

WirtschaftsBlatt

EVENTPAPER PRODUZIERT FÜR DEN FV DER VERSICHERUNGSMAKLER



Rudolf Mittendorfer, Gunther Riedlsperger, Christoph Berghammer, Markus Wieser und Georg Rathwallner (von links)

Versicherungsmakler bei Mystery Shopping unschlagbar

Bei seiner 10. Auflage war der Fachevent der Versicherungsmakler in Alpbach sehr gut besucht. Rund 240 Teilnehmer folgten mit Interesse den Fachvorträgen bei dem Expertentreffen. Auch der gesellschaftliche Teil kam dabei nicht zu kurz.

2 Das war der Fachevent

4 Gunther Riedlsperger, Fachverbandsobmann der Versicherungsmakler, im Gespräch

6 Fotoimpressionen



UnGleichheit in der Versicherungsbranche beseitigen

Rund 240 [Versicherungsteilnehmer](#) lauschten beim zehnten Fachevent in Alpbach Experten aus Recht, Lehre und (Versicherungs)wirtschaft. Einhelliger Tenor der Teilnehmer: Die Österreicher sollten maklerversichert sein.



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“, erklärt Gunther Riedlsperger, Fachverbandsobmann der Versicherungsmakler nach dem zweitägigen Expertentreffen in Alpbach.

Makler 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 Selbstbehalten. Auch bei der Versicherungssumme können Maklerkunden durchschnittlich mit einer rund zwölf Prozent höheren Deckungssumme rechnen. Auch was die jährliche Prämie betrifft, sind die Maklerangebote (Haftpflicht und Kasko) mehr als 17 Prozent günstiger als jene der Agenten.

Versicherungsexperte Univ.-Prof. 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, die nicht persönlich haften.“ Während an den Makler der Maßstab des § 28 MaklerG angelegt werde, träfen 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 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“, sagte Vogl. Der Rechtsanwalt verglich Makler, Agenten, den Direktionsverkauf und Banken.

Bedarfsgerechte Produkte

Zu der volkswirtschaftlichen Bedeutung des Versicherungsmaklers in Österreich stellte Albert Luger 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 4000 Versicherungsmakler-Büros erwirtschaften in Österreich einen Umsatz von knapp 900 Millionen €. Luger erklärte, dass der Versicherungsmakler durch seine unabhängige Risiko- und Versicherungsanalyse wesentlich zur Funktionsfähigkeit und Effizienz des Versicherungsmarktes beiträgt.

Auch die branchenrelevante Recommender Studie 2015 des Marktforschungsinstitutes „Telemark Marketing“ bringt hervorragende Werte für die Versicherungsmakler. 94 Prozent) findet es wichtig, bei der Angebotslegung durch einen ungebundenen Makler beraten zu werden.

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 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



Herr Riedlsperger, wie oft fand der Fachevent der Versicherungsmakler bereits in Alpbach statt?

Das war heuer der zehnte Fachevent. Daran merkt man, wie wohl wir uns hier fühlen.

Und warum gerade in Alpbach?

Alpbach ist das Dorf der Denker.

Wir denken auch viel nach über die Gegenwart und die Zukunft. Deshalb ist Alpbach der richtige Ort und ein passender Rahmen.

Ihre Gäste kommen also gerne.

Ja, wir haben jährlich 200 bis 250 Anmeldungen, Tendenz steigend. Zu den Teilnehmern gehören Versi-

cherungsmakler, Vertreter der Versicherungsunternehmen, Politiker, Personen aus Interessenvertretungen wie der Wirtschaftskammer und viele mehr.

Im Rahmen Ihrer Tagung wurde auch die OGM-Studie von Wolfgang Bachmayer präsentiert, die gute Werte

/// Fakten belegen: Versicherungsmakler sind unerreicht in Preis und Qualität.

Gunther Riedlsperger, Fachverbandsobmann der Versicherungsmakler, berichtet über seine Erkenntnisse aus dem zweitägigen Fachevent in Alpbach.

für Versicherungsmakler ergibt.

Bei der Mystery Shopping Studie zeigt sich, dass die Versicherungsmakler im Vergleich zu Versicherungsagenten mehrheitlich die attraktiveren Angebote abgeben. Der Prämienvorteil beträgt bis zu 20 Prozent.

Kann die heimische Bevölkerung zwischen Versicherungsmakler und -agent überhaupt unterscheiden?

