

VERSIERT

Versicherungsmakler-News

IHR VERSICHERUNGSMAKLER
DIE BESTE VERSICHERUNG



GENAU MEINS!

Je vielfältiger das Angebot, desto schwieriger die Entscheidung. Es braucht umso mehr einen versierten Berater, der die Kunden begleitet – und Rahmenbedingungen, die eine langfristige Kunden-Makler-Beziehung fördern.

Wer die Wahl hat, hat die Qual. Gar nicht einfach, unter all den Kirschen, Äpfeln und Birnen am Marktstand das Passende zu finden - ähnlich wie bei Versicherungen. Noch dazu, wenn das Angebot laufend breiter und tiefer wird. Es braucht mehr denn je einen versierten Menschen, der seine Kunden auf dem Weg zur richtigen Entscheidung begleitet. Dazu muss dieser Mensch den Markt ebenso gut kennen wie seine Kunden, nur dann kann er die Brücke schlagen und langfristig begleiten. Geschätzt wird dabei vor allem das persönliche Gespräch, wie eine Bain-Studie bestätigt – für fast drei Viertel der Befragten ist persönliche Beratung trotz zunehmender Online-Kommunikation unerlässlich (Download der Studie auf www.versicherungsmakler-stmk.at). Genauso wie ein Versicherungsmakler der persönliche Begleiter für seine Kunden ist, ist es für die Makler die Fachgruppe. Eine ihrer Aufgaben dabei ist es, sich auf EU-Ebene für die Interessen der Mitglieder einzusetzen

und die Rahmenbedingungen für eine langfristige Makler-Kunden-Beziehung zu schaffen. Damit wir unsere politische Durchschlagskraft auch weiterhin so erfolgreich wie beim Verhindern des Provisionsverbots durchsetzen können, ist eine demokratische Legitimierung von großer Bedeutung. Machen Sie von 24. bis 26. Februar 2015 von Ihrem Wahlrecht Gebrauch und tragen Sie so dazu bei, dass wir auch in Zukunft mit einer starken Stimme für Sie sprechen. Auch mit Know-how für Ihre tägliche Arbeit werden wir Sie weiterhin versorgen – mit Weiterbildungsveranstaltungen wie dem Neujahrsempfang. Dieser war der Anlass für diese gedruckte Sonderausgabe unseres E-Mail-Newsletters „Auf ein Wort“, die wir unter den Titel „VERSIERT“ gestellt haben – weil wir Sie auch in Zukunft dabei unterstützen werden, Ihren Kunden als versierter Begleiter auf dem Weg zur richtigen Entscheidung zur Seite zu stehen.

IHR GUNTHER RIEDLSPERGER



Ein stimmungsvolles Ambiente in der Alten Universität:
Josef Herk, Thomas Müller, Ilse Huber und Gunther Riedlsperger (v.l.).

AUF SPURENSUCHE

Profiler und Gerichts-Insiderin referierten beim Neujahrsempfang über Richtungsweisendes für 2015.

Welche psychologischen Gesetze gelten in Krisensituationen? Wie entscheidet der Oberste Gerichtshof bei Deckungsfragen und welche Themen stehen auf der Agenda der Interessensvertretung für 2015? Antworten auf diese Fragen erhielten die

steirischen Versicherungsmakler beim Neujahrsempfang am 26. Jänner 2015 in der Alten Universität Graz – unter anderem von Thomas Müller und Ilse Huber (siehe dazu Artikel unten beziehungsweise rechts). Bundes- und Fachgruppenobmann Gunther Riedlsperger begrüßte die 220 Gäste und ging auf die Erfolge der Interessensvertretung ein – beispielsweise das Abwenden eines generellen Provisionsverbots. Die Weiterbildungs- und Netzwerkveranstaltung fand bei einem Meet and Greet mit Musik von „SAM unplugged“ ihren Ausklang. Fotos auf www.versicherungsmakler-stmk.at.

RECHT & GESETZ

Von Fouls im Fußball bis hin zu Verletzungen durch ein Meerschweinchen: Ilse Huber über Deckungsprozesse am Obersten Gerichtshof.

