

„Das Anspruchsdenken der KMU hat sich verändert“

Interview mit Klaus Liebig, Geschäftsführer der vfm Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH

Die vfm-Gruppe hat sich seit vielen Jahren als Experte für Gewerbeversicherung etabliert und steht Vermittlern besonders in diesem Bereich zur Seite. Beim AssCompact Gewerbe-Symposium 2018 ist das Unternehmen als Kooperationspartner für die inhaltliche Ausgestaltung der Veranstaltungsreihe verantwortlich.

Seit einigen Jahren reden wir beinahe schon von einem Hype in der Gewerbeversicherung. Hält die Entwicklung an?

In den letzten Jahren konnten wir verstärktes Interesse aufseiten der Maklerschaft für dieses Thema feststellen. Vor allem jüngere Vermittler haben diese Kundenklientel für sich entdeckt und die Scheu davor verloren. Durch den Wegfall traditioneller Einnahmequellen aus dem Versorgungsgeschäft wird sich dieser Trend noch weiter intensivieren.

Stellen Sie fest, dass Versicherer mehr Interesse an einzelnen Sparten – also lieber Haftpflicht- als Sachversicherung – und an bestimmten Branchen – lieber Metallverarbeitung als Lagerbetriebe – haben? Oder gilt das nur für das Industriegeschäft?

„Ständige Marktbeobachtung und -analyse ist in dem Marktsegment unabdingbar. Hierin liegt aber auch zugleich für den Einzelmakler ein großer Hemmschuh.“

Es gibt durchaus Versicherer, die sich auf einzelne Sparten oder Branchen spezialisiert haben. Beispielhaft sei hier nur die Vermögensschadenhaftpflichtversicherung genannt. Ständige Marktbeobachtung und -analyse ist in dem Marktsegment unabdingbar. Hierin liegt aber auch zugleich für den Einzelmakler ein großer Hemmschuh. Da die Marktbeobachtung sehr zeitaufwendig ist, kann ein kleiner Maklerbetrieb dies kaum selbst bewältigen und so seine Kunden nicht in der Tiefe beraten. Hier bieten wir mit unseren Spezialisten Unterstützung.

Gibt es hier Auswirkungen auf die Attraktivität des Gewerbegeäfts für Versicherungsmakler?

Grundsätzlich ist zu beobachten, dass alle Versicherer gerne die unproblematischen Risiken zeichnen wollen, es aber einen Mangel an qualifiziertem Underwriting bei komplexen oder problematischen Risiken gibt. Gerade da, wo gemeinsam mit dem Makler individuelle Lösungen zur Schadenprävention erarbeitet und danach individuelle Entscheidungen für die Zeichnung eines Risikos getroffen werden müssen, würden wir uns mehr aktive Marktteilnahme möglichst vieler Versicherer wünschen, die genau diese Geschäftsfelder auch „verstehen“.

Doch auch im Vertrieb wird es eng. Die Konkurrenz wird größer, Makler konkurrieren mit AO und Maklerkollegen. Wie würden Sie den Wettbewerb beschreiben?

Hier lässt sich klar ein Trend hin zum Makler feststellen. Das Anspruchsdenken der sogenannten KMU hat sich verändert. Neben einer hohen Fachkompetenz und Service vor Ort erwartet eine Gesellschaft auch Marktüberblick und Unabhängigkeit vom Vermittler. Was bisher nur für Großgewerbe und Industrie galt, wird nun auch von kleineren Firmen und Gewerbetreibenden eingefordert.

Auch Vergleichsplattformen – und vielleicht auch Banken – werfen einen Blick auf das Geschäft. Wie können sich Makler hier behaupten?

Aktuelle Umfragen zeigen, dass Gewerbetreibende nach wie vor einen persönlichen Berater bevorzugen. Der persönliche Kontakt zur Schaffung eines Vertrauensverhältnisses ist nicht zu ersetzen und nicht zu unterschätzen. Ein unabhängiger Vermittler mit dem nötigen Verständnis für den Bedarf des Kunden, guter Ausbildung und hinreichender Erfahrung wird sich meist gegenüber einer Vergleichsplattform

oder anderen Vertriebswegen, welche nicht den Fokus auf das Gewerbe-geschäft gelegt haben, durchsetzen können.

