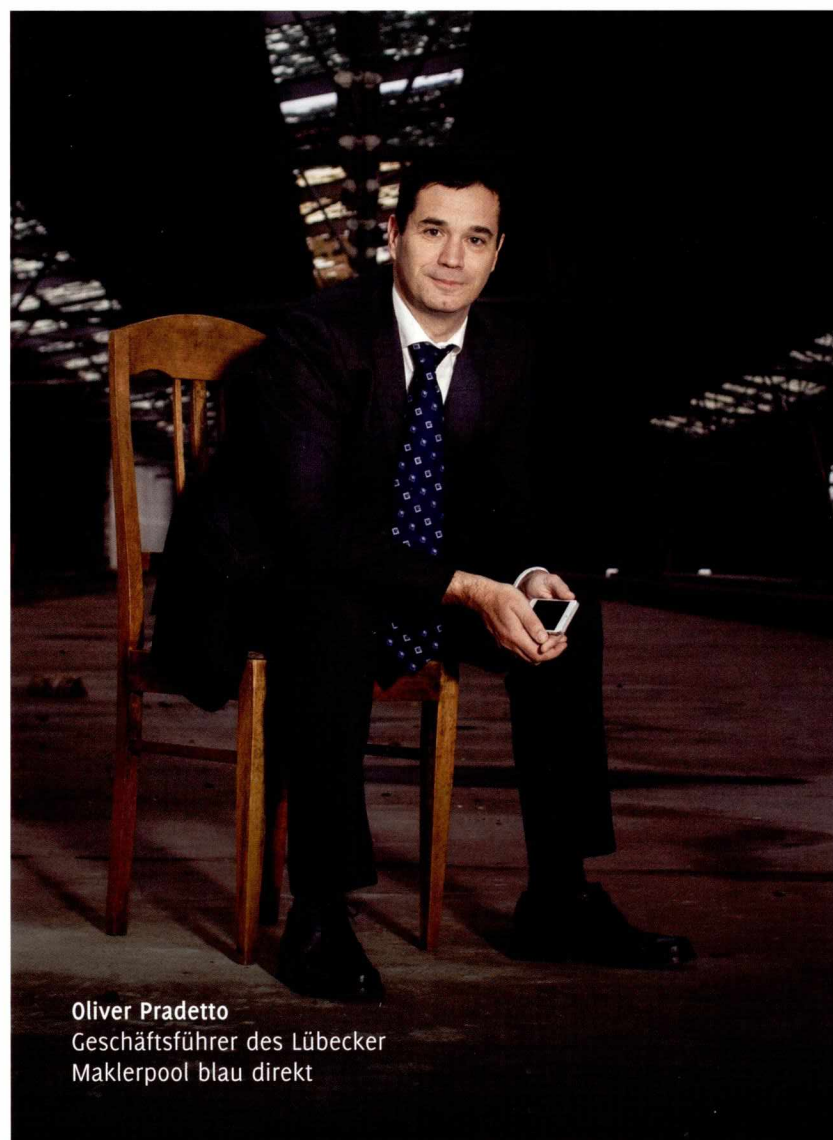


# Makler im Zeitalter der Digitalisierung Vom Beruf bleibt die Berufung

Wie sieht die Zukunft des Versicherungsmaklers aus, wenn immer mehr Dienstleistungen von Apps und FinTechs übernommen werden? Dieser Frage geht Oliver Pradetto, Geschäftsführer des Lübecker Maklerpools Blau direkt, in einem Gastkommentar nach. Er sieht existentielle Bedrohungen für den Berufsstand – aber auch große Chancen.



**Oliver Pradetto**  
Geschäftsführer des Lübecker  
Maklerpool blau direkt

Die Art, wie wir Dienstleistungen kaufen, ändert sich grundlegend. Für den Maklerberuf ergeben sich daraus phantastische Perspektiven.

In früheren Zeiten hieß es oft "Wer schreibt, der bleibt". Gemeint war: Du musst eigentlich nur verkaufen können. Heute erwartet die Gesellschaft mehr als die reine Produktverteilung. Der Makler soll als Fachmann Verantwortung für die Entscheidungsgrundlagen seiner Kunden tragen. In der Folge ist der Makler mit zahlreichen neuen Pflichten konfrontiert. Er ist bereits jetzt mit zusätzlichen Aufwendungen für Vermögensschadenshaftpflicht, Fachwissen und Dokumentation konfrontiert, künftig kommt laufender Fortbildungsaufwand hinzu.

