

AssCompact

Fachmagazin für Risiko- und Kapitalmanagement Austria

Maklerstudie 2015

„Auswirkungen eines allfälligen Provisionsverbots für den unabhängigen Vertrieb“

- **Auftraggeber der Studie:** Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten
- **Befragung der Vermittler und Erstellung:** AssCompact GmbH

Juni 2015

Fragestellung: Wie würde sich ein allfälliges Provisionsverbot auf Österreichs Versicherungsmakler, auf die Versicherungsbranche, aber vor allem auch auf die Qualität der Beratung und auf die Kunden auswirken?

AssCompact Maklerstudie 2015 auf Ersuchen des Fachverbands der Versicherungsmakler

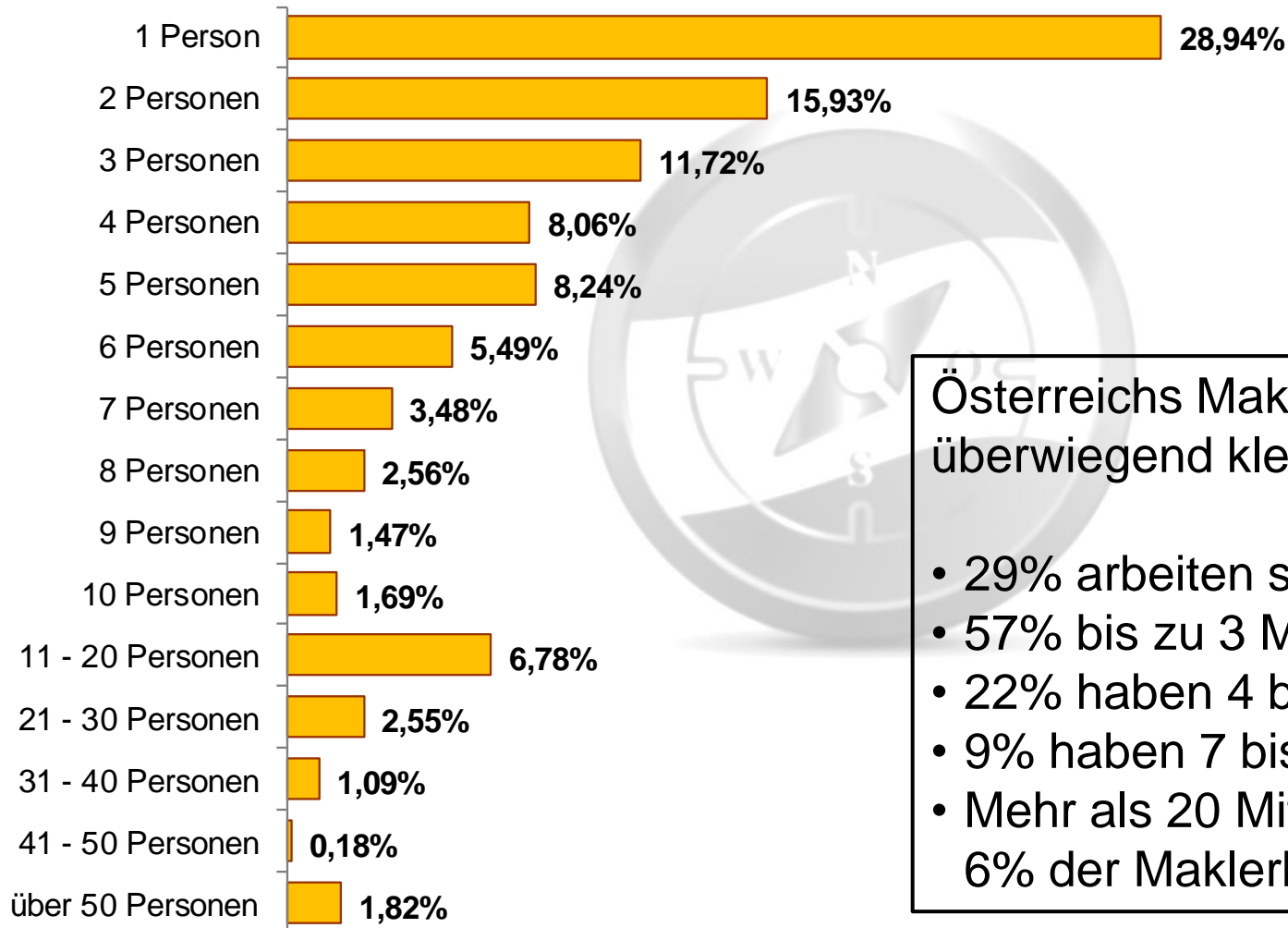
570 Teilnehmerinnen und Teilnehmer – Rücklaufquote von 14% garantiert ein repräsentatives Ergebnis

Die befragten Studienteilnehmer – zum überwiegenden Teil Inhaber bzw. Geschäftsführer von Versicherungsmaklerbüros aus ganz Österreich

- **Datenbank:** Alle unabhängigen Versicherungsmakler in Österreich mit einer in unserer Datenbank hinterlegten E-Mail-Adresse (4.124) erhielten eine elektronische Umfrage. Die vorliegende Auswertung basiert auf insgesamt 570 Rückantworten.
- **Befragungszeitraum:** Die Umfrage wurde in der Zeit vom 05.05.2015 – 18.05.2015 durchgeführt.
- **Durchführung:** Die Befragung erfolgte online, eine doppelte Beantwortung war technisch nicht möglich.

Mitarbeiter

Wie viele Personen sind in Ihrem Betrieb inklusive Ihnen beschäftigt?

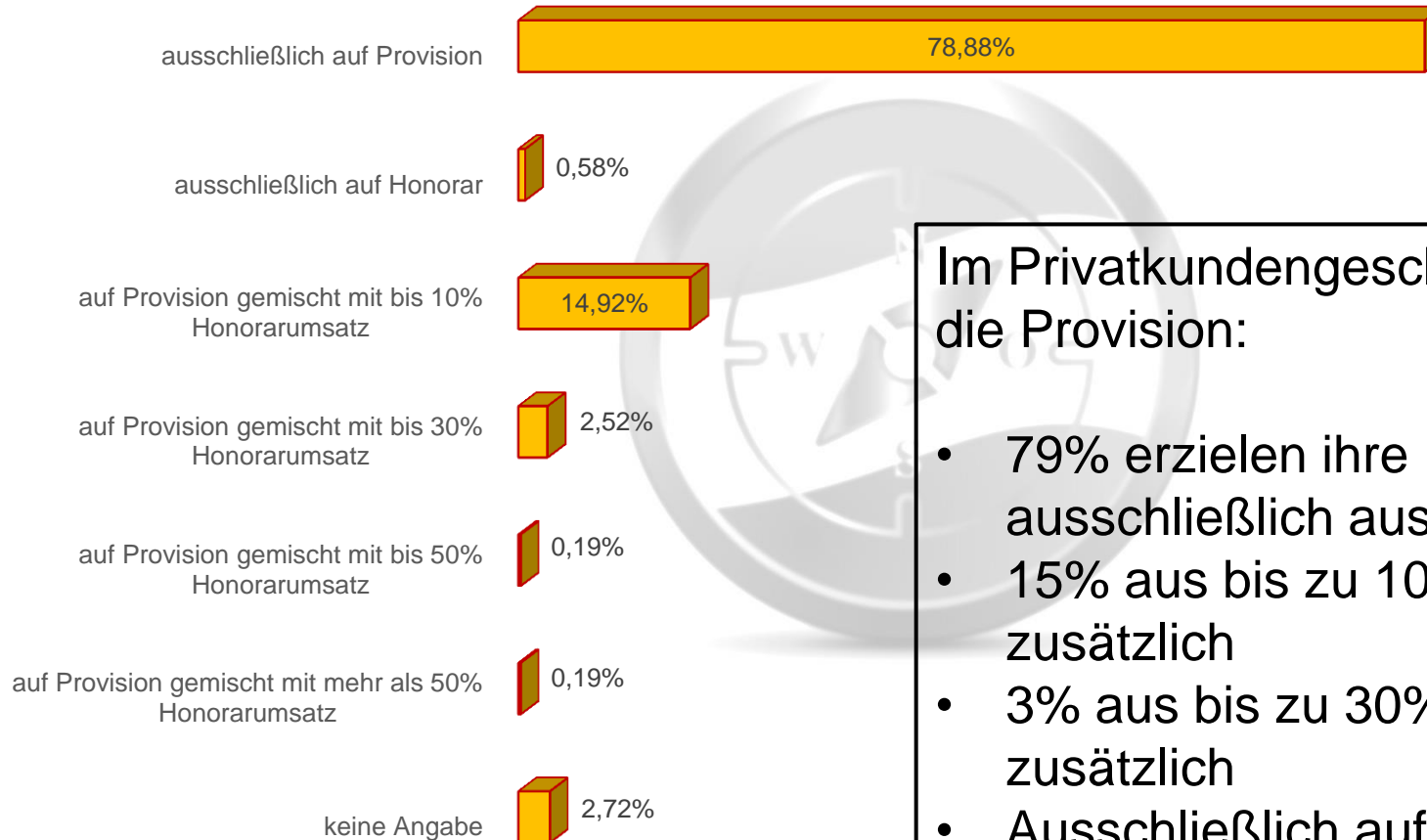


Österreichs Maklerschaft ist überwiegend klein strukturiert:

