

Maklerpools

# Die Luft wird dünner

Bild: © oily - Fotolia.com

Für Makler ist das Leben in den letzten Jahren nicht einfacher geworden, ganz im Gegenteil. Ihr Berufsstand wird zunehmend reguliert. Ihr administrativer Aufwand steigt stetig, während das Einkommen bei vielen stagniert. Maklerpools und Verbände versprechen Abhilfe. Aber sind sie selbst für die aktuellen Herausforderungen gewappnet? Sicher ist: Das Lebensversicherungsreformgesetz wird einige von ihnen aus der Bahn werfen.

Die Versicherungswirtschaft hatte gerufen, und die Politik hat geantwortet. Aber die Antwort fiel anders aus als erhofft. Während sich die Assekuranz vor allem Korrekturen bei der Mitgabe von Bewertungsreserven gewünscht hatte, schnürte der Gesetzgeber mit dem Lebensversicherungsreformgesetz (LVRG) gleich ein ganzes Bündel an Maßnahmen. Einige werden im Vertrieb deutliche Spuren hinterlassen, allen voran die Begrenzung für die Zillmerung von Abschlusskosten auf 25 Promille. Viele Versicherer werden die Limitierung früher oder später nutzen, um Abstriche bei der Einmalprovision zu machen. Im besten Fall kompensieren sie die Senkung zumindest teilweise durch eine laufende Betreuungsvergütung.

Geht der Courtage-Höchstsatz zurück, wird dies vor allem Vertriebe sowie Maklerpools treffen. Ihre Spitzenvergütungen sind der Assekuranz oder zumindest Teilen davon schon länger ein Dorn im Auge. Bei vielen Maklerpools werden Einnahmen wegbrechen, die nur schwer durch andere Erlöse zu kompensieren sind. In diesem Fall haben Pools die Wahl zwischen Pest und Cholera: Entweder bestehen sie auf ihrer bisherigen Differenzprovision und kürzen die Vergütung für ihre Vertriebspartner. Das könnte jenen die Existenzgrundlage entziehen. Oder sie reduzieren ihre Marge und gefährden damit ihre eigene wirtschaftliche Grundlage.

Allerdings ist der Anteil von Lebensprovision an den gesamten Einnahmen bei den einzelnen Pools sehr unterschiedlich. Von insgesamt 32 Unterneh-

men, die Einblick in die Zusammensetzung ihrer Provisionserlöse für das Jahr 2013 gaben, erzielten immerhin mehr als die Hälfte mindestens 20 Prozent ihrer Einnahmen aus LV-Geschäft.

### Manche Pools in der doppelten Ertragsfalle

Besonders gebeutelt sind jene Unternehmen, die nicht nur einen hohen Lebensversicherungs-(LV)-Anteil vorweisen, sondern bislang auch viel Krankenversicherungs-(KV)-Geschäft vermittelt hatten. Sie stecken in einer doppelten Ertragsfalle, weil sie bereits unter der Deckelung der Abschlussvergütung aus der Kranken-Vollversicherung zu leiden haben.

Dagegen sind Pools wie Argentos, Askuma, Midema oder vfv, die ausschließlich Kapitalanlagen beziehungsweise Sachversicherungen vermitteln, von der Lebens- und Krankenproblematik nicht unmittelbar betroffen. Aber auch sie müssen sich auf mögliche Kollateralschäden einstellen, denn ihre Vertriebspartner könnten aufgrund sinkender Einnahmen in finanzielle Bedrängnis geraten und sich vom Markt zurückziehen. Schon jetzt scheint der bislang stetige Marktzuwachs an Maklern gebremst. Im zweiten Quartal 2014 ist die Zahl der bei der DIHK registrierten Makler, wenn auch nur moderat, erstmals seit Einrichtung des Registers geschrumpft.

