

Wenn der Kundenbestand sicher bleiben soll

Die Zusammenarbeit mit einem oder mehreren Maklerpools ist heute vor allem für kleinere Versicherungsmakler Alltag: Sie erspart veraltungsintensive Einzelanbindungen und öffnet interessante Vertriebsperspektiven. Die Pools von heute bieten mit ihren Tools zudem eine Tür zum Internet-Geschäft, das in Zeiten starker Vergleicher wie Check 24, Verivox und Financescout auch für den Einzelmakler immer wichtiger wird.



Neben den Vorteilen steckt aber gleichzeitig in den Köpfen vieler Makler auch die Angst um den Kundenbestand: Denn wickelt der Maklerpool das Geschäft ab und gibt Vertriebsunterstützung, hat der Pool auch eine Hand am Kunden. Umso wichtiger ist es, sich die rechtlichen und tatsächlichen Rahmenbedingungen einer Poolanbindung genau anzuschauen, um Probleme in der Zusammenarbeit von Anfang an auszuschließen.

„Wer ist denn nun mein Ansprechpartner?“ Diese Frage stellen sich viele Kunden, deren Vermittler und Betreuer mit einem Pool zusammenarbeitet. Denn ein Blick in die Unterlagen zeigt oft den Pool als Vermittler und bildet die Kontaktdaten des Pools ab. Was aber passiert eigentlich, wenn der Kunde sich dann beim Pool meldet? Für Oliver Pradetto von Blau direkt kein Problem: „Die Visitenkarte des Maklers ist sein Service und nicht der Eintrag eines Datensatzes auf den Unterlagen eines Dritten. Makler, die ihren Markenauftritt von Eindrücken eines Versicherers abhängig machen, haben aus meiner Sicht die Bedeutung von Unabhängigkeit und eigener Markenbildung nicht wirklich verstanden.“ Trotzdem freuen sich die Makler bei Blau direkt darüber, dass im Schnitt bei neun von zehn Policen kein Eindruck der Blau-

direkt-Daten erfolgt – der Kunde also nicht das Gefühl hat, dass er von seinem, ihm bekannten Betreuer wegvermittelt wird.

Erst informieren, dann binden

Ein gutes Gefühl für Makler und Kunde, das auch Fonds Finanz ermöglichen will, wie Norbert Porazik, geschäftsführender Gesellschafter, erläutert: „Derzeit arbeiten wir im Rahmen eines Projekts daran, in Zukunft den Eindruck der Vermittlerdaten bei allen Gesellschaften zu ermöglichen. In der Vergangenheit kam es in sehr seltenen Fällen zu Fehlern bei Versicherungsgesellschaften und so wurde die Fonds Finanz in die Policen eingedruckt. Diese Fehler konnten wir allerdings immer schnell beheben und erwarten diese heute nicht mehr.“ Bei vielen anderen

Pools oder Vertriebsunterstützern für die Makler aber sei diese Neutralität bei Weitem nicht gewährleistet – Makler sollten sich deshalb genau informieren, bevor sie sich binden.

Mit dem „falschen Eindruck“ geht auch die Angst des Maklers einher, dass ein Kunde sich erst einmal beim Pool meldet – bei einem Schaden und einer Frage genauso wie bei der Suche nach einem neuen Vertrag. Die Pools erklären hier unisono, dass sie weder Interesse an dem Kunden haben, noch die Geschäftsbeziehung zum Makler riskieren wollen – und verweisen den Kunden zu „seinem“ Makler und Vermittler, wie Dr. Sebastian Grabmeier von Jung, DMS & Cie. erklärt: „Bei uns ist ein Übertreten ohne ausdrückliche Zustimmung des betreuenden Maklers kategorisch ausgeschlossen. Kunden sind klar den angeschlossenen Maklern zugeschlüsselt. Damit profitieren diese stets auch von Umsätzen, die Kunden ohne Mitwirkung des Maklers anstoßen, etwa über unsere Online-Beratungstrecken. Makler-Kunden finden in allen Applikationen auch stets nur die Kontaktdaten der einzelnen Makler, sodass wir hier kein Risiko sehen.“

Während die Frage nach der Vermittlernennung oder der Verweisung der Pool-Kunden an den originären Vermittler sich wohl eher die vorsichtigen Mak-

Kompakt

- Bei der Zusammenarbeit mit Maklerpools sollten Makler zuvor einige wichtige Dinge prüfen.
- Was passiert zum Beispiel mit dem Kundenbestand bei Kündigung oder Insolvenz des Pools?
- Oder: Was passiert im schlimmsten Fall, nämlich bei Krankheit oder Tod des Maklers?

ler stellen, werden beim Thema Insolvenz alle hellhörig und stellen sich die Frage: Was passiert denn im Falle einer Insolvenz mit den Kunden, die über den dann insolventen Pool angebunden sind?

Schon rechtlich ist der Fall einer Insolvenz heikel: Manche Experten sehen unter Berufung auf die Insolvenzordnung gar keine andere Möglichkeit für den Insolvenzverwalter, als die Bestände der einzelnen Makler der Insolvenzmasse zuzuschlagen. Andere sehen in Pool-

Garantien sehr wohl einen wirksamen Insolvenzschutz. Hintergrund der Einschätzung ist dabei, dass die Pools die Bestände lediglich verwalten, der Maklerbestand aber dem Eigentum des Pools nie zu-

geordnet war und demnach auch nicht in die Insolvenzmasse fließen kann. Der Fokus liegt aber auf der konkreten Vereinbarung zwischen Makler und Pool!

