

„Maklern mangelt es an Kundenorientierung“

Blaudirekt wehrt sich gegen Wut-Kommentare zur BU-Prämien-Kritik

„Vermittler blähen BU-Prämien auf“, erklärte Oliver Pradetto, Chef des Maklerpools Blaudirekt, jüngst in einer Kolumne. Es folgte ein Shitstorm ohnegleichen. „Nestbeschmutzung ist noch der harmloseste Vorwurf, der mir gemacht wurde“, erklärt Pradetto. In seinem Kommentar auf Pfefferminzia wehrt er sich gegen die Vorwürfe.

[>> Die Kolumne, um die sich die Auseinandersetzung dreht, finden Sie hier.](#)

Fragt man Makler nach Ihrer Einstellung zum Kunden, erhält man mit dem Inbrunst der Überzeugung geschildert, wie sehr der Kunde und seine Wünsche in den Mittelpunkt gestellt würden. Da sei nicht die Provision entscheidend, sondern der tatsächliche Bedarf des Kunden. Da würden mitunter auch Kunden umfangreich beraten, die sich nur wenig leisten könnten. Die gute Beratung sei eine Herzensangelegenheit.

Man merkt den Kollegen bei diesen Aussagen an, dass sie diese Philosophie aufrichtig vertreten; sie glauben, was sie sagen.

Der Lackmus-Test für diese Überzeugung ist es, wenn man die Vergütung in Frage stellt. Versuchen Sie es mal mit einer Aussage wie „Versicherungen sind zu teuer. Das liegt unter anderem an zu hohen Provisionen“. Sie werden ein Arsenal an Reaktionen erfahren, welche einigermaßen Aufschluss geben.

- Schuld sei der Versicherer, der intransparente Produkte liefere, in der Verwaltung zu teuer sei und sich Paläste hinstelle.
- Bevor man die Provisionen senke, müsse man erstmal die Margen für Autoverkäufe oder Einzelhändler senken, die seien viel höher.
- Oft genug berate man den Kunden stundenlang und wenn er dann nicht kauft, habe man völlig umsonst gearbeitet.
- Oft genug würden Anträge durch Versicherer abgelehnt, der Makler erhält dann kein Geld, obwohl er dafür gearbeitet habe.

Wo ist bei diesen Argumenten der Kunde geblieben? Im Mittelpunkt des eigenen Denkens befindet er sich offenbar nicht mehr.

Statt darüber nachzudenken, wie sich die Situation für seine Kunden (die einem ja am Herzen liegen) nachhaltig verbessern ließe oder wenigstens zu prüfen, ob die These stichhaltig ist, wird empört auf andere Schuldige verwiesen, das eigene Einkommen wird gerechtfertigt. Der Makler sieht sich gar in

der Rolle des unschuldigen Opfers. „Nestbeschmutzung“ ist noch der harmloseste Vorwurf, der mir gemacht wurde.

Offenkundig setzt beim Makler der rationale Sachverstand aus und er sieht Angriffe, die so nie geführt wurden.

Tatsächlich hat niemand Maklern die Verantwortung für zu hohe Versicherungsprämien gegeben. Schließlich gestaltet der Makler weder die Prämienstruktur noch entscheidet er selbst über die Vergütungshöhe. Es wurde auch keinesfalls behauptet, Makler verdienen zu viel. **Statistiken belegen, dass jeder zweite Makler in Deutschland – obwohl selbständig – weniger als 50.000 Euro im Jahr umsetzt.** Das ist kein Quäntchen zu viel, es ist eher viel zu wenig.

Nun mag es vereinzelt Kollegen geben, die tatsächlich nur auf die eigene Provision aus sind, aber dies widerspricht der inneren Wahrhaftigkeit, mit der die Mehrheit über ihre Kunden spricht.

Ich glaube, dass es in Wahrheit das schlechte Gewissen ist, das sachliche Thesen als Vorwürfe deutet. **Viele Kollegen belasten sich selbst insgeheim mit Dogmen, die der Wahrhaftigkeit der eigenen Tätigkeit widersprechen.** Halten manche Kollegen etwa Direktversicherer in Wahrheit Maklerversicherern für überlegen? Verbiegen diese Kollegen sich vielleicht, um irgendwie doch noch das provisionsbasierte Produkt verkaufen zu können? Glauben Kollegen, dass Versicherern im Prinzip zu misstrauen sei und leben gleichwohl vom Versicherungsverkauf? Sind Makler der Willkür von Versicherern ausgesetzt?

Ich glaube all das nicht. Die große Mehrheit unter Versicherern ist aufrichtig und von uns abhängiger als wir umgekehrt von ihnen. Ich glaube auch, dass die Leistung des Maklers einen Mehrpreis gegenüber Direktversicherern grundsätzlich rechtfertigt. Ich habe nicht die Spur eines schlechten Gewissens bezahlt zu werden.

Schuldgefühle lenken vom Kunden ab. Wer sich schuldig fühlt, stellt den vermeintlichen Vorwurf – den gefühlten Angriff auf sein Einkommen – in den Mittelpunkt. Der Kunde verschwindet aus selbigem. Wünsche und Bedarf seines Kunden übersieht man in der Folge allzu leicht.

Wer sich selbst nicht in Frage stellt, kann seine Dienstleistung und deren Vergütung objektiv hinterfragen. Gute Kaufleute hinterfragen niemals sich selbst, aber ständig ihre Dienstleistung. Gibt es Leistungen meinerseits die verzichtbar sind oder die der Kunde selbst übernehmen kann? Wird es so möglich den Preis für meine Kunden zu senken? Was kann ich tun, um den Nutzen meines Kunden zu erhöhen?

Die nahe Zukunft bringt uns Maklern eine Menge neuer Konkurrenz. **Fintechs, Fernsehsender, Verbraucherschützer, Internetfirmen aus den USA: Alle wollen ein Stück vom Kuchen haben (manche auch den ganzen Kuchen!).** Der Kunde hat die Wahl. Gut für ihn!

Ich freue mich über den neuen Wettbewerb und nehme die Herausforderung an. Die neuen Wettbewerber nehmen neue Blickwinkel ein und versuchen neue Ansätze. Leidenschaftlich probieren wir bei blau direkt aus, welche dieser Ansätze auch für unsere Maklerpartner funktionieren könnten. Dabei muten wir unseren Partnern einiges an Veränderungen zu. Das wissen wir. Doch am Ende geht es nicht um uns, nicht einmal um unsere Makler. Es geht darum, dem Kunden das Beste zu bieten, was unsere gemeinsamen Möglichkeiten hergeben. Wir wollen echt geilen Kundenservice.

Bei Blaudirekt haben wir nun seit 8 Jahren ununterbrochen die höchste Umsatzrendite unter allen Maklerpools. Unsere Maklerpartner haben Ihre Einkommen in den letzten 3 Jahren um durchschnittlich 38 Prozent erhöht. Deshalb kann ich Ihnen eines aus voller Überzeugung und reichlich Erfahrung versichern: **Wer seinen Kunden in den Mittelpunkt stellt, wird am Ende reichlich belohnt. Wer mehr Nutzen stiftet, wird auch mehr verdienen.**

Dieser Artikel erschien am **04.04.2016** unter folgendem Link:

<http://www.pfefferminzia.de/maklern-mangelt-es-an-kundenorientierung-blaudirekt-wehrt-sich-gegen-wut-kommentare-zur-bu-praemien-kritik-1459771423/>