



Verdoppelung des Umsatzes durch Servicevereinbarung

Servicevereinbarungen, also Honorarvereinbarungen mit einem Kunden, wurden in der juristischen Literatur als zulässig erachtet, wenn Gegenstand der Vereinbarung nicht die Vermittlung eines Versicherungsvertrages war. Der Referentenentwurf zur Umsetzung der IDD wollte durch ein Vergütungsverbot regeln, dass Versicherungsmakler nicht mehr berechtigt sind, ein irgendwie geartetes Entgelt (Vergütung) von einem Kunden empfangen zu dürfen. Der Gesetzgeber wollte, dass der Versicherungsmakler seine Vergütung nur noch von einem Versicherer erhalten dürfe. Der Kabinettsbeschluss zur gesetzlichen Neuregelung hat diese strikte Trennung aufgeweicht.

Stephan Michaelis, Michaelis Rechtsanwälte

Danach soll ein Versicherungsmakler aber nur noch berechtigt sein, gegenüber Nicht-Verbrauchern eine Vergütungsvereinbarung zu treffen. Dies betrifft dann sowohl die Honorarvereinbarungen für die Vermittlung eines Versicherungsvertrages als auch für den Abschluss von Servicevereinbarungen, die nur noch mit den Firmenkunden (also allen Nicht-Verbrauchern) getroffen werden dürfen. Warum kann eine Servicevereinbarung sinnvoll sein und welche Dienstleistungen kann ein Versicherungsmakler anbieten?

Die Courtageeinnahmen eines Versicherungsmaklers für einen Kunden, der für seine Sachversicherungsverträge Jahresprämien von 300,00 Euro hat, belaufen sich zum Beispiel bei einem durchschnittlichen Courtagersatz von 20 Prozent auf Bestandseinnahmen in Höhe von 60,00 Euro pro Jahr. Dies sind durchschnittlich 5 Euro pro Monat.

Ist ein solcher Kunde nicht möglicherweise bereit, selbst 5 Euro pro Monat dafür zu bezahlen, dass er in seinen Versicherungsangelegenheiten einen Ansprechpartner hat, der ihn in vielfältigen weiteren Fragestellungen unterstützt? Ist es nicht dann auch möglich, dass der Kunde selbst ein Honorar für einen guten Service bezahlt, wenn er durch den Versicherungsmakler weitreichende Hilfestellungen erhält?

Kann es sich für einen Versicherungsmakler rechnen, wenn er Hausbesuche vornimmt und dann auch noch die eigenen Fahrtkosten neben seiner Zeit zu tragen hat? Für die Vermittlung einer günstigen Versicherung sind doch zumeist die Fahrtkosten höher als die Courtage, die aus diesem Versicherungsvertrag folgt.

Beratung vor oder nach dem Vertragsabschluss

Daher ist es für den Makler wichtig zu wissen, dass er natürlich ein Kostenerstattung seiner Aufwendungen verlangen kann. Dies sollte er allerdings mit seinem Kunden transparent



vereinbaren. Schon das Gespräch über eine Kostenerstattung mag einen Kunden sensibilisieren, welchen Service er tatsächlich erhält. Ist es nicht dann auch üblich, dass der Makler eine Bestandssichtung vornimmt und erst einmal überprüft, wie die IST-Situation ist, ohne dass er überhaupt an die Vermittlung von Versicherungsschutz denkt? Aus unserer Sicht ist es durchaus legitim, dass eine solche Bestandssichtung ebenfalls vergütet werden kann.

Was ist, wenn sich der Kunde noch nicht sicher ist, ob er überhaupt Versicherungsschutz bekommt. Ist es dann nicht auch sinnvoll, dass umfassende Risikovorabfragen zunächst einmal gegenüber dem Versicherungsmakler angemessen vergütet werden, bis festgestellt werden kann, ob es überhaupt ein vermittelbares Produkt gibt? Wie sieht es aus mit einer Altersvorsorgeplanung, der Einholung von Renteninformationen oder der Durchführung eines Renditechecks bei vorhandenen Fondspolice? Soll dies alles der Makler beraten, ohne dass es überhaupt zum Abschluss einer Versicherung kommt?

Aber auch im Rahmen der Betreuung kann mit dem Kunden vereinbart werden, welche Spezialisten sich um seine Anliegen kümmern. So kann zum Beispiel vereinbart werden, wer der persönliche Ansprechpartner für möglichen Versicherungsschutz ist. Ebenso ist es für den Kunden von Interesse, für seine Steuererklärung zum Beispiel eine jährliche Gesamtübersicht aller seiner Versicherungsverträge zu erhalten.

Rundumservice von A bis Z?!

