts oder Wertpapierhandelsunternehmens, organisiert sind, wird das entsprechend regulierte Haftungsdach also dafür Sorge tragen müssen, dass auch die erweiterten neuen Anforderungen eingehalten werden. Strukturelle Unterschiede ergeben sich dadurch jedoch nicht.

**PL** Allerdings gehen wir trotz der verschärften Regulierung davon aus, dass es Maklerpools – bzw. die regulierten Haftungsdächer, die mit Maklerpools zusammenarbeiten – gerade wegen ihrer Bündelung von Ressourcen und den damit verbundenen Skaleneffekten aber auch leichter haben, auf die neuen Anforderungen zu reagieren und beispielsweise gemeinsam betriebene Online-Plattformen aufzubauen. Auch die Gewährung des Zugangs zu einer großen Palette von Finanzinstrumenten dürfte den Poolbetreibern regelmäßig leichterfallen.

**Wird es Ihrer Meinung nach langfristig dabei bleiben, dass die IHK die Finanzanlagenvermittler beaufsichtigen wird? Oder erwarten Sie hier Änderungen?**

**SZ** Die Zuständigkeit für die Erlaubniserteilung und sonstige Aufsicht über Finanzanlagenvermittler ergibt sich nach wie vor aus dem jeweiligen Landesrecht (vgl. auch § 155 GewO), sodass die IHK nicht in jedem Bundesland zuständige Aufsichtsbehörde ist, sondern zum Teil auch andere Gewerbeaufsichtsbehörden. Die BaFin ist jedenfalls auch nach neuer Rechtslage nicht für die Beaufsichtigung der Finanzanlagenvermittler vorgesehen. Nach heutigem Stand ist auch nicht ersichtlich, warum sich hieran etwas ändern sollte, zumal die gesamte Regelungsstruktur für Finanzanlagenvermittler vom Gesetzgeber nicht angetastet wurde. Die hohe Arbeitsbelastung der BaFin und das mittlerweile vergleichbare Anlegerschutzniveau im Finanzanlagenvermittlerrecht machen auch eine Verschiebung der Aufsicht hin zur BaFin nach derzeitigem Stand unwahrscheinlich. ■



**Verlag & Herausgeber:**

bbg Betriebsberatungs GmbH  
Postfach 10 02 52  
95402 Bayreuth

Tel. 0921 757580  
Fax 0921 7575820  
E-Mail info@bbg-gruppe.de, info@asscompact.de  
Web www.bbg-gruppe.de, www.asscompact.de



**Geschäftsführende Gesellschafter:**

Dieter Knörner, Jürgen Neumann

**Mitglied der Geschäftsleitung:**

Konrad Schmidt (ppa.)

**Chefredaktion:**

Brigitte Horn

**Redaktion:**

Adele Dietl, Sabine Greiner, Michael Herrmann, Kathleen Keßler, Tina Kirchner, Stefanie Seeger, Toni Verena Seibert

**Anzeigenleitung:**

Sven Jeron

**Grafik:**

Birgit Engelhardt, Angela Völker



**Mediadaten:** www.asscompact.de

**Pressemitteilungen an:** redaktion@asscompact.de

**Kostenpflichtiger Bezug:** Heftpreis 3,80 € zzgl. MwSt.

**Schlusskorrektur:**

correctus e. K.  
Bernd Gössel  
Flößaustraße 130  
90763 Fürth

Tel. 0911 5209560  
Fax 0911 5209561

E-Mail: info@correctus.de

**Druck & Verarbeitung:**

westermann druck GmbH  
Georg-Westermann-Allee 66  
38104 Braunschweig

Tel. 0531 708501  
Fax 0531 708599

E-Mail: westermann\_druck@westermann.de

**Bilder:** www.fotolia.com

**Ausgabe 06/2017**

Die dargelegten Informationen unterliegen einer besonderen Dynamik. Aus diesem Grund können weder Verlag noch Redaktion eine Haftung für die Richtigkeit des Inhaltes übernehmen, es sei denn, es besteht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit. Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben die Meinung des Verfassers wieder. Für den Inhalt ist der Verlag nicht verantwortlich. Der Inhalt dient lediglich der Unterrichtung und ist keine Aufforderung zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren. Der Verlag haftet nicht für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Alle Urheber- und Verlagsrechte, insbesondere im Hinblick auf jede Art der Vervielfältigung, bleiben vorbehalten. Nachdruck nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages. Das gilt auch für die Aufnahme in elektronische Datenbanken und Vervielfältigungen auf CD-ROM oder ähnlichen Datenträgern.

