

Versicherungsexperte rät zu unabhängiger Beratung

„Es gibt nur sinnvolle oder nicht sinnvolle Versicherungen“



Das Thema Versicherungen ist zweifellos bei vielen Menschen unbeliebt. Am besten hat eine möglichst preiswerte und muss sie nie in Anspruch nehmen. Bei Unternehmen sieht das schon anders aus. Hier ist das Risiko eines Schadensfalles sehr viel höher und kann schnell die Existenz bedrohen. WIRTSCHAFTSSPIEGEL hat den Versicherungsexperten Andreas Müller in Floh/Seligenthal (unser Bild) zum Interview besucht. Er verrät, warum es keine guten oder schlechten Versicherungen gibt, was einen Makler von einem Vertreter unterscheidet und wie schnell ein Unternehmen in Schwierigkeiten kommen kann.

Herr Müller, zu Beginn möchte ich Ihnen zwei landläufige Aussagen zu Versicherungen nennen und Sie um Ihre Meinung dazu bitten. Die Erste: Versicherungen hat man, weil man sie braucht und in der Hoffnung, dass man sie nie braucht. Was ist da dran? Diese Aussage trifft es schon genau. Menschen sind im beruflichen Umfeld, wie auch im privaten Leben von Risiken umgeben, die schlimmstenfalls nicht allein zu tragen sind. Andererseits sind ernsthafte Schadensfälle immer mit emotionalen Belastungen oder Erklärungsnot verbunden, die ein Versicherer

bei bester Regulierung nicht ungeschehen machen kann. Von Versicherungsfällen verschont zu bleiben, ist daher – vor allem bei Unternehmern – ein berechtigter und sehr verständlicher Wunsch.

Die zweite Aussage: Versicherungen gleichen Regenschirmverleihern. Wenn es regnet, fordern sie den Schirm zurück. Ist das überzogen?

Diese Aussage wiederum ist sehr banal und trifft nicht die Tatsachen. Vermutlich sind hiermit gelegentliche fragwürdige Regulierungsmethoden von Versicherern, besonders im Privatbereich, gemeint, die dann spektakulär durch die Medien gehen. Man muss deutlich unterscheiden: Im Industrie- und großgewerblichem Geschäft haben wir mit der Regulierung von Schäden

– auch und insbesondere Großschäden – seit fast 30 Jahren kaum Probleme. Natürlich gibt es in den Versicherungskonzernen im Einzelfall bornierte bis unfähige Sachbearbeiter, die gelegentlich in ihre Schranken gewiesen werden müssen. Dafür sind wir als Dienstleister im Interesse unserer Mandanten zuständig. Etwas anders sieht es wohl im Bereich privater und geringfügiger Schäden aus. Dort gehen bei den Bearbeitern viel eher die „Alarmlampen“ an, weil der „kleine“ Versicherungsbetrug gern noch als „Kavaliersdelikt“ gesehen wird und private Verbraucher sich nicht selten damit brüsten, ihre Prämien durch Schäden wieder hereinzuholen. Generell gilt natürlich: Versicherer sind keine Samariter und die Regulierung von Schäden ist kein Wunschkonzert. Und ja, es gibt auch vereinzelt Gesellschaften, bei denen man Verzögerung und Ablehnung als Methode vermuten kann.

Alle Versicherungen werben mit den Schlagworten Vertrauen, Zuverlässigkeit und individuelle Beratung. Das scheint mir sehr austauschbar zu sein. Woran erkennt man eine gute Versicherung? Oder anders: Was macht den Unterschied?

Es gibt keine guten oder schlechten Versicherungen, es gibt nur sinnvolle oder nicht sinnvolle Produkte für das jeweilige Risiko. Im Industriegeschäft sind nahezu alle Policen individuell ergänzt und verhandelbar, während in den Produkten für den Privatmann mehr „über einen Kamm geschoren“ wird. Die „individuelle Beratung“, von der Sie sprechen, impliziert bereits eine vorhandene Markttransparenz, über die der Berater verfügen sollte. Diese können tatsächlich aber nur „echte“ Makler oder Honorarberater gewährleisten und somit eine „Individualität“ herstellen. Zum Thema „Vertrauen und Zuverlässigkeit“

sei gesagt, dass mit diesen Schlagwörter nahezu jede Branche wirbt. Ein Blick hinter die Kulissen oder praktische Erfahrungswerte entlarven diese Werbeaussagen leider häufig als Worthülse.

Unterdessen bieten ja auch Hausbanken den Unternehmen Versicherungen an. Das sieht aus wie ein Vorteil, hat man doch alles aus einer Hand. Was ist Ihre Meinung dazu?

Banken arbeiten in der Versicherungsvermittlung – wie es Bankbetreuer in Kundengesprächen selbst sehr deutlich thematisieren – aus reinem Provisionsinteresse und häufig mit dem Druckmittel ausgereicherter Finanzierungen. Eine komplexe Beratungskompetenz zur Gestaltung eines risikoadäquaten Versicherungsportfolios für einen Mittelständler wird in den Bankhäusern üblicherweise gar nicht vorgehalten. Ob es einem Unternehmer ausreicht, von seiner eigenen Hausbank als simpler „Provisionsbeschaffer“ gesehen zu werden, mag jeder für sich selbst entscheiden. Im Übrigen erwarten Banken von einem Unternehmer ausgezeichnete Fähigkeiten für eine erfolgreiche Teilnahme an dessen Märkten, sonst würden sie ihn wohl schwerlich finanzieren. Lediglich wenn das Provisionsinteresse der Bank im Vordergrund steht, soll er auf kritisches Hinterfragen verzichten und seine Entscheidungsfreiheit aufgeben. Das passt doch nicht zusammen!