Ergänzend kann der Makler natürlich auch eine „Rundumbetreuung“ anbieten oder aber auch die Korrespondenzübernahme oder vielleicht die Foto-Archivierung zur Beweissicherung im Schadenfall. Auch hier gibt es im Schadenfall immer wieder großen Diskussionsbedarf, ob zerstörte oder entwendete Gegenstände überhaupt vorhanden waren oder nicht. Eine Foto-Archivierung mag hier dem Kunden im Schadenfall eine große Hilfe sein.

Auch Orientierungsgespräche, ohne dass es um die Vermittlung eines Versicherungsschutzes geht, können einen weiteren Service darstellen. Auch das Versprechen, dass bestehende Versicherungsverträge optimiert werden, ist ein weiterer Baustein einer umfassenden und guten Betreuung.

Im Kfz-Bereich mag es auch viele Serviceaspekte geben, die für den Kunden nützlich sind. Von der Prämienoptimierung über einen SFR-Tausch bis hin zu einem Mailservice der EVB gibt es hier viele nützliche Dienstleistungen, über die sich ein

Kunde schlussendlich freut, wenn er sie bei einem Makler in Anspruch nehmen kann. Auch eine Schadenkoordination mit Experten, Sachverständigen und Rechtsanwälten ist keine Selbstverständlichkeit, sondern sollte zwischen Kunde und Makler vereinbart werden.

Ferner ist der Einsatz von Vergleichsprogrammen wahrlich keine Selbstverständlichkeit, sondern auch für den Makler kostenpflichtig, der ebenfalls diese Vergleichsprogramme „einkaufen“ muss. Einen großen Mehrwert bieten meines Erachtens auch ein E-Mail-News-Service, eine Kundenzeitung oder auch ein Online-Kundenportal. All diese Services stehen nicht im Zusammenhang mit der Vermittlung eines Versicherungsvertrages, sondern sind eine Dienstleistung, die sich der Versicherungsmakler zusätzlich vergüten lassen kann, jedenfalls von einem Firmenkunden.

Natürlich sollte das Inkasso mittels SEPA-Lastschriftmandat einfach geregelt sein. Außerdem hat der Kunde zwingend das Recht, eine solche Vereinbarung mit dem Versicherungsmakler zu widerrufen. Eine korrekte Widerrufsklausel ist daher ein zwingendes Erfordernis, wenn eine solche Servicevereinbarung mit dem Kunden abgeschlossen werden soll.

Als weiteres zwingendes Erfordernis ist es natürlich zu beachten, dass der Versicherungsmakler solche Services mit seiner Vermögensschadenhaftpflichtversicherung abzustimmen hat. In der Regel wird hierfür wohl kostenfreier Versicherungsschutz gewährt. Fragen Sie auf jeden Fall nach!

Steuerpflichtige Erträge ja oder nein?

Schlussendlich bedarf es natürlich auch eines Ausweises der Umsatzsteuer, wenn der Versicherungsmakler nicht von der Kleinunternehmerregelung profitieren kann. Sind also die umsatzsteuerpflichtigen Umsätze unter 17.500,00 Euro pro Jahr, dann kann er sich von seinem Finanzamt von der Umsatzsteuerpflicht befreien lassen. Ansonsten ist natürlich immer eine Umsatzsteuer für derartige Dienstleistungen auszuweisen und an das Finanzamt abzuführen.

APP-RIORI.de

Wie eine solche individuelle Servicevereinbarung erstellt werden kann, finden Sie auf dem Maklerportal APP-RIORI auf der Internetseite www.APP-RIORI.de. Dieses Maklertool können Sie zunächst kostenfrei nutzen und selbst überprüfen, ob Ihnen die automatische Erstellung persönliche Mehrwerte bietet.

Fazit

Diejenigen Versicherungsmakler, die eine Servicevereinbarung mit ihrem Kunden geschlossen haben, berichten euphorisch positiv. Dies gibt schon zum Nachdenken auf. Sollten Sie als Versicherungsmakler mehr leisten als nur die Vermittlung eines Versicherungsvertrages, so sollten Sie überlegen, ob Sie sich Ihre zusätzlichen Leistungen nicht vergüten lassen können. Vorsorglich sollte dies mit Ihrem Vermögensschadenhaftpflichtversicherer abgestimmt werden, damit Sie auch im Fall der Fälle Versicherungsschutz haben.

Aus rechtlichen Gesichtspunkten halten wir es für zulässig und statthaft, eine solche Servicevereinbarung mit dem Firmenkunden zu vereinbaren. Derzeit soll es aber seit dem 18.01.2017 nicht mehr rechtlich zulässig sein, wenn der Kunde „nur“ ein ganz normaler Verbraucher ist. Achten Sie auf die Transparenz in der Vereinbarung.

Bilder: (1) © LuckyImages / fotolia.com (2) © Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4943891/verdoppelung-des-umsatzes-durch-servicevereinbarung/>