



PRESSEAUSSENDUNG

UnGleichheit in der Versicherungsbranche

OGM-Chef Bachmayer: Versicherungsmakler bringen Kunden fast 20 Prozent bei Prämie und Versicherungssumme



Runde 240 Versicherungsmakler lauschten beim zehnten Fachevent in Alpbach Experten aus Recht, Lehre und (Versicherungs)wirtschaft. Treffend zum beim Forum Alpbach gewählten Leitthema „UnGleichheit“ konnten die Versicherungsmakler Gemeinsamkeiten und Unterschiede im Vergleich mit Versicherung, Versicherungsagent, Bank oder Finanzdienstleistern herausarbeiten - mit einem klaren Ergebnis.

„Im Vergleich zu Direktvertrieb, Versicherungsagenten, Finanzdienstleistern oder Banken können Versicherungsmakler für den Kunden klar mehr Leistung bei gleichzeitig geringeren Prämien bieten. Sei es die klare Mehrauswahl an Versicherungsprodukten mit nachweislich günstigeren Prämien, die „best advice“-Pflicht des Maklers oder die gesetzlich festgeschriebene Unterstützung des Kunden im Schadensfall sowie die strenge Eigenhaftung: der Versicherungsmakler besticht durch klare Vorteile im Vergleich zu den anderen Sparten“, erklärt Gunther **Riedlsperger**, Fachverbandsobmann der Versicherungsmakler nach dem zweitägigen Expertentreffen in Alpbach.

Makler bei Mystery Shopping sowie Rechten & Pflichten unschlagbar

Zuvor präsentierte OGM-Chef Wolfgang **Bachmayer** das Ergebnis des Mystery Shopping Tests zum Prämienvergleich zwischen Versicherungsmaklern und Versicherungsagenten am Beispiel KFZ-Haftpflicht- und Kaskoversicherung. Während die Kunden beim Versicherungsmakler in 67 Prozent der Fälle mehr als ein Angebot erhalten, übermittelten lediglich 16 Prozent der Versicherungsagenten zumindest alternative



Versicherungsvarianten in Form von unterschiedlichen Selbst-behalten. Auch bei der Versicherungssumme können Makler-Kunden durchschnittlich mit einer rund zwölf Prozent höheren Deckungssumme rechnen. Auch was die jährliche Prämie betrifft, sind die Makler-Angebote (Haftpflcht und Kasko) mehr als 17 Prozent günstiger als jene der Agenten.

Versicherungsexperte Univ.-Prof. Dr. **Stefan Perner** von der Johannes Kepler Universität Linz hob die unterschiedliche Rechten- und Pflichtenlage bei Maklern und Agenten hervor: „Versicherungskunden genießen bei der Vermittlung durch einen Makler aufgrund seiner Eigenhaftung einen wesentlich höheren Kundenschutz als bei Agenten, welche nicht persönlich haften.“ Während an den Makler der Maßstab des § 28 MaklerG angelegt werde, trafen den Agenten nur eingeschränkte Pflichten, was im Übrigen auch für den Versicherer selbst gelte. Perner kommt zum Schluss, dass aus rechtlicher Sicht die Betreuung durch den Makler für den Kunden die beste Lösung darstellt. Der Rechtsanwalt und Experte für Versicherungsrecht Dr. Hans-Jörg **Vogl** betonte außerdem dass der Versicherungsmakler im Gegensatz zum Agenten keine Verkaufsziele einer Versicherung erfüllen muss. „Versicherungsmakler können ihren Kunden aus einem großen Portfolio an Produkten eine individuelle Absicherung zusammenstellen, die weder an ein Produkt, noch an einen Versicherer gebunden ist. Das stellt neben der Aufklärungs- und Beratungspflicht (best advice Pflicht) einen weiteren Vorteil für den Kunden dar.“ Der Rechtsanwalt verglich Makler, Agenten, den Direktionsverkauf und Banken. Letztere hätten eine markant schlechte Beratungsqualität und koppeln Kreditvergaben oft mit dem Abschluss von Versicherungen. Zu Versicherungsagenten bemerkte Vogl, dass diese nur Produkte des eigenen Versicherers verkaufen und zudem nur eingeschränkt haften.