Das bedeutet auch, dass die Strukturen innerhalb eines Maklerunternehmens gut aufgebaut sein müssen. Haben Sie hierzu ein paar Regeln parat?

Schlanke Prozesse und permanente Auskunfts-fähigkeit gehören zum Handwerkszeug eines jeden Vermittlers, der sich im Gewerbebereich engagiert. Nichts ist schlimmer als schleppende Arbeitsprozesse, gepaart mit verloren gegangenen Informationen oder falschen Auskünften. Ein gutes Maklerverwaltungsprogramm (MVP) zählt also zu den Grundvoraussetzungen eines strukturierten Vermittlerbetriebes.

Oft braucht es Detailwissen um bestimmte Branchen, Vorgänge und manchmal auch Absurditäten, um den passenden Versicherungs-schutz zu liefern. Ist die Gewerbe-versicherung also nichts für „Anfänger“?

Ein reicher Erfahrungsschatz ist natürlich gerade im Umgang mit Selbstständigen und Firmen sehr wertvoll. Jüngere Makler können oftmals von ihren älteren Kollegen profitieren, sich so manches anschauen und so zielsicher den eigenen Weg im Umgang mit dieser Kundengruppe finden.

Was halten Sie in dem Zusammenhang von Bündel- bzw. Paketlösungen?

Für manche Branchen und Gewerbearten gibt es durchaus sehr gute Paketlösungen. Der Vorteil der Einfachheit dieser Produkte ist natürlich nicht von der Hand zu weisen. Wir empfehlen jedoch trotzdem eine individuelle Betrachtung der Kunden-/Risiko-situation und einen darauf abgestimmten Risikotransfer. Ob dies nun über Einzelpolicen oder ein Bündelprodukt erfolgt, steht bei uns nicht im Vordergrund.

Wie sieht es denn dabei mit den „neuen Risiken“ aus: Cyber, Elementarschäden, Terror. Welche Rolle spielen sie?

Elementarschäden sind bei uns nicht erst seit dem letzten Sturmereignis ein Thema. In unseren Deckungskonzepten ist dieser Deckungsbaustein sozusagen elementar wichtig. Zum Thema Cyber stellen wir in den letzten Monaten eine erhöhte Nachfrage fest. Wichtig erscheint mir hier, dass sich Versicherer der Thematik

professionell und unbürokratisch nähern. Unsere Vermittler werden von uns in internen Schulungen und Workshops auch zum Thema Cyber und Terror umfassend informiert und geschult.

Haben Sie – wie von anderer Seite teilweise beklagt – Erfahrungen machen müssen, dass sich die Schadenregulierung der Versicherer verschlechtert hat?

Diese pauschale Auffassung teilen wir nicht. Natürlich schwankt die Performance einzelner Versicherer in der Schadenbearbeitung von Zeit zu Zeit. Die Branche befindet sich im Umbruch, allorts hält die Digitalisierung Einzug und Prozesse werden gestrafft. Auch hier ist der gut strukturierte Vermittlerbetrieb im Wettbewerbsvorteil. Neben einem „guten Draht“ zum Versicherer – zu dem auch der persönliche Kontakt gehört – vermeiden oft Fristenüberwachung und rechtzeitiges Erkennen von Störfällen Verärgerung auf Kundenseite.

„Zum Thema Cyber stellen wir in den letzten Monaten eine erhöhte Nachfrage fest. Wichtig erscheint mir hier, dass sich Versicherer der Thematik professionell und unbürokratisch nähern.“



Klaus Liebig

Welche Entwicklung nimmt denn die Gewerbeversicherung innerhalb der vfm?

Die vfm-Gruppe beschäftigt sich seit Jahrzehnten mit Gewerbeversicherungen – ein Umstand übrigens, für den wir vor Jahren teilweise „belächelt“ wurden. Wir sehen hier unverändert die wichtige – auch betriebswirtschaftliche – Basis für einen qualifizierten Maklerbetrieb. In unserem Kompetenzzentrum sind erfahrene Spezialisten mit der Pflege und Weiterentwicklung unserer exklusiven Deckungskonzepte betraut und stehen unseren Vermittlern mit Rat und Tat zur Verfügung. Mit diesen Dienstleistungen begleiten wir unsere Vermittler weit über die am Markt üblichen Standards hinaus, wenn gewünscht auch gerne beim Mandanten/Makler vor Ort. ■