Im letzten Jahr aber ist die Zahl der Anbindungen bei Pools und Verbänden noch gestiegen. Sie brachten es in der Addition Ende 2013 auf mehr als 133.000 Vermittler. An erster Stelle favorisieren die Unternehmen Versicherungsmakler. Aber Wachstum ausschließlich über Makler zu organisieren, wird immer schwerer. Insbesondere Vertriebe gelten vielen mittlerweile als attraktive Partner. Mit ihnen ko-

## KOMPAKT

In diesem Artikel lesen Sie:

- Das LVRG hat massive Auswirkungen auf Vertriebe und Maklerpools.
- Bei vielen Pools werden Einnahmen aus dem Lebensgeschäft wegbrechen; der Druck auf die Ausgaben wird zunehmen.

operieren fast zwei Drittel der befragten Pools. Sollten die Leben-Courtage ab-schmelzen, könnte dies insbesondere Vertriebe in Schieflage bringen und damit eventuell auch Turbulenzen bei Pools nach sich ziehen.

Im Branchenvergleich hat Fonds Finanz die meisten Vermittler angebunden (27.000), gefolgt von Jung, DMS & Cie. (21.700) und dem Maklerverband Vema (9.800). Aber welche Kriterien müssen eigentlich erfüllt sein, damit eine Kooperation zustande kommt? Als Grundvoraussetzung verlangen die Unternehmen von potenziellen Vertriebspartnern, dass diese die für ihr jeweiliges Beratungsfeld erforderlichen Voraussetzungen nach den Paragraphen 34 c, d und f Gewerbeordnung erfüllen und eine Registrierung im Vermittlerregister vorweisen können. Aber das ist nur das Pflichtprogramm.

### Höhere Hürden mancher Pools

Höhere Einstiegshürden errichtet beispielsweise die Finet AG. Sie bindet nur „berufserfahrene Makler mit hohem Ausbildungsniveau und entsprechender Berufserfahrung“ an. Darunter versteht Finet eine akademische Ausbildung und mindestens drei Jahre erfolgreiche Tätigkeit als Finanzdienstleister oder eine kaufmännische Ausbildung (bevorzugt Bank oder Versicherer) und mindestens sieben Jahre erfolgreiche Tätigkeit als Finanzdienstleister.

Proma verlangt die „richtige Einstellung“ zum Beruf und erwartet, dass künftige Partner mindestens 75.000 Euro Courtageeinnahmen im Jahr erzielen. Der



VM-Autorin: **Sabine Brunotte**, freie Journalistin und Vertriebsexpertin für Versicherungen und Finanzdienstleistungen, [www.brunottekonzept.de](http://www.brunottekonzept.de)

## ÜBERSICHT MAKLERPOOLS

Unternehmen	Gründung	Geschäftsmodell									sonstige Spezialisierung	angeschlossene Unternehmen 12.2013
		Maklerpool	Maklerverbund	Servicedienstleister	Assekuradeur	Haftungsdach	Allfinanz	Experte Vorsorge	Experte Versicherungen	Experte Kapitalanlagen		
1:1 Assekuranzservice AG	2006	x		x	x	x	x	x	x		Gewerbe und industrielle Versicherungen	
Allfinanztest.de GmbH	2000	x	x	x				x		x	Beraterportal mit intelligenten Protokollen	2
Amex Pool AG	1979	x			x			x	x		Bauwirtschaft, Landwirtschaft, Heilwesen, Gastronomie, Freie Berufe	
Apella AG	1999	x	x	x	x	x	x					39
Argentos AG*	2006	x				x		x		x		200
Aruna GmbH	1994	x								x		
Askuma AG**	1999				x		x		x			22
BCA AG	1985	x		x	x	x	x	x	x	x	bAV, Gewerbe	
Blau direkt GmbH	2000	x		x				x	x			850
Charta Börse für Versicherungen AG	1994		x	x				x	x			492
Consensus Holding AG	2008		x					x				250
Degenia Versicherungsdienst AG	2000	x			x					x	Experte Sachversicherungen (privat und Gewerbe)	
Finance Plan+ Finanz- und Versicherungsmakler GmbH	2003						x					
Finanznet Holding AG	1996		x	x			x	x		x	Experte VSH	2.403
Finet Financial Services Network AG	1999	x		x		x	x	x	x	x		356
Fonds Finanz Maklerservice GmbH	1996	x						x	x	x	Baufinanzierung	
Fondskonzept AG	2004	x	x	x		x	x					
Fondsnet Holding GmbH	1995	x		x				x	x	x	Realimmobilien	2.160
Germanbroker.net AG	2001	x	x	x	x		x	x	x			299
Insuro Maklerservice	1999	x								x		1.280
Jung, DMS & Cie. AG	2003	x				x	x	x	x	x		
Maxpool Servicegesellschaft für Finanzdienstleister mbH	1994	x			x		x	x	x	x	Investment und Baufinanzierung (ab 2014)	5.100
Midema Assekuranz-Assekuradeurs GmbH	1998	x			x					x		
Monad Deutsche Gesellschaft für RuhestandsPlanung mbH	1993	x									Ruhestandsplanung	
Netfonds Gruppe (Netfonds AG, NFS GmbH, Argentos AG)	2000	x		x		x	x	x	x	x	hoher Qualitätsanspruch an Vermittler	
Epma:] Finanz- und Versicherungsmakler GmbH	1983	x						x	x	x		k. A.
Proma Versicherungsmakler GmbH & Co. KG	1996							x	x	x	in allen Bereichen Expertenwissen; Kapitalanlagen & Vermögensverwaltung ausgelagert auf Finanzinvest	9
Qualitypool GmbH	1999	x		x				x	x	x	Baufinanzierung, Bausparen, Ratenkredit	k. A.
SDV Servicepartner der Versicherungsmakler AG	2009	x		x	x			x	x		Gewerbe und Industrie	550
Status GmbH	2000		x	x						x	Umdeckungskonzepte Komposit	6
Vema e.G. Versicherungs-Makler-Genossenschaft	1997		x					x	x			1.638
Verticus Finanzmanagement AG	k. A.		x							x		
vfm Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH	1995		x	x				x		x	Spezialist für Aussteiger aus der A0; Umdeckungskonzepte Komposit ohne Renta	
VFV GmbH - Der Sachpool	1995	x									ausschließlich private und Gewerbe-Sachversicherungen	165
Wifo GmbH	1987	x		x						x	Sach Gewerbe	