- 29% arbeiten solo
- 57% bis zu 3 Mitarbeiter
- 22% haben 4 bis 6 Mitarbeiter
- 9% haben 7 bis 10 Mitarbeiter
- Mehr als 20 Mitarbeiter haben nur 6% der Maklerbüros

Geschäftsmodell Privatkundengeschäft

Wie ist Ihr Geschäftsmodell im Privatkundengeschäft derzeit aufgebaut?

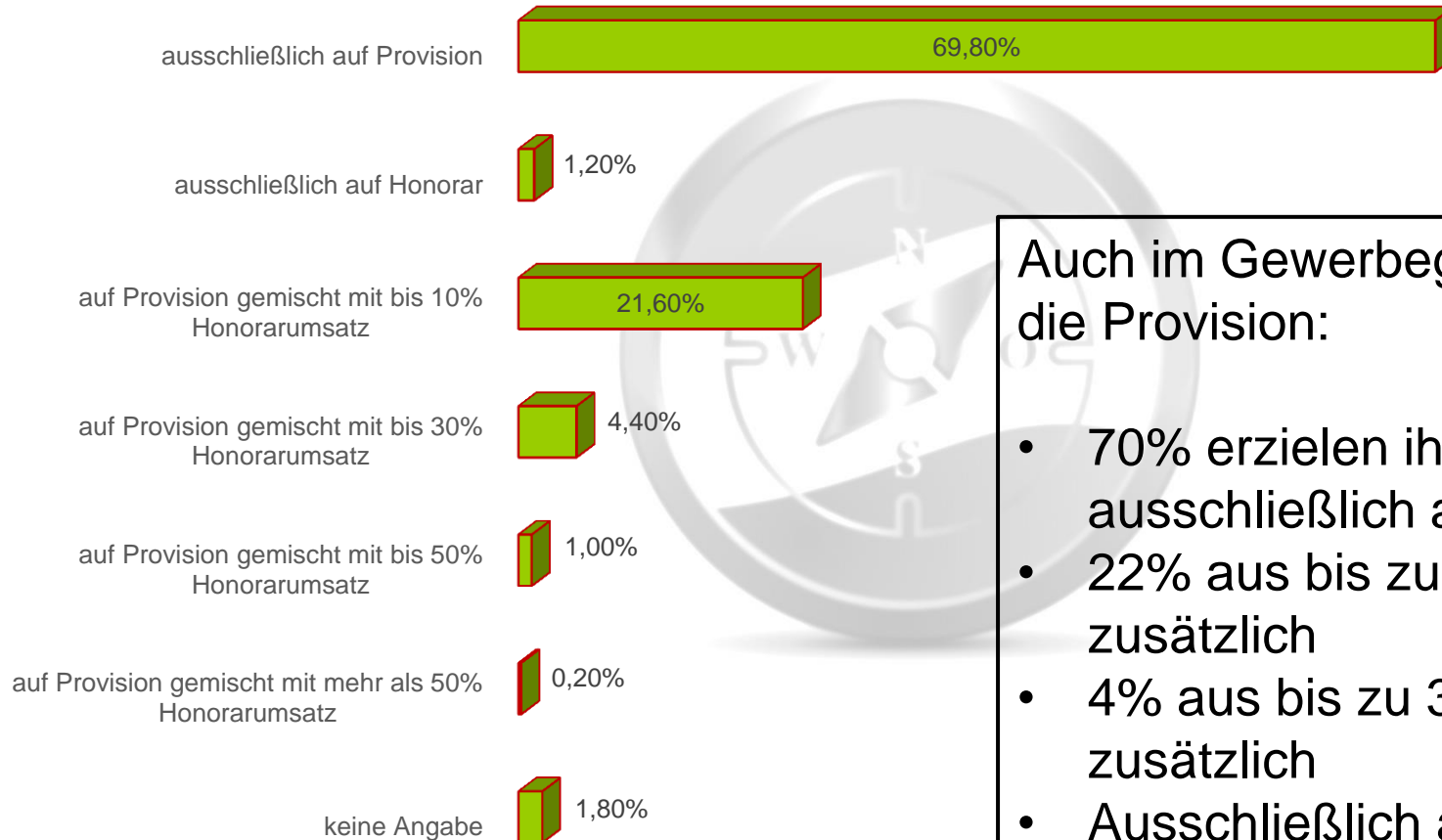


Im Privatkundengeschäft dominiert die Provision:

- 79% erzielen ihre Erträge ausschließlich aus der Provision
- 15% aus bis zu 10% Honorar zusätzlich
- 3% aus bis zu 30% Honorar zusätzlich
- Ausschließlich auf Honorarbasis arbeiten nur knapp 1%

Geschäftsmodell Gewerbeversicherungsgeschäft

Wie ist Ihr Geschäftsmodell im Gewerbeversicherungsgeschäft derzeit aufgebaut?

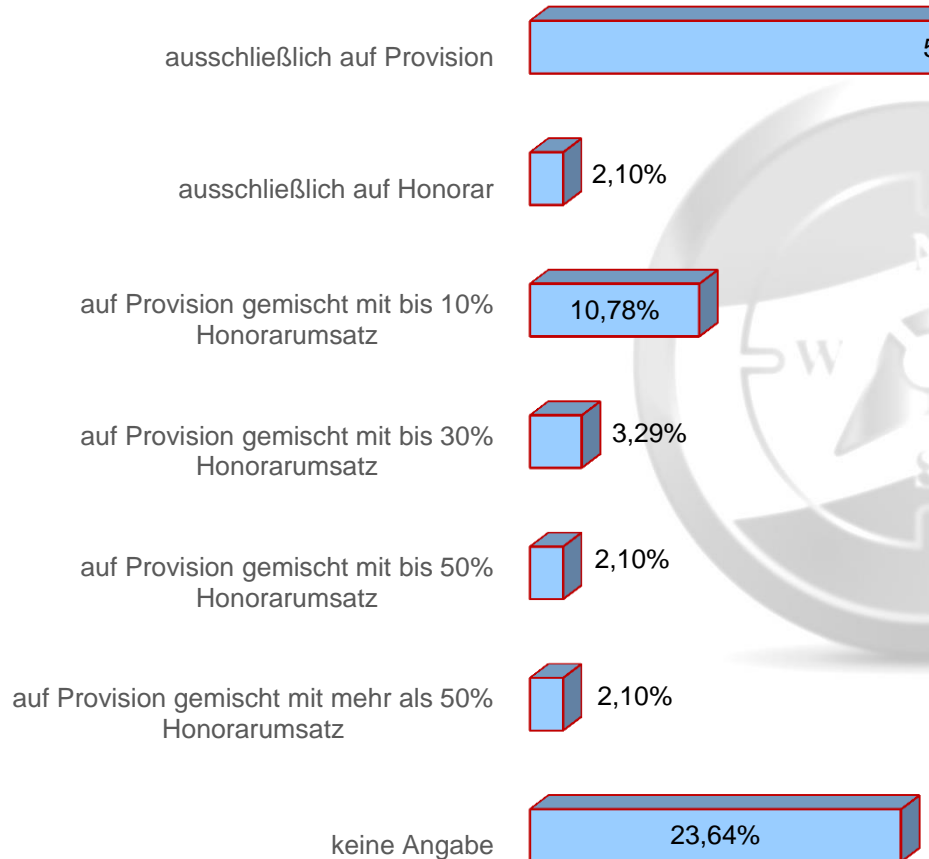


Auch im Gewerbeversicherungsgeschäft dominiert die Provision:

- 70% erzielen ihre Erträge ausschließlich aus der Provision
- 22% aus bis zu 10% Honorar zusätzlich
- 4% aus bis zu 30% Honorar zusätzlich
- Ausschließlich auf Honorarbasis arbeiten 1%

Geschäftsmodell Industrieversicherungsgeschäft

Wie ist Ihr Geschäftsmodell im Industrieversicherungsgeschäft derzeit aufgebaut?

