



Nicht nur Lemming der Vergleichsprogramme sein! – Ein paar Gedanken, weshalb man unbedingt wieder mehr Bedingungen lesen sollte

Den jüngeren Lesern mag es jetzt die Sprache verschlagen, aber es gab einmal eine Zeit, da musste man als Versicherungsmakler ganz ohne Vergleichsprogramme zurechtkommen. Was war das für eine mühselige Zeit! Alles musste man selbst berechnen, alle Bedingungen selbst miteinander vergleichen... - alles sehr zeitaufwändig! Aber: Man kannte seine Produkte, kannte Vor- und Nachteile und wusste, dass man bei der Tarifierung alle wesentlichen Punkte korrekt berücksichtigt hat. Vor Überraschungen – zumindest aus dieser Ecke – war man insgesamt ziemlich sicher.

Mit dem Siegeszug der Vergleichsprogramme ging einiges an Zeitersparnis einher. Eine erste Orientierung war schnell berechnet – konkret in der Versicherersoftware nachgeprüft, konnte man seine Favoriten dem geeigneten Kunden präsentieren.

Im Lauf der Zeit – das haben Sie sicherlich selbst schon bemerkt – wird alles schneller und schneller. Man fühlt sich oft wie durch den Tag getrieben und zumindest gefühlt hat man für nichts Zeit. Vergleichsprogramme übernehmen verstärkt die Rolle einer soliden Tariffrecherche. Preis wirft die Software aus, Informationen zu Inhalten liefern der Vergleich – zack zack, wie es sein soll. Schöne neue Welt? Nein, denn Vergleichsprogramme werden von Menschen gemacht und Menschen machen manchmal Fehler.

Wer beispielsweise einen BU-Vergleich für einen Mechatroniker rechnet und nicht nachprüft, ob er beim Wunschversicherer tatsächlich eine Berufsgruppe besser eingestuft ist als bei jedem anderen Anbieter, darf sich nicht wundern, wenn der Schutz in Wirklichkeit viel teurer ist als man ihn dem Kunden angeboten hat. Aber so ein Problem fällt wenigstens noch recht schnell auf. Viel größere Probleme schlummern hier in einem blinden Vertrauen in Leistungsvergleiche. Hier können sich natürlich Fehler eingeschlichen haben – viel häufiger aber sind die Formulierungen zu bestimmten Leistungspunkten zu knapp bemessen.

Die ganz alltägliche Überraschung im Schadensfall

Werfen wir als Beispiel dazu doch einmal einen Blick auf einen ganz alltäglichen Inhalt der Privathaftpflicht: Einschluss Deliktunfähige Kinder. Sowohl bei Versicherer A wie auch bei Versicherer B zeigt ein „ja“, das kann ein ausgefüllter Kreis, ein grünes Ampelsymbol oder irgendeine andere Darstellung sein, dass dieser Leistungspunkt erfüllt ist. Beide Anbieter prüfen augenscheinlich nicht, ob bei Schäden, die durch deliktunfähige Kinder verursacht wurden, die Aufsichtspflicht verletzt wurde. Man darf also vermuten, dass beide Versicherer für solche Schäden aufkommen. Das ist ja prima, kann man beispielsweise einer jungen Familie nun doch beide Anbieter guten Gewissens ans Herz legen, falls der Nachwuchs das neue Nachbarauto doch einmal mit Steinen „wäscht“. Die Haftpflicht schützt vor Streit mit dem Nachbarn. Alles prima, oder?