**Assekuranz**

**Troy Briggs**

Barmenia Krankenversicherung a. G.  
Barmenia-Allee 1  
42119 Wuppertal  
Tel. 0202 43800  
www.barmenia.de

info@barmenia.de

**Dr. Patrick Dahmen**

AXA Konzern AG  
Colonia-Allee 10–20  
51067 Köln  
Tel. 0800 3203205  
www.axa.de

info@axa.de

**Frank Donner**

Europ Assistance Versicherungs-AG  
Adenauerweg 9  
81737 München  
Tel. 089 559870  
www.europ-assistance.de

info@europ-assistance.de

**Klaus Hellwig**

AUXILIA Rechtsschutz-Versicherungs-AG  
Uhlandstraße 7  
80336 München  
Tel. 089 539810  
www.ks-auxilia.de

zentrale@ks-auxilia.de

**Dr. Markus Hofmann**

**Christian Kussmann**

ERGO Group AG  
Victoriaplatz 2  
40198 Düsseldorf  
Tel. 0800 3746000  
www.ergo.de

info@ergo.de

**Dr. Helmut Hofmeier**

Continentale Krankenversicherung a. G.  
Ruhrallee 92  
44139 Dortmund  
Tel. 0231 9190  
www.continentale.de

info@continentale.de

**Constance Hrubik**

Basler Sachversicherungs-AG  
Basler Straße 4  
61352 Bad Homburg v. d. H.  
Tel. 06172 1254600  
www.basler.de

info@basler.de

**Markus Kruse**

ASSEKURATA Solutions GmbH  
Venloer Straße 301–303  
50823 Köln  
Tel. 0221 272210  
www.assekurata-solutions.de

info@assekurata-solutions.de

**Prof. Dr. rer. pol. Matthias Müller-Reichart**

**Daniel Zak**

Wiesbaden Business School der Hochschule RheinMain  
Bleichstraße 44  
65183 Wiesbaden  
Tel. 0611 94953205  
www.hs-rm.de

m.mueller-reichart@t-online.de

**Alexander Schwarze**

Ammerländer Versicherung VVaG  
Bahnhofstraße 8  
26655 Westerstede  
Tel. 04488 5295950  
www.ammerlaender-versicherung.de

info@ammerlaender-versicherung.de

**Sonderthema Schutz rund ums Haus**

**Rainer Brand**

DOMCURA AG  
Theodor-Heuss-Ring 49  
24113 Kiel  
Tel. 0431 546540  
www.domcura.de

info@domcura.de

**Dr. Bernhard Gause**

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.  
Wilhelmstraße 43/43G  
10117 Berlin  
Tel. 030 20205000  
www.gdv.de

berlin@gdv.de

**Hans Dieter May**

SkenData GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1a  
18184 Roggentin  
Tel. 0381 4031900  
www.wert14.de

info@skendata.de

**Volker Samel**

Zurich Gruppe Deutschland  
Poppelsdorfer Allee 25–33  
53115 Bonn  
Tel. 0228 2681212  
www.zurich.de

media@zurich.de

**Investment**

**Wolfgang Pesl**

**Klaus Spöri**

FRANKFURT-TRUST Investment-Gesellschaft mbH  
Bockenheimer Landstraße 10  
60323 Frankfurt am Main  
Tel. 069 92050200  
www.frankfurt-trust.de

info@frankfurt-trust.de

**Alexander Schlichting**

PROJECT Beteiligungen AG  
Kirschhackerstraße 25  
96052 Bamberg  
Tel. 0951 917900  
www.project-investment.de

info@project-investment.de

**Finanzen**

**Dr. Lucie Lotzkat**

**Sascha Mermann**

von Poll Immobilien GmbH  
Feldbergstraße 35  
60323 Frankfurt am Main  
Tel. 069 2691570  
www.von-poll.com

frankfurt@von-poll.com

**Management & Vertrieb**

**Andreas W. Grimm**

Resultate Institut für Unternehmensanalysen und Bewertungsverfahren GmbH  
Landwehrstraße 61  
80336 München  
Tel. 089 943964 001  
www.resultate-institut.de