Sie war Richterin am Oberlandesgericht Wien, Senatspräsidentin und zuletzt Vizepräsidentin des Obersten Gerichtshofs: die Niederösterreicherin Ilse Huber. Beim Neujahrsempfang gab die erfahrene Juristin einen Einblick in für Versicherungsmakler relevante Deckungsprozesse am Obersten Gerichtshof. „Pro Jahr landen etwa 60 Versicherungsprozesse beim Senat 7, der über versicherungs-

rechtliche Zivilstreitigkeiten entscheidet“, erläuterte die Expertin. Ein Großteil der Fälle wird deshalb geführt, weil der Versicherer die Deckung ablehnt. Dabei spielen vor allem auch eine Rolle, wer was beweisen muss, wie der Versicherungsvertrag und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen auszulegen seien und ob für den Versicherten nachteilige Klauseln gesetzeskonform und damit wirksam seien.

Judikatur für die Praxis



Ein Tierarzt, der von einem Meerschweinchen gekratzt wurde und dann eine Meerschweinchen-Epithelallergie bekam, erlitt keinen Unfall im Sinn der AUVB.



Die aktive Beteiligung an einer Rauferei ist keine Gefahr des täglichen Lebens.



Ein Foul im Sport (Stürmer gegen Tormann) wird in den meisten Fällen nicht vorsätzlich begangen.



Die Verletzung der Gurtenanlegepflicht ist leicht, nicht grob fahrlässig.



Am Wolfgangsee gibt es keine Sturmflut (Risikoausschluss nach AStB 1998).

DER WEG AUS DER KRISE

Warum man das Kleingedruckte groß schreiben und sich selbst nicht zu wichtig nehmen sollte. Kriminalpsychologe und Bestsellerautor Thomas Müller („Bestie Mensch“) über die erfolgreiche Bewältigung von Krisen.



Thomas Müller erläuterte beim Neujahrsempfang die psychologischen Gesetze in Krisensituationen.

Wer eine Krise bewältigen will, kann aus den Gesetzen der Kriminalpsychologie vieles lernen. Warum?

Thomas Müller: Weil die Kriminalpsychologie analysiert, wie sich Menschen in außergewöhnlichen Situationen verhalten. Es gelten die selben Prinzipien, egal ob ich destruktiv gegen jemanden anderen vorgehe, wie bei einer kriminellen Handlung, oder gegen mich selbst.

Was braucht es für eine erfolgreiche Krisenbewältigung?

Zu allererst die Bereitschaft, sich weiterzuentwickeln und etwas Neues auszuprobieren. Dann muss man es schaffen, die Perspektive zu wechseln – die Situation mit den Augen anderer sehen. Und man muss offen kommunizieren.

Spielen dabei auch Außenstehende eine Rolle? Können diese auf dem Weg aus der Krise begleiten?

Ja, auch hier braucht es eine offene und ehrliche Form der Kommunikation. Vor allem in Krisensituationen ist diese unerlässlich. Das gilt auch für Versicherungsmakler: Schon im Vorfeld soll nur das versprochen werden, was auch eingehalten werden kann. Das Kleingedruckte groß schreiben! Während einer Krise können Begleiter beim Perspektivenwechsel unterstützen und eine andere Sichtweise aufzeigen.

Die Aufmerksamkeit gezielt auf jene Bereiche richten, in denen der krisengeschüttelte Mensch noch Sinn findet! Das Gefährliche an der Krisensituation ist ja der Verlust der eigenen Sinnfrage.

Kann man diesem Verlust mit einem gesunden Maß an Selbstwert vorbeugen?

Entscheidend ist die Verteilung des Selbstwerts zwischen den drei Bereichen Beruf, Privates und Ego. Keiner dieser Bereiche sollte mehr Platz einnehmen, als die Summe

der beiden anderen an Platz einnimmt. Wenn ich mein Selbstwertgefühl nämlich primär aus dem Beruflichen beziehe und dann in eine berufliche Krise komme, fehlt mir der Rückhalt in den anderen beiden Bereichen.

Was kann man sonst noch tun, um sich auf Krisen vorzubereiten?

