



GFC (not the 'Global Financial Crisis') Podcast Episode 1: Interview mit Norman Wirth zu Auswirkungen der Coronavirus-Krise auf deutsche Versicherungsmakler

„Makler sollten jetzt in der Krise proaktiv auf die Kunden zugehen: ,Ich bin da. Ich stehe Ihnen bei.““

Das Coronavirus wirkt sich auch auf die Zunft der Versicherungsmakler aus – manche Kunden wollen gerade vermehrt Verträge kündigen, andere ihren Versicherungsschutz ausbauen, manche neue Anlagen tätigen. Der Bundesverband Finanzdienstleistung AfW, der knapp 2.100 Firmen mit rund 40.000 Beschäftigten repräsentiert, stellt zurzeit einen erhöhten Beratungsbedarf für die Dienstleistung seiner Mitglieder fest. Warum die Makler trotz der Krise überwiegend optimistisch sind, wie wichtig der Einstieg in die Digitalisierung spätestens jetzt ist und warum beim Thema „Betriebsschließungsversicherung“ Vorsicht geboten ist, erläutert Norman Wirth, Rechtsanwalt und Vorstand des AfW, im Interview mit Hagen Gerle von Gerle Financial Communications.

[timecode 0'10 min.] **Gerle:** Herr Wirth, was bewegt die Makler in der Coronavirus-Krise gerade am meisten, wenn es um ihr Geschäft geht?

Wirth: *Wir haben gerade für alle – für Makler wie für jeden anderen auf der Welt – eine erhebliche Unsicherheit. Wie geht es weiter? Ganz konkret beim Geschäft stellen sich die Fragen: Werden wir einen erheblichen Umsatzeinbruch erleben? Geht das Geschäft so deutlich zurück, sodass hier auch existenzielle Gefahren bestehen? Und wie geht's grundsätzlich mit den Kunden weiter? Brechen die Gewerbekunden weg? Rollt eine Stornowelle auf die Makler zu? Das sind die Fragen, die die Leute jetzt bewegen. Aber zurzeit bemerken wir, dass hier eher optimistisch herangegangen wird. Viele haben sich digital schon aufgestellt und kommen mit der Krise gut klar.*

[timecode 0'43 min.] **Gerle:** Wie sehr veranlasst die Coronavirus-Krise Makler dazu, sich stärker mit digitalen Mitteln, z. B. der Videoberatung auseinanderzusetzen, und darauf umzusteigen?

Wirth: *Wer sich bis jetzt noch nicht mit Automatisierung und Digitalisierung in seiner Firma befasst hat, der sollte ganz schnell aufwachen! Das ist natürlich ein Riesenvorteil für diejenigen, die auch vorher schon gut aufgestellt waren, zum Beispiel mit einem Tool zur Videoberatung. Wer das bis jetzt noch nicht hatte, ist dringend gehalten, sich entsprechend aufzustellen. Ansonsten verliert er den Kontakt zu seinen Kunden. Gute Angebote gibt es, daran wird überhaupt nichts scheitern. Das ist das Gebot der Stunde: Man muss sich endlich digital aufstellen.*



GFC (not the 'Global Financial Crisis') Podcast Episode 1: Interview mit Norman Wirth zu Auswirkungen der Coronavirus-Krise auf deutsche Versicherungsmakler

[timecode 1'21 min.] **Gerle:** Viele Makler machen sich auf der anderen Seite natürlich Sorgen um ihren Umsatz, um das Geschäft mit Kunden. Wie hat sich die Umsatzsituation der Makler in den vergangenen Wochen und Monaten verändert?

Wirth: Es sind unterschiedliche Zahlen inzwischen zu lesen. Meine persönliche Wahrnehmung ist, dass sich das Geschäft aktuell nicht wirklich negativ entwickelt. Im Gegenteil: Große Player wie Fondsfinan, Maxpool oder Vema haben öffentlich verkündet, dass sie teilweise sogar deutliches Wachstum verzeichnen. Das spricht dafür, dass weiterhin bzw. sogar vermehrt Versicherungen angefragt und abgeschlossen werden. Wo wir wohl eher einen Rückgang haben, ist bei der klassischen LV, andererseits erleben wir bei Risikoleben- und Berufsunfähigkeitsversicherungen einen Anstieg, wie auch bei fondsgebundenen Produkten. Und auch der Umsatz bei den Finanzanlagen ist in letzter Zeit gestiegen; jedenfalls, was die freien Vermittler betrifft.

Das ist ja etwas irritierend, wenn man davon hört, dass es gigantische Mittelabflüsse bei den großen Fondsgesellschaften gibt. Und doch werden natürlich auch die niedrigeren Einstiegskurse schon wieder für Käufe genutzt. Aber das ist beratungsintensiv und spricht nun gerade für unsere Berufsgruppe.

