

# [ R M K report ]

Neuigkeiten rund um das Versicherungswesen für Kunden & Geschäftspartner der Radloff, Meier & Kollegen Versicherungsmakler GmbH

## Der richtige Makler – strategische Wahl oder „Zauberspiegel“?

Bei Industrieunternehmen mit einer bestimmten Größe ist die Betreuung der Versicherungen durch einen Versicherungsmakler üblich. Doch welcher ist der richtige? Doch den Zauberspiegel, den man befragen kann, gibt es nur im Märchen von Schneewittchen. Ergo muss man sich anderer Hilfsmittel und Strategien bedienen. Leider.

### [ Ist unser Makler noch der richtige? ]

Ein Wechsel des Maklers ist immer mit Aufwand verbunden. Das ist unumgänglich. Was muss also passieren, damit man – trotzdem – einen Wechsel zumindest in Betracht zieht? Am Klarsten ist es natürlich, wenn Ärger oder Unzufriedenheit die Beziehung trübt. Oft sind die Dinge aber nicht so eindeutig, sondern eher diffus. Über die Jahre kann ein gewisser Abnutzungseffekt entstanden sein. Häufig ist es aber eine rein routinemäßig durchgeführte Lieferantenprüfung. Schließlich ist auch der Makler Lieferant. Folglich gilt auch für ihn das russische Sprichwort: „Sachliche Rechnung schadet der Freundschaft nicht“. Eine Prüfung ist kein Grund für den „Schmollwinkel“.

Auch Compliance ist häufig der Anstoß für eine Überprüfung des Maklers. Oft bleibt den Unternehmen hier gar keine andere Wahl.



### [ Das Verfahren ]

Schon das geeignete Wettbewerbsverfahren zu finden, ist eine schwierige Angelegenheit. Hier die üblichsten Strategien:

- ❑ Kopien der Policen werden ausgehändigt; lediglich der neue Preis soll eingetragen werden. Problem: Egal, wie gut der neue Preis sein mag, er sagt nichts über die Qualität des Maklers aus. Schließlich ist nur die bereits bestehende Lösung (Policen) die Basis. Ob die Lösung allerdings auch zu den Risiken passt, bleibt unklar.

- ❑ Häufig werden mehrere Makler eingeladen, um sich vorzustellen (Beautycontest). Dann werden Policenkopien verteilt und Angebote angefordert. Der einzige Vorteil im Vergleich zu oben: Man lernt die handelnden Personen kennen. Sympathie kommt als Kriterium hinzu.

- ❑ Sehr viel aufschlussreicher und im Ergebnis griffiger wird die Sache, wenn zur Policenprüfung eine Risikoanalyse die Aufgabenstellung ergänzt. Alleine die Art und Weise, wie der Anbieter hier an das Thema herangeht, lässt fundamentale Rückschlüsse zu. Werden alle existenziellen Risiken erkannt? Und wie gründlich wird vorgegangen? Oder wird in der Hoffnung, dass die Risiken zum eigenen Policen-Produkt passen, gar nur eine „Alles-drin-Police“ präsentiert?

Unser Rat: Lassen Sie immer eine umfassende Risikoanalyse erstellen. Nur so können Sie erkennen, wie gründlich und intensiv sich der Makler mit Ihrem Unternehmen beschäftigt und wie wichtig Sie ihm letztlich sind. Wie viel Zeit und Aufwand ist er bereit, in Sie zu investieren?

### [ Mehr als ein Wunschzettel ]

Wie sollte er denn idealerweise sein, der Makler? Was erwarten Sie von ihm, was soll er können und abdecken? Was muss besser sein als bisher?

Erstaunlich oft stellen wir fest, dass die Unternehmen gar nicht präzise sagen können, wie ihr Anforderungsprofil für den Makler aussieht. Ein „Lastenheft“ fehlt. Es ist auch schwierig, geeignete Kriterien, die objektiv bewertbar sind, zu finden. RMK hat ein solches Instrument zur Maklerbewertung entwickelt. Dabei können subjektive und objektive Aspekte individuell gewichtet werden; anschließend wird die Ist-Situation mit dem so festgelegten Anforderungsprofil verglichen. Gibt es keine Abweichung, haben Sie bereits den richtigen Makler. Kein Handlungsbedarf.

### [ Das Dienstleistungskonzept – ein Profil mit Schärfe? ]

Die Sichtung mehrerer Makler bringt nicht nur Chancen für den Kunden, sondern auch für die Makler. Über ihr spezielles Dienstleistungsangebot können sie sich abheben und profilieren.

Die Fokussierung auf bestimmte Branchen oder Betriebsarten lässt in diesen Bereichen eine ausgeprägte Kernkompetenz vermuten. Fehlt sie, müssen vermutlich Abstriche im Know-how hingenommen werden. Aber will man das?