\* Tochterunternehmen Netfonds; \*\* Tochterunternehmen 1:1 AG

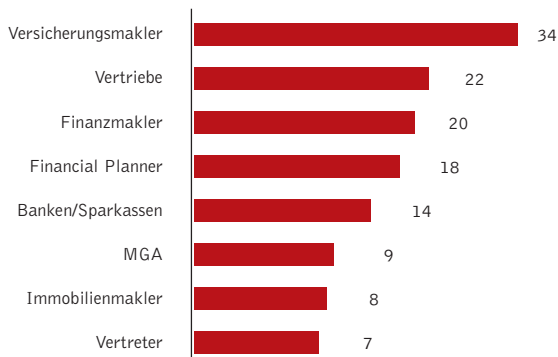
k. A. = keine Angaben; Quelle BrunotteKonzept, eigene Befragung für Studie Maklerpools, Verbände und Servicedienstleister 2014

Vertriebspartner		Prüfung VP vor Kooperation														Vergütung				
Vermittler 12.2013	Versicherungsmakler	Finanzmakler	Vertriebe	Financial Planner	Banken/Sparkassen	Immobilienmakler	Vertreter	MGA	AVAD	Auskunfteien	Wirtschaftsauskünfte	Besuche vor Ort	Persönliches Gespräch	Kontrolle Registernummer	Sonstige	Courtage volumenabhängig	Bonusplan	Frequenz Neugeschäft	Courtage	Frequenz Bestandscourtage
1.812	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x		x	täglich		Sofortcourtage
350	x		x				x	x			x		x	x				monatlich		monatlich
5.212	x								x	x	x	x		x				monatlich		monatlich
3.088	x	x	x	x					x	x	x			x		x	k. A.	14-täglich		14-täglich
370				x									x	x	x	x		monatlich		monatlich / quartalsweise
2.100	x								x				x	x	x			monatlich		monatlich
2.386	x		x											x				monatlich		monatlich
9.500	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x		x	x	14-täglich		14-täglich
4.800	x		x						x	x	x		x	x	x			14-täglich		14-täglich
	x								x		x		x	x	x			keine (Verbund)		keine (Verbund)
	x	x		x	x				x	x	x	x	x	x				14-täglich		14-täglich
3.800	x		x						x									k. A.		monatlich
259	x		x		x		x		x	x			x	x		x		14-täglich		14-täglich
3.477	x	x	x		x	x				x	x		x	x	x	x	x	k. A.		k. A.
480	x	x		x	x	x			x		x	x	x	x		x	x	täglich		täglich
27.000	x	x	x	x	x	x			x	x	x			x				mehrmals / Woche		mehrmals / Woche
3.000	x	x	x	x				x	x		x	x	x	x		x		14-täglich		14-täglich
10.024	x	x	x	x	x	x			x	x	x			x	x			Versicherung wöchentlich, Invest monatlich		mit jeder Abrechnung
	x	x							x	x		x	x	x			k. A.	wöchentlich		jährlich
5.500	x	x	x						x		x		x	x				k. A.		k. A.
21.700	x	x	x	x	x	x	x	x				x	x	x		x		3x monatlich		3x monatlich
5.700	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x	x				14-täglich		14-täglich
1.020	x	x	x											x				monatlich		monatlich
1250	x	x	x	x								x	x	x		x	x	2 x im Monat		4 x im Jahr
4.100	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x		täglich		quartalsweise
k. A.	x	x	x	x	x				x	x		x	x	x		x	x	k. A.		k. A.
53	x	x		x					x	x	x	x	x	x		x		monatlich		monatlich
k. A.	x	x	x	x		x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	wöchentlich		wöchentlich
1.000	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				auf Wunsch wöchentlich		auf Wunsch wöchentlich
250	x						x	x	x	x		x	x	x				k. A.		k. A.
