

Ist Klara visionär?

Stephan Michaelis

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft

Gastbeitrag von Rechtsanwalt Stephan Michaelis LL.M., Fachanwalt für Versicherungsrecht und Handels- und Gesellschaftsrecht - Diese Eingangsfrage möchte ich mit einem klaren Ja beantworten! Bevor ich aber auf unsere zukünftige Planung eingehe, möchte ich an dieser Stelle hervorheben, welche besonderen Mehrwerte unsere Klara bereits heute bietet.

1. Übernahme von Fremdverträgen

Der Versicherungsmakler lebt in einem starken Verdrängungswettbewerb. Die digitale Kommunikation über das Internet und über Apps nimmt immer stärker zu. Es ist heute nicht mehr der Ausschließlichkeitsvertreter oder die Bank, die dem Versicherungsmakler das Leben wirklich schwer machen. Denn in diesem Konkurrenzfeld hat der Versicherungsmakler den Vorteil, für seinen Kunden stets das optimale und im Preis-Leistungsverhältnis beste Produkt auszuwählen. Diese Transparenz, die der Makler bieten kann, wird künftig auch das Internet übernehmen können. Die einfache Vergleichbarkeit von Versicherungsprodukten und der direkte Abschluss über das Internet ist also für den Versicherungsmakler die wesentlich größere Konkurrenz, als der Ausschließlichkeitsvertreter um die Ecke. Deshalb muss sich der Versicherungsmakler dringend technisch neu aufstellen, um dieser digitalen Konkurrenz zu begegnen. Jeder Makler muss also für sich eine Lösung finden, welche digitale Antwort er auf diese neue Internet-Konkurrenz findet. Mit unserem Produkt [Klara](#) geben wir daher jedem, gerade auch den kleinen Versicherungsmakler, ein Arbeitsmittel an die Hand, um mit den großen Fin-Techs auf Augenhöhe zu sein.

Die Übernahme von Fremdverträgen seines Bestandskunden ist also nur eines der vielen wichtigen Hilfsmittel, um dem Makler die Expansion seines Unternehmens zu ermöglichen. Eine App, sei es nun Klara oder eine andere, soll nicht ausschließlich das anonyme und digitale Medium sein, wie ein Kunde künftig betreut wird. Gerade der Versicherungsmakler muss hervorheben, dass es nur eine technische Unterstützung ist und die individuelle Beratung seines Kunden stets im Vordergrund steht. Deshalb muss der Versicherungsmakler Mehrwerte bieten, welches gerade die rein digitalen „Vergleichsanbieter“ nicht können. Dies ist und wird immer die persönliche Beratung bleiben!

2. Umdeckung beraten

Auch die Übernahme von Fremdverträgen wird nicht ohne eine ergänzende persönliche Beratung auskommen. Rein digitale Anbieter befinden sich in einer Haftungsfalle! Mit der Übernahme der Fremdverträge ist selbstverständlich die Risikosituation des Kunden zu prüfen und dementsprechend ein geeigneter Versicherungsschutz auszuwählen und gegebenenfalls anzupassen. Auch „Bestandsräuber“ können sich nicht darauf zurückziehen, dass sie nur die Kundenverträge verwalten. Ein Versicherungsmakler hat immer Beratung zu leisten, egal ob online oder offline. Ein Versicherungsmakler ohne Beratung ist kein Versicherungsmakler!

Die technisch einfache Übernahme von Fremdverträgen mit Klara ist also nur ein technisches Hilfsmittel, um den Versicherungsmakler die persönliche Beratung auch zu den „noch Fremdverträgen“ zu ermöglichen. Dieses Potential im eigenen Kundenbestand muss der Versicherungsmakler aber unbedingt heben und ein mögliches Einfallstor für seine Wettbewerber schließen.