Interessant ist auch, welche Größenordnung von Unternehmen der Makler betreut. Deckt er die ganze Bandbreite vom kleinen „Krämerladen“ bis zur Großindustrie ab ohne klaren Schwerpunkt? Wenn er sich z.B. auf mittelständische Unternehmen konzentriert, welchen unmittelbaren Nutzen hat der Kunde davon? Wie hat er sein Dienstleistungskonzept dem Mittelstand angepasst? Werden – ausschließlich zum eigenen Vorteil – alle mittelständischen Kunden von einer zentralen Stelle aus betreut, um

den Betreuungsaufwand niedrig zu halten? Gibt es eine Notfallbereitschaft an Sonn- und Feiertagen? Was bietet der Makler an Zusatzleistungen an? Führt er die Prüfung von QS-Vereinbarungen durch, gehören Brandschutzberatungen zum Leistungskatalog oder bietet er eine – meist aufwändige – Summenermittlung für Gebäude und Betriebseinrichtung an? Wie löst er ansonsten das Problem „Summenermittlung“?

Im Tagesgeschäft zeigt sich, wie die Betreuungsstruktur des Maklers mit den Anforderungen des Kunden harmonisiert. Gibt es einen zentralen Ansprechpartner, ist man in Versicherungssparten (Abteilungen) zergliedert? Orientiert man sich am Bedarf des Kunden oder am eigenen?

Wie schafft der Makler Transparenz? Gerade auch im Ausland! Können Sie jederzeit über sein – hoffentlich vorhandenes – Extranet die ausländischen Policen einsehen?

Alleine anhand dieser Kriterien kann schon eine Vorauswahl getroffen werden.

### [ Viele Köche ... ]

Nicht unüblich ist, dass gleich mehrere Makler gegeneinander antreten sollen. Bis zu 5 Makler testen den „besitzenden“. Möge der Beste gewinnen ...

Bei genauerer Betrachtung offenbart diese Strategie aber einige eklatante Nachteile:

- ❑ Gerade für größere und zudem noch internationale Kunden gibt es praktisch nur eine Handvoll Versicherer. Dieses Oligopol ist auch für die anbietenden Makler ein echter Engpass. Letztlich sprechen alle Anbieter die gleichen Versicherer an. Das Problem dabei: Die Versicherer erhalten äußerst unterschiedliche Risikoinformationen. Wie soll man damit umgehen? Viele Versicherer gehen auf Nummer sicher und orientieren sich an der ungünstigsten Risikoinformation

(es kann nur besser werden). Der Kunde erhält dann aber nicht den günstigsten Preis.

- ❑ Andere Versicherer geben in so einer Situation überhaupt kein Angebot ab und warten bis der Kunde entschieden hat, wer künftig der Betreuer sein soll; sie möchten nicht „zwischen den Fronten zerrieben“ werden. Vielleicht hätte gerade dieser Versicherer aber das beste Angebot ...

- ❑ Auch der Aufwand für den Kunden selbst wird unterschätzt. Er muss mit allen Anbietern Besichtigungen durchführen und Risikofragebögen ausfüllen.

Unser Rat: Führen Sie eine Vorauswahl durch, wählen Sie einen Makler aus, der dann in den Wettbewerb mit dem besitzenden Makler tritt. Sie sparen sich viel Aufwand und erhalten dennoch sehr gute Ergebnisse.

### [ Der Lockvogel ]

Der Vertriebsdruck ist heute gnadenlos; speziell bei größeren Maklerhäusern. Die Folge: Umsatz um nahezu jeden Preis. Um „die Unterschrift“ zu bekommen, werden Preissenkungen um 10 %, 20 % und auch um bis zu 30 % versprochen. Unbesehen! Wirkt das seriös?

Natürlich ist dieser Köder zunächst einmal verlockend. Doch – und das sind die Fragen – mit welchen Konsequenzen? Wo bleibt die Qualität, die Risikoanalyse? Wie tragfähig ist die Partnerschaft mit einem Versicherer, der gerade „ausgepresst“ wurde? Was bleibt, wenn der einmalige Preisabrieb im nächsten Jahr aufgezehrt ist? Wie stabil ist die Betreuung, falls der Außendienstmitarbeiter seine Ziele insgesamt doch nicht erreicht und wechseln muss? Und bei einem Großschaden? Und ....

Mancher Makler versucht es so: „Geben Sie mir (vorweg!) das Maklermandat, dann verhandle ich die zugesagten Prämien mit Ihren



Versicherern. Versprochen.“ Die meisten Kunden durchschauen natürlich, wie dünn diese Basis für einen Wechsel des Partners ist.

Grenzwertig ist auch die Aussage, dass ein Maklermandat – auch wieder vorweg – notwendig ist, um Verhandlungen führen zu können. Der Makler kann mit jedem Versicherer in Verhandlungen treten. Nur für Verhandlungen mit den derzeitigen Versicherern – und nur dann – wäre das Mandat erforderlich. Nicht selten wird ein „Prüfmandat“ besprochen, aber ein uneingeschränktes Maklermandat zur Unterschrift vorgelegt. Der Kunde ist dann überrascht, wenn er vom Versicherer erfährt, dass ihn nun ein neuer Makler betreut. Leider keine Seltenheit.