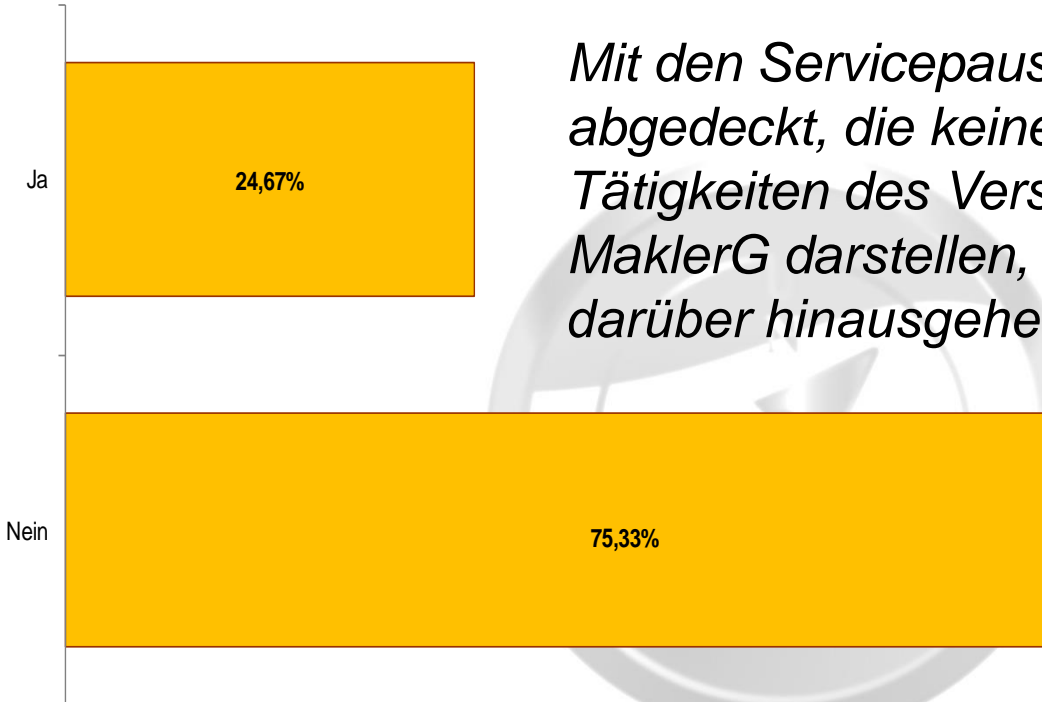


Auch im Industriegeschäft werden überwiegend Provisionslösungen angeboten

- 56% arbeiten ausschließlich auf Provisionsbasis
- 11% auf Provision mit bis zu 10% Honorarumsatz
- 3% auf Provision mit bis zu 30% Honorarumsatz
- 2% arbeiten ausschließlich mit Honorar

Servicepauschale Privatkunden für über das MaklerG hinausgehende Leistungen

Gibt es in Ihrem Maklerbüro Servicepauschalen für Privatkunden?




Mit den Servicepauschalen werden Leistungen abgedeckt, die keine unbedingt verpflichtenden Tätigkeiten des Versicherungsmaklers i.S.d. MaklerG darstellen, es handelt sich vielmehr um darüber hinausgehende „Sonderleistungen“.

Servicepauschalen für Privatkunden sind gering verbreitet

- Nur ein Viertel lässt sich Serviceleistungen für die Privatkunden pauschal honorieren
- drei Viertel verzichten auf diese zusätzliche Ertragsquelle.

Wahrung der Interessen des Versicherungskunden

Unabdingbar:

1. Erstellung einer angemessenen Risikoanalyse und eines angemessenen Deckungskonzeptes sowie Erfüllung der Dokumentationspflicht gemäß § 137g GewO 1994;
 2. Beurteilung der Solvenz des Versicherers im Rahmen der zugänglichen fachlichen Informationen (...)
 3. Vermittlung des nach den Umständen des Einzelfalls bestmöglichen Versicherungsschutzes (...)
- 

Wahrung der Interessen des Versicherungskunden

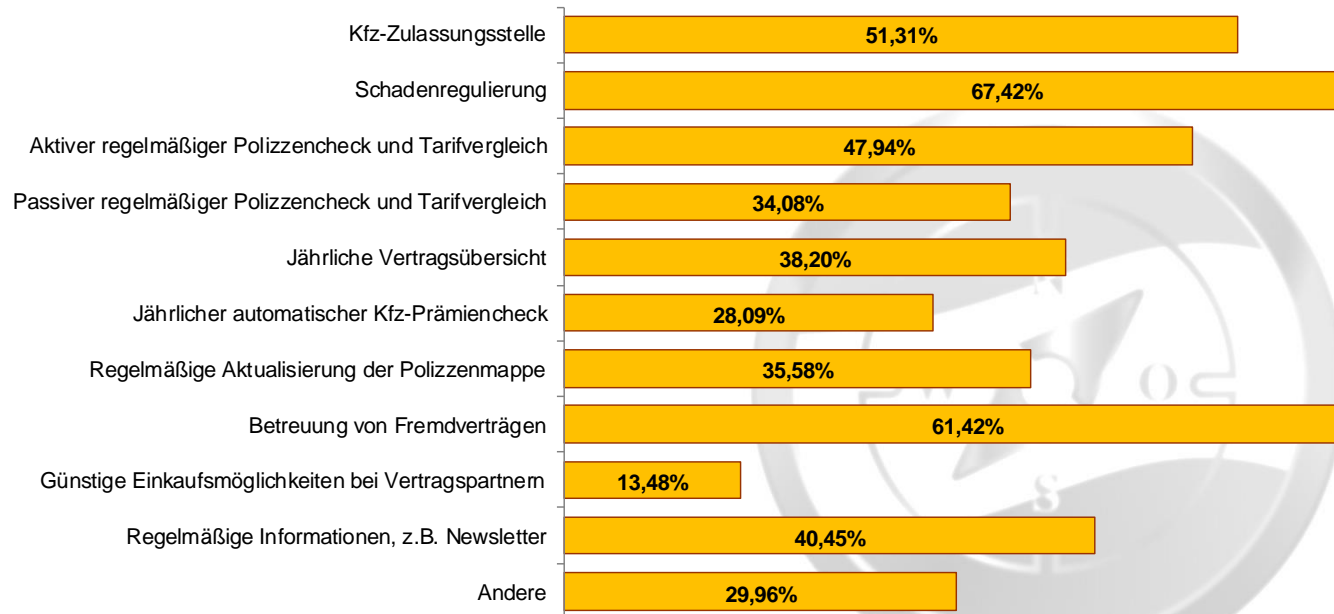
Abdingbar:

4. Bekanntgabe der für den Versicherungskunden durchgeführten Rechtshandlungen sowie Aushändigung einer Durchschrift der Vertragserklärung des Versicherungskunden (...); Aushändigung des Versicherungsscheins (Polizze) sowie der dem Vertrag zugrundeliegenden Versicherungsbedingungen einschließlich der Bestimmungen über die Festsetzung der Prämie;
5. Prüfung des Versicherungsscheins (Polizze);
6. Unterstützung des Versicherungskunden bei der Abwicklung des Versicherungsverhältnisses vor und nach Eintritt des Versicherungsfalls (...);
7. laufende Überprüfung der bestehenden Versicherungsverträge sowie gegebenenfalls Unterbreitung geeigneter Vorschläge für eine Verbesserung des Versicherungsschutzes.

Leistung Jahrespauschale

Welche Leistungen beinhaltet Ihre Jahrespauschale für Privatkunden?

