

# “Bei einigen Insurtechs ist viel heiße Luft enthalten”

---

 [www.cash-online.de/berater/2017/insurtech-2/355920/3](http://www.cash-online.de/berater/2017/insurtech-2/355920/3)

3. Januar 2017, 09:09

## Herr Przybilla, Herr Pradetto, was sollte die Branche von den Insurtechs lernen?

Przybilla: Ich glaube, bei einigen Insurtechs ist noch viel heiße Luft enthalten. Sie sind ohne Substanz und hauptsächlich finanziert von Investorengeldern. Mir ist nicht klar, wie Unternehmen mit wenigen Mitarbeitern und angeblich vielen Kunden eine ausreichende Kundenbetreuung garantieren wollen. In Sachen Technik gibt es dennoch einiges, das die Branche sich anschauen kann.

Mittlerweile gibt es sehr viele technische Lösungen. Hier sollte man die für sich am besten geeignete Lösung ermitteln und in den eigenen Prozess implementieren. Kunden wünschen sich moderne [Kommunikationswege](#), da stimme ich den Insurtechs zu. Aber die modernste App ist nichts wert ohne einen guten Makler.

Pradetto: Wir arbeiten mit beiden Seiten – also Maklern und Insurtechs – sehr intensiv zusammen. Wir haben hierbei von den Insurtechs gelernt, unkonventionell, mutig und manchmal sogar geradezu naiv an Probleme heranzugehen und Lösungen zu entwickeln. Außerdem stellen die Insurtechs den Kunden als Mensch ganz anders in den Mittelpunkt. Diese Perspektive sollten wir auch übernehmen und den “Wohlfühlfaktor” des Menschen nicht nur im Verkaufsgespräch achten, sondern auch darüber hinaus. Andererseits müssen die Insurtechs noch einiges von den Maklern lernen. Nur die Prozesse zu übernehmen reicht nicht. Die Unternehmen laufen sonst Gefahr, alle Fehler, die die Branche in 300 Jahren gemacht hat, zu wiederholen. Und hier gebe ich Herr [Przybilla](#) darin recht, dass eine angemessene Kundenbetreuung mit der jetzigen Aufstellung der Insurtechs irgendwann nicht mehr leistbar ist. Die Unternehmen gehen zunächst auf “[Kundenfang](#)“, haben aber nicht dafür gesorgt, dass ihr Geschäftsmodell und ihre Prozesse dementsprechend skalierbar sind. Da können sie noch viel von den etablierten Vertrieben, Pools und Maklern lernen.

*Das Gespräch führte Julia Böhne.*

*Fotos: Gerhard Blank / Cash. / Anne-Lena Cordts / Clark*