



Regulatorik kriminalisiert Vermittler und behindert gute Kundenberatung

Ob die Versicherungsvertriebsrichtlinie, die Datenschutz-Grundverordnung oder die Vermittlerrichtlinie – jedes Jahr gibt es neue Regularien, die die Versicherungswirtschaft beeinflussen. In einem Debattenbeitrag geht Karsten Allesch, Mitgesellschafter und Geschäftsführer des Deutschen Maklerverbundes, speziell auf diese Themen ein und erläutert aus seiner Sichtweise, weshalb diese Regulatorik Vermittler kriminalisiert: Vor gut zehn Jahren im Mai 2007 wurde die erste Vermittlerrichtlinie für Versicherungsvermittler verordnet – mit gutem Grund: Die Richtlinie schreibt vor, dass nur fachlich qualifizierte Personen das Gewerbe eines Versicherungsmaklers ausüben dürfen. Die Komplexität des Berufs, welche Kompetenzen in juristischen und steuerlichen Belangen, in Versicherungsrecht, Vertrieb, in Marketing und Unternehmensführung voraussetzt, macht es notwendig, dass nur interdisziplinär breit aufgestellte Personen eine Daseinsberechtigung am Markt haben. Doch dabei blieb es nicht. In den darauffolgenden Jahren gab es weitere Regulierungen, die mittlerweile eine lange Liste ergeben: Ob Verpflichtung zur Dokumentation bei Beratungsgesprächen (auch wenn es nicht zum Vertragsabschluss kommt), Dokumentation zur Sicherstellung, dass Kunden angemessen beraten und nur passende Produkte vermittelt werden (POG), regelmäßige Überprüfung der Risikoeignung des Kunden und Geeignet- und Angemessenheit der vorhandenen Produkte, Weiterbildungspflicht oder DSGVO (Verträge zur Auftragsverarbeitungsvereinbarung mit jedem Dienstleister mit dem Daten getauscht werden, Aufbau innerbetrieblicher Strukturen zur Vermeidung von Datenschutzverstößen und Dokumentation, regelmäßige Schulung der Mitarbeiter zum Datenschutz, Anlage eines Verfahrensverzeichnis für alle Mitarbeitergruppen etc.). Die Liste ließe sich beliebig weiterführen. Will ein Maklerhaus all diesen Pflichten nachkommen, braucht es vor allem eines: viel Zeit – doch genau diese zeitlichen Kapazitäten sind in der Regel nicht vorhanden. Deshalb wird in vielen Unternehmen immer häufiger nach dem Motto „Mut zur Lücke“ verfahren. Zusätzlich werden Kundenbesuche – und damit Kundenberatung – infolge der Regulatorik merklich reduziert. Unrentable aber notwendige Geschäfte, wie die Vermittlung einer Auslandskrankenversicherung, müssen vom Vermittler de facto abgelehnt werden, da diese keinen Gewinn versprechen. Gut situierte Kunden, in denen Berater Potenzial sehen, werden auch weiterhin ausführlich beraten werden. Zurück bleibt eine weniger gut situierte, breite Bevölkerungsschicht, die von guter Beratung zunehmend ausgeschlossen wird, obwohl gerade diese darauf am meisten angewiesen wäre. Dieses Problem wird sich in den nächsten Jahren verstärken, denn es gibt einen beängstigenden Trend: Gab es laut DIHK Ende 2007 noch 302.710

registrierte Versicherungsvermittler, sind diese Stand Oktober 2018 auf 204.148 Vermittler geschrumpft. Wenn innerhalb von gut zehn Jahren knapp 100.000 Vermittler ihren Beruf verlassen, haben die verbleibenden Berater alle Hände voll zu tun. Ich bin nicht sehr zuversichtlich, dass es in Deutschland zu einem politischen Konsens kommt, um vorhandene regulatorische Vorschriften auf deren Sinnhaftigkeit zu untersuchen und wieder abzuschaffen. Daher behält der alte Witz seine Gültigkeit: In Brüssel werden die Vorschriften erdacht, in Deutschland umgesetzt und im Rest Europas darüber gelacht. Die einzige Chance, die Versicherungsmakler haben, liegt in der Produktivitätssteigerung des Unternehmens durch automatisierte Arbeitsabläufe. Händisch gepflegte oder eindimensional konzipierte Maklerverwaltungsprogramme helfen dabei nicht weiter. Nur multifunktionale IT-Plattformen, die das gesamte Spektrum an Aufgaben abbilden, die sich hinter allgemeinen Begriffen wie Verwaltung und Beratung verbergen, werden zur Lösung beitragen. Haben Sie gute Vorsätze für 2019? Dann machen Sie sich auf die Suche nach der für Ihre Bedürfnisse am besten geeigneten IT-Plattform.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4916514/regulatorik-kriminalisiert-vermittler-und-behindert-gute-kundenberatung/>