9.828	x								x		x	x	x				k. A.	keine (Verbund)		keine (Verbund)
155	x								x	x	x	x	x	x				k. A.		k. A.
370	x						x	x	x	x	x	x	x	x		x		monatlich		monatlich
1.475	x								x		x		x	x				monatlich		monatlich
3.000	x		x	x	x				x	x	x		x	x				14-täglich		14-täglich



## ZIELGRUPPE VERTRIEBSPARTNER

© vm-Grafik



Quelle: Brunotte-Konzept, Studie Maklerpools, Verbände und Servicedienstleister 2014, Antworten von 35 Unternehmen, Angaben in Prozent

Maklerverbund vfm, der sich auf Aussteiger aus der Ausschließlichkeit spezialisiert hat, erwartet neben zehn Jahren Berufserfahrung einen Kompositbestand von 600.000 Euro oder mehr. Bei der Status GmbH sind es mindestens 300.000 Euro.

Der Maklerverbund Vema stellt sehr dezidierte Anforderungen. Er setzt auf Maklerbetriebe mit zwei oder mehr Versicherungskaufleuten, die seit mindestens drei Jahren überwiegend im Versicherungsbereich tätig sind und mindestens 100.000 Euro Courtage im Jahr erzielen. Trotz dieser Hürden konnte der Verbund die Zahl der angeschlossenen Vermittler innerhalb von vier Jahren mehr als verdoppeln.

### Drum prüfe, wer sich ewig bindet

Vor die Anbindung von Vertriebspartnern schalten Pools und Verbände in der Regel mehrere Prüfroutinen. Vier von fünf Unternehmen verschaffen sich in einem persönlichen Gespräch einen ersten Eindruck vom potenziellen Partner. Fast ebenso viele (27 von 35) ziehen zudem das Register der Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (Avad) heran. Die Avad soll die Versicherungswirtschaft ebenso wie Kunden vor schwarzen Schafen unter den Vermitt-

lern schützen, steht aber manchmal selbst in der Kritik. So wird ihr angekreidet, dass sich Vermittler nur unter erheblichen Schwierigkeiten gegen vermeintlich unzutreffende Einträge zur Wehr setzen könnten. Dennoch ist die Avad auch in der Zusammenarbeit mit Maklern als Informationsquelle alternativlos, wie die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht in ihrem Rundschreiben 9/2007 klargestellt hat.

Auskunfteien und Wirtschaftsauskünfte werden vor Anbindung neuer Vertriebspartner ebenfalls kontaktiert. Auch nach der Anbindung ist eine kontinuierliche Prüfung gefragt. Makler, die vor vielfältigen Prüfroutinen zurückschrecken, sollten sich vor Augen führen, dass diese Sorgfalt auch ihrer eigenen Sicherheit dient. Denn Maklerpools, die mit unzuverlässigen und vielleicht sogar unseriösen Vermittlern kooperieren, gefährden nicht nur ihre eigene Zukunft, sondern auch die ihrer ehrlichen Vertriebspartner.

