

Schwerpunkt LIBA im Gespräch

Versicherungsbroker: Ein unterschätzter Berufsstand geht in die Charmeooffensive

Interview Der Verband Liechtensteinischer Versicherungsbroker ist ein recht kleiner Verband. Dessen Präsident Daniel Koller und Vorstandsmitglied Andy Bircher vertreten aber den Standpunkt, dass die Bedeutung und die Arbeit unabhängiger Broker unterschätzt wird, wie sie im Gespräch deutlich machen.

VON HOLGER FRANKE

«Volksblatt»: Sie möchten den Verband Liechtensteinischer Versicherungsbroker (LIBA) stärker ins Bewusstsein rufen - was konkret ist hier Ihr Anliegen?
Daniel Koller: Wir möchten als wichtiger, kompetenter und nötiger Berufsstand wahrgenommen werden, welcher sich durch die Erbringung von qualitativ hochwertigen Dienstleistungen für Kundenanliegen auszeichnet und den Markt unabhängig und im besten Kundennutzen spielen lässt.

Es geht Ihnen also um Wahrnehmung: Den Verband gibt es inzwischen 15 Jahren. Man müsste meinen, dass dies ein ausreichend langer Zeitraum ist, um die Bedeutung des Verbandes bekannt zu machen.
Andy Bircher: Ja schon, jedoch wollen wir dies nicht pushen, da bisher keine Veranlassung dazu bestand. Nun ist es aber wichtig, um auf den Mehrwert von Versicherungsbrokern im Markt aufmerksam zu machen. Jedoch ist dies für einen kleinen Verband und in ehrenamtlichen Tätigkeiten auch nur eingeschränkt möglich. Daher würde in einer Strassenumfrage wohl kaum jemand den LIBA kennen.

Daniel Koller: Wir müssen schon genügend selbstkritisch sein. Offensichtlich sind wir noch nicht da, wo wir sein wollen. Wir befinden uns inmitten einer Imagekampagne und Charmeooffensive in der Schweiz und Liechtenstein und arbeiten hart daran, die Wichtigkeit unserer Gilde voranzutreiben. Ein weiteres Beispiel gefällig? Auf der Website der Finanzmarktaufsicht unter der Rubrik «Aufsicht» kommen wir gar nicht vor, obwohl wir Broker ordentlich lizenziert und vollwertig reguliert sind. Erst durch Anklicken von «Bereich Versicherungen und Vorsorgeeinrichtung» taucht der «Versicherungsvermittler» aus dem Nichts auf.

Aktuell sind dem Verband sieben Mitgliedsfirmen angeschlossen - der gesamte Markt in Liechtenstein verzeichnet 51 registrierte Broker. Woran liegt es aus Ihrer Sicht, dass das Interesse an einem schlagkräftigen Verband nicht grösser ist?
Andy Bircher: Das ist enorm schwierig einzuschätzen. Die Marktdurchdringung ist mit 7 Verbandsmitgliedern aus 51 mit ca. 14 Prozent im länderübergreifenden Vergleich hoch, doch der Markt ist klein und die anderen Marktteilnehmer sehen wohl ein limitiertes Interesse an der Erarbeitung eines gemeinsamen Branchenstandards. Oder man bleibt lieber inkognito im Hintergrund. Wir wissen es nicht und freuen uns über jede Kontaktnahme. Möglicherweise fühlt sich der eine oder andere Broker durch diesen Artikel angesprochen und möchte sich uns anschliessen. Wir sind eine kleine, aber tatkräftige Truppe mit Kompetenzen in den Kerngebieten der Brokerlandschaft.

