

Das Provisionsabgabeverbot ist tot – Honorarberatung wird kaum leben können *

- Maschinen brauchen keine Vermittlerzulassung: Weshalb Roboter die besseren Versicherungsvermittler werden -

*von Dr. Johannes Fiala, RA (München), VB, RB, MBA (Univ.), MM (Univ.), Geprüfter Finanz- und Anlageberater (A.F.A.), EG-Experte (CIFE), Bankkaufmann (www.fiala.de)
und

Dipl.-Math. Peter A. Schramm, Sachverständiger für Versicherungsmathematik (Diethardt), Aktuar DAV, öffentlich bestellt und vereidigt von der IHK Frankfurt am Main für Versicherungsmathematik in der privaten Krankenversicherung (www.pkv-gutachter.de).

*„Bis zum Tag, an dem man mich wegrationalisiert,
Oder als nicht programmierbar einfach aussortiert,
Wenn der große Rechner kommt und alles überwacht,
Meine Vorlieben und Macken voll erfassbar macht,
Auch wenn ich schon ganz und gar maschinenlesbar bin“
(Reinhard Mey)*

Die Entscheidung der Politik, das bisherige Provisionsabgabe-Verbot nicht durch eine neue Verordnung zu ersetzen, bedeutet größere Freiheit und nicht etwa Gängelung der davon betroffenen Versicherungsvermittler. Das Verbot ist tot – so haben es Gerichte entschieden. Begraben wird es erst zum 01. Juli 2017. Dies war jedoch nur der Anfang. Denn es wird das Begünstigungsverbot als Ganzes, also das Verbot von Sondervergünstigungen und Sondervergütungen insgesamt fallen. Vom Händler oder Hersteller erhält man heute einen Rabatt auf den normalen Listenpreis. Verkaufsaktionen wie „Nimm drei, zahle zwei“ sind üblich. Oder es gibt eine sonstige Zugabe, sogar Bargeld bei Abschluss, oder die erste Rate wird erst nach vier Monaten fällig.

Das Ende des Begünstigungsverbotes

Solche Aktionen sind den Versicherungs-Unternehmen selbst bisher aufgrund des Begünstigungsverbotes untersagt. Nunmehr bekommen sie endlich ein Marketinginstrument an die Hand, das ihnen ermöglicht, mit der übrigen Wirtschaft gleichzuziehen. Drei Prozent Sonderrabatt, 1.500 Euro Weihnachtsgeld vom Versicherer bar auf die Hand und Januar bis März beitragsfrei bei Direktabschluss einer privaten Krankenversicherung noch bis 20. Dezember, würden den Vertrieb enorm fördern und steuern können.

Was der Vermittler künftig kann, muss dem Versicherer selbst erst recht erlaubt sein. Moderne Preisgestaltung ausgehend von einem normalen „Listenpreis“ gemäß aktuariell vorsichtig kalkuliertem Tarif mit anschließend Rabatten, Sondervergütungen und anderen Verkaufsanreizen je nach Kundengruppe und augenblicklichem Marktumfeld lassen auf eine goldene Zukunft der Versicherungswirtschaft hoffen. Angesichts hoher in die Tarifprämien einkalkulierter Provisionen und ausreichender Vorsichtsmargen haben Versicherer auch genug Geld dafür übrig.

Erlaubte Provisionsabgabe und Courtageabgabe

Der Versicherungsmakler ist Handelsmakler; nach § 99 HGB bezahlen Versicherungsnehmer (VN) und

Versicherer (VR), wenn es nicht anders geregelt ist, die Courtage jeweils hälftig, wenn ein echter Doppelauftrag vorliegt. Aus § 652 BGB folgt nur eine Courtagepflicht des VN als Auftraggeber des Maklers. Der VR zahlt die Courtage nur nach Handelsbrauch (BGH, VersR 1985, 930). Die Courtagezusage begründet regelmäßig keinen Rechtsanspruch des Maklers gegen den VR. Der BGH geht davon aus, daß zwischen VN und VR konkludent bzw. stillschweigend (auch) ein Vertrag zu Gunsten Dritter (des Maklers) abgeschlossen wird, §§ 354, 99 HGB, § 653 I BGB (OLG Hamm, VersR 1995, 658; BGH, VersR 1993, 878). Der VR hat die Abschlußkosten (einschließlich Courtage) einkalkuliert und verpflichtet sich stillschweigend die Courtageschuld des VN beim Makler zu bezahlen (Icha, Alina, Die Nettopolice, Verlag VVW, Berlin 2014, S.98 ff.).