3. Maklerverträge

Aus meiner Praxis heraus weiß ich, wie viele Versicherungsmakler ohne Maklererträge oder schriftliche Vollmacht arbeiten. Der Bundesgerichtshof bestätigt immer wieder, dass die Haftung des Versicherungsmaklers sehr weit geht. Dieser umfassenden und unbegrenzten Haftungsgefahr kann der Versicherungsmakler nur begegnen, wenn er ein Versicherungsmaklervertrag mit seinem Kunden vereinbart. Mit einem solchen Versicherungsmaklervertrag kann der Versicherungsmakler seine Haftungsverantwortung gegenüber dem Kunden massiv reduzieren. Ein guter Versicherungsmaklervertrag ersetzt natürlich nicht eine gute Beratungsdokumentation. Dennoch ist es eine unerlässliche und wichtige Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen einem Versicherungsmakler und seinem Kunden.

Klara zeigt sowohl dem Kunden, als auch dem Versicherungsmakler, ob diese wichtigen Vertragsgrundlagen vorhanden sind oder nicht. Dabei handelt es sich in erster Linie um den Versicherungsmaklervertrag, die Vollmacht und gegebenenfalls eine Datenschutzerklärung. Wurden diese Vereinbarungen zwischen den Parteien noch nicht geschlossen, so zeigt Klara es den Parteien in der Farbe Rot deutlich an, dass diese Dokumente nicht vorhanden sind. Der Makler hat also dafür Sorge zu tragen, dass seine Kunden auch seinen Maklervertrag haben. Erst wenn Klara Grün anzeigt, hat der Versicherungsmakler seine rechtlichen Hausaufgaben erledigt. Nicht nur wegen der Veräußerbarkeit seiner Bestände, sondern auch zur Haftungssicherheit und Kundenbindung sind die Vereinbarungen von Versicherungsmaklerverträgen und den weiteren Unterlagen unerlässlich.

4. Aktualisierung

Über AppRiori kann sich der Versicherungsmakler seine eigenen Versicherungsmaklerverträge erstellen und hat den Vorteil, dass durch die Kanzlei Michaelis in der regelmäßigen Überprüfung eine Aktualisierung der Vertragsvorlagen erfolgt. Denn die individuelle Erstellung eines Versicherungsmaklers durch einen qualifizierten Rechtsanwalt kostet gern € 2.000,00 (oder mehr) und bedarf zudem auch immer wieder der Anpassung und Aktualisierung mit den damit verbundenen Kosten.

5. Servicevereinbarung

Eine große und ungenutzte Einnahmequelle hat der Versicherungsmakler auch, wenn nur jeder seiner Bestandskunden ihm € 10,00 pro Monat für weitere Servicedienstleistungen bezahlen würde. Hierbei handelt es sich nicht um ein Honorar für die Vermittlung oder Betreuung eines Versicherungsvertrages. Es handelt sich um ein (umsatzsteuerpflichtiges) Dienstleistungsentgelt, welches der Versicherungsmakler für weitere zusätzliche Dienstleistungen vereinbaren kann. Liegen seine Dienstleistungseinnahmen unter € 17.500,00 im Jahr, kann er sich im Rahmen der Kleinunternehmerregelung im Übrigen auch von der Umsatzsteuerpflicht befreien lassen. Ob die Einnahmen aber nun mit oder ohne Umsatzsteuer erfolgen, ist auch nicht so wichtig, wenn es sich um echte zusätzliche Einnahmen handelt, die der Versicherungsmakler haben könnte.

Es ist also ganz wichtig, dass die Versicherungsmakler darüber nachdenken, ob sie für ihre weiteren Dienstleistungen – neben der Vertragsvermittlung – eine Vergütung vom Kunden einfordern wollen. Welche Dienstleistungen der Versicherungsmakler seinen Kunden anbieten möchte und welche Vergütung er dafür erhalten soll, kann der Versicherungsmakler selbstverständlich individuell über AppRiori einstellen, konfigurieren und für seine Bestandskunden in die Klara-Applikation einspielen. Auch hier ist gewährleistet, dass eine größtmögliche Individualisierung in seinem Massengeschäft erfolgen kann. Diese

Individualisierungsmöglichkeit besteht also nicht nur für den Versicherungsmaklervertrag, sondern auch für die Servicevereinbarung über die Plattform AppRiori.