(Mehrfachnennung war möglich)



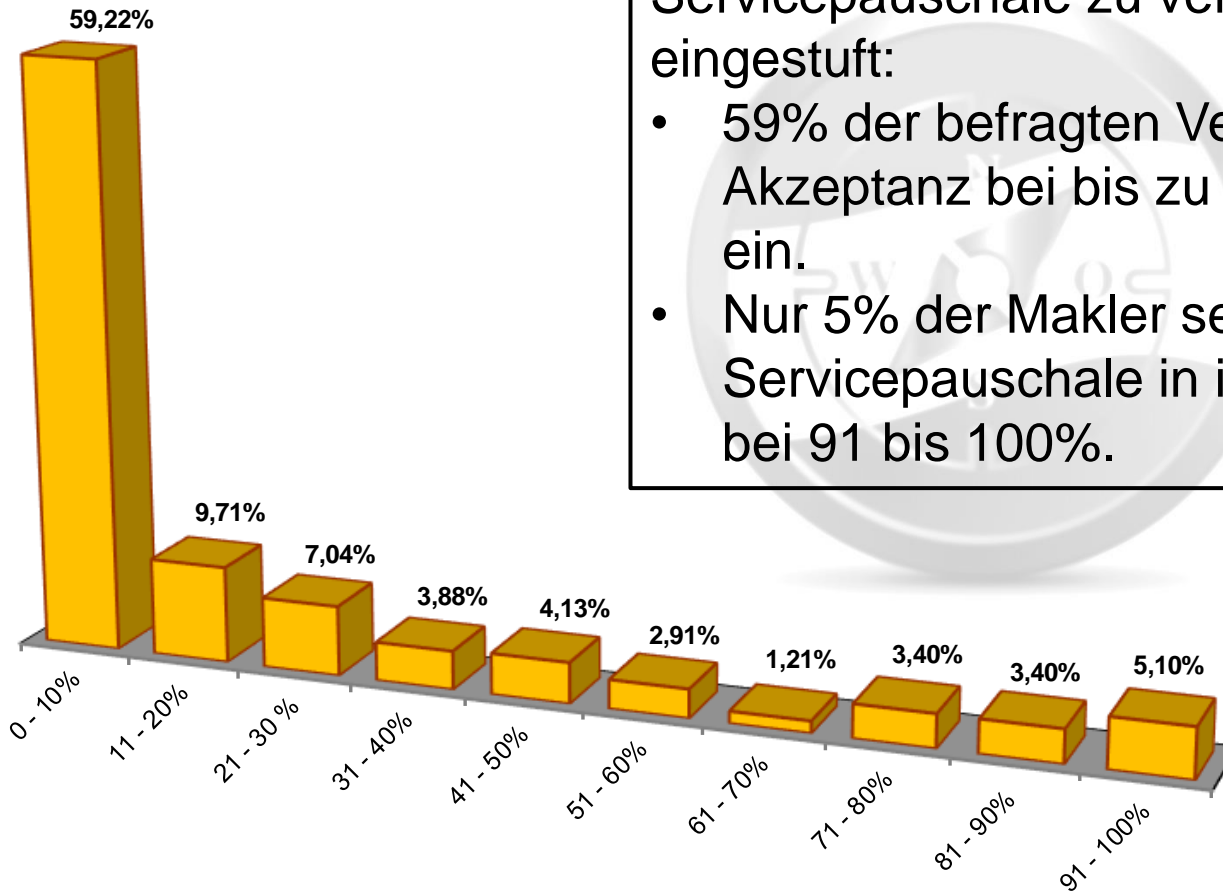
Üblicherweise werden für derartige Servicepauschalen zwischen 50 und 80 € p.a. verrechnet.

Die häufigsten inkludierten Leistungen:

- Schadenregulierung mit 67%
- Betreuung von Fremdverträgen 61%
- eigene Zulassungsstelle 51%
- aktiver Polizzencheck/Tarifvergleich 48%
- regelmäßige Informationen 40%
- jährliche Vertragsübersicht 38%
- regelmäßige Aktualisierung der Polizzenmappe 36%

Servicepauschale Bestandskunden

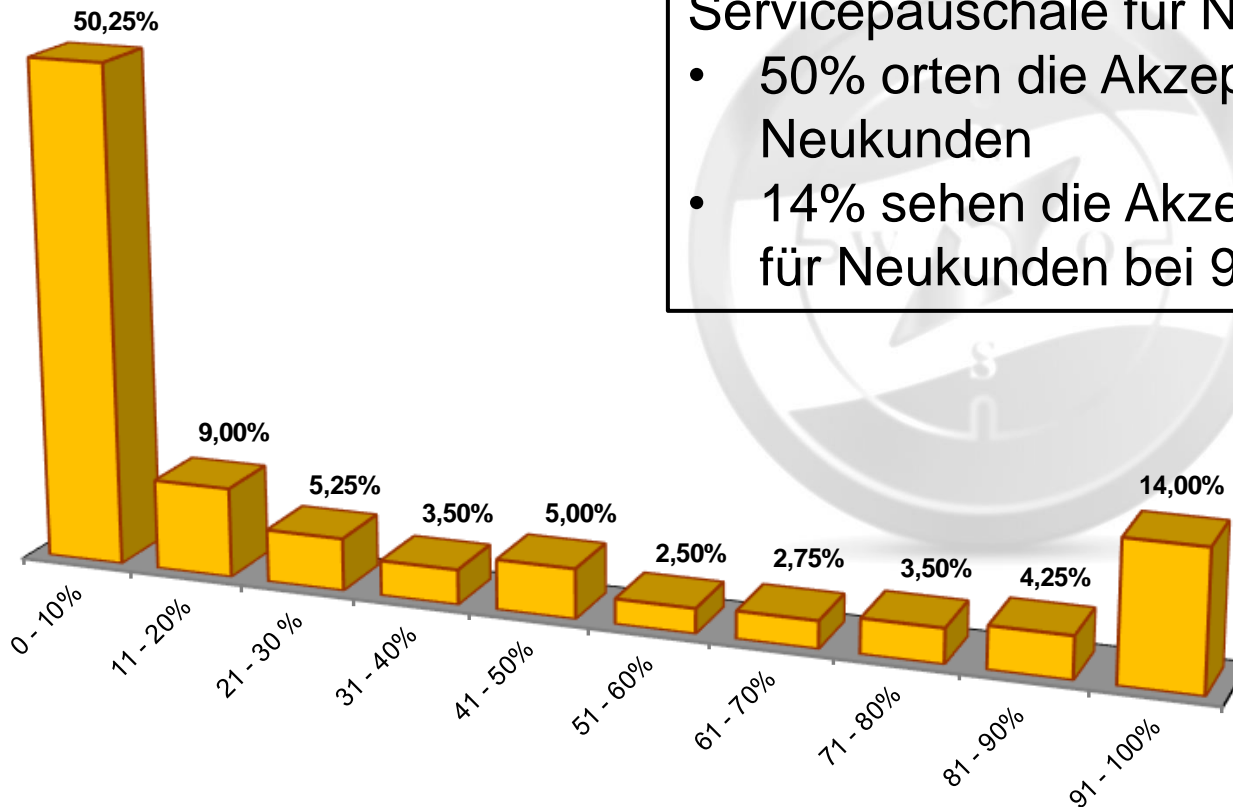
Wie viele Ihrer Bestandskunden sind bereit, eine derartige Servicepauschale zu vereinbaren?



Die Bereitschaft der Bestandskunden, eine Servicepauschale zu vereinbaren, wird als gering eingestuft:

- 59% der befragten Versicherungsmakler orten die Akzeptanz bei bis zu 10% ihrer Bestandskunden ein.
- Nur 5% der Makler sehen die Akzeptanz einer Servicepauschale in ihrer bestehenden Klientel bei 91 bis 100%.

Wie viele Ihrer Neukunden sind bereit, eine derartige Servicepauschale zu vereinbaren?