Somit kann jeder Makler sagen „Lieber Kunde, Du bekommst es bei mir billiger – oder Fee-Only“. Es läßt sich vertreten, daß das Provisionsabgabeverbot schon immer verfassungswidrig war, Art.12 GG. Bisher schon hat die Aufsicht zahlreiche Ausnahmen vom Begünstigungsverbot zugelassen, wenn es eine Begründung gab – zum Beispiel wenn ein Arbeitgeber das Inkasso für den Versicherer durchführte.

Mehr Freiheiten für Versicherungsmakler

Das Begünstigungsverbot, also dass dem Kunden niemand, auch nicht der Versicherer, irgendetwas nachlassen darf, bezweckte, dass die Prämien für solche, die nicht über Preise verhandeln können, nicht deswegen erhöht werden, weil man zu viele Rabatte geben muss. Die Weitergabe der Provision ist davon nur ein Teil.

Es gab schon immer große Mühe der VR, das Begünstigungsverbot zu umgehen, indem man Rabattvereine gründete, oder einfach neue eigene Tarife einführte, die von sich aus günstiger waren. Es ist klar, dass man gerne für besondere Kunden, Vertriebe, Firmen u.a. Rabatte oder Leistungszugaben hätte. Aktuare haben entsprechende Tarife oft damit begründet, dass entsprechende Ersparnisse da sind, weil der Vertrieb viel einfacher ist, so dass man dem Vermittler nur die halbe Provision zahlen muss. Mit der Begründung war der Rabatt aufsichtsrechtlich erlaubt, als anerkannte Ausnahme vom Verbot der Sondervergünstigungen.

Jetzt also fällt dies alles weg, und neu ist:

Weihnachtsaktionen, Rabatte wenn der Makler 100 Verträge am Stück abnimmt, Nimm 50 EUR Pflegegeld, zahle 40, 2.000 EUR Weihnachtsgeld für den Abschluss einer Fondspolice über mindestens 150 EUR Beitrag bis Dezember, Zahnversicherung beitragsfrei bis Jahresende bei Abschluss bis Oktober, Gutschein für eine professionelle Zahnreinigung wahlweise eine Brille bei Abschluss einer Ergänzungsversicherung bis Jahresende. Eine Brille für 1Euro bei Abschluss einer Brillenversicherung. Ein Los für lebenslang 5.000 EUR Rente bei Abschluss einer Rentenversicherung. Da werden es Vermittler schwer haben, die grade mal eine Provision oder Courtage weitergeben können, und selbst das vielleicht nicht einmal wollen.

Scheingefechte der Maklerverbände um das Courtageabgabeverbot

Es geht gar nicht so sehr um das Verbot der Provisionsweitergabe, sondern es geht um etwas sehr viel weiter Tragendes. Es geht mithin auch nicht um die Courtage. Nur den Vermittlern geht es darum, und die Versicherer tun auch so, als ob es darauf eingegrenzt wäre. Sie wissen es natürlich besser. Womöglich führen die VR hier nur ein Scheingefecht an einer Stelle, die sie verlieren müssen, um dann vom Wegfall des Begünstigungsverbots auf die Weise zu profitieren, dass man am Ende gar keine Vermittler mehr braucht.

