

PANORAMA

Sonderausgabe zum aktuellen Thema

Digitale Policenverwaltung? Ja, von wegen...!

Knipp, Clark, GetSave,... – ganz plötzlich waren sie da, diese hilfreichen Apps zur digitalen Organisation von Versicherungspolice. Natürlich kostenloser Download, ganz einfach in der Handhabung und dann wird alles gleich viel, viel besser. Das Werbeprogramm auf allen wichtigen Fernsehsendern wird nicht müde, uns mit den angeblichen Vorteilen dieser kleinen technischen Helferlein zu berieseln. Schöne heile, digitale Welt, also?

Wenn man täglich mit Versicherungen zu tun hat, ist man natürlich neugierig, was hinter diesen neuen Finanz-Apps steckt. Die Erkenntnis ist recht ernüchternd: Kein IT-Unternehmen, kein Verbraucherschutz, kein Büroservice,... – nein, hinter jedem dieser Anbieter steht ein Versicherungsmakler. Ja, genau wie wir einer sind. Nur würden uns die Leute sicher nicht so bereitwillig ihre Versicherungsverträge zuführen, ohne dass wir etwas dafür leisten müssten, nur weil wir im Fernsehen sagen, das sei eine gute Idee.

Spaß beiseite, was passiert da im Hintergrund, wenn man die App heruntergeladen und „seinen Account eingerichtet“ (O-Ton TV-Werbung Knip) hat? Vermutlich ohne es selbst zu bemerken, hat man dann einen neuen Maklervertrag unter-

schrieben und seine Verträge in die Betreuung dieses neuen Maklers überführt, den man persönlich gar nicht kennt. Der alte Betreuer hat keinerlei Einblick mehr in die Verträge und damit keinerlei Handhabe, um z. B. im Schadensfall zu helfen. Liegen dem Vertrag besondere Sondervereinbarungen zugrunde (spezielle Leistungserweiterungen eines Deckungskonzepts, besonderer Beitragsnachlass,...) kann dieser wegfallen – und zwar sofort mit der Übertragung. Das kann im Einzelfall dazu führen, dass ein eigentlich versicherter Schaden dann plötzlich nicht mehr ist.



© emavil, Fotolia #61385847

Klassischer Nepp?

Wikipedia definiert „Nepp“ als das Fordern oder Kassieren überhöhter Preise für geringwertige Ware oder Dienstleistung. Wer Betreuer eines Versicherungsvertrages ist, erhält dafür in aller Regel auch eine Bestandspflegevergütung vom betroffenen Versicherer, kann also Forderungen stellen. Nun gleicht das Agieren der Versicherungs-App-Anbieter ein wenig dem Fischen mit Schleppnetzen. Weit auswerfen, geduldig ziehen und am Schluss hat man die Netze voll mit allem möglichen Fang. Mit der Angel bestimmte Fische fangen wäre da viel, viel anstrengender. Die rechtlichen Verschärfungen, um überhaupt als Versicherungsvermittler tätig werden zu können, waren ein guter Schritt, um unsere Branche von schwarzen Schafen zu reinigen. Fragwürdige „Betreuung“ und - vermutlich - in Kauf genommene Täuschung des Kunden scheint nun im Gewand neuer digitaler Dienstleistung eine Wiederbelebung zu erleben.

**Sie haben Fragen zu einem Thema?
Sie wünschen weitere Informationen?
Kontaktieren Sie uns, wir sind gerne für Sie da!**

eQrata
Qualität und Sicherheit

eQrata GmbH

Hans Rubel
Leimbachweg 30 • 51069 Köln
Tel.: +49 221/9462567 • Fax: +49 221/99874742
h.rubel@eqrata.de
<http://www.eqrata.de>