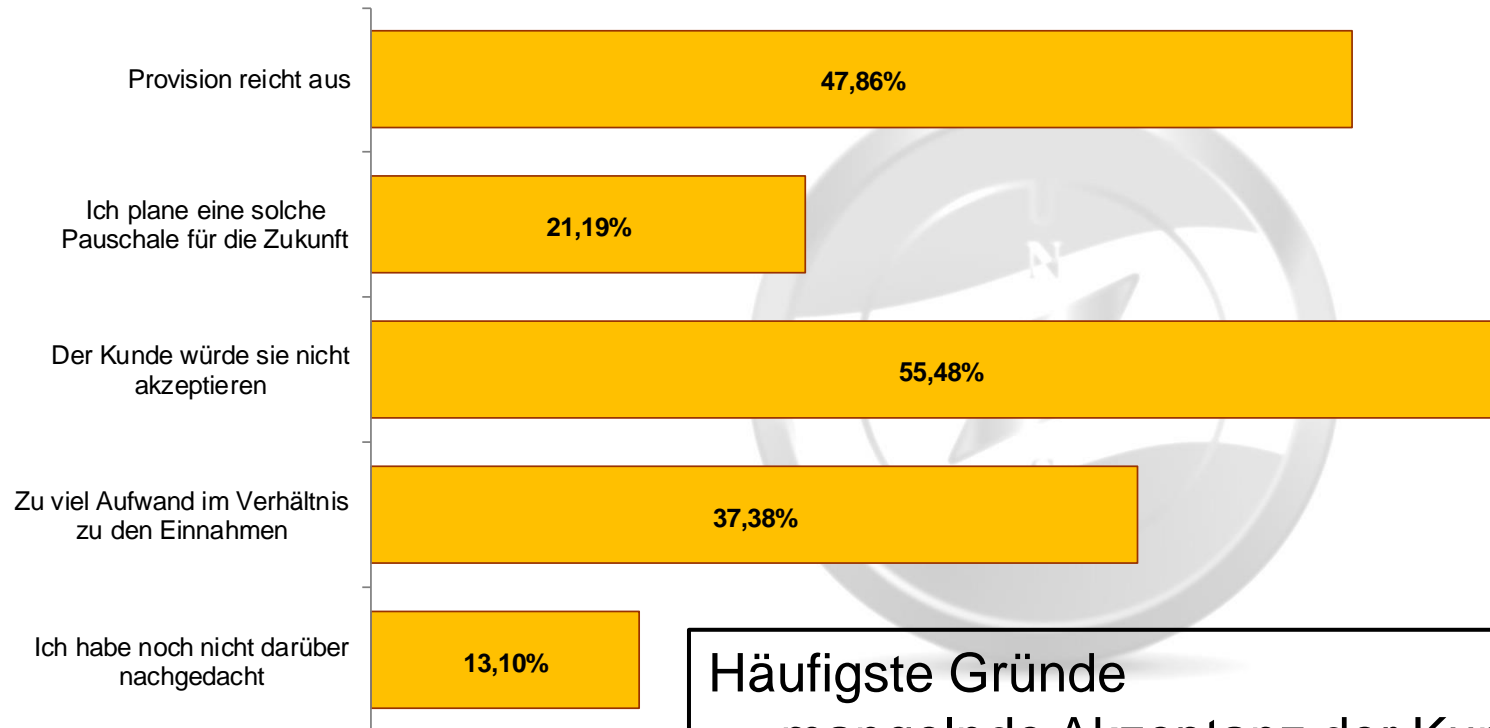
Nur marginal höher wird die Akzeptanz einer Servicepauschale für Neukunden eingeschätzt

- 50% orten die Akzeptanz bei bis zu 10% ihrer Neukunden
- 14% sehen die Akzeptanz einer Servicepauschale für Neukunden bei 91 bis 100%.

Servicepauschale

Wenn Sie keine Servicepauschale haben, was sind die Gründe dafür?

(Mehrfachnennung war möglich)

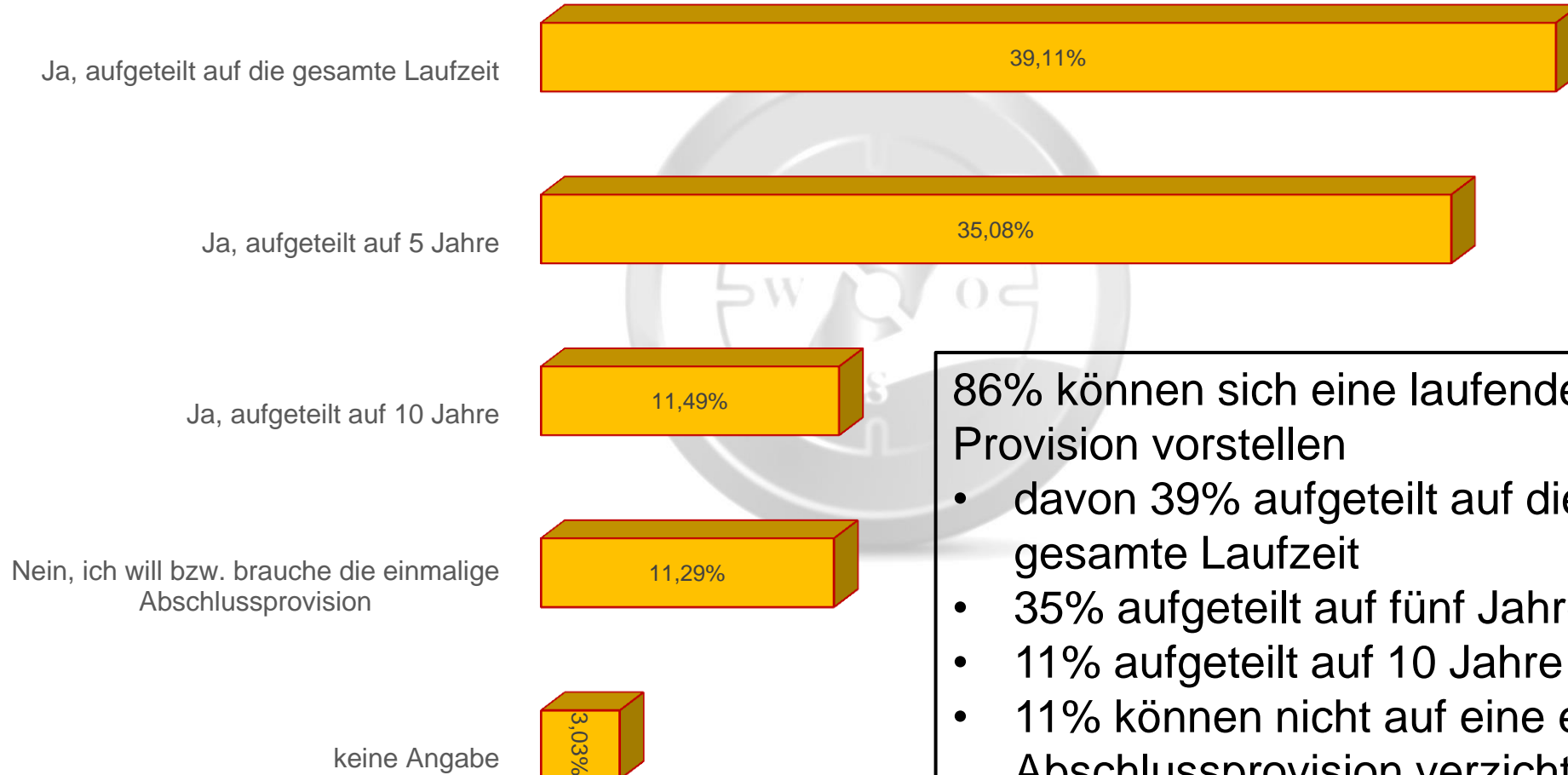


Häufigste Gründe

- mangelnde Akzeptanz der Kunden 55%
- Provision reicht aus 48%
- zu viel Aufwand im Verhältnis zu den Einnahmen 38%
- in Planung 21%

Provision bei Lebensversicherung

Können Sie sich vorstellen, in der Sparte Leben anstatt einer einmaligen Abschlussprovision sich für eine laufende Provision zu entscheiden (auch wenn der Markt nach wie vor Abschlussprovisionen bietet), wenn dadurch das Ergebnis für den Kunden besser wird?