Es wird niemand krisenfest, indem er ständig Erfolg hat. Nur an Misserfolgen kann man wachsen. Weil wir heute aber so viel wie möglich delegieren, führt das dazu, dass wir Misserfolgen möglichst aus dem Weg gehen wollen. Die geistige Vorbereitung auf eine schwierige Situation ist aber der erste Schritt dazu, eine Krise erfolgreich zu meistern. Und auch eine gesunde Portion Gelassenheit – wir sollten uns selbst nicht zu wichtig nehmen.

MAKLERSTUDIE 2015: EINBLICK IN DEN BERUFSALLTAG

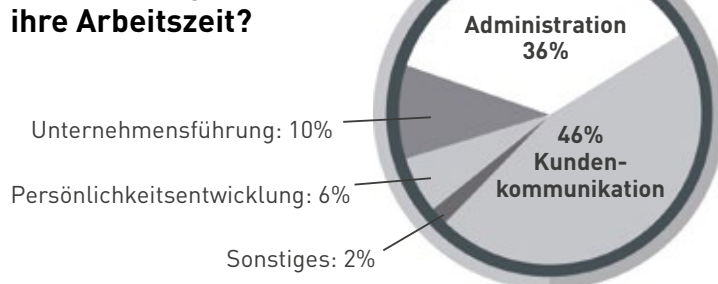
Persönliches Gespräch nach wie vor wichtigste Kommunikationsform. Aufwand für Administration nimmt zu.

Vor wenigen Tagen wurde die AssCompact Maklerstudie 2015 veröffentlicht, für die österreichische Versicherungsmakler nach ihrem Berufsalltag, Chancen und Trends am Beratermarkt sowie den Herausforderungen der modernen Kommunikation befragt wurden. Eines der Ergebnisse: Digitale Kommunikationsformen ersetzen das persönliche Gespräch keineswegs. Zwar zählt für 82 Prozent der Befragten das E-Mail zu den wichtigsten Kommunikationsformen, ebenso allerdings der persönliche Besuch beim Kunden (87 Prozent) beziehungsweise der Besuch des Kunden im Maklerbüro (81 Prozent). Das Telefon erachten 72 Prozent als wichtig.

Wieviel Zeit bleibt den Versicherungsmaklern für die Kommunikation mit dem Kunden? Laut der Studie sind es knapp 46 Prozent der Arbeitszeit, fast 36 Prozent sind für die Administration erforderlich. Im Vergleich zur Befragung im Jahr 2012 ist das beim administrativen Aufwand ein Plus von 10 Prozent. Der Rest der Arbeitszeit entfällt auf Unternehmensführung und Strategie (10 Prozent), Persönlichkeitsentwicklung (6 Prozent) und Sonstiges (2 Prozent). Zur Teilnahme an der Studie

wurden 4.095 österreichische Versicherungsmakler eingeladen, der Rücklauf beträgt rund 10 Prozent. Die gesamte Studie kann unter vertrieb@asscompact.at bei Ernst Vallant von AssCompact bestellt werden.

Wofür verwenden Versicherungsmakler ihre Arbeitszeit?



Geballte Ladung Know-how für die Praxis

Für den 1. Expertentag am 14. November 2014 konnte einer der renommiertesten Experten im Bereich der Kfz-Versicherungen für einen mehrstündigen Vortrag gewonnen werden: Wolfgang Reisinger von der Wiener Städtischen Versicherung. Am Programm standen außerdem Informationen zur Interessensvertretung 2010-2020, zur Haftung im Rahmen des Maklergesetzes, zu vermittlerrelevanten EU-Themen und zur Öffentlichkeitsarbeit des Fachverbands.

Referenten beim Expertentag: Wolfgang Reisinger, Roland Weinrauch, Erwin Gisch, Gerhard Jeidler und Gunther Riedlsperger (v.l.).



IMPRESSUM UND KONTAKT

Fachgruppe Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten
Wirtschaftskammer Steiermark
Körblergasse 111-113, 8010 Graz
T: +43 (0)316 601-438
E: versicherung.makler@wkstmk.at
W: www.versicherungsmakler-stmk.at

Ausgabe 1/2015

Redaktion/Gestaltung: Doppelpunkt PR- und Kommunikationsberatung GmbH, www.doppelpunkt.at
Fotos: Prats/Shutterstock, Lunghammer, Frankl.

Aufgrund der einfacheren Lesbarkeit wurde auf eine geschlechterneutrale Differenzierung verzichtet.