6. Schadenunterstützung

Zuletzt hat der Versicherungsmakler auch die Möglichkeit, sich durch die Kanzlei Michaelis im Schadenfall seines Kunden unterstützen zu lassen. Allerdings kostet dieser Beratungsservice durch die Kanzlei Michaelis dem Versicherungsmakler € 1,00 pro Jahr pro Kunde. Wenn der Versicherungsmakler also diesen Service für ausgewählte oder alle Kunden anbieten, erhält der Kunde über [Klara](#) eine individuelle Registrierungsnummer und gibt diese bei seinem Anruf in der Kanzlei Michaelis bekannt. Sodann wird der Versicherungsnehmer an einen Fachanwalt weitergeleitet, der dem Kunden neben dem Makler weitere wichtige Rechtstipps geben kann, um nach einem Schadenfall der einer Ablehnung des Versicherers keine Fehler zu machen. Ich bin der Meinung, dass es ein weiteres Serviceangebot für den Makler ist, welches er in der Zusammenarbeit mit der Kanzlei Michaelis sehr günstig für seine Bestandskunden einkaufen kann.

7. Eigene Verträge

So, nun komme ich aber auch endlich mal zu unseren weiteren Visionen: Zunächst wollen wir es allen Versicherungsmaklern ermöglichen, dass diese auch ihre eigenen Versicherungsmaklerverträge hochladen können, um nicht nur auf die Empfehlungen der Kanzlei Michaelis zurückgreifen zu müssen. Jeder Makler soll also weiterhin die Maklerverträge nutzen können, die er bereits für richtig und sinnvoll für seine Firma erachtet.

8. Fotoservice

Des Weiteren ist es natürlich auch ganz wichtig, dass die Übermittlung von Fotos ermöglicht wird. Zum einen, damit der Versicherungsnehmer einfach seine Policen fotografieren kann, um dem Versicherungsmakler die Betreuung dieser Verträge zu ermöglichen. Dieser Service zur Unterstützung der Übernahme von Fremdverträgen muss zeitnah fertiggestellt werden.

9. auch im Schaden

Zum anderen bietet die Übermittlung von Fotos auch deutliche Erleichterungen im Rahmen der Schadenregulierung. Mit der Schadenmeldung kann der Versicherungsnehmer bereits per Foto gegenüber dem Makler schnell und einfach dokumentieren, welcher Schaden eingetreten ist. Auch zur Schadenunterstützung wird daher die Übermittlung von Fotos im Rahmen der Schadenmeldung einer unserer nächsten Mehrwerte sein.

10. Fingerunterschrift

Unter Zuhilfenahme anderer Apps ist es heute auch bereits leicht möglich, die Dokumente einer „Fingerunterschrift“ zu zeichnen. Dies ersetzt allerdings nicht das Schriftformerfordernis. Ein Schriftformerfordernis braucht der Versicherungsmakler unbedingt für jedwede Verzichtserklärung. Außerdem empfehlen wir auch dringend, dass eine echte Datenschutzerklärung und auch eine Maklervollmacht schriftlich erfolgt. Eine Fingerunterschrift ersetzt keine Schriftform. Schriftform liegt eigentlich nur dann vor, wenn der Versicherungsmakler im Original ein unterzeichnetes Dokument in den Händen hält. Trotz jedweder technischen Weiterentwicklung werden wir also diesen Systembruch in der digitalen Kommunikation nicht verhindern können. Deshalb unterstützt [Klara](#) die Übermittlung der Dokumente. Der Versicherungsmakler sollte sich aber alle diese Dokumente auf dem Postwege zuschicken lassen, um möglichst eine 100%-ige Rechtsicherheit zu haben.

Bei allen anderen Dokumenten genügt selbstverständlich die Textform. Daher werden wir auch dafür Sorge tragen, dass die weiteren Dokumente, wie die Bestandsübertragung oder der Maklervertrag mit einer Fingerunterschrift versehen werden können. Eine Signatur über das Pad oder das Handy gehört insofern auch schon zu den Voraussetzungen, welche eine moderne App bieten muss. Auch in dieser Hinsicht werden wir also den digitalisierten Arbeitsprozess optimieren. Dennoch ist es natürlich für den Juristen von großer Bedeutung, die jeweiligen Formerfordernisse einzuhalten, um für den Versicherungsmakler maximale Rechtsicherheit zu gewährleisten.

