

Maklerpool-Chef: "Fintechs steigern die Qualität der Branche"

Viele Fintech-Apps greifen klassischen Maklern nur Verträge ab, bieten ihren Kunden aber keine weiteren Leistungen an. Sie führen jedoch der Berater-Branche vor Augen, wie wichtig dem Kunden Service ist, meint Oliver Pradetto, Chef des Maklerpools Blau direkt.

Es wird viel über Fintechs geredet und noch mehr in diese investiert. Tatsächlich scheinen die **ersten Erfolge Vermittlern Anlass zur Sorge zu geben**. So verklagt die Vermittler-Interessenvertretung BVK die Firma Moneymeets, weil diese dem Kunden unverhohlen eine Rückerstattung von Provisionsanteilen anbieten. Zwar hat das Startup gerade einmal 6.000 Kunden gewonnen, doch befürchtet man einen Dammbbruch. Immerhin sind mit Getsafe, Safeme und Clark weitere deutsche Fintechs gestartet, die die Provisionen teils direkt an den Kunden weiterreichen oder - wie im Fall Clark spenden.

Am erfolgreichsten im deutschen Markt dürfte bislang Friendsurance sein. Hier belohnt man die Schadenfreiheit des Kunden finanziell. Und es bleibt nicht bei deutschen Unternehmen: Aus der Schweiz steht mit Europa-Marktführer Knip ein Fintech-Unternehmen an der Tür, dass bereits 80.000 Kunden gewonnen haben soll.

Alles in allem hätten die Neulinge damit immerhin rund 200.000 Kunden gewonnen - ohne Außendienst. **Das riecht nach Revolution!** Das riecht nach dem Anfang vom Ende des klassischen Vermittlers.

"Oft nicht viel mehr als eine knackige App"

Doch ganz so schnell schießen die Preußen wohl nicht. Die Idee den Kunden seine Verträge in einer App eingeben zu lassen und damit dem klassischen Vermittler seine Bestandsprovision abzunehmen? Das ist **nicht besonders innovativ**. Auch die Kunden scheinen dem Vorteil einer App-Verwaltung allein noch nicht so ganz zu folgen, warum sonst sollte fast jedes Startup die Kunden mit Provisionsweitergaben oder anderen finanziellen Anreizen locken?

So bleibt am Ende vor allem die opulente finanzielle Ausstattung, bei der sich die acht größten Makler-Fintechs satte 100 Millionen Euro Venture-Capital teilen. Das relativiert die Zahl der gewonnenen Kunden schon ein wenig und zwingt **die Frage nach der Nachhaltigkeit** des Ganzen auf.

Eine eklatante Schwäche der Markteroberer zeigt sich denn auch, wenn man einen Blick hinter die Kulissen wirft. Viel mehr als eine knackige App haben die Neuen nämlich nicht. Die gesamte Basistechnologie mit der Kunden effektiv verwaltet werden fehlt. Wohl auch deswegen finden sich bei einem der führenden Fintechs ganze 120 Mitarbeiter und das reicht gerade einmal aus, um die in der App erfassten Verträge vom Versicherer zu übertragen. Hinter der modernen Kulisse läuft alles

manuell. **Für Service ist keine Zeit mehr.**

Und selbst die Apps sind bei näherer Betrachtung noch recht dünn. So versprechen die Revolutionäre in ihren Kunden-Apps "Selbstverwaltung". Doch der Kunde kann wenig mehr, als bestehende Verträge zu erfassen. Schon die Änderung seiner Bankverbindung ist dem Kunden **nur selten mit Hilfe der App möglich.**

Man könnte das Geschäftskonzept schlicht als "**Vertragsklau gegen Provisionsabgabe**" bezeichnen. Das ist nicht besonders neu aber durchaus legitim, denn wenn der Europäische Gerichtshof das deutsche Provisionsabgabeverbot kippt, tut er dies auch deshalb, weil ein Vermittler die Freiheit haben muss größere Leistungsfähigkeit auch über einen Preisnachlass an den Kunden weitergeben zu können.

Natürlich sehen Versicherer dies nicht gerne. Zwar ist es Ihnen an sich relativ egal, wenn die Bestandsprovision nicht mehr dem klassischen Vermittler zufließt, doch wenn diese durch Marktteilnehmer ersetzt werden, die nur noch Verträge einsammeln ohne auch adäquates Neugeschäft zu produzieren, **hat die Branche schon bald ein Problem.** Der Versuch den neuen Marktteilnehmer Bestandsübertragungen vorzuenthalten ist jedoch schon im Ansatz zum Scheitern verurteilt, denn die neuen Fintechs bedienen sich einfach den Pools um Bestandsübertragungen durchzusetzen.

So bekennt Clark in seinen Maklerverträgen - immerhin datenschutzrechtlich vorbildlich - , dass Bestandsübertragungen über Jung DMS, BCA und Fondsfinanz durchgeführt werden. Doch auch andere Pools mischen mit: PMA bezieht mittlerweile einen Großteil seines Wachstums aus solchen Bestandsübertragungen und auch blau direkt wickelt nicht nur Bestände von Fintechs ab, sondern versorgt viele sogar mit Software und BackOffice-Dienstleistungen.

Politik reagiert doppelzünftig

Man könnte das als "ziemlich verlogen" von Seiten der Pools betrachten. Nach vorne geben Sie sich als Freund des Maklers, während sie hinten rum helfen, dem Vermittler seine Verträge abzunehmen. Doch auch die vermeintliche Blockade-Politik der Versicherer erweist sich bei näherer Betrachtung als doppelzünftig. Während ein Versicherungs-Vorstand die Fintech-Szene mit den Worten "Ich kann gar nicht so viel essen, wie ich kotzen möchte" kommentiert, packt der nächste bereits die Millionen aus, um sich an der Finanzierung eines neuen Startups zu beteiligen.

Vermittler sind empört. Das kann man verstehen, aber auch diese Empörung ist unangebracht. Wem seine Verträge abgenommen werden, der hat seinen Kunden zuvor über lange Zeit im Stich gelassen. Bestandsprovisionen erhält der Vermittler ja nicht, weil er irgendwann vor 10 Jahren mal einen Vertrag vermittelt hat. Der Kunde zahlt ihm die Provision über seine Versicherungsprämie, um gut betreut zu werden. Fintech-Chefs bekennen daher auch freimütig, dass Kunden nur dann bereitwillig ihre Verträge übertragen, wenn der Vermittler seine Arbeit vernachlässigt hat. An andere Kunden kommen sie aktuell kaum ran.

Insofern leisten Fintechs vielleicht sogar einen **Beitrag zur Qualitätssteigerung in der Branche**, denn sie werden vor allem Vermittler verdrängen, die zu wenig Kundenpflege betreiben.

Findige Vermittler reagieren clever und sammeln selbst entsprechend vernachlässigte Kunden ein. Die Fintechs haben uns gezeigt, dass eine eigene Makler-App, dafür **ein guter Weg** ist.

Autor: Oliver Pradetto

Dieser Artikel erschien am **11.09.2015** unter folgendem Link:

<http://www.dasinvestment.com/investments/news/news-detail/datum/2015/09/11/fintechs-steigern-die-qualitaet-der-branche/>