

Donnerstag, 3. September 2015

[Berater](#) | [Kolumnen](#) | [Versicherungen](#)

Online-Vermittler: Des Kunden Freund, des Vermittlers Feind?

Als "Freund des Kunden" lässt sich die neue Fintech-Szene nicht einordnen – doch sind sie umgekehrt des Vermittlers Feind?

Die Pradetto-Kolumne



[1]

"Es wird eine Menge Gewese um neue Beratungskonzepte, digitale Selbstverwaltung oder einen angeblichen technischen Vorsprung gemacht – doch wer genau hinschaut, findet außer innovativen App-Oberflächen weder das eine noch das andere."

Erst kürzlich titelte Cash.Online mit der Frage "[Fintech-Power für mehr Transparenz?](#) [2]" Tatsächlich tun die neuen [Start-Ups](#) [3] um Friendsurance, [Clark](#) [4] und Knip wenig mehr, als Verträge klassischer Makler einzusammeln und auf sich zu übertragen.

Gewese um neue Beratungskonzepte

Natürlich wird dabei eine Menge Gewese um neue Beratungskonzepte, digitale Selbstverwaltung oder einen angeblichen technischen Vorsprung gemacht – doch wer genauer hinschaut, findet außer innovativen App-Oberflächen weder das eine noch das andere.

Mehr zum Thema Fintechs



- [Bafin will Fintechs stärker regulieren](#) [5]

120 Mitarbeiter in der Schweiz, Deutschland und Israel braucht etwa Marktführer Knip, um die ersten 80.000 Kunden verwalten zu können. Wobei "Verwaltung" bislang nicht viel mehr meint, als das Überholen der

Verträge. Nach einer technisch effizienten Bearbeitung oder innovativen, kundenorientierten Betreuung hört sich das nicht an.

Vertragsklau gegen Provisionsabgabe

Tatsächlich kaschieren die [Fintechs](#) [7] damit eigentlich nur, was sie eigentlich tun. Es geht um die Entwicklung "neuer Vergütungskonzepte". Der eine kaschiert es als "Geld zurück bei Schadenfreiheit", der nächste als "Beteiligung an der Kostenersparnis" und wieder einer spricht von "Transparenz bei der Provisionshöhe".

Zweifellos dürfte es arg wettbewerbswidrig sein, was einige Fintechs treiben, wenn sie etwa so tun, als ob der Kunde für Schadenfreiheit belohnt wird, während doch eigentlich nur nach eigenem Gusto [Provision](#) [8] weitergereicht wird.

Man könnte das Geschäftskonzept schlicht als Vertragsklau gegen Provisionsabgabe bezeichnen.

Seite zwei: [Bestandsübertragungen erfolgen indirekt](#) [9]

Der einzige Grund dies nicht klar auszusprechen liegt darin, dass die Branche immer noch ein Problem damit hat, Provisionen zur Diskussion zu stellen. Dass der Vermittler um seinen Verdienst gebracht wird, wäre den meisten Versicherern wohl noch herzlich egal, aber dass die neuen Unternehmen die Provision einstecken, aber dafür kein Neugeschäft mehr bringen, missfällt.

Meistgelesen im Ressort Berater



- [BVK klagt gegen Check24](#) [10]
-

Wohl deshalb erfolgen die Bestandsübertragungen der neuen Fintechs überwiegend nicht direkt. So lesen wir etwa in den Datenschutzerklärungen von Clark, dass der Kunde der Weitergabe seiner Daten, beispielsweise an kooperierende Maklerpools, zustimmt.

Andere Fintechs sagen ihren Kunden erst gar nicht, dass sie im großen Stil über Pools arbeiten. Da fragt man sich dann doch, wie hier das Wort "Transparenz" definiert wird, wenn nicht einmal gängige Datenschutzstandards berücksichtigt werden.

Beispiellose Intransparenz

Als "Freund des Kunden" lässt sich die neue Fintech-Szene daher mit Sicherheit nicht einordnen: Mangelnde Umsetzung von gültigen Rechtsstandards und eine beispiellose Intransparenz sind nicht so zukunftsweisend wie es die neuen [Vertriebskanäle](#) [13] aus reiner Marketingsicht sind.

Doch sind sie umgekehrt des Vermittlers Feind? Wenn der Europäische Gerichtshof (EuGH) das Provisionsabgabeverbot für ungültig erklärt hat, warum meidet die Branche diesen Wettbewerb?

Seite drei: [Fintechs sind nicht der Feind](#) [14] Die Kosten einer Dienstleistung sind nun einmal Teil des Wettbewerbs. Dies gilt auch für die Provisionshöhe. Wenn wir das nicht zulassen, ist die Alternative zu freiem Wettbewerb immer Regulierungswut des Gesetzgebers. Wollen wir wirklich unsere Provisionshöhe vom Bundestag verordnet bekommen?

Fintechs sind nicht der Feind

Der Geschäftsführer eines großen Fintechs sagte mir neulich, dass er bei guten Maklern keine Chance hätte, an die Verträge des Kunden zu kommen. Er sammelte nur das Geschäft schlechter Makler ein, also von Maklern, die ihre Kundenbetreuung vernachlässigen.

Das Unrecht begehen demnach nicht die Fintechs. Das Gros der Bevölkerung sähe die [Provisionsabgabe](#) [15] unter diesen Umständen als gerecht an. Schließlich hat der Kunde aus seiner Prämie eine Provision finanziert, für die die adäquate Betreuungsleistung ausblieb.

Wer sich als Makler zukunftsorientiert aufstellen möchte, sieht Fintechs daher wohl weniger als Feind, sondern viel mehr als willkommenes Marktregulativ. Sie erinnern uns daran, mehr für unseren Kunden da zu sein und ihn so zu betreuen, wie er es verdient.

Autor Oliver Pradetto ist Kommanditist und Mitbegründer des Maklerpools [Blau direkt](#) [16].

Foto: Anne-Lena Cordts