### Service kostet Geld

Doch zurück zu den Einnahmen. Wir wollten wissen, wie die Unternehmen auf sinkende LV-Vergütungen reagieren wollen. Die Bandbreite ist groß: Die Amex-Pool AG stellt Überlegungen zur ratierten Provisionszahlung an, BCA will ein Modell für Honorarberatung parallel zur

bisherigen Abschlussprovision (AP) entwickeln, Fonds-Konzept plant einen „vertriebsverträglichen“ Übergang von AP zu laufender Courtage, und Wifo bereitet die Einführung von Nettotarifen vor. Manch anderer Pool will sich stärker auf das Gewerbegeschäft konzentrieren und hier höhere und vor allem kontinuierlich fließende Einnahmen erzielen. Aber dem Wachstum sind Grenzen gesetzt. Der Markt stagniert, und schon heute herrscht Verdrängungswettbewerb. Insbesondere Internet und Direktvertrieb werden für ungebundene Vermittler zunehmend zu einer ernst zu nehmenden Konkurrenz.

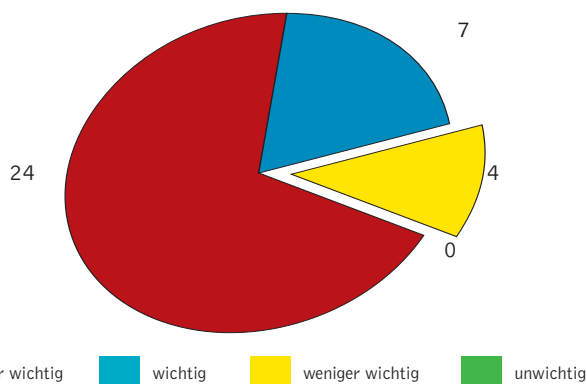
Neben den Einnahmen stehen auch die Ausgaben auf den Prüfstand. Nicht zuletzt wegen des intensiven Wettbewerbs untereinander haben viele Pools ihre Services in den letzten Jahren deutlich ausgeweitet. Dafür steht unter anderem der Personalanbau im Innendienst. Mehr als die Hälfte der Pools und Verbände haben ihr Backoffice 2013 teils kräftig verstärkt. Spitzenreiter nach absoluten Zahlen ist der Maklerpool Fonds Finanz, der Ende 2013 nach Unternehmensangaben 210 Innendienstkräfte unter Vertrag hatte, 30 mehr als im Jahr zuvor. Es folgen die WWK-Tochter 1:1 Assekuranzservice AG mit 151, Jung, DMS & Cie. mit 131, die Netfonds-Gruppe mit 115 und Blau direkt mit 92 Beschäftigten. Betrachtet man die Relation von Innendienstmitarbeitern zu Vertriebspartnern, haben vfm, Finet und Verticus die Nase vorn.

### Megatrend Prozessoptimierung

Angesichts hoher Kosten und gedämpfter Neugeschäftserwartungen lautet die aktuelle Zauberformel „Prozessoptimierung“. Damit wollen sich Pools und Verbände für die Zukunft rüsten. So heißt es zum Beispiel bei Apella, Prozessoptimierung sei das wichtigste Zukunftsthema. Die Unternehmen setzen zum einen auf die Verschlankeung der eigenen Arbeitsabläufe und nutzen neue Softwarelösungen. Die allerdings kosten Geld, das bei sinkenden Erträgen nur unter großen Kraftanstrengungen aufzubringen sein wird. Wer erst



## STELLENWERT DER PROZESSOPTIMIERUNG AUS SICHT VON MAKLERPOOLS



Quelle: Studie Maklerpools, Verbände und Servicefinanzdienstleister 2014, in absoluten Zahlen

© vm-Grafik

jetzt auf den fahrenden Zug aufspringen will, könnte den Anschluss verpassen.

Datenlieferung und -verarbeitung spielen bei der Optimierung von Prozessen eine wichtige Rolle. An diesem Punkt sind die Unternehmen darauf angewiesen, dass auch die Produktgeber mitspielen. Deshalb fordern sie von den Versicherern fast unisono einheitliche Schnittstellen für den Datenaustausch auf Basis von Bipro-Normen. Bipro ist ein neutraler Verein und steht für Brancheninstitut Prozessoptimierung. In dem Verein haben sich Versicherer, Vertriebspartner und Dienstleister zusammengeschlossen, um unternehmensübergreifende Geschäftsprozesse zu optimieren.