Sicher nicht die meisten. Das ist eines unserer Kommunikationsthemen. Es wäre wichtig für die Konsumenten und Unternehmen, dass sie darüber Bescheid wissen, dann könnten sie rationaler entscheiden und hätten bessere Angebote.

Versicherungsmakler bieten mehr Leistung bei geringeren Prämien, helfen im Schadensfall und haften

persönlich.

Deshalb sind wir Versicherungsmakler auch pflichtversichert.

Das heißt es besteht ein Kommunikationsmanko?

Unsere mitbewerbenden Branchen investieren viel in Kommunikation und Werbung. Dies verwässert in der Kommunikation natürlich unsere Alleinstellungsmerkmale.

Gibt es von ihrem Fachverband Überlegungen, wie man dieses Informationsdefizit abbauen will?

Ein wesentlicher Zweck von den beiden Tagen in Alpbach war, darzulegen, worin der Unterschied besteht und warum es besser ist, zu einem Versicherungsmakler zu gehen. Wir werden die Ergebnisse dieser Studie in jedem Fall publizieren.

Im Rahmen ihrer Veranstaltung wurde auch noch die Recommender Studie präsentiert, gab es hier ebenfalls interessante Erkenntnisse?

Die ermittelten Werte für den Versicherungsmakler sind sehr gut. Wenn ein Kunde einmal von einem Makler betreut wird, dann ist er durchwegs zufrieden und wechselt nicht mehr.

Verstehe ich das richtig: Versicherungsmakler müssen nur die Personen für sich gewinnen, dann können sie diese gut halten?

Das könnte man so sagen.

Wird man also in Zukunft mehr von den Versicherungsmaklern hören, zum Beispiel in Form einer Informationskampagne?

Ja, ganz sicher.



Makler haben beste Weiterempfehlungswerte. Dies bestätigt höchste Kundenzufriedenheit.

Robert Sobotka,
Geschäftsführer Telemark Marketing



Kathrin Stainer-Hämmerle, Professorin FH Kärnten



Das rechtliche Umfeld stellt den Versicherungskunden bei der Vermittlung durch einen Makler besser.

Stefan Perner, Universitätsprofessor
Johannes Kepler Universität Linz



Albert Luger, IHS Kärnten



Michael Thaler, Erwin Gisch, Franz Fischler, Gunther Riedlsperger und Michael Shopper (von links)

Der Versicherungsmakler ist auch der Interessenvertreter der Konsumenten.

Markus Wieser, Präsident

Arbeiterkammer Niederösterreich



Peter Loisel, Vorstand Marktmanagement VAV



Hinweispflicht besteht nur dann, wenn der Agent erkennen kann, dass der Kunde in seinen Vorstellungen fehlgeleitet ist.

Hans-Jörg Vogl, Rechtsanwalt



Ich habe die Versicherungsmakler empfohlen, wenn ein Konsument gefragt hat, was er machen soll.

Georg Rathwallner, Geschäftsführer
Konsumentenschutz Oberösterreich



Jörg Conradi, Vst.-Vorsitzender Allcura Versicherung/Hamburg

Die Qualität einer Partnerschaft beweist sich durch den Stil, mit welchem diese Auseinandersetzungen geführt werden!

Gerhard Veits, Versicherungsmakler





Josef Kubitschek, Geschäftsführer Verein für Konsumenteninformationen



G. Pilz, H. Mojescick, G. Veits, B. Kreuzer, G. Riedlsperger, M. Schopp



**Versicherungsmakler
bringen Kunden fast 20
Prozent bei Prämie und
Versicherungssumme.**

Wolfgang Bachmayer, Geschäftsführer OGM



ber und F. Ahm (von links)



A. Punzl, G. Heine, G. Veits und A. Gimborn (von links)



Erwin Gisch und Gunther Riedlsperger

Impressum

Dieses Eventpaper wurde von der WirtschaftsBlatt Medien GmbH für den Fachverband der Versicherungsmakler produziert.

Redaktion: Gerald Pohl

Fotograf: Patrick Saringer & leadersnet/Rinner

www.wirtschaftsblatt.at



G. Riedlsperger, R. Feiner-Sulzbacher, W. Fitsch

**Das könnten Sie
im Schadensfall erhalten
wenn Sie NICHT über
einen Versicherungsmakler
versichert sind:**

NICHTS