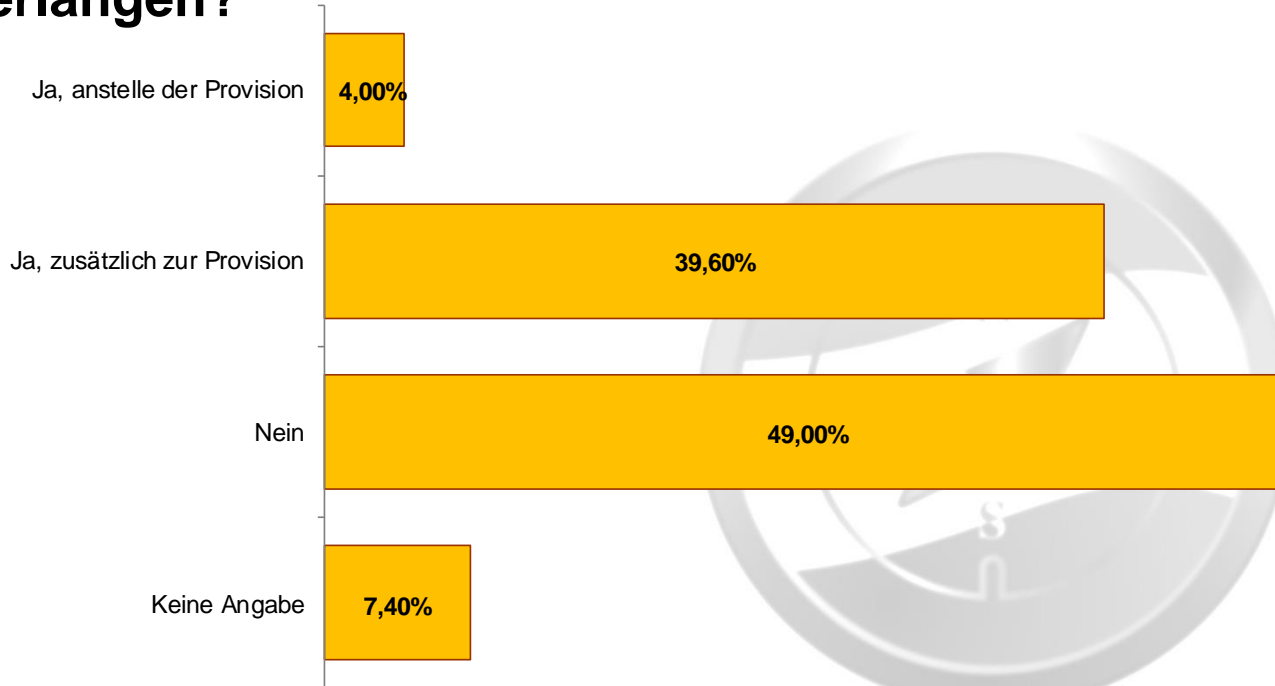


86% können sich eine laufende Provision vorstellen

- davon 39% aufgeteilt auf die gesamte Laufzeit
- 35% aufgeteilt auf fünf Jahre
- 11% aufgeteilt auf 10 Jahre
- 11% können nicht auf eine einmalige Abschlussprovision verzichten

Honorar

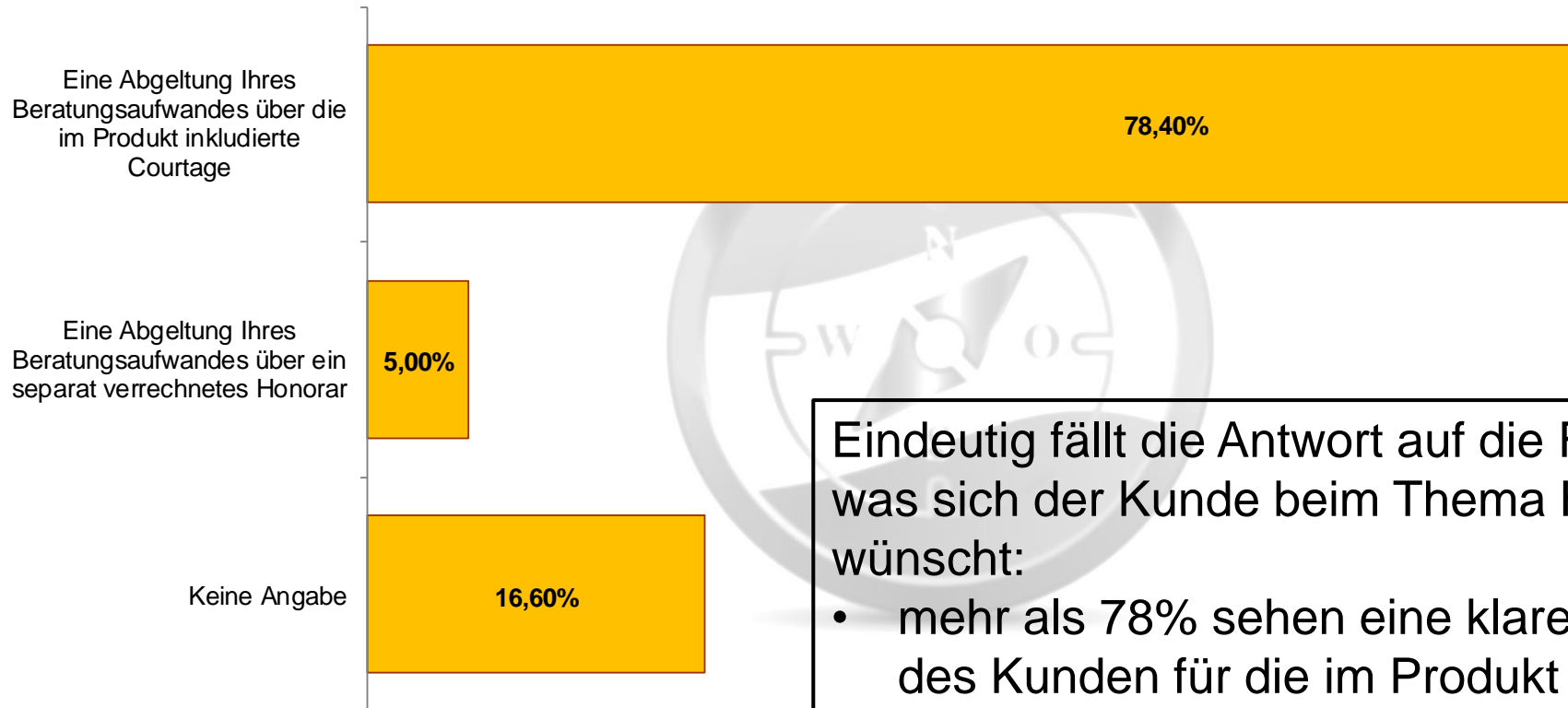
Können Sie sich grundsätzlich vorstellen, von Privatkunden Honorar zu verlangen?



- Nur 4% können sich ein Honorar anstelle der Provision vorstellen.
- 49% können sich gar nicht vorstellen, von den Privatkunden Honorar zu verlangen.

Kunde

Unabhängig von Ihren eigenen Präferenzen: Was wünscht sich Ihrer Ansicht nach der Kunde?

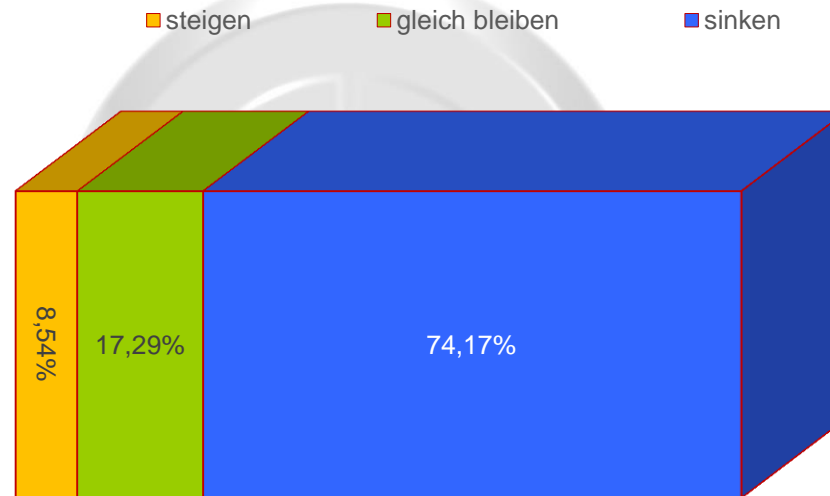


Eindeutig fällt die Antwort auf die Frage aus, was sich der Kunde beim Thema Honorierung wünscht:

- mehr als 78% sehen eine klare Präferenz des Kunden für die im Produkt inkludierte Courtage
- Nur 5% sehen eine Präferenz für ein separat verrechnetes Honorar

Gesetzt den Fall, es gäbe generell oder in bestimmten Branchen nur noch Honorarlösungen: Wie würde sich das auswirken?

