

# Die deutschen Versicherungsvermittler machen einen grandiosen Job - Pfefferminzia.de

*mehr zu*HaftungKundenberatungVorsorgeVertrieb

- Von Redaktion
- **15.05.2020 um 12:06**

Statistisch betrachtet kommt auf etwa 1.300 in der Versicherungsvermittlung arbeitende Personen eine Beschwerde, kommentiert Hermann Hübner, Vorstandsvorsitzender der Vema Versicherungsmakler Genossenschaft, den Jahresbericht des Ombudsmanns für Versicherungen. Die geplante Aufsicht der Finanzanlagenvermittler durch die Bafin bewertet er zudem als „Schildbürgerstreich“.

Der Ombudsmann für Versicherungen hat kürzlich seinen [Jahresbericht veröffentlicht](#). Seit 2003 ist es Aufgabe dieser neutralen, unabhängigen Schiedsstelle, Kundenbeschwerden über Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittler zu prüfen und – bei Zulässigkeit – via Schiedsspruch eine außergerichtliche Einigung der Parteien herbeizuführen.

Bei rund 437 Millionen Versicherungsverträgen in Deutschland hätte man wohl ein enorm hohes, kaum zu bewältigendes Beschwerdeaufkommen erwartet. Aber: Gerade einmal 17.528 Beschwerden gingen im Jahr 2019 beim Ombudsmann ein. Von diesen waren lediglich 13.006 zulässig und führten zur Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens. Damit waren gerade einmal 0,003 Prozent der Verträge im Land überhaupt betroffen.



Mehr zum Thema

Grundsätzlich ist die Beschwerdelage bereits ausgesprochen überschaubar, genau genommen: kaum wahrnehmbar. Und bei den Versicherungsvermittlern stellt sich die Situation noch wesentlich entspannter dar: Hier verzeichnete der Ombudsmann lediglich 261 Beschwerden. Mehr Kritik an Vermittlern hatten die Kunden nicht. Etwa 336.400 Personen sind selbst als (überwiegend selbstständig tätige) Vermittler aktiv beziehungsweise bei einem Vermittler beschäftigt.

## Vermittler können stolz sein

Statistisch betrachtet bedeutet dies, dass auf etwa 1.300 in der Vermittlung arbeitende Personen lediglich eine Beschwerde kommt – ein Indiz dafür, dass die Einzelkunden sehr zufrieden mit ihren Betreuern sind. Damit bestätigt der Jahresbericht des Ombudsmanns eines erneut: Die deutschen Versicherungsvermittler machen einen grandiosen Job – ein Umstand, auf den die Vermittler im Land wirklich sehr stolz sein können.

Dieser Trend lässt sich bereits seit Aufnahme der Beschwerdezuständigkeit des Ombudsmanns für Vermittlerbeschwerden feststellen. 2008 gingen ebenfalls nur 461 solcher Beschwerden bei der Schiedsstelle ein – bei damals aber bereits gut 400 Millionen Verträgen im Land. Wiederum ein Umstand, der zeigt, dass die Beschwerdequote konstant niedrig war und ist.

Bei genauerer Betrachtung haben alle Auflagen, wie beispielsweise die Aushändigung der Erstinformation (mit Angabe des Ombudsmanns als Beschwerdestelle) und die Beratungsdokumentation, zu keiner höheren Kundenzufriedenheit geführt, sondern lediglich für größeren Aufwand beim Vermittler. Ein Urteil darüber, welchen Nutzen Regeln haben, die einem Berufsstand auferlegt wurden – und von denen am Ende niemand profitiert –, bleibt jedem selbst überlassen.

### **Geplante Bafin-Aufsicht vehement abzulehnen**

Häufig sind Versicherungsvermittler auch als Finanzanlagevermittler tätig. Letztgenannte Tätigkeit unter die Aufsicht der Bafin zu stellen, darf getrost der Kategorie „Schildbürgerstreiche“ zugeordnet werden und ist vehement abzulehnen. Es wäre nach unserem Dafürhalten begrüßenswert, wenn sowohl politische Entscheidungsträger als auch Verbraucherschützer ihre Kenntnisse vom Arbeitsalltag sowie der Berufspraxis der Versicherungsvermittler erweitern und überdenken würden.

Als große Versicherungsmaklergenossenschaft sind wir gerne Gesprächspartner für die Politik. Wie es um die Zukunft der Vermittler bestellt ist? Unserer Meinung nach werden qualifizierte Versicherungsmakler eine sehr gute Zukunft haben.

Denn: Fest steht, dass erst 25 Prozent der Vermittlungen über Versicherungsmakler abgewickelt werden. Das bedeutet ein riesiges Marktpotenzial für unsere Maklerkollegen, weil man als Versicherungsmakler das Beste aus dem Markt zusammentragen und anbieten kann.