In der öffentlichen Wahrnehmung ist die Arbeit der unabhängigen Versicherungsbroker möglicherweise nicht ausreichend bekannt - welche Dienstleistungen erbringen diese, die über die Leistungen der Versicherungen hinausgehen?
Daniel Koller: Was häufig vergessen geht, ist die vollumfängliche Kundenbetreuung und Nähe, Service aus einer Hand und unabhängig,



Vorstandsmitglied Andy Bircher (links) und Präsident Daniel Koller vom Verband Liechtensteinischer Versicherungsbroker (LIBA) weisen auf den Mehrwert der Versicherungsbroker hin. (Foto: Michael Zanghellini)

von der Erstberatung, über die laufende Begleitung bis hin zur Unterstützung in Sonderfällen und bei der Schadensabwicklung. Auch Versicherungen haben Vertriebspersonal, wenn auch limitiert, die sich aber je länger je mehr auf die eigentliche Kernkompetenz der Versicherungsgesellschaft zurückziehen, nämlich die Deckung eines Mittelbedarfs im Ereignisfall.

Andy Bircher: Unsere Mitglieder spezialisieren sich meistens auf ein Kunden- oder gar Produktsegment, um in diesen mit höchster Qualität zu beraten. Wir sind vom Kunden beauftragt und nicht von den Versicherungsgesellschaften. Wenn möglich, stellen wir zudem sicher, dass bei Versicherungsbedingungen Kundenanliegen mitberücksichtigt werden und der Wortlaut zum Kundenvorteil ausfällt, dies bevor ein Ereignis eintritt. Und nicht zu vergessen, wir setzen uns dafür ein, dass der Versicherungsmarkt spielt und ein besonderes Auge auf allfällige Preisabsprachen und Monopolstellungen im Markt gerichtet ist und im Bedarfsfall konkrete Handlungen lanciert werden.

Diese Dienstleistungen haben wahrscheinlich aber auch ihren Preis: Wie werden die unabhängigen Broker entlohnt?

Daniel Koller: Von der Versicherungsgesellschaft. A propos Preis: Der administrative Aufwand, die Anforderungen an den Broker und die Regulierungsdichte nimmt stetig zu, womit das Zielpublikum mittlere und grössere Unternehmen sowie vermögende Kunden darstellt. Beratungstätigkeit für private Endkunden mit Basiswissen, die eben kompetente Betreuung nötig hätten, fallen wegen Unrentabilität weg. Der Konsument bleibt im Regen stehen. Wir sehen die Chancen als unrealistisch, dass eine Richtungsänderung zu mehr Pragmatismus einkehrt.

Am Vergütungsmodell der Versicherungsbroker kommt aber auch gelegentlich Kritik auf. Wie sieht es mit der Transparenz aus: Wissen Kunden, wieviel ein Broker für seine Leistungen erhält, was letztlich durch den Kunden bezahlt wird.

Andy Bircher: Das ist ein stets wiederkehrender Themenbereich in der Versicherungs- und Vermittlerlandschaft und ganz generell in der Finanzwelt: zu wissen, was man bezahlt und was man dafür erhält. Die LIBA-Mitglieder sind der FMA unterstellt und müssen dies von Gesetz transparent aufzeigen. Ich finde dies wichtig und richtig, denn dies schafft Vertrauen.

Daniel Koller: Gerne möchte ich zwei Beispiele einbringen, wo die Transparenz zum Nachteil des Brokers wird. Erstens, zum Stichwort «Missverhältnis»: Der Kunde wird transparent darüber informiert, dass der Broker bei Geschäftsabschluss vom Versicherer bezahlt wird und dass für die Phase vor Geschäftsabschluss als Vorleistung keine Kosten anfallen. Das kann durchaus dazu führen, dass übersteigerte Vorstellungen aufkommen, den man ausgiebig und flächendeckend berät, hohe Reisekosten - zum Beispiel bei Auslandsreisen -, trägt und sonstigen Aufwand betreibt und es dann nicht zum Geschäftsabschluss kommt. Der Kunde hat eine kostenlose Gesamtübersicht der Palette erhalten, kann den Fokus neu legen und kommt zum Beispiel zum Schluss, dass seine Vorstellungen einer Versicherung nicht realistisch sind. Das gehört zum Berufsrisiko des Brokers. Zweitens, zum Stichwort «ausspielen»: Der Kunde lässt sich vom Broker vollumfänglich beraten, welches Produkt von welcher Versicherungsgesellschaft für ihn die beste Lösung darstellt. Der Kunde nutzt die volle Tragweite der kostenlosen Beratung und den Hebel der Transparenz, da er sich nun auch über den Anteil des Brokers bestens auskennt. Er be-

