



Tierärzte: hilfreiche Zusammenarbeit mit Versicherer

TVD-Finanz bietet einen umfassenden Service für Tierärzte, der weit über das „normale“ Geschäft eines Versicherungsmaklers hinausgeht. Der experten-Report sprach mit Oliver Rust, Kundenberater im Unternehmen, über das umfangreiche Aufgabengebiet und die Vorteile, die eine Zusammenarbeit mit einem flexiblen Versicherer bringt.

Mit der Inter arbeiten wir seit einem Jahr sehr intensiv zusammen. Der Maklerbetreuer hat das Potenzial unseres Ansatzes erkannt. Und ich habe gemerkt, dass hier ein Unternehmen ist, was sich weiterentwickeln will. So zum Beispiel bei der Elektronik- und Inventarversicherung. Die Inter kam mit einem fertigen Konzept, das alles beinhaltet hat, was ein Tierarzt-Makler braucht - sowohl für den Praxis- als auch für den Fahrbetrieb.

Ein Beispiel: Bei den meisten Versicherern gibt es eine Abschreibetabelle für den Wertverlust bei Endoskopie- und Ultraschallköpfen, da dies Verschleißteile sind. Die Inter verzichtet auf diese, da diese zentrales Werkzeug in der Tierarztpraxis ist, und ersetzt den Neupreis. Dafür gibt es einen höheren Selbstbehalt bei Bruch- und Sturzschäden.

Haben Sie auch schon mit der Inter zusammen ein Konzept entwickelt?

Oliver Rust, Kundenberater bei TVD Finanz

Ein Beispiel für die hervorragende Zusammenarbeit, die sich anschließend ergeben hat: der einfache Niederbruch von Medikamentenkühlschränken als Sublimit wurde für uns extra erweitert. Genauso wie die hohen Sublimits für die Autoinhaltsversicherung – die dem Kunden in vielen Fällen

eine Werkverkehrsversicherung einspart. Ein Versicherer muss für uns flexibel genug sein, um auf Veränderungen zu reagieren. Die Inter ist offen und unkompliziert - das macht als Makler Freude.

Sensationell sind auch die kurzen Bearbeitungszeiten. Die Kommunikation geht weg von Mails hin zu Anrufen. Das Wichtige wird telefonisch oder persönlich besprochen und anschließend schriftlich und rechtsverbindlich zusammengefasst. Vom Erstgespräch über die Abstimmung zum fertigen Produkt, dauerte es lediglich 14 Tage - mit dieser kurzen Reaktionszeit hat die Inter alle anderen Versicherer glatt überrannt. Dadurch bekomme ich als Makler Sicherheit und das Gefühl „wahrgenommen“ zu werden - das ist wichtig.

Haben Sie noch eine weitere Besonderheit zusammen mit der Inter konzipiert?

Ja, da gibt es etwas Einzigartiges: den Erfüllungsschaden! Hat ein Tierarzt eine OP nicht richtig ausgeführt und das Tier blutet oder leidet als Konsequenz, ist ja nicht nur - rein juristisch gesehen - ein Sachschaden entstanden, sondern auch ein Vertrauensschaden. Der Halter geht dann mit dem Tier zu einem anderen Arzt oder direkt in eine Tierklinik, die ganz andere Gebührensätze hat und kräftig Kritik am

behandelnden Arzt übt. Der Halter kommt anschließend mit der Rechnung, damit er diese erstattet bekommt. Muss der Tierarzt eigentlich nicht, macht er aber trotzdem. Gerade in kleineren Städten oder auf dem Dorf hat er ja auch einen Ruf zu verlieren. Ist zum Beispiel eine OP an einer Kuh misslungen, ist der ganze Bestand weg, wenn er für den Schaden nicht aufkommt. Nachbesserung gibt es hier nicht. Versicherer haben bis jetzt immer abgelehnt, diesen Erfüllungsschaden zu versichern. Die Inter macht das jetzt als einziges mir bekanntes Unternehmen. Das ist natürlich das Non-Plus-Ultra; ich finde das sehr mutig.

Als Makler muss man sowohl Bestände als auch eine Vertrauensbasis mit einem Versicherer aufbauen. Dann sind auch Forderungen oder Lösungen out-of-the-range möglich. Bei großen Versicherern klappt das meistens nicht mehr – denen fehlt offensichtlich die Fantasie sich auf Neues einzulassen.

Gibt es Tools, die Ihre Arbeit erleichtern?

Da wir fast ausschließlich Rahmen- oder Individuallösungen vermitteln, sind diese schwierig zu vergleichen. Wir arbeiten mit selbst programmierten Excel-Tools, in denen die richtigen Fragen von Anfang an enthalten sind und am Ende die passende Prämie herauskommt. Darin ist sogar ein Vergleich von Rahmenverträgen integriert, aber eigentlich sind die Lösungen zu individuell für einen Generalvergleich.

Aus dem Nähkästchen geplaudert: Was war Ihr spektakulärster Versicherungsfall? Sind Sie zufrieden mit dem Ausgang?

Ein eher witziger als spektakulärer Fall fällt mir ein, der allerdings noch nicht einmal versichert gewesen wäre, aber ein gutes Licht auf das Klientel wirft: Eine Tierärztin hatte eine mobile Klimaanlage im Wartezimmer aufgestellt. In einem heißen Sommer wanderte der letzte Patient dann mit zwei Dingen aus dem Wartezimmer - an der einen Hand den Hund an der Leine, an der anderen das Kabel mitsamt der Klimaanlage. So war es auf der Überwachungskamera zu sehen. Einfacher Diebstahl ist nicht versichert. Daher sprang die Tierärztin stocksauer in ihr Auto, klingelte bei dem Kunden und verlangte lautstark ihr Gerät zurück. Ich habe sie noch gefragt, ob sie denn nicht auf die Idee gekommen sei, die Polizei zu rufen, und ob sie denn keine Angst gehabt hätte ... Nein, wieso? So sind sie, die Tierärzte.

Herr Rust, wir bedanken uns für das lebhafteste, anregende und ausführliche Gespräch!

Sie haben Teil 1 verpasst? Lesen Sie hier den Anfang des Gesprächs.

<https://www.experten.de/2016/07/22/tieraerzte-versichern-ein-unglaublich-angenehmes-klientel/>

Bild: (1) © Budimir-Jevtic/fotolia.com (2) © TVD

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4943233/tieraerzte-versichern-hilfreiche-zusammenarbeit-mit-versicherer/>