



Warum die Vermittler-Wut die Falschen trifft

Damit hatte Björn Kräupl, Makler aus Rödermark, nicht gerechnet. Erst 2 Tage zuvor hatte der Makler per Mail eine Angebotsanfrage für die Hundehaftpflicht vom Kunden erhalten. Nun prangte auf seinem Display eine Email des gleichen Kunden: „Hat sich erledigt, Felix war schneller“, teilte der sicher geglaubte Kunde mit.

Makler Kräupl ist verärgert: „Jetzt hat der Kunde in der Felix-App einen Maklervertrag unterschrieben. Damit sind 300 Euro laufende Bestandsprovisionen erstmal weg“, schimpft der 31-jährige Versicherungsexperte. Wütend ist er dabei vor allem auf sich selbst: „Hätte ich den Kunden vorher kontaktiert und ihm gezeigt, was ‚simplr‘ – meine eigene Kunden-App – leisten kann, hätte

mir das eine Menge Ärger erspart. Jetzt muss ich den Kunden anrufen und ihm vor Augen führen, was er da genau unterschrieben hat.“

Ähnliche Erfahrungen machen immer mehr Vermittler, seit die neuen Online-makler-Apps angefangen haben, im Fernsehen um die Gunst des Kunden zu werben. Rund eine Million Downloads haben die neuen Wettbewerber inzwischen generieren können. Felix ist als Neueinsteiger dabei eher noch ein Zwerg. Friendsurance, GetSafe und allen voran Knip beherrschen den Markt. Zwar gewinnt man mit einem Download allein noch keinen Kunden, doch immer mehr Kunden entscheiden sich, den smarten Onlineverwaltungen einen Maklervertrag zu geben. Das ist schnell gemacht: Eine Unterschrift mit dem Finger auf dem Smartphone und schon gehen die Bestandsübertragungsaufträge an die verschiedenen Versicherer.

Nur wenige Makler suchen die Schuld bei sich selbst. Sie entzürnen sich eher über FinTechs.

„Der Kunde weiß doch gar nicht, was er da unterschreibt“, heißt es oft in Ma-

klaren. Während der eigene Kunde bereitwillig in der Rolle des ahnungslosen Opfers entschuldigt wird, werden die vermeintlichen Täter schnell angeprangert: „Die räubern sich unsere sauerverdienten Bestandsprovisionen und tun gar nichts für den Kunden.“ Das Verhalten der neuen Wettbewerber sei unfair gegenüber Kunden und Maklern; zudem rechtswidrig, da zahlreiche FinTechs zwar als Makler firmierten, die gesetzlich gebotenen Beratungspflichten jedoch ausschlossen. Als Beweis führen die Ankläger das Urteil gegen Moneymeets an. Tatsächlich hatte das Unternehmen in seinen Maklerverträgen Beratungsdienstleistungen generell ausgeschlossen. Eine Praxis, die das Landgericht Köln (AZ 84 O 65/15) untersagte. Dass Moneymeets gar keine Smartphone-App anbietet, wird weitgehend übersehen. Tatsächlich schließt nach meinen Recherchen aktuell kein einziger App-Makler seine Beratungspflichten aus, ganz im Gegenteil: Entscheidet sich der Kunde, seine Betreuung durch einen der neuen Anbieter wahrnehmen zu lassen, wird ihm oft unverzüglich ein persönlicher Berater an die Seite gestellt. Doch selbst wo dies nicht der Fall ist und man



Oliver Pradetto, Geschäftsführer blau direkt GmbH, glaubt, dass Vermittler den Falschen die Schuld geben.

Beratungsdienstleistungen nur notgedrungen macht, werden zumindest die gesetzlichen Grundlagen erfüllt. Allein bei Knip werden Monat für Monat beispielsweise zwischen 5 und 10 neue Berater eingestellt. Alle müssen eine Fachausbildung vorweisen können. Dabei befeuert Gründer **Dennis Just** natürlich den Zorn der Makler, wenn er der Gründerszene in einem Interview erklärt: „Wir machen ja eigentlich keine Beratung.“

Bestandsräuberei in Reinkultur.