Bedarfsgerechte Produkte durch Makler

Zu der volkswirtschaftlichen Bedeutung des Versicherungsmaklers in Österreich stellte **Albert Luger, M.A.** vom IHS Kärnten fest, dass der Makler nicht nur für den Endkonsumenten, sondern durch seine Vertriebsfunktion auch für die Versicherungsunternehmen eine wichtige Rolle einnimmt. Die knapp 4.000 Versicherungsmakler-Büros erwirtschaften in Österreich einen Umsatz von knapp 900 Millionen Euro. Durchschnittlich bezahlen die ÖsterreicherInnen pro Kopf 2.008,- Euro an Versicherungsprämien. Luger erklärte, dass der Versicherungsmakler durch seine unabhängige Risiko- und Versicherungsanalyse wesentlich zur Funktionsfähigkeit und Effizienz des Versicherungsmarktes beiträgt. Er begründete dies damit, dass durch die Maklerberatung Fehlentscheidungen von Kunden vorgebeugt werden, Makler intensiv an der Entwicklung neuer bedarfsgerechter Produkte mitarbeiten und dass sie durch ihr gut ausgebautes Vertriebsnetz die Markteintrittsbarrieren für ausländische Versicherungsunternehmen senken. Der hierdurch entstehende Preisdruck kommt direkt dem Konsumenten zu Gute.

Auch die branchenrelevante Recommender Studie 2015^{*} des Marktforschungsinstitutes „Telemark Marketing“ bringt hervorragende Werte für die Versicherungsmakler. Fachverbandsobmann Gunther **Riedlsperger**: „83 Prozent der befragten Kunden würden eine Empfehlung ihres Versicherungs-maklers auch an Familie und Freunde weitergeben. Damit liegen Versicherungsmakler im Vergleich zu Bankberatern und



Außendienstmitarbeitern bei der Weiterempfehlungsbereitschaft wie auch in den Jahren zuvor mit Abstand vorne und genießen höchstes Vertrauen.“

Die deutliche Mehrheit der Befragten (94 Prozent) findet es wichtig, bei der Angebotslegung durch einen ungebundenen Makler beraten zu werden. Das betrifft übrigens nicht nur die Geschwindigkeit der Abwicklung, bei der rund 90 Prozent einen Versicherungsmakler als hilfreich oder sogar sehr hilfreich empfinden, sondern auch die Höhe des Auszahlungsbetrages, wo der Makler für 85 Prozent eine wichtige Unterstützung ist. So wurden 77 Prozent der gemeldeten Schäden vollständig und 15 Prozent teilweise ausbezahlt, aber nur rund 8 Prozent abgelehnt. Versicherungsmakler überzeugen aber nicht nur mit individuell abgestimmten Angeboten, sondern auch mit persönlicher Betreuung, Verlässlichkeit und Kompetenz.

„Die Bereitschaft, seinen Makler weiterzuempfehlen, ist bei den Versicherungskunden seit Jahren auf konstant hohem Niveau. Im heurigen Jahr ist dieser Wert gemessen an der Weiterempfehlungsbereitschaft noch weiter gestiegen. Das bestätigt ein konstantes Bemühen der Makler um die Gunst seiner Kunden“, so Telemark Marketing Geschäftsführer **MMag. Robert Sobotka**.

Riedlsperger hat ein klares Ziel für die Versicherungsmakler: „Der Kunde muss automatisch einen Versicherungsmakler an seiner Seite haben, damit er unabhängig und bestmöglich in versicherungs-technischen Belangen beraten wird.“ Die Industrie sei zu fast 100 Prozent bei Maklern versichert, größere Gewerbebetriebe zu etwa 70 und kleinere rund 50 Prozent. Im Konsumenten-Bereich liegt der Anteil hingegen nur bei einem Drittel.

* Die Recommender Studie wird jährlich vom unabhängigen Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ) in Auftrag gegeben und misst in einer repräsentativen Umfrage u.a. die Weiterempfehlungsbereitschaft von Bank-, Versicherungs- und Bausparkassenkunden. 2015 umfasste die Stichprobe insgesamt 10.000 österreichische Kunden von Versicherungen und Banken im Alter von 16 bis 70 Jahren.

Rückfragehinweis:

Wirtschaftskammer Österreich

Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten

Tel. 05 90 900 4816

E-Mail: ihrversicherungsmakler@wko.at

Internet: <http://wko.at/ihrversicherungsmakler>

Wien, am 26. August 2015