andreas.grimm@resultate-institut.de

**Helmut Muthers**

MUTHERS INSTITUT  
für Strategisches Chancen-Management  
Schlossstraße 18  
53773 Hennef (Sieg)  
Tel. 02242 9158752  
www.muthers.de

office@muthers.de

**Steffen Ritter**

Institut für Versicherungsvertrieb  
Markt 5  
06526 Sangershausen  
Tel. 03464 2797730  
www.ivv-beratung.de

info@ivv-beratung.de

**Hans-Ludger Sandkühler**

SANDKÜHLER SCHIRMER Rechtsanwälte  
Hellweg 8  
44787 Bochum  
Tel. 0234 5200603 50  
www.sandkuehler-schirmer.de

info@sandkuehler-schirmer.de

**Sebastian Sturm**

Sturm & Sturm GmbH  
Burghaldenstrasse 22  
CH-5400 Baden  
Tel. 0041 56 2882200  
www.sturmundsturm.ch

info@sturmundsturm.ch

**Jens-Olaf Teschke**

CORPORATE INSURANCE Versicherungsmakler GmbH  
Riesebusch 32–34  
23611 Bad Schwartau  
Tel. 0451 200970  
www.corporate-insurance.de

mail@corporate-insurance.de

**Sonderthema Rechtsfragen im Vermittlerbüro**

**Dr. Heiko Buck**

Wirtschaftsprüfer, Steuerberater  
Hamburger Straße 11  
22083 Hamburg  
Tel. 040 29800137  
www.heiko-buck.de

kanzlei@heiko-buck.de

**Jürgen Evers**

BLANKE MEIER EVERS  
Rechtsanwälte in Partnerschaft mbB  
Stephanitorsbollwerk 1  
28217 Bremen  
Tel. 0421 949460  
www.bme-law.de

info@bme-law.de

**Philippe Lorenz**

**Sarah Zech**

GSK STOCKMANN  
Karl-Schnargl-Ring 8  
80539 München  
Tel. 089 2881740  
www.gsk.de

philippe.lorenz@gsk.de  
sarah.zech@gsk.de

**Jens Reichow**

Jöhnke & Reichow Rechtsanwälte in Partnerschaft mbB  
Großneumarkt 20  
20459 Hamburg  
Tel. 040 34809750  
www.joehnke-reichow.de

info@joehnke-reichow.de

**Dr. Thomas Schwenke**

Rechtsanwaltskanzlei  
Paul-Lincke-Ufer 42/43  
10999 Berlin  
Tel. 030 91498012  
www.drshwenke.de

kanzlei@drschwenke.de

# Immer dabei: Die AssCompact als App



## Mit der AssCompact App überall umfassend informiert:

- » intelligente Suche – finden Sie schnell alle für Sie relevanten Artikel
- » Favoritenauswahl – lesen Sie Artikel bequem zu einem späteren Zeitpunkt
- » themenbezogenes Nachschlagen – nutzen Sie die AssCompact-Bibliothek
- » intuitives, modernes Design – behalten Sie ganz einfach die Übersicht

Jetzt kostenfrei bei iTunes oder Google Play downloaden!



Erhältlich bei  
**App Store**



ANDROID APP ON  
**Google play**

**AssCompact**  
Das Fachmagazin für Risiko- und Kapitalmanagement



## VORBEZIEHEN, WENN ANDERE AUSFALLEN!

Vertrauen Sie den leistungsstarken  
i-CPPI Riester- und fondsgebundenen  
Produkten der WWK.

- fondsgebundene Riester-Rente der nächsten Generation
- kurze Mindestlaufzeit und maximale Anlagechancen am Kapitalmarkt
- attraktive Verdienstmöglichkeiten für Ihren Erfolg

**WWK**  
VERSICHERUNGEN

**BESTER SERVICE**

ANALYSE JUNI 2014  
Die 100 größten  
deutschen Versicherer  
im Christine-Chef  
(01.13-2014)

**100**

www.wwk.de/auszeichnung

WWK VERSICHERUNGEN Vertriebsberatung: 089/51 14 20 00 oder [info@wwk.de](mailto:info@wwk.de)



**WWK**  
Eine starke Gemeinschaft