

Versicherungsvermittler – Unverändert Beratung auf Höchstniveau

Hermann Hübner und Andreas Brunner

© VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G

Der Ombudsmann für Versicherungen hat kürzlich seinen Jahresbericht veröffentlicht. Seit 2003 ist es Aufgabe dieser neutralen, unabhängigen Schiedsstelle, Kundenbeschwerden über Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittler zu prüfen und - bei Zulässigkeit - via Schiedsspruch eine außergerichtliche Einigung der Parteien herbeizuführen.

Bei rund 437 Millionen Versicherungsverträgen in Deutschland hätte man wohl eine enorm hohe, kaum zu bewältigende Anzahl an Beschwerden erwartet. Aber: Gerade einmal 17 528 Beschwerden gingen im Jahr 2019 beim Ombudsmann ein. Von diesen waren lediglich 13 006 zulässig und führten zur Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens. Damit waren gerade einmal 0,003 % der Verträge im Land überhaupt betroffen.

Grundsätzlich ist die Beschwerdelage bereits ausgesprochen überschaubar, genau genommen: kaum wahrnehmbar. Und bei den Versicherungsvermittlern stellt sich die Situation noch wesentlich entspannter dar: Hier verzeichnete der Ombudsmann lediglich 261 Beschwerden. Mehr Kritik an Vermittlern hatten die Kunden nicht. Etwa 336 400 Personen sind selbst als (überwiegend selbstständig tätige) Vermittler aktiv beziehungsweise bei einem Vermittler beschäftigt. Statistisch betrachtet bedeutet dies, dass auf etwa 1300 in der Vermittlung arbeitende Personen lediglich eine Beschwerde kommt – ein Indiz dafür, dass die Einzelkunden sehr zufrieden mit ihren Betreuern sind. Damit bestätigt der Jahresbericht des Ombudsmanns eines erneut: Die deutschen Versicherungsvermittler machen einen grandiosen Job – ein Umstand, auf den die Vermittler im Land wirklich sehr stolz sein können.

Dieser Trend lässt sich bereits seit Aufnahme der Beschwerdezuständigkeit des Ombudsmanns für Vermittlerbeschwerden feststellen. 2008 gingen ebenfalls nur 461 solcher Beschwerden bei der Schiedsstelle ein – bei damals aber bereits gut 400 Millionen Verträgen im Land. Wiederum ein Umstand, der zeigt, dass die Beschwerdequote konstant niedrig war und ist.

Bei genauerer Betrachtung haben alle Auflagen, wie beispielsweise die Aushändigung der Erstinformation (mit Angabe des Ombudsmanns als Beschwerdestelle) und die Beratungsdokumentation, zu keiner höheren Kundenzufriedenheit geführt, sondern lediglich für größeren Aufwand beim Vermittler. Ein Urteil darüber, welchen Nutzen Regeln haben, die einem Berufsstand auferlegt wurden – und von denen am Ende niemand profitiert –, bleibt jedem selbst überlassen.

Häufig sind Versicherungsvermittler auch als Finanzanlagevermittler tätig. Letztgenannte Tätigkeit unter die Aufsicht der BaFin zu stellen, darf getrost der Kategorie „Schildbürgerstreiche“ zugeordnet werden und ist vehement abzulehnen. Es wäre nach unserem Dafürhalten begrüßenswert, wenn sowohl politische Entscheidungsträger als auch Verbraucherschützer ihre Kenntnisse vom Arbeitsalltag sowie der Berufspraxis der Versicherungsvermittler erweitern und überdenken würden.

Als große Versicherungsmaklergenossenschaft sind wir gerne Gesprächspartner für die Politik. Wie es um die Zukunft der Vermittler bestellt ist? – Unserer Meinung nach werden qualifizierte Versicherungsmakler eine sehr gute Zukunft haben.

Fest steht, dass erst 25 % der Vermittlungen über Versicherungsmakler abgewickelt werden. Das bedeutet ein riesiges Marktpotenzial für unsere Maklerkollegen, weil man als Versicherungsmakler das Beste aus dem Markt zusammentragen und anbieten kann.

Daher gehen wir davon aus, dass die Aussichten für Versicherungsmakler weiterhin ausgesprochen gut sein werden. Wir helfen als Genossenschaft gerne dabei, diesen Erfolg zu verwirklichen.

Pressekontakt:

Eva Malcher
Telefon: 0921-990936-613
Fax: 0921-990936-609
E-Mail: eva.malcher@vema-eg.de

Unternehmen

VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft eG
Unterkonnersreuth 31
95500 Heinersreuth

Internet: www.vema-eg.de

Über VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft eG

Die VEMA eG ist der größte genossenschaftliche Zusammenschluss unabhängiger Versicherungsmakler in Deutschland. Mehr als 3.100 mittelständische Maklerunternehmen mit rund 21.000 Mitarbeitern haben sich inzwischen diesem Verbund angeschlossen. Die VEMA eG bietet Ihren Partnern und Genossen technische Lösungen, leistungsstarke Deckungskonzepte in allen wichtigen privaten und gewerblichen Kompositsparten, Marketingdienste, ein umfangreiches Weiterbildungsangebot und unternehmensberatende Dienste.