Hierzu trägt auch die Digitalisierung bei. Solche versichererunterstützte Vorhaben wie "Verbesserung von Beraterprozessen" führen dazu, dass dem Vermittler die Beratung in standardisierter Form elektronisch unterstützt erleichtert wird. Der Vermittler ist heute ohnehin oft nur noch Bediener einer Maschine und Übersetzer des von der Maschine Ermittelten an den Kunden. Am Ende ist die Beratung so - durch automatische Berücksichtigung aller Details inklusive automatische Erkennung des Gemütszustands des VN am Gesichtsausdruck, standardisiert und so erleichtert, das sie auch von einem Roboter erbracht werden kann. Es macht dann auch Sinn, den Kunden je nach Zahlungsfähigkeit zu bearbeiten, mit ggf. höherem Preis oder mehr oder weniger großen Zugaben, was aber heute leider wegen des Begünstigungsverbot (noch) nicht geht. Künftig funktioniert dies effizient - und besser als es ein Vermittler jemals kann.

Absehbare weitere Dezimierung der Versicherungsvermittler

Dann geht es den Vermittlern wie den Webern von Gerhart Hauptmann. Das Leinen wird in Fabriken billig hergestellt, aber wenn ein Handwerker etwas an den Großhändler verkaufen will, nimmt der es auch, wenn Preis und Qualität stimmen. Ob der Handwerker verhungert ist ihm egal. In der Schule wird dies als Beispiel der Arbeiterunterdrückung angeführt. Demgegenüber könnte man meinen, die Handwerker seien doch wohl Selbständige und den Arbeitern in den Fabriken sei es wohl vergleichsweise sogar gut gegangen. Niemand hatte vor eine Mauer zu errichten, oder etwa die Handwerker zu verbieten - sie sind trotzdem (fast) ausgestorben. Bis auf einige für eine besonders anspruchsvolle und zahlungskräftige Kundschaft.

Echte Versicherungsmakler mit sehr guten Qualifikationen werden weiterhin gefragt sein

Die Minderheit der Makler wird in der Lage sein, dem Kunden klar zu machen, warum er den Makler braucht – anstatt über eine App auf dem Weg ins Büro die Versicherungsgeschäfte zu erledigen. So kann man heute billig industrielle Schuhe bekommen. Damit muss kein Handwerker, der sie maßgefertigt anfertigt, noch erklären, warum diese 2.000 EUR kosten. Seine Kunden wissen dies und kommen genau zu ihm, weil nur er das bietet, was man industriell oder über eine App nicht bekommen kann, auch am Ende der Welt, bei Nacht und Stromausfall, und auch, wenn man die Einschaltautomatik nun mal nicht einschalten kann. Auf diese Weise könnte dann doch auch der Maklerberuf künftig viel mehr Spaß machen. Selbst für echte Handwerker gibt es heute eine Nachfrage auf dem Markt. Ebenso wie Portraitmaler die bedienen, denen ein Selfie aus dem Smartphone nicht reicht.

Neue Versicherungsvertriebs-Richtlinie (Insurance Distribution Directive, IDD)

Die IDD erfaßt jede Art des Vertriebs von Versicherungen, nicht nur den Weg über Vermittler, sondern auch den Direktvertrieb der VR, sowie den akzessorischen Vertrieb. Zur Vermeidung von Kundenirrtümern hat ein „Wunsch- und Bedürfnistest anhand der vom Kunden stammenden Angaben“ zu erfolgen. Die Vergütung ändert sich: „Eine auf Verkaufsziele gestützte Vergütung sollte keinen Anreiz dafür bieten, dem Kunden ein bestimmtes Produkt zu empfehlen“. Zu Deutsch: Provisionen und Courtagen werden eher mehr als weniger abgeschafft werden. Vgl. EU-Drucksache: COM(2012)0360 – C7-0180/2012 – 2012/0175(COD).

Die IDD-EG-Richtlinie soll 2016 vom EU-Ministerrat beschlossen werden – dann haben die Mitgliedsländer bis zu zwei Jahre Zeit, diese in nationales Recht umzusetzen oder sich schadensersatzpflichtig zu machen (EuGH Sache Dillenkofer ./ . D, Urteil vom 08.10.1998, Az. C-

178/94). Bis dahin soll auch der Fünf-Sterne-Küchenroboter von Moley Robotics fertig sein, mit geplanten rund 2.000 Fünfsternekoch-Rezepten und weiterer Lernfähigkeit. Vielleicht sterben dann auch die Köche aus, außer für ein Stück Handkäs mit Musik von Hand gemacht?