Wirft man dann einen Blick in die Bedingungen der beiden Versicherer, liest man folgendes:

Versicherer A:

„Der Versicherer wird sich nicht auf eine Deliktunfähigkeit von versicherten Personen berufen, soweit dies der VN wünscht und ein anderer Versicherer (z. B. Sozialversicherungsträger) nicht leistungspflichtig ist. Der Versicherer behält sich Rückgriffsansprüche (Regresse) wegen seiner Aufwendungen gegen schadenersatzpflichtige Dritte (z. B. Aufsichtspflichtige), soweit sie nicht Versicherte dieses Vertrages sind, vor.“

Versicherer B:

„Abweichend von den gesetzlichen Regelungen erstattet der Versicherer auf Wunsch des Versicherungsnehmers auch Schäden versicherter deliktunfähiger Personen, wenn die Aufsichtspflicht nicht verletzt wurde, pauschal bis zur Deckungssumme für Sach-, Personen und daraus resultierenden Vermögensschäden.“

Oh, da gibt es also doch einen Unterschied – einen ganz gewaltigen sogar: Versicherer A springt nur dann ein, wenn es keine andere Versicherung gibt, die für den Schaden eintritt. Bei einem mehr oder weniger neuen Auto hat es aber meist eine Vollkaskoversicherung, wegen der man die Übernahme des Schadens dann ablehnen wird. Die Praxis zeigt, dass diese Ablehnung – es gibt mehrere uns bekannte Fälle – dann für Kunden und Makler gänzlich überraschend kommt.

Das ist ein wenig so, als ob ein Autoverkäufer einen Roadster verkauft und dann gemeinsam mit dem Kunden verwundert den Kopf schüttelt, weil keine Waschmaschine damit transportiert werden kann. Dass ein Kofferraum da wäre, stand doch ganz klar auf der Ausstattungsliste...

Auf ursprüngliche Tugenden besinnen

Klar, dieses Beispiel ist überspitzt. Es soll aber deutlich machen, wie wenig man sich inzwischen tatsächlich noch mit den Produkten befasst, die man anbietet. Natürlich ist diese Aussage sehr pauschal und viele Kollegen durchleuchten Tarife vorbildlich auf ihre Schwachstellen – viele tun dies, vor allem bei Massengeschäft, aber eben nicht mehr. Das ist ein unheiliger Trend. Ein Trend, der auch darauf zurückzuführen ist, dass alles immer schneller und effektiver gehen muss und man gar keine Zeit mehr haben darf, um seine Hausaufgaben zu machen.

Technik, Software und Prozesse müssen natürlich zeitgemäß sein – und die Zeiten sind einfach geschäftiger geworden, das ist klar. Dennoch darf man als Makler nicht aufhören, die ureigensten Tugenden zu leben. Dazu gehört das sich Auseinandersetzen mit Produkten und die regelmäßige Analyse des Marktes nach neuen, vielleicht besseren Möglichkeiten. Das ist ein ganz wesentlicher Teil dessen, was den Berufsstand des Versicherungsmaklers ausmacht.

VEMA hilft ihren Partnern

Wir haben unsere Rechner daher bewusst nicht als Vergleichs-, sondern als Tarifrechner konzipiert. Uns ist es wichtig, dass unsere Partner die Produkte kennen, die sie vertreiben. Den Leistungsvergleich sehen wir als grobe Zusammenfassung für Kunden an, die mit dem Kauderwelsch der Versicherungswelt meist wenig anfangen können. Natürlich muss auch für die uns angeschlossenen Qualitätsmakler Massengeschäft schnell gehen, damit es wirtschaftlich sein kann. Wir versuchen in unseren Deckungskonzepten und Versicherer-Sondervereinbarungen daher, mögliche Fallstricke zu beseitigen, über die man als Berater stolpern kann.

Da natürlich nicht jeder Makler auch jeden Stolperdraht kennen kann, weisen wir regelmäßig über unseren Newsletter oder in unserem reichhaltigen Schulungsangebot auf diesen hin. Wir tun unser Möglichstes, unseren Partnern dabei zu helfen, effizient, kompetent und vor bösen Überraschungen geschützt zu bleiben. Das ist einer der vielen Mehrwerte, die wir seit Gründung bieten – von Maklern für Makler und immer mit Praxisrelevanz.

Andreas Brunner
Stellv. Vorstandsvorsitzender

Niederlassung Karlsruhe
Steinhäuser Straße 3
76135 Karlsruhe

Pressekontakt:
Eva.Malcher@vema-eg.de