#### [ Fundiertes Angebot oder Rückzugsoption? ]

Leider sind die Angebote einiger Versicherungsmakler sehr häufig „verschleiert“. Klarheit und Transparenz ist nicht vorhanden. Was bedeutet das im Klartext?

Angebote müssen uneingeschränkt gültig sein und dürfen keine Vorbehalte ausweisen. Nicht selten findet man Formulierungen wie „... sofern eine Nachbesichtigung nichts Negatives ergibt ...“ oder „... vorbehaltlich, dass folgende Sachverhalte gegeben sind ...“. Was kann man mit solchen

Angeboten anfangen? Gelten sie nun oder nicht? Wichtig ist daher, dass die Versicherer aufgrund der vom Makler erarbeiteten Risikoinformationen ein verbindliches Angebot „ohne wenn und aber“ abgeben. Nur dann sind Angebote aussagekräftig. Der Umkehrschluss: Wird kein verbindliches Angebot vorgelegt, hat der Makler eine unzureichende (schlechte) Risikoinformation erstellt. Auch darin zeigt sich Qualität.

Ab einer bestimmten Größe teilen sich mehrere Versicherer ein Risiko durch einen Konsortialvertrag. Es genügt nicht, nur einen führenden Versicherer zu präsentieren. Erst wenn die komplette Quote von 100 % durch verbindliche Angebote belegt ist, kann das Angebot gewertet werden. Sonst besteht die Gefahr, dass die offenen Quoten mit qualitativ nicht erstklassigen Versicherern gefüllt werden. Insbesondere durch manche neu im deutschen Markt agierende Anbieter, die Umsatz über alles andere stellen. Spannend wird es dann im Schadenfall: Jeder Versicherer haftet als Einzelschuldner; wie ist es um die Liquidität dieser Versicherer bestellt, von welchem Land aus wird die Zahlung vorgenommen und wie schnell funktioniert der Geldtransfer. Besser vorher klären!

Unser Rat: Bestehen Sie von vorneherein auf verbindliche und uneingeschränkte Angebote. Und bei Konsortialverträgen muss über die Angebote immer eine Quote von 100 % abgedeckt sein.

#### [ Ein Weg aus dem Labyrinth ]

Aufgrund unserer jahrelangen Erfahrung haben sich folgende Empfehlungen als zielführend herauskristallisiert:

- ❑ Wählen Sie einen Anbieter (Makler oder Versicherer) aus. Treffen Sie eine Vorauswahl, z. B. über unsere Maklerprofilanalyse.
- ❑ Unterzeichnen Sie nur ein Prüfmandat.
- ❑ Fordern Sie im Ergebnis drei Preisinformationen:
  - Bisherige Prämie
  - 1:1-Vergleichsprämie für mindestens gleiche Deckung („Äpfel mit Äpfel“)
  - Prämie für Neukonzeption bzw. für Vorschläge
- ❑ Akzeptieren Sie nur uneingeschränkte und verbindliche Angebote.
- ❑ Bestehen Sie bei Konsortialdeckungen auf die Zusagen aller beteiligten Versicherer, so dass eine Quote von 100 % abgesichert ist. Lassen Sie sich nicht mit einem 35 %-Angebot des führenden Versicherers abspesen.
- ❑ Präzisieren Sie bei Auftragsvergabe Ihre speziellen Anforderungen (z. B. einen generellen, uneingeschränkten „Unterversicherungsverzicht“ für die Neukonzeption).

#### [ Fazit ]

Ein klares Anforderungsprofil, präzise Vorgaben und Aufgabenstellungen sind enorm wichtig bei der Maklerauswahl. Trotzdem – und da sollte man sich auch nichts vormachen – fällt die eigentliche Entscheidung jenseits objektiver Kriterien: im Bauch.

Für weitere Tipps und Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

Ihr

**R·M·K-Team**



# [ R M K report ]

## ANSCHRIFT

Radloff, Meier & Kollegen  
Versicherungsmakler GmbH  
Bartholomäusstraße 26 C  
D-90489 Nürnberg

## KOMMUNIKATION

Fon +49 (09 11) 37 65 03-0  
Fax +49 (09 11) 37 65 03-33  
info@r-m-k.de · www.r-m-k.de

## GESCHÄFTSFÜHRER

Versicherungsfachwirt  
Manfred Radloff  
Versicherungsbetriebswirt (DVA)  
Rudolf Meier

## VERMITTLERREGISTER

IHK München  
Register-Nr. D-QXUY-IAYYV-85



Verband  
Deutscher  
Versicherungs-  
Makler e.V.



Ein Partnerunternehmen  
der Martens & Prahl-Gruppe  
www.martens-prahl.de