Wer nun als Maklerverband glaubt, er könne das Rad der Zeit zurück drehen, träumt von der sprichwörtlichen Weißwurst, denn EU-Richtlinien sind gegenüber nationalen Regelungen sogenanntes höherrangiges Recht. Maklerverbände wären gut beraten, sich um Berufsbild, Aus- und Fortbildung zur Qualifizierung zu bemühen, im Wettbewerb mit den Versicherern, die auch ihre eigenen Agenten durch Internetportale gleichsam kannibalisieren. Zur Illustration sei auf das „Community Life Forum“ verwiesen – etwa mit dem Titel „Einfach. Online. Versichern.“; oder verschiedenste Versicherungs-Apps.

Die Zukunft des Versicherungskaufs gehört dem Roboter

Versicherungen werden nach wie vor meist nicht nachgefragt, sondern verkauft. Es gilt, den Bedarf zu wecken. Das ist aber bei fast allen Waren so - dort gibt es aber eben meist keine Vermittler. Selbst Verkäufer kommen nur selten ins Spiel. Einen Vermittler, der nur die Sprache des Roboters übersetzt, braucht man nicht mehr. Der Roboter kann das meiste, was ein Vermittler kann, nur viel besser, sobald man es ihm beibringt. Er kann auch den Kunden verstehen, an Mimik, Sprache und anderen Reaktionen.

Auch die Menschen dazu zu bringen, sich mit dem Roboter auseinanderzusetzen, kann ein Roboter besser. Roboter eignen sich z.B. auch besser, alte Menschen in Pflegeheimen anzusprechen, wenn sie erkennen, dass diese ein Glas Wasser, Tee oder Saft trinken sollten, damit ihr Gehirn nicht vertrocknet. Sie behalten den Überblick und sind konstant freundlich und zugleich hartnäckig.

Es wird Leute geben, die einfach keine Zeit oder Geduld haben, sich von einem Roboter alles erklären zu lassen. Wenn man dem sagt, er soll sich halt selbst was Geeignetes ausdenken, antwortet der vielleicht nur, er habe noch zuwenig Informationen. Es ist dann vielleicht wie beim Buchkauf, wenn man einerseits die ganze Auswahl von Amazon hat, und dann die Wahl, zum befreundeten Buchhändler zu gehen, mit kleinem ausgesuchtem Sortiment, der einen kennt, so dass man nur das Buch kaufen muss, das er schon zurückgelegt hat.

Dem Vermittler können Sie ggf. die Entscheidung delegieren. Er bringt auch dann eine Lösung, wenn der Kunde keine Geduld hat, sich mit dem Roboter auseinanderzusetzen. Das ist dann wie mit dem Taxifahrer, der fragt wo Sie hinwollen, und Sie sagen: "Ach bringen Sie mich einfach irgendwo hin, wo noch was los ist."

Auch gibt es ganz sicher eine Tendenz, in Finanzfragen keine Verantwortung selbst übernehmen zu wollen, sondern sich dafür anderer zu bedienen. Mit Robotern funktioniert das aber nicht so leicht. Oder vielleicht doch? Es würde vielleicht erfordern, auch etwas vorzulügen. So wie wenn der Verkäufer der 50-Jährigen sagt "Das macht Sie glatt 20 Jahre jünger, da sehen sie darin aus wie 40".

Auch Kreditinstitute versuchen die standardisierte Beratung zunehmend dem Computer zu überlassen, etwa im Wertpapiergeschäft. Die Erfahrung der letzten zehn Jahre hat gezeigt, daß die EDV-Unterstützung von Bankberatern durch Computer-Programme nach dem „Black & Scholes“-Modell bei manchen Kunden zum Totalverlust bis hin in die Überschuldung führte.

Versicherungsvermittler als App-Anbieter?

Vielleicht können Vermittler auch davon leben, dass sie solche Apps umsonst anbieten, dann steht der Vermittlername auch fertig ausgefüllt auf dem elektronischen Antrag. Mit Headset, Mikro, Brille mit eingeblendetem Bildschirm und Spracherkennung wird dies noch einfacher. Den Spasseffekt kann man erhöhen, indem man zwischen Bayrisch, sächsisch und schweizerisch wählen kann. Auch dies ist sicher noch optimierbar.