Stichwort Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern. Beschreiben Sie bitte kurz, wie unabhängig Makler wirklich sind. Konkret: Schauen Makler nicht auch darauf, welcher Anbieter die höchste Provision verspricht? Kann man seriöse Makler von unseriösen unterscheiden?

Ein Makler, der etwas auf sich hält und seinen gesetzlichen Auftrag ernst

nimmt, ist unabhängig! Punkt! Courtagen, die Makler von Versicherern für die Platzierung und Betreuung von Geschäften erhalten, sind in der Regel in der Höhe gleich und somit kein ausschlaggebendes Kriterium. Ein Makler, der persönlich für die Qualität seiner Arbeit haftet, wird eher danach schauen, inwieweit die Produkte und Prämien eines Versicherers zum Risiko passen, mit welcher Qualität und Kompetenz die Schadenbearbeitung läuft, der Dokumentenservice funktioniert und Flexibilität in der Beurteilung von Risiken vorhanden sind. All dieses sind Kriterien, die den Aufwand des Maklers zur ordentlichen Erledigung seiner Arbeit beeinflussen und somit Kostenfaktoren. In der heutigen Zeit von Reglementierungen und Überbürokratisierungen wird ein unternehmerisch agierendes Maklerhaus eher mit einem im „back-office“ funktionierenden Versicherer arbeiten, als einem Anbieter, der zum Ausgleich administrativer Mangelhaftigkeiten mit erhöhten Courtagen lockt. Im Übrigen sorgen scharfe Compliance-Richtlinien und Transparenzvorgaben der Aufsichtsbehörden heute dafür, dass ausufernde Vergütungen der Vergangenheit angehören. Die früheren, unangebrachten hohen Provisionen – besonders in den Produkten der Lebens- und Krankenversicherung – wurden von den Konzernen ohnehin in erster Linie an die exklusiven Strukturvertriebe (wie z.B. HMI, DVAG, OVB usw.), Vermittlerpools und Banken-Vertriebe ausgelobt.

Ich möchte jetzt gern noch einmal den Bogen zum Anfang unseres Gesprächs schlagen. Was ist, wenn der sogenannte „worst case“, also der größte anzunehmende Unfall, eintritt? Können Sie uns einen Fall schildern – natürlich ohne Namen zu nennen oder allzu sehr ins Detail zu gehen – wenn ein Unternehmen an einen „Regenschirmverleiher“ gerät?

Da gibt es Beispiele zuhauf. Vor einiger Zeit haben wir mit einem Automotive-Zulieferer in Bayern gesprochen. Der hatte fast zwanzig Jahre lang im guten Glauben sein Versicherungs-Schicksal einem „guten Freund“ überlassen. Dieser führte eine Generalagentur des größten deutschen Versicherers. Da es nie zu einem großen Haftpflichtschaden kam, fiel nicht weiter auf, dass das Risiko „Zulieferer von Kfz-Teilen“ überhaupt nicht versichert war. Der Generalagent, mangels eigener Kompetenz, bemühte sogar Fachspezialisten des Versicherers zur Neuordnung der

Verträge – ohne dass die Unzulänglichkeit der Police auffiel. Wie nicht anders zu erwarten, kam es zum Schaden und einer Millionen-Forderung aufgrund mangelhaft gelieferter Teile. Der Versicherer lehnte die Deckung ab. Unser Rat an den Unternehmer war die Erhebung einer Deckungsklage, die zurzeit vor Gerichten verhandelt wird. Bis zur Entscheidung einigte sich der Unternehmer mit seinem Kunden auf einen höheren sechsstelligen Betrag als Entschädigung, den er nun durch Lieferung kostenloser Teile abarbeitet. Über die geschäftliche Bilanz des Zulieferers darf man sich aktuell sicher keinen Illusionen hingeben.

Ganz zum Schluss bitte ich Sie noch um einen Rat für unsere Leser. Wie sollte ein typischer Thüringer Mittelständler das Thema Unternehmensversicherung angehen?

Genau so, wie er wahrscheinlich jedes andere, möglicherweise besser zu durchschauende Geschäft kritisch angeht! Es geht nicht darum, „dass“ ein Unternehmen versichert ist, sondern „wie“. Wobei die marktgerechte Prämie eine wichtige Rolle spielt, die Bedingungen („das Kleingedruckte“) aber die entscheidende. Im Ernstfall hängt die unternehmerische und private Existenz an der Werthaltigkeit von Policen. Keine Bank finanziert Unternehmen ein zweites Mal, nur weil im Groß-Schadensfall keine Deckung aus einer Versicherung ge-griffen hat. Unternehmensversicherungen gehören in die Hand ausgewiesener, von Versicherungsgesellschaften unabhängiger Profis. Dieses können per Definition und Gesetz nur Makler mit entsprechender Expertise und Referenzen oder Honorarberater sein.

Interview: Torsten Laudien

www.muepa.de