

Sorgen mit Strukturvertrieben und Banken

Großes Lob für die Versicherungsmakler gab es am Dienstag bei einer Veranstaltung im WIFI St. Pölten: Nur ganz wenige Konsumenten bringen bei der Arbeiterkammer Beschwerden gegen Makler vor, während es bei anderen Versicherungsgeschäften oft Probleme gibt.



Neubauer: Lob für Makler

„Wir haben Tausende Beschwerden von Mitgliedern im Jahr“, erklärte Konsumentenschützer Manfred Neubauer von der [Arbeiterkammer Niederösterreich](#) beim ersten Brokertag der [Fachgruppe Niederösterreich der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten](#) am Dienstag. Seit dem Jahr 2008 haben vor allem die Klagen wegen Finanzgeschäften spürbar zugenommen.

„Die Leute sind offensichtlich verunsichert, aber daran trifft die Versicherungsmakler keine Schuld. Die Beschwerden über sie halten sich im Promillebereich“, betonte Neubauer.

Leichtfertiger Verkauf ohne Beratung

Andere Vertriebswegen für Versicherungen sind aus der Sicht des engagierten Konsumentenschützers wesentlich problematischer: „Unsere Sorgenkinder sind die Strukturvertriebe und der Bankenvertrieb, wo insbesondere Lebensversicherungen viel zu leichtfertig und mit viel zu wenig Beratung verkauft werden!“

Neubauer betonte, aus der Sicht des Konsumentenschutzes würde er sich „mehr Makler wünschen“, es sei bedauerlich, dass die Versicherungsmakler im Massengeschäft noch nicht sehr stark vertreten sind.

Das soll sich in Zukunft ändern. Unter anderem durch Werbemaßnahmen, auf die Gerhard Pesendorfer verwies, der Obmann der niederösterreichischen Fachgruppe, welche den ersten Brokertag im [WIFI St. Pölten](#) als Kontakttreff zwischen Maklern und Versicherungen organisiert hatte.

Makler werben um Kunden



Gerhard Pesendorfer, Claudia Ilk

Die niederösterreichischen Makler haben bereits im Sommer des Vorjahres einen Hörfunkspot organisiert (VersicherungsJournal [30.9.2009](#)), der in der Folge in ganz Österreich ausgestrahlt wurde und daran erinnert, dass Makler im Gegensatz zu anderen Vermittlern für die Kunden eine Auswahl aus verschiedenen Anbietern treffen können.

„Wir werden die Werbekampagne für die Versicherungsmakler fortsetzen“, kündigte Pesendorfer an. Der Schwerpunkt soll jetzt bei der Aufklärung darüber liegen, dass Versicherungsmakler auch im Schadensfall Partner des Kunden sind, die bei der Abwicklung helfen und Ansprüche der Versicherten durchsetzen können.

Die Lösung von Problemen sei in Niederösterreich auch in strittigen Fragen möglich, weil das Klima zwischen Maklern und Versicherungen sehr gut ist, betonte Pesendorfer: „In 99 Prozent der Fälle finden wir zu einer Einigung.“

Das gute Klima hob auch Mag. Wolfgang Neuhauser, Landesdirektor der [Allianz Elementar Versicherungs-AG](#) in Niederösterreich, hervor, der den Maklern auch in Zukunft große Bedeutung für die Versicherungen attestierte. Dies gelte vor allem in beratungsintensiven Sparten wie Pensionsvorsorge oder bei der betrieblichen Altersvorsorge.

Neue Strukturen bei Kfz-Versicherungen

In anderen Bereichen dürfte die Bedeutung des Maklers als Vermittler dagegen rapide abnehmen. Das gilt, so Neuhauser, vor allem für die Kfz-Versicherungen, die in absehbarer Zukunft weitgehend von den Kfz-Herstellern in Eigenregie an die Autofahrer vermittelt werden dürften.

Für Günther Weiß, Vorstandsvorsitzender der [HDI Versicherung AG](#), hat der Makler deswegen einen so hohen Stellenwert, weil er „durch exzellente Beratung der Kunden ein Garant dafür ist, dass die Qualität unserer Produkte sichergestellt und dem jeweiligen Bedarf angemessen ist“.

Wettbewerb der Vertriebskanäle

Weiß erinnerte daran, dass es derzeit einen „pointierten Wettbewerb“ der Vertriebskanäle gibt: „Die Versicherungen rekrutieren Personal für ihren Außendienst, die Makler wiederum wenden sich mit ihrer Werbung an das breite Publikum. Unser Interesse als Versicherer ohne

eigenen Außendienst ist es, dass die Makler in diesem Wettstreit die Nase vorne haben!“

Nicht ganz so dynamisch sah Allianz-Direktor Neuhauser die Situation: „Auf dem Markt ist für alle genügend Platz, die Überschneidungen zwischen dem Maklergeschäft und der Produktion unseres Außendienstes sind sehr gering.“

Maklergeschäft allein reicht nicht

Dass Makler das gesamte Geschäft alleine bewältigen können, hält auch Christian Brandstätter, Vertriebsdirektor der [Continentale Lebensversicherung a.G.](#), für ausgeschlossen: „Wir würden gerne ausschließlich mit Maklern arbeiten, aber das würde nicht ausreichen, das würde sich nicht rechnen.“

Dennoch sind Makler die ersten Ansprechpartner vor allem auch bei der Einführung neuer Produkte, die Brandstätter ankündigte: „Die Continentale wird demnächst Nischenprodukte im Bereich Kranken- und Pflegeversicherung auf den Markt bringen.“

Um bei der Vielfalt der Produkte auf dem Versicherungsmarkt nicht den Überblick und die Orientierung zu verlieren, werden sich die Makler in Zukunft noch mehr vernetzen müssen, betonte Dr. Claudia Ilk, Präsidentin des [ÖVM](#): „Der Erfahrungsaustausch mit Kollegen und die intensive Fortbildung zählen zu den wichtigsten Dingen für unseren Berufsstand!“

Großes Interesse an Brokertag



Zahlreiche Makler verfolgten die Diskussion.

Der Diskussion im Gebäude des WIFI folgten zahlreiche Makler mit großem Interesse.

Dr. Gerd Prechtl, Obmann der [Sparte Information und Consulting der niederösterreichischen Wirtschaftskammer](#): „Es sind nahezu die Hälfte aller Mitglieder zu dieser Premierenveranstaltung gekommen, das zeigt, wie groß der Bedarf an Information und an Kommunikation ist!“