Die wachsende Transparenz des Versicherungsmarktes - und daraus resultierend die höhere Kostensensibilität - setzt den Makler unter Rechtfertigungs- und damit auch Margendruck. Ursache der Veränderungen liegen in der Entwicklung hin zur Informationsgesellschaft, wie sie erst durch moderne Technologien möglich wird. Mit dem immer rasanteren Fortschreiten der Technologie wird sich diese Entwicklung unaufhaltsam beschleunigen.

## DER MARKT IN 10 JAHREN

### Neue Technologien zielen darauf, den Makler zu ersetzen

Bislang hat die Entwicklung den Maklerberuf belastet; ihn schwerer gemacht. Die weitere Entwicklung zielt hingegen darauf ab, die Arbeiten des Vermittlers mittels Technologie zu ersetzen. Online-makler-Systeme bieten dem Kunden die Möglichkeit, sich überall und jederzeit zu informieren – statt erst nach wochenlangem Warten auf einen Termin. Robo-Advice bietet interaktiv abrufbares Fachwissen in permanent konstanter Spitzenqualität. Die Sensorik der mobilen Devices (Smartphones, Smartwachtes, Smartclothes etc.) versorgt hochentwickelte Algorithmen mit den nötigen Informationen, um den Kundenbedarf im Moment der Entstehung identifizieren und durch passgenaue Angebote befriedigen zu können. Automatisierter Datenaustausch in Verbindung mit Spracherkennungssystemen erfüllen dem Kunden jeden Wunsch, ohne dass es noch manueller Verwaltung bedarf. Was wie "Irgendwann einmal" klingt, ist mit den heutigen Mitteln der Technik bereits vollständig umsetzbar. Es fehlt lediglich Verbreitung und Umsetzung. Die wird in diesem Moment von

allen Protagonisten voran getrieben: Maklerpools konstruieren moderne Kunden-Apps, Versicherer arbeiten fieberhaft mit Hilfe von Bipro und TGIC am Datenaustausch, MVP-Hersteller konzentrieren sich auf cloudbasierte Big-Data-Ansätze. Bei blau direkt merken wir, dass ein tipping point erreicht ist und wir die Arbeit des Vermittlers als Produktionsfaktor jetzt endlich weitgehend ausschalten können.

### Der Makler wird umdenken müssen

Was für jeden klassischen Makler wie eine Bedrohung klingt, eröffnet ungeahnte Chancen, wenn man sich selbst den Perspektivenwechsel erlaubt.

Niemand ist Makler geworden, weil er Dokumente scannen und ablegen will. Das Lesen von Bedingungen oder die Datenerfassung gehört auch für kaum jemanden zu den Lieblingsbeschäftigungen. Und mal ehrlich: Wer ist schon scharf auf Akquise? Wenn wir vom heutigen Maklerberuf die Arbeit extrahieren, bleibt die Berufung. Sie ist der Grund, warum wir Makler geworden sind. Der Makler kann eines besser als jede Maschine: Er gibt dem Kunden ein Gefühl der Sicherheit. Er weckt Vertrauen. Deswegen und

nur dafür gönnen uns Kunden bereitwillig unser Einkommen. Dass wir den Maklerberuf zu einer besseren Form des Datentypisten gemacht haben, war ein historischer Fehler, von dem uns die Technik befreien wird.

Doch leider fordert diese wunderbare Perspektive einen Preis. Der Makler wird umdenken und sein Handeln ändern müssen. Tagtäglich beobachte ich, wie Makler neue Ideen und Werkzeuge ablehnen, ja nicht einmal anzuschauen bereit sind. Da steht oft das eigene Ego in der Sicht. Doch auch bei den Kollegen, die Veränderungen gegenüber aufgeschlossen sind, ist es ein Drama. Sie kommen selten ins Handeln.

Und so hat meine wunderbare Botschaft leider auch eine Schattenseite: Wo der Makler nicht mitzieht, nicht bereit ist die neue Wunschwelt des Kunden anzunehmen, nicht in der Lage ist aus dem Hamsterrad auszubrechen, wird sich die Welt ohne ihn weiterdrehen. Mehr als 500 Maklerbetriebe werden es nicht schaffen, die nächsten 10 Jahre zu überstehen. So lässt sich auch dies über den Maklerbetrieb der Zukunft sagen: Er hat wenig Konkurrenz.

Ein Gastkommentar von  
**Oliver Pradetto**