Bei Jung, DMS & Cie. (JDC) können die Verträge im Fall einer Insolvenz problemlos übertragen werden, erklärt Grabmaier und schiebt praktische Bedenken beiseite: „Alle großen Produktanbieter bei JDC haben inzwischen zugestimmt, die Rückübertragung auf erstes Anfordern zu leisten, sodass für einen Makler auch das Handling beherrschbar ist.“

Voller Zugriff auf Bestände garantiert

Und Pradetto sieht ebenso keine negativen Auswirkungen einer Insolvenz auf die Bestände der Makler bei Blau direkt: „Die Forderungen sind insolvenzrechtlich sicher an den Makler abgetreten. Darüber hinaus haben die Versicherer die jederzeitige Übertragbarkeit der Forderungen schriftlich garantiert. Die Insolvenz eines Dritten hat auf die Gültigkeit der Garantie keinen Einfluss.“ Und auch Porazik sieht keine Probleme bei einer möglichen Insolvenz: „Für den mehr als unwahrscheinlichen Fall, dass sich an unserer wirtschaftlichen Situation zukünftig etwas ändert: Über unser Bestandssicherungssystem sichern wir je-

dem unserer Vertriebspartner zu jeder Zeit den vollen Zugriff auf seine Bestände zu – egal, was passiert. Auch die Versicherungsgesellschaften garantieren unseren Vermittlern jederzeit und egal, was passiert, den vollen Zugriff auf ihre Bestände.“

Was bei Krankheit oder Tod passiert

Eine weitere Frage treibt Makler um, die mit Pools zusammenarbeiten – wenn natürlich auch nicht nur dort: Was passiert mit meinen Beständen, wenn ich nicht mehr in der Lage bin, die Kunden zu betreuen – etwa infolge einer Krankheit oder – noch schlimmer – nach meinem Tod? Fonds Finanz unterstützt Makler oder deren Erben in diesem Fall. Porazik meint dazu: „Wir bieten mit unserem Rundum-sorglos-Paket ‚Sichere dein Lebenswerk‘ eine rechtssichere Regelung der Kundenverhältnisse und den Schutz des Bestandes. Im Vergleich zu einer Direktanbindung besteht bei einer Anbindung an Fonds Finanz dabei der große Vorteil, dass die Betreuung des Bestandes des betroffenen Maklers nicht sofort an die Ausschließlichkeitsorganisation der Gesellschaften weitergegeben wird. Der Makler – oder im Todesfall die Erben – kann sich so in aller Ruhe um die Weitergabe beziehungsweise Veräußerung des Bestandes kümmern.“

Und auch Blau direkt stellt sich einer Erb- und Bestandsfolgeregelung nicht entgegen und geht noch weiter: „Unbenommen dessen bieten wir in unserem Dienstleistungsumfang auch eine kostenfreie Option auf eine Vertretung des Unternehmens von bis zu sechs Monaten an“, erklärt Pradetto. JDC bietet Maklern die so genannte Makler-Rente an: „Stellt sich heraus, dass ein Makler seinen Beruf wegen Alter oder Krankheit nicht mehr ausüben kann oder will, haben wir für diesen Fall einen Extra-Service, die ‚Deutsche Makler Rente‘. Bei Geschäftsaufgabe aus Alters- oder Krankheitsgründen haben unsere Pool-Partner ein Anrecht auf Bestandskauf, wenn sie in den vergangenen drei Jahren einen Groß-

teil ihrer Bestände bei JDC geführt und den Großteil ihres Geschäfts bei JDC eingereicht haben“, erklärt Grabmaier.

Praxisrelevant ist die Frage, wie mobil die Kunden sind, die ich mit der Unterstützung eines Pools betreue. So stellt sich zum Beispiel die Frage, ob Vermittler ihre Kunden zu einem anderen Pool oder in eine Direktvereinbarung umziehen können. Erforderlich ist neben dem Einverständnis des Kunden vor allem auch die Freigabe des bisherigen Pool-Partners – stellvertretend für viele große Pools erklärt Grabmaier: „Nach Kündigung kann jeder Makler seinen Bestand unproblematisch auf sich oder einen anderen übertragen, dies schließt selbstverständlich einen Poolwechsel ein.“ Bei unseren Recherchen hat sich aber auch gezeigt, dass vor allem kleinere Dienstleister die Hand nicht so schnell vom Bestand lassen – sinnvoll ist es deshalb, sich von einem Pool schriftlich bestätigen zu lassen, dass die Bestände später übertragen werden können.

Maklertools vorher testen

Gerade beim Wechsel von einem Pool zum nächsten oder von einem Pool in die Direktanbindung stehen neben rechtlichen Aspekten viele tatsächliche Fragen zur Beantwortung an: Wie zum Beispiel bekommen Makler die Kundendaten in ihr Maklerverwaltungsprogramm? Gibt es einen Export? Und in welchem Format stehen die Daten dafür bereit? Wichtiger noch ist die Frage, was mit den Kundendokumenten passiert: Können sie Verträge, Originalanträge, Notizen, Verwaltungsinformationen portieren – und wenn ja, wie und mit welchem Aufwand? Diese Frage stellen sich viele Makler vor dem Wechsel eines Pools nicht – sollten sie aber, denn wenn sie den Pool verlassen wollen, ist die Bereitschaft, sie beim Wechsel zu unterstützen, erfahrungsgemäß eher gering. ■



Autor: Oliver Mest ist Makler und Fachautor bei www.versicherungsmakler-aktuell.de und www.optimal-absichern.de.