Die Botschaft scheint in der Assekuranz angekommen zu sein. Bipro hat in den zurückliegenden Monaten auch mit Unterstützung von Seiten der Versicherer das Projekt Vermittlerabrechnung realisiert. Hier haben über 60 Spezialisten aus 32 Unternehmen zusammengearbeitet. Das Vorhaben umfasst den Austausch von Abrechnungsdaten sowie die Kontenklärung beim Zentral- und Maklerinkasso und gilt als eines der größten unter dem Bipro-Dach durchgeführten Projekte.

Die Wunschliste an Versicherer umfasst noch weitere Punkte. Bei Finet ste-

hen eine zentrale Bestandsübertragung sowie die (technische) Unterstützung bei Bestandsankauf und -übertragung auf dem Zettel, der Maklerpool Germanbroker.net fordert ein deutlich schnelleres Underwriting, und Maxpool mahnt Versicherer an, ihren Postversand zu professionalisieren. Zudem sollten sie ihre Prozesse nicht fortlaufend wieder umstellen und damit „verkomplizieren“. Apella und Netfonds wünschen sich, dass in Zukunft alle Versicherungsgesellschaften die elektronische Unterschrift akzeptieren.

### Services in Prozessoptimierung für Vermittlerbetriebe

Nicht nur die Verschlinkung eigener Arbeitsabläufe, sondern auch die Prozessoptimierung für Vertriebspartner genießt bei Pools und Verbänden hohe Priorität. So bieten 19 von 35 Unternehmen Services auf dem Feld der Unternehmensberatung, um Vermittlerbetriebe fit für die Zukunft zu machen. Drei Viertel der Unternehmen unterstützen ihre Vertriebspartner mit einem eigenen Internet-Rahmenauftritt, und knapp drei von fünf haben Anwendungen für mobile Endgeräte entwickelt. Bereits mehr als die Hälfte der Befragten haben Produkte für den Online-Verkauf

im Portfolio, und weitere fünf planen dies. Auch der papierlose Abschluss dank elektronischer Signatur ist bereits bei fast der Hälfte der Servicedienstleister Realität geworden.

### Verwaltungsprogramm ist Herzstück des Maklerbetriebs

Kunden, Bestandsdaten und Kontakte sind das wichtigste Kapital eines Maklers. Diese Daten effizient und sicher zu verwalten, pflegen und anlassorientiert auszuwerten, entscheidet über seine Zukunftsfähigkeit. Deshalb ist ein gut funktionierendes Maklerverwaltungsprogramm (MVP) oder CRM (Customer-Relationship-Management) das Herzstück eines Maklerbetriebes. Hier fließen alle Daten zu Kunden, Verträgen, Schäden, Vermittlern und Courtagen zusammen. Mittlerweile gibt es rund 80 Lösungen am Markt, so Martin Kinadeter, Chef des Versicherungssoftwareportals VSP. Gerade kostenlose MVP bieten Maklerpools gute Chancen, Vertriebspartner zu gewinnen und zu binden. Kein Wunder also, dass fast alle befragten Unternehmen dieses Angebot vorhalten. Davon betätigen immerhin mehr als zwei Drittel, dass ihr MVP auch nach Ende der Zusammenarbeit weiter genutzt werden kann. Zumindest sollte der Datenexport auf ein anderes System jederzeit gewährleistet sein. Andernfalls könnten die Barrieren für einen Poolwechsel zu hoch sein und einen späteren Bestandsverkauf gefährden. Für Pools, die Umsteiger aus der Ausschließlichkeit gewinnen wollen, rechnet sich das Angebot eines MVP besonders, weil sie so die Weichen für eine enge Bindung stellen können.

Trotz allem: Nicht jeder Pool wird die nächsten Jahre überstehen. Ein starkes Jahresendgeschäft, wie es aufgrund der Rechnungszinssenkung und der höheren Beteiligung der Kunden an den Risikogewinnen ab 2015 zu erwarten ist, verschafft einigen höchstens eine kurze Atempause. Danach wird sich zeigen, bei wem die Kondition reicht und die dünne Luft nicht zum Verhängnis wird. ■