Die Menge der zu beratenden Kunden würde



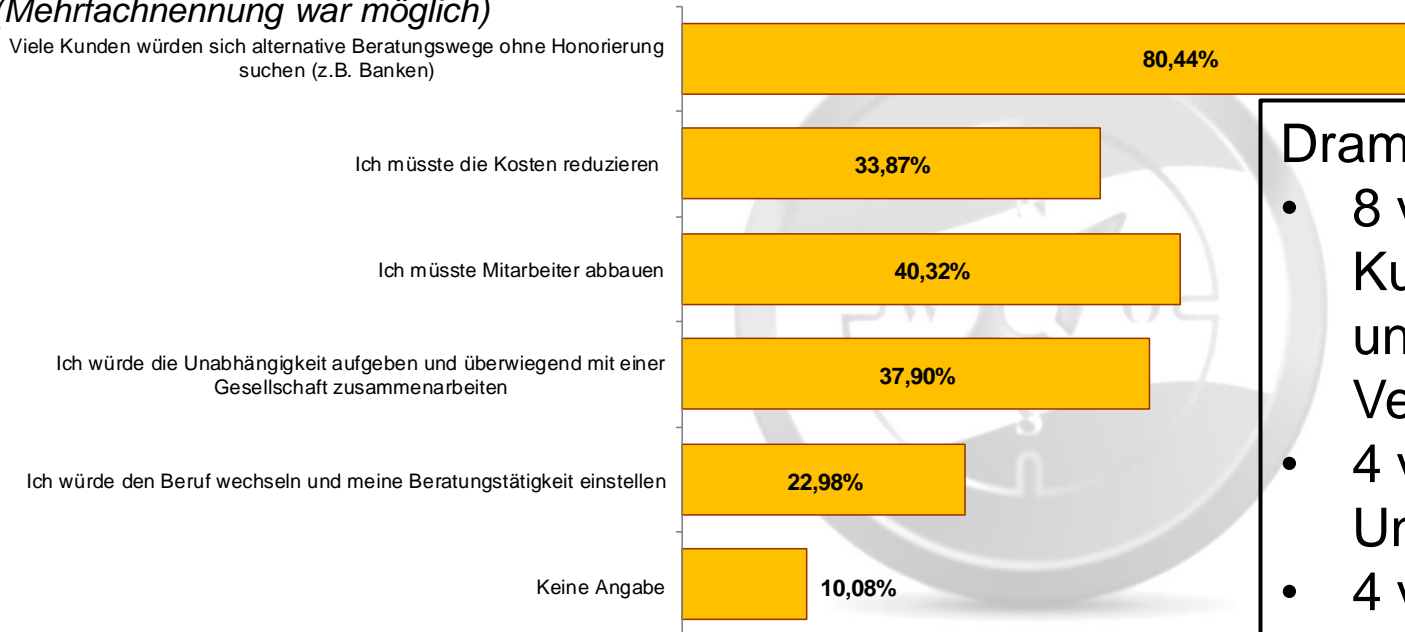
Negativ besetzt sind die Auswirkungen eines allfälligen Provisionsverbots auf den Kundenstamm:

- 74% sind der Ansicht, die Menge der zu beratenden Kunden würde sinken
- Eine Auffassung, die sich auch in der nachfolgenden Folie bestätigt

Honorarlösung

Gesetzt den Fall, es gäbe generell oder in bestimmten Branchen nur noch Honorarlösungen: Wie würde sich das voraussichtlich auf Ihre betriebswirtschaftliche Situation auswirken?

(Mehrfachnennung war möglich)

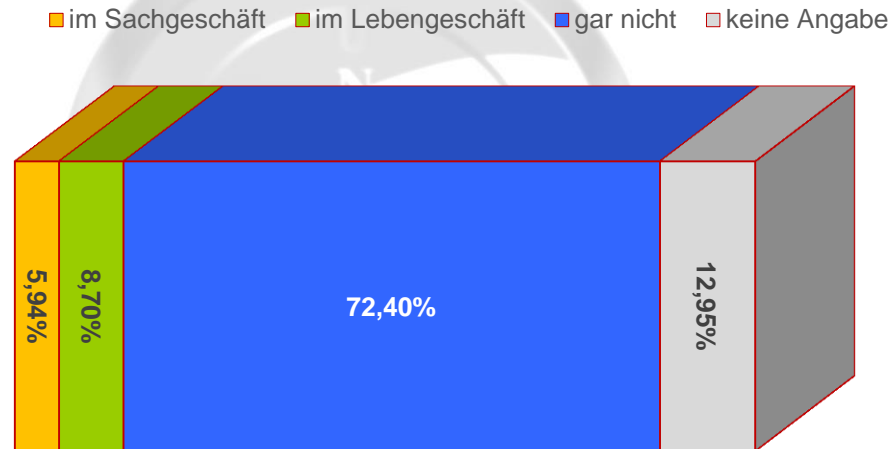


Dramatische Folgen:

- 8 von 10 sind überzeugt: Kunden würden den unabhängigen Versicherungsmakler meiden
- 4 von 10 würden die Unabhängigkeit aufgeben
- 4 von 10 müssten Mitarbeiter abbauen
- Jeder 3. müsste die Kosten reduzieren
- Jeder 5. würde aus dem Beraterstand aussteigen.

Honorarlösung

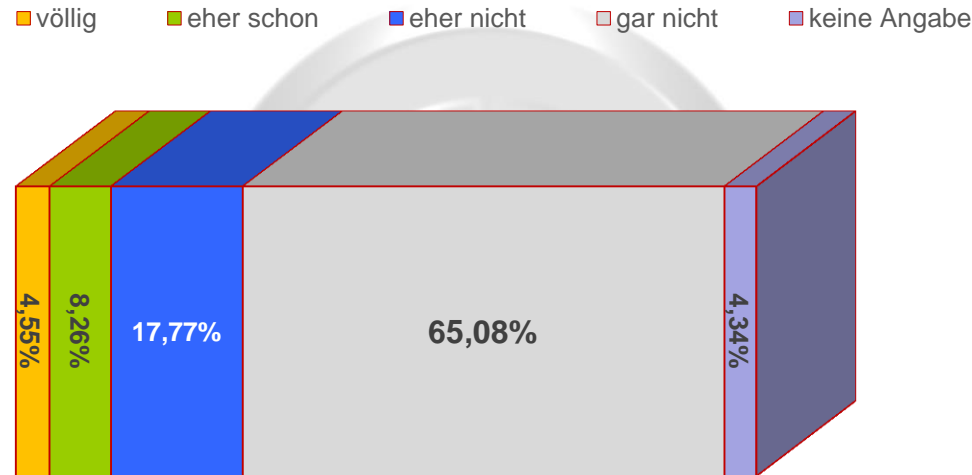
Wo würde Ihrer Ansicht nach im Privatkundengeschäft ein betriebswirtschaftliches Überleben mit einer Honorarlösung funktionieren?



Ein betriebswirtschaftliches Überleben mit einer Honorarlösung halten die Versicherungsmakler für unmöglich:

- 72% glauben, es würde gar nicht funktionieren
- knapp 9% halten es zumindest im Lebengeschäft für möglich
- 6% im Sachgeschäft für möglich

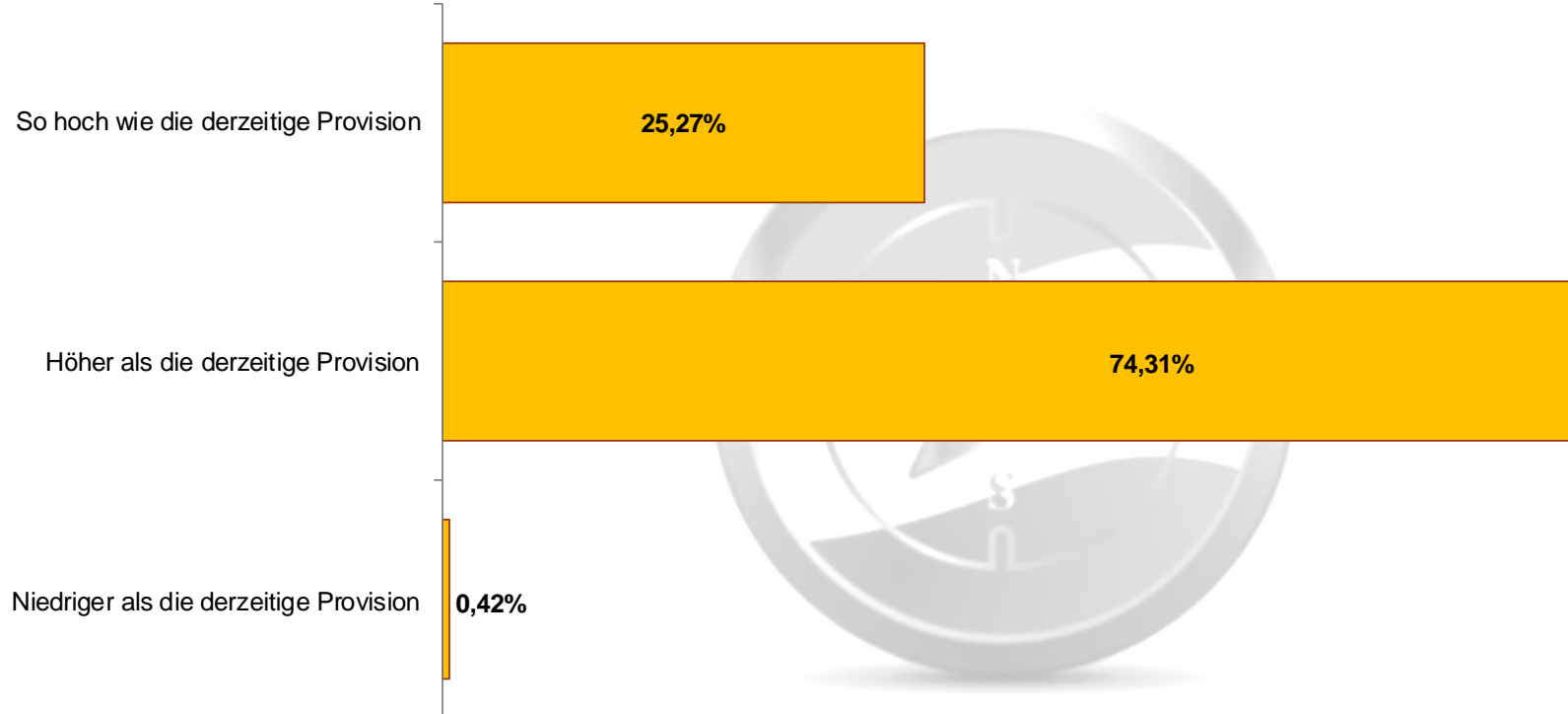
Inwieweit stimmen Sie dieser Behauptung zu: Die Provision schränkt die Individualität der unabhängigen Beratung im Privatkundengeschäft ein?