dankt sich herzlich und geht direkt auf die Versicherung zu. Natürlich ist er nur bereit, für die Versicherungsleistung zu bezahlen und nicht auch für Beratungstätigkeit, die er ja kostenlos erhalten hat.

Besteht aber nicht auch die Gefahr, dass Broker Kunden an jene Versicherungen vermitteln, bei denen sie selbst am meisten verdienen, und wer kontrolliert das?
Daniel Koller: Diese Gefahr besteht auf jeden Fall und war überall gängige Praxis vor vielen Jahren. So wurden beispielsweise auch neue Produkte von Lebensversicherungen lanciert durch Zusicherung von Turbo-Kommission bei Erreichen von Zielvorgaben. Solche anreizgesteuerten Vergütungssysteme sind heute gesetzlich klar verboten. Hieran halten sich die Broker und das ist auch Teil der Governance der Broker und auch Inhalt des Code of Conduct des LIBA. Der unabhängige Broker hat den signifikanten Vorteil, verschie-

dene Versicherungsprodukte miteinander vergleichen zu können und das passende Produkt auszuwählen, welches die Kundenbedürfnisse bestmöglich abdeckt. Aber Achtung: Die Produktauswahl hat nicht die günstigste Versicherung zu sein, sondern die gesamte Palette ist von Interesse. Es kommen durchaus auch weiche Faktoren zum Zuge, so kann dem Kunden zum Beispiel auch wichtig sein, eine reaktive Versicherung zu haben mit hoher Dienstleistungsqualität und effizienter Schadensabwicklung. Hierfür sind Kunden auch bereit, einen höheren Preis zu bezahlen. Wiederum auf objektiv zurechenbaren Kriterien und keineswegs darf die Broker-Incentivierung ein Thema sein.

Wäre es nicht zielführender, Broker nach Aufwand zu entschädigen?

Derartige Modelle gibt es ja bereits. Andy Bircher: Solche Modelle gibt es tatsächlich und dies kann für spezielle Kundengruppen Sinn machen. In unserer täglichen Tätigkeit hat es sich aber bewährt, die Provisions- und Courtagenvergütung durch die Versicherungsgesellschaft vorzunehmen. Es macht es für alle Parteien einfacher und effizienter. Denn Mehraufwand generiert auch wieder Mehrkosten für die Kunden.

Wie geht es in Zukunft weiter: Gibt es für den Brokerstand eine Zukunft, oder handelt es sich schon um eine aussterbende Art wie die Dinosaurier?

Daniel Koller: Versicherung und Beratung gehen Hand in Hand. Solange es das Versicherungswesen gibt, ist qualitative Beratung und Kundenbetreuung als logischer Reflex weiterhin gefragt. Zudem werden neue Versicherungsprodukte immer komplexer und Spezialwissen ist gefragt. Wie beispielsweise bei der Cyberversicherung, bei welchem der Broker mit seinem Know-how und der Unabhängigkeit dem Kunden einen grossen Mehrwert bieten kann. Der Berufsstand der Broker ist wichtig und wird auf jeden Fall weiter bestehen. Er wird sich neuen Herausforderungen stellen müssen und sich stellenweise neu erfinden müssen, wie beispielsweise bei der Beratung via Internetplattformen.

ANZEIGE

YES WE CARE

Wir kümmern uns um Ihr Anliegen. Unabhängig.



Erfahren Sie mehr unter: www.liba.li oder auf unserem LinkedIn Profil