Offenbar wird es immer mehr eine Frage der Schnelligkeit, ob eine Versicherung verkauft werden kann. Und der Effizienz, um auch ganz kleinpreisige Kurzzeitversicherungen zu verkaufen. Die Bereitschaft und Fähigkeit zu langfristigen größeren Vertragsbindungen nimmt ab. Eine Autoversicherung, für die man nur zahlt, solange der Zündschlüssel steckt, hat ja auch etwas für sich. Eine App, die je nach Fahrstil auch während der Fahrt den dafür jeweils günstigsten Versicherer aussucht und ihn wechselt, erst recht. Jeglicher Art von Vermittler außer dem App-Anbieter wird dieses Geschäft unmöglich gemacht. Eine App, die vergleicht, was die neue Art sich zu versichern eingespart hätte gegenüber bestehenden Langfristverträgen, und gleich Kündigung und Neuantrag einleitet. Wenn dann jemand sagt "Wir bieten Kurz-, Mittelfrist und Langfristverträge" und Sie fragen "Das ist aber interessant, dass Sie noch Langfristverträge anbieten - wie lange laufen denn die Langfristverträge?" ist die Antwort "So ungefähr ab 5 Minuten".

Ggf. wird man dann gefragt, ob das Wechselgeld oder die Bonuspunkte auf Ihr Altersvorsorgekonto eingezahlt werden sollen. 50 EUR bezahlen für 47,37 EUR Einkauf bei Aldi steigert Ihre Monatsrente dann um 1,15 Cent. Und wenn Ihnen mal das Geld zum Bezahlen fehlt, stellt Ihnen der Versicherer auf Ihr Kapital an der Kasse einen Kredit zur Verfügung, zinslos auf 30 Tage, und selbst der steigert Ihre Rente noch um 2 Cent.

Dass Vermittler heute zur Unterscheidung als Zugabe bereits Apps zur papierlosen Verwaltung von Versicherungsverträgen anbieten, ist bekannt. Sie bereiten damit ihr eigenes Aussterben vor. Allerdings werden diese dann immerhin die letzten sein, die sterben müssen.

Die auf dem Markt befindlichen Apps zur papierlosen Verwaltung der Versicherungsverträge sind die kostenlosen Einstiegsdrogen für den Online-Vertrieb; gelegentlich mit Option einem „hochqualifizierten Versicherungs-Experte“ am Telefon ein paar Fragen stellen zu können. Auch die Schadensregelung soll über die App möglich sein. So ganz sicher, ob der Experte nicht doch ein Roboter mit menschlicher Stimme ist, kann man sich aber künftig auch nicht mehr sein. In Callcentern von US-Krankenversicherungsvertrieben ist dies heute schon üblich.

Natürlich können Makler auch umdenken. Es war ja auch Indianern möglich, sich zu entscheiden, dass sie nicht zu denen gehören wollen, die von der Kavalerie in der Prärie gejagt werden, sondern zu denen, die sich als Scouts für die Kavalerie bei der Jagd beteiligen.

Erlebnis-Shopping für Versicherungskunden

Grundlage ist aber, dass sich dies an die zunehmende Zahl Kunden wendet, denen eine solche Beschäftigung Spass macht. Weil sie z.B. ohnehin meinen, wenn sie nicht ständig mit dem Smartphone mit irgendjemand (und sei es ein Roboter) in Kontakt stehen, seien sie abgemeldet, was sie so nervös macht, dass sie krank werden. Viele mögen auch gar nicht mit einem menschlichen Vermittler sprechen und ziehen einen Roboter vor.