11. Patientenverfügung

Des Weiteren plane ich auch, dem Versicherungsmakler einen Mehrwert für seine Endkunden zu bieten, in dem wir Muster für Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten anbieten. Dieses, wie auch andere vorgenannte Themen, gehen in den Bereich der rechtlichen Unterstützung ein. Der Versicherungsmakler darf nur im Rahmen der Vermittlung und Betreuung von Versicherungsverträgen rechtsberatend tätig sein. Darüberhinausgehende rechtliche Beratung ist dem Versicherungsmakler untersagt. Mir aber nicht! Deshalb bieten wir diese rechtlichen Unterstützungen äußerst preisgünstig künftig den Versicherungsmaklern als Mehrwert an. Damit hat jeder Versicherungsmakler einen weiteren Mehrwert und „Türöffner“ gegenüber seinen Kunden und kann echte Mehrwerte bieten, die andere Dienstleister ohne eine Rechtszulassung eben nicht anbieten können.

12. Rechtliche Mehrwerte

Die Konkurrenz wählt eher Applikationen und diese Anbieter sind selbst als Versicherungsmakler registriert, um in den Vermittlungsprozess eingebunden werden zu können. Dies gilt aber nicht für Klara! Wir werden gerade nicht in den Vermittlungsprozess eingebunden, wollen keine (umsatzsteuerfreien) Courtagen oder Provisionen, sondern sind ein beratender Dienstleister, der die Kommunikationslücke zwischen dem Versicherungsmakler und seinen Kunden schließt. Deshalb werden wir uns weiter überlegen, welche weiteren rechtlichen Mehrwerte dem Versicherungsmakler über Klara angeboten werden können.

13. Schnittstellen

Auch in technischer Hinsicht werden wir natürlich weitere Optimierungen vorantreiben. Jede Maklerverwaltungssoftware ist herzlich eingeladen, die vorhandene technische Schnittstelle zu unseren Produkten zu nutzen. Darüber wollen wir die Vertragsverwaltung der vielen Endkundenverträge vereinfachen und optimieren. Derartige Schnittstellen zu den großen Maklerverwaltungsprogrammen sind also unerlässlich, obwohl wir natürlich Ihre Kundendaten in jedem beliebigen Format in Klara einspielen können. In technischer Hinsicht müssen wir aber auch hier eine vollständige Automatisierung schaffen. Wir sind daher sehr froh, dass bereits der vielleicht größte Anbieter, die Firma AMS, eine digitale Schnittstelle zu AppRiori eingerichtet hat.

Sämtliche Vertriebe und Pools sind natürlich auch herzlich eingeladen, eine Schnittstelle zu Klara zu schaffen und über einen äußerst günstigen Einkaufsrabatt sämtlichen Partnern unsere technische Lösung anzubieten. Ich freue mich hier auf jede Kontaktaufnahme, um den gesamten Versicherungsvertrieb unterstützen zu dürfen.

Fazit:

Es gibt also nicht nur viele Visionen in der Erweiterung des Leistungsspektrums unserer Klara, sondern es gibt auch in technischer Hinsicht noch viele Weiterentwicklungsmöglichkeiten. Dennoch ist es unser Ziel, den Mitbewerbern mit den wirklich wichtigen Dingen für den

Versicherungsmakler einen Schritt voraus zu sein. Klara ist mit seiner Funktionalität einzigartig und wird nicht so einfach durch einen Mitbewerber zu kopieren sein! Vertrauen Sie daher auf Kompetenz, Rechtsicherheit, Verlässlichkeit, Kontinuität und Unabhängigkeit. Den eins kann ich Ihnen heute schon versprechen: Klara wird es immer geben!

Gastbeitrag von Stephan Michaelis LL. M.

Fachanwalt für Versicherungsrecht

Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht

michaelis@kanzlei-michaelis.de