PANORAMA - Sonderausgabe zum aktuellen Thema

Im Austausch mit Kollegen, die den Selbstversuch wagten, erfuhren wir, dass es noch viel besser kommen kann. Man wirbt ja damit, dass auch eine Betreuung stattfindet – das ist auch so. Der Kollege erhielt zu seiner Rechtsschutzversicherung relativ zeitnah ein Umstellungsangebot. Fragen zu seiner beruflichen Situation bzw. der seiner Ehefrau oder zu weiteren Umständen, die einen besonderen Versicherungsbedarf erforderlich machen könnten, stellte man nicht. Wir können das nachvollziehen. Gerade dieses Abstimmen des Angebots auf den tatsächlichen Bedarf eines Kunden – genau das kostet viel Zeit und setzt eine gewisse fachliche Kompetenz und Marktkenntnis voraus. Selbst bei vermeintlich „einfachen“ Versicherungssparten kann man nicht einfach so ein Angebot aus der Hüfte schießen – zumal nicht als Versicherungsmakler, der gemäß Definition seines Berufsbilds ausschließlich seinem Kunden verpflichtet ist. Da muss eine Bedarfsermittlung stattfinden – Sie verlassen sich ja auch zu Recht darauf, dass Ihr Schutz passt, oder? Wir wissen nicht, wie diese ganz wesentliche Aufgabe erfüllt werden soll, wenn man noch nie mit einem Kunden kommuniziert hat.



© Syda Producciones, Fotolia #100549049

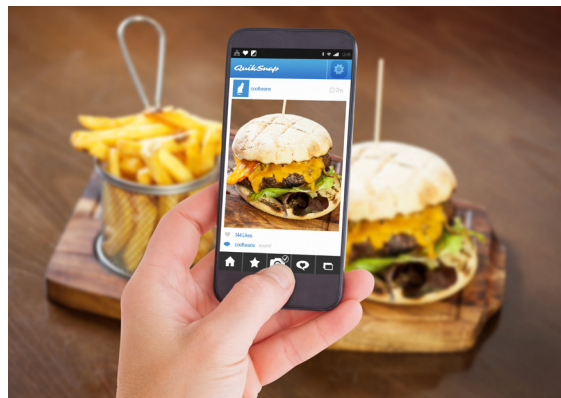
Inzwischen verweigern sich auch die ersten Versicherungsunternehmen den neuen „digitalen Maklern“. Etwa 50 % aller so eingereichten Maklermandate werden innerhalb von 14 Tagen vom Kunden widerrufen, weil diese in aller Regel gar nicht wussten, dass sie mit der App zu einem neuen Betreuer gewechselt sind. Die Übertragung der Bestände von einem zum anderen Betreuer und wieder zurück verursacht bei den Versicherungskonzernen enorme zusätzliche Kosten. Unnötige Kosten, die man sich künftig einfach sparen möchte. Da fehlende bzw. mangelhafte Beratung durch den „digitalen Betreuer“ - bzw. hier besser: „Betreuer“ - auch für den Versicherer meist mit Ärger verbunden ist, scheint eine Kooperation mit den App-Betreibern zusätzlich unattraktiv. Das lässt schon tief blicken.



© Production Perig, Fotolia #100143197

Verstehen Sie uns bitte nicht falsch. Es liegt uns wirklich fern, einfach grundlos auf eine technische Neuerung einzuprügeln („Teufelswerk!“). Es ist uns aber wichtig, auf alle Konsequenzen hinzuweisen, die aus einem spontanen „mal ausprobieren“ folgen können. Es macht uns wütend, dass in aller Werbefernsehpräsenz kein Wort darüber verloren wird, was da wirklich passiert. Informationen dazu findet man nur, wenn man auf den Webseiten dieser Anbieter danach sucht – und selbst dann sind die Konsequenzen für einen Versicherungslaien sicher nicht immer gleich zu erkennen. Wir haben den Eindruck, dass dies kein Versehen darstellt. Vielmehr scheint das von den FinTech-Unternehmen durchaus so gewollt zu sein. Jedenfalls hat das alles einen komischen Beigeschmack...

Wir sind gerne Ihr Betreuer in allen Versicherungsfragen und möchten das natürlich auch gerne bleiben. Sie werden bei uns immer ein offenes Ohr für Ihre Fragen und eine helfende Hand bei Problemen finden. Gerne erstellen wir Ihnen Vertragsübersichten, erklären Versicherungsdeckungen und weisen auf Deckungslücken hin. Wir sind für Sie da! Also wirklich da und nicht nur ein digitaler Kanal zu einem anonymen Sachbearbeiter...



© vectorlistonart, Fotolia #87444260