Sicher wird es aber auch eine geringer werdende Zahl von Kunden geben, die sich damit gar nicht befassen wollen. Es sind aber nicht diejenigen, die keine Verantwortung selbst übernehmen wollen, denn selbst das ließe sich durch Apps lösen. Aber diejenigen, denen die Anwendung solcher Technik gar keinen Spass macht, und die auch gerne etwas mehr zahlen, wenn jemand die Arbeit für sie macht, bleiben dem Makler als Kunden. Allerdings wird er sich daran gewöhnen müssen, dass einen großen Teil dieser auch eine längere Beratung nervt, und dass sie am liebsten sich mit dem Thema Versicherung gar nicht befassen wollen, sondern nur sicher gehen wollen, dass es ihnen hier an nichts relevantem fehlt. Wie die Dame, die an ihrem 50. Geburtstag keinen Anruf bekam, sich daher mit 50 ganz abgeschrieben fühlte, und sich dann unheimlich über den Anruf ihres Versicherungsvertreters freute, der sie fragte „Haben Sie schon mal an den Abschluss einer Sterbegeldversicherung gedacht?“

Vom treuhänderischen Sachwalter zum künftigen Versicherungstreuhand?

Ca. 1980 schlug jemand vor, den Buchmarkt zu reformieren. Vertreter der Verlage berieten die Buchhändler, welche Bücher sie in die Regale oder Lager in welchen Mengen nehmen sollten. Der Händler musste sich dann entscheiden und bestellen. Alles was nicht verkauft wurde, ging als Remittenten zurück und wurde verramscht. Noch einfacher kamen regelmäßig Servicedienstleister vorbei, die von den Paperbacks die erste Seite abtrennten, alle übrigen als Altpapier mitnahmen, und die ersten Seiten dem Verlag zur Gutschrift einreichten. Der Autor fand dieses Verfahren unsinnig und meinte, dass doch einfach die Verlage selbst entscheiden sollten, welche Bücher der Händler in seine Regale nehmen soll. Sie tragen ja auch das wirtschaftliche Risiko.

Makler beraten, aber der Kunde soll entscheiden - der Makler haftet indes. Geht etwas schief, gibt es Streit, ob der Makler falsch beraten hat, oder der Kunde trotz richtiger Beratung sich falsch entschieden hat. Im Grunde könnte aber der Makler per Vollmacht auch ganz für den Kunden handeln, und dafür haften. Nicht anders als ein rechtlicher Betreuer. Genau wie der Verlag das Risiko der Remittenten auch bei eigener Entscheidung einkalkuliert, müsste der Makler dann auch seine gesteigerte Haftung einkalkulieren.

Eine weitere Kundengruppe für Makler mögen solche Kunden sein, die sich aufgrund vertiefter Beratung entscheiden wollen und den Makler etwa wie einen Sachverständigen nutzen.

Ferner diejenigen, die ihn als Risikomanager benutzen, weil Sie z.B. vom Roboter auf Ihre Frage, wo kann ich mich unfallversichern, wenn ich ohne Fallschirm aus 2000 m Höhe abspringe, immer nur Fehlanzeigen aber keine Hilfe bekommen haben, wohingegen der Makler als Risikomanager ihnen empfohlen hat, besser nur von einem Stuhl herunterzuspringen, oder aus bis 5 m Höhe auf einen Stapel Matratzen, oder aus dem Flugzeug mit statt ohne Fallschirm, ansonsten dies besser sein zu lassen. Den meisten wird aber ein Roboter lieber sein. So müssen sich die Makler keine Sorgen machen, dass es vielleicht dereinst zu wenige von ihnen gibt.

Erfordert das Niedrigzinsniveau eine Digitalisierung und einen Personalwandel?

Haben die hohen Zinsen früherer Zeiten den Versicherern erlaubt, verschwenderisch mit Personal umzugehen und zu viel dafür auszugeben? Oder die hohen Provisionen den Vermittlern erlaubt, schlicht fast so weiterzuarbeiten wie 30 Jahre vorher?

Die Vorstellung, Roboter würden nur einfache Aufgaben erledigen und für komplexere Arbeit würde

man Menschen brauche, dürfte sich als Irrtum erweisen. Es wird voraussichtlich genau umgekehrt sein: Die meisten Arbeitnehmer werden unqualifizierte Arbeiten erledigen, für die man keinen Roboter braucht, oder bei einem Lohnniveau, wo sich der Einsatz eines teuren Roboters gar nicht lohnt, ferner für seltenere Arbeiten, für die noch kein Roboter programmiert wurde. Der Kanalarbeiter fährt noch den Roboter als Chauffeur zum Einsatzort und macht ihm den Kanaldeckel auf - evtl. ist er aber als Fahrer auch überflüssig. Der Sachbearbeiter bringt dem Versicherungsroboter noch die ungeöffneten Briefe. Der Vermittler bringt dem Kunden einen Kaffee, während der die Vertragsdetails mit dem Roboter bespricht. Der Roboter kann auch Gesten erkennen und im Gesicht lesen, wie der Kunde denkt und was er fühlt, und sich darauf einstellen.