Einen Einfluss der Provision auf die Individualität der unabhängigen Beratung im Privatkundengeschäft sehen die österreichischen Versicherungsmakler nicht. 83% beantworten diese Frage mit „gar nicht“ bzw. „eher nicht“.

Honorar

Wie hoch müsste Ihr Honorar z.B. in der Kfz-Versicherung ausfallen, damit Sie kostendeckend arbeiten können?

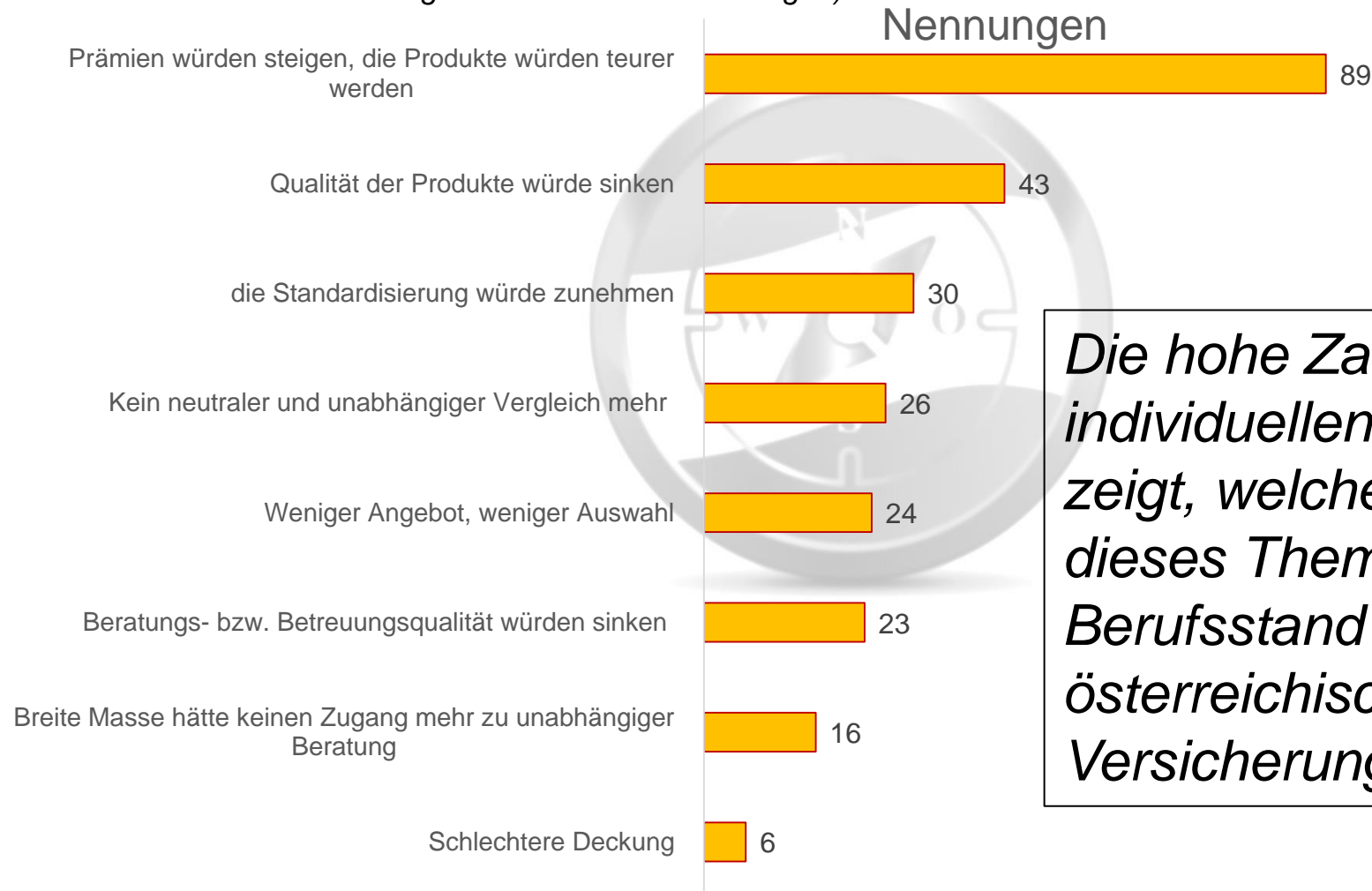


Knapp drei Viertel der unabhängigen Berater sind der Ansicht, das Honorar in der Kfz-Versicherung müsse höher als die derzeitige Provision ausfallen, damit es kostendeckend ist.

Auswirkung einer Reduzierung der unabhängigen Vermittlung

Wie würde sich eine Reduzierung der unabhängigen Vermittlung auf die Versicherungsprodukte für die Kunden auswirken?

(Individuelle Antworten – Auswertung nach Anzahl der Nennungen)



Die hohe Zahl von 257 individuellen Texteingaben zeigt, welche Brisanz dieses Thema für den Berufsstand der österreichischen Versicherungsmakler hat.

Exemplarische Antworten

- Es würde die Qualität der Produkte leiden, da das Bemühen konkurrenzfähige Produkte von den Gesellschaften zu entwickeln nachlassen würde! Es würde auch die individuelle Optimierung bei den Kunden leiden! Es würden sich für den Kunden die Versicherungen wieder verteuern, da der VERGLEICH zwischen den einzelnen Anbietern und das "Erklären" der Produkte wegfallen würde, usw.... Haben wir alles schon gehabt – darum haben die Makler ja ihre Daseinsberechtigung.

Exemplarische Antworten

- Die freien Makler würden sich auf ca. 10% reduzieren. Eine unabhängige Beratung für den Privatkunden würde kaum mehr existieren. Der unabhängige Makler würde fast zur Gänze vom Markt verschwinden. Die Versicherungsprodukte würden erheblich geringerem Wettbewerb unterliegen. Die Produkte würden teurer und die Deckungen würden schlechter werden.

Exemplarische Antworten

- Für den Kunden wird der Markt noch weniger durchschaubar. Es geht doch um den Vergleich, wie soll der Kunde den Inhalt bzw. das Leistungspaket der Produkte vergleichen? Gerade das macht die Beratertätigkeit aus!



Exemplarische Antworten

- Im Privatkunden- sowie Kleingewerbebereich würde die unabhängige Beratung verloren gehen, da der Großteil dieser Kunden nicht bereit wäre, ein gesondertes Honorar dafür zu bezahlen. Die Auswirkung auf die Qualität der Produkte wäre einschneidend, da qualitativ hochwertige Produkte besonders in Bezug auf Bedingungswerk und Deckungsumfänge vom unabhängigen Maklermarkt getrieben werden.



Fragen?



Danke für die
Aufmerksamkeit!