Da ist das Bild dann doch scheinbar bestätigt: FinTechs griffen die Maklerprovisionen ab, ohne dass diese das Wohl des Kunden kümmern. Dementsprechend werden Versicherer gefeiert, die sich hinter ihre klassischen Makler stellen und die Maklersicht übernehmen. So kündigte die Ideal kurzerhand die Zusammenarbeit mit FinTechs auf. Man habe im Haus erhebliche Zweifel, ob die gesetzlichen Beratungspflichten eingehalten würden. Konkrete Anhaltspunkte, worin die Zweifel begründet seien, bleibt der Berliner Versicherer schuldig. Vielmehr lässt das Unternehmen verlautbaren: „Hier sehen wir im Übrigen auch Wettbewerbsverzerrungen zulasten unserer bewährten Partner. Wenn wir bei der Überprüfung von erfolgten Reversierungen feststellen, dass es sich um ein so genanntes FinTech handelt, widerrufen wir die Courtegezusage.“

Wo Makler sich sonst entschieden dagegen verwarren, wenn ein Versicherer ihnen vorschreiben möchte, wie sie zu beraten haben, kann der Eingriff in die Maklerunabhängigkeit auf einmal nicht weit genug gehen. Wenn es gegen die verhassten Bestandsräuber geht, darf die Unabhängigkeit des Maklers plötzlich in Frage gestellt werden? Dabei darf man schon einmal die Frage stellen, wem hier tatsächlich geholfen werden soll, denn der Makler wird mit dieser Entscheidung keinesfalls geschützt. Der Betreuerwechsel zu den FinTechs wird weiterhin durchgeführt,

der Makler verliert weiterhin seine Bestandsprovision, nur verbleibt sie jetzt beim Versicherer. **Thomas Neuleuf**, Bereichsleiter Vertrieb/Marketing bei der Ideal, stellte unlängst klar: „Selbstverständlich akzeptieren wir die Korrespondenz-Maklerschaft, sofern ein Betreuungswechsel über ein FinTech eingereicht wurde.“ So erweist sich der Schachzug der Ideal als clevere Marketingstrategie, in der man mit Hilfe der FinTechs seine Kosten senkt und dafür noch Applaus erfährt.

Doch nicht nur, dass der Makler womöglich zum Freund erklärt, wer es womöglich nicht ist, er erklärt auch zum Gegner, wer es ebenso wenig sein müsste. Wenn der CEO von Knip erklärt, dass man eigentlich gar keine Beratung machen wolle, wird ihm unterstellt, sein Unternehmen wolle sich der Provision ohne Gegenleistung bemächtigen. Tatsächlich scheint dem Berliner StartUp relativ egal zu sein, ob eine Übertragung bestandsgeldpflegepflichtig oder lediglich in Korrespondenzmaklerschaft erfolgt. Bis heute hat das Unternehmen nicht einmal eine Pool-Zusammenarbeit aufgenommen, obwohl es dadurch eine Vergütung für viele Korrespondenzverträge erzwingen könnte. Mit dieser Haltung ist Knip nicht allein. „Wir wollen dem Kunden einfach einen geilen Service bieten. Es ist gar nicht unser Geschäftsmodell, den klassischen Vermittler zu ersetzen“, erklärt **Thilo Hammer**, CEO des StartUps Feelix. „Uns reicht eigentlich die Auskunft. Leider zwingen uns die Versicherer oft zur Einholung der Maklervollmacht.“ Für seinen Service braucht das StartUp eigentlich nur Daten und Dokumente. Die könnten auch über eine einfache Abfragevollmacht bereitgestellt werden. Doch das können die Versicherer nicht. Eine Übermittlung setzt bei ihnen immer auch die Vermittlereigenschaft voraus. Das ist auf Dauer tödlich für die Vermittlerschaft, denn immer mehr neue Service-Angebote werden so in die Konkurrenz zum Vermittler gezwungen. So überlegt beispielsweise die DATEV, EDV-Dienstleis-



Makler **Björn Kräupl** hat selbst schon unangenehme Erfahrungen mit der neuen FinTech-Konkurrenz gemacht.

ter der Steuerberatungswirtschaft, seit langem, die für die Ermittlung der Vorsorgeaufwendungen nötigen Daten direkt beim Versicherer abzufragen. Steuerberatern, Verbrauchern und letztlich auch deren Maklern würde dies eine Menge Aufwand ersparen. Doch auch die DATEV scheitert an den dafür nötigen Voraussetzungen seitens der Versicherungswirtschaft. Eine dritte Ebene, bei dem Servicedienstleister mit anderen Geschäftsmodellen lediglich Daten abfragen, ohne an Provisionen partizipieren zu wollen, ist technisch und organisatorisch nicht vorgesehen. Die Branche hat es versäumt, rechtzeitig entsprechende Standards einzuführen. Der Vermittler wird immer mehr zum Opfer von Versäumnissen, die allein die Versicherer zu verantworten haben. Da kommt es eventuell nicht ungelegen, wenn Vermittler die Modernisierer für schuldig halten, statt mit ihnen gemeinsam die längst überfällige Erneuerung der Branche einzufordern.

*Oliver Pradetto
Geschäftsführer blau direkt GmbH*