Der Gewerbe- und Industriemakler als gefragter Spezialist?

Die teils angeworbenen, nur teils Zwangsarbeiter und Spezialisten, die in unterirdischen Stollen für die SS an Geheimwaffen arbeiteten, wurden auch noch solange gebraucht, bis man sie als Geheimnisträger erschossen hätte. Gesagt hat man ihnen sicher etwas anderes.

Die meisten Makler, die glauben, sie würden als Spezialisten im Gewerbe- und Industriebereich benötigt, haben tatsächlich überwiegend nur Massengeschäft, das sich für einen an Apps schon mal gewohnten Gewerbetreibenden dann auch noch leicht automatisiert umsetzen lässt, und zwar besser als dies ein solcher Makler könnte. Makler, die meinen, der Kunde müsse sowieso die Versicherungssumme nennen, damit er sie in seinem Angebotsvergleichsprogramm eingeben kann, sind die ersten, die ersetzt werden. Sind solche vielleicht Hochstapler, wenn sie meinen, sie würden etwas tun, was eine App sehr bald nicht viel besser könnte?

Roboter für bestimmten Bedarf zu programmieren kostet ggf. viel Geld - das kommt als erstes in echtem Massengeschäft wieder herein. Und es muss sich erst einmal amortisieren, um das Geld zu haben, das nächste Geschäft damit auch anzugehen - was ja auch Zeit von Spezialisten braucht. Solange setzt man Makler ein, weil das billiger ist, als die Roboter gleich für noch mehr zu programmieren. Manche müssen halt abwarten, bis sie auch erschossen werden, und manche dürfen schon mal helfen, die Gräber auszuheben.

Manche Versicherer unterstützen die Entwicklung strukturierter Beratungsprozesse, inklusive Formularen und Textbausteinen, um Maklern die Arbeit möglichst haftungssicher zu vereinfachen. Dies ermöglicht dann bei Gelegenheit, es in eine Beratung durch Roboter zu integrieren.

Provisionen und ähnliches könnte es weiter geben - es bekommt sie nur ein anderer. Wenn ich ein Buch schreibe, wie und wo man die ersten und günstigsten Versicherungen bekommt und seinen Bedarf selbst ermittelt, bin ich kein Vermittler. Ebenso wenig derjenige, der eine App programmiert, die den Vermittler hinfällig macht. Die Versicherer stellen entsprechende Informationen bereit, auf die die App tagesaktuell zugreift. Wo ist da noch etwas, das man Vermittlung nennen könnte? Auch eine Provision dafür, dass der VN mit Hilfe der App sich seine Versicherung selbst aussucht und abschließt, ist unschädlich.

Man kann daraus, dass der Gesetzgeber strenge Regeln für Vermittler entwickelt hat, nicht entnehmen, dass die Politik meint, man bräuchte den Vermittler unbedingt. Sie sind zunächst einfach nun mal da - man kann sie nicht einfach verbieten oder erschießen, aber man kann Regeln für sie

machen. Und man kann dafür sorgen, dass man sie erkennt, nicht etwa an ihren abgeschnittenen Ohren sondern an ihrer Visitenkarte, und statistisch erfassen. Dereinst könnten Kunden dann den Versicherer fragen: „Sie haben mir einen Vermittler geschickt – haben Sie eigentlich keine Roboter?“.

Weiterführende Quelle:

„Finanzberatung: Roboter übernehmen die Macht im Beratungsgeschäft“,

<http://www.faz.net/aktuell/finanzen/meine-finanzen/versicherer-und-schuetzen/christian-riek-ueber-finanzroboter-im-beratungsgeschaeft-13879149.html> .