Mehr Geschäft bei Sachversicherungen ist natürlich auch zu verzeichnen. Die Menschen, insbesondere auch die Gewerbetreibenden, haben gerade die Zeit, sich damit zu befassen und zu schauen: Wo muss ich mich noch absichern? Das ist vielleicht auch eine Lehre aus den Betriebsschließungen. Die derzeitige Krise führt dazu, mehr Bewusstsein zu entwickeln, bestimmte Risiken besser abzusichern.

[timecode 2'48 min.] **Gerle:** Stichwort „Betriebsschließungsversicherung“: Viele Versicherer haben sich geweigert, ihre Leistungen in der Krise zu erbringen. Was können Makler tun, deren Kunden aufgrund staatlicher Anweisung dichtgemacht worden sind?

Wirth: Da muss man bei den Versicherungsgesellschaften drei Kategorien unterscheiden: Da sind einmal diejenigen, die ganz klar und deutlich in ihren Bedingungen ausgeschlossen haben, dass sie jetzt bei Corona zahlen müssten. Die zahlen dann auch nicht, und das ist auch völlig korrekt so. Daran gibt es dann auch nichts zu kritisieren.

Dann haben wir die Gesellschaften, die eindeutig bedingungsgemäß zahlen müssen. Also, wo wirklich auch im Fall von Corona klar ist: Auch wenn es ein neuartiges Virus ist, wird bei Betriebsschließungen entsprechend geleistet. Es gibt einige, die das machen.

Und dann gibt es die Versicherer, bei denen die Bedingungen etwas unklar sind, und die sich mit teilweise sehr irritierenden Argumentationen weigern zu leisten. Und dann heißt es noch: „Naja, wir haben ja hier jetzt diesen ‚Kompromiss‘ in Bayern mit der bayerischen Staatsregierung und der Dehoga abgeschlossen.“ ... was auf auf eine Zahlung von 15 Prozent der eigentlich vereinbarten Versicherungssumme hinausläuft. Ich muss mich da in meiner Wertung schon sehr zurückhalten!



GFC (not the 'Global Financial Crisis') Podcast Episode 1: Interview mit Norman Wirth zu Auswirkungen der Coronavirus-Krise auf deutsche Versicherungsmakler

Eines steht für mich jedenfalls fest: Die Branche und damit auch der Gesamtverband der Versicherer (GdV) hätte hier die Chance gehabt, einen wirklich positiven Pflock einzuschlagen und gemeinsam in dieser Krise solidarisch mit den Kunden zu agieren. Aber nein, hier werden langjährige Gewerbekunden mit Peanuts abgespeist und teilweise geradezu genötigt, unfaire Angebote anzunehmen, um überhaupt kurzfristig etwas Geld zu erhalten!

Hier sind die Versicherungsmakler wirklich gehalten, gegenüber ihren Kunden zu agieren. Aber das ist natürlich extrem dünnes Eis für die Makler, da sie damit relativ schnell die Grenze zur unerlaubten Rechtsberatung überschreiten. Dann zahlt bei Fehlern im Übrigen auch die eigene Vermögensschadenhaftpflichtversicherung nicht.

Dieses ganze Thema „Betriebsschließungen“ ist extrem tricky. Da sollten die Makler sehr, sehr vorsichtig agieren. Sie sollten dem Kunden immer raten, sich Rat bei fachkundigen Anwälten einzuholen. Auf jeden Fall sollte dieser 15-Prozent-Kompromiss nicht ungeprüft akzeptiert werden, weil das teilweise zu hohen Verlusten für die betroffenen Gewerbetreibenden führen kann.

[timecode 4'54 min.] **Gerle: Müssen die Makler jetzt mehr auf ihre Haftung achten als vorher?**

Wirth: *Sie sollten ihren Kunden nicht zur Annahme dieser Zahlungsregelung raten. Das sind teilweise auch Vergleichsvorschläge, die sehr, sehr weit gehen und die Zahlungen bei solchen Infektionen auch für die Zukunft ausschließen. Das kann tatsächlich sehr teuer werden.*

Aber man muss auch ganz allgemein sagen: Natürlich muss aufgepasst werden. Auch nach der Vermittlung einer Versicherung sind Makler gegenüber ihren Kunden in der Pflicht. Die Maklerverträge sind Dauerschuldverhältnisse und werden auch in der aktuellen Situation nicht außer Kraft gesetzt. Deswegen dürften jetzt in vielen Fällen die Versicherungsmakler sogar verpflichtet sein, proaktiv auf die Kunden zuzugehen, die von einer Schließung betroffen sind und entsprechende Versicherungen abgeschlossen haben. Sie müssen also ihre Kunden ansprechen, dafür sorgen, dass die Schadensmeldungen unverzüglich an die Versicherung weitergeleitet werden.

... und dann muss vielleicht noch daran gedacht werden, dass viele Betriebe keinen Publikumsverkehr mehr haben und leer stehen. Da könnte die Gefahr von Einbrüchen oder Vandalismus erhöht sein, sodass beispielsweise die Geschäftseinheit- oder Gebäudeversicherung wegen Gefahrerhöhung über den Leerstand informiert werden sollte.



GFC (not the 'Global Financial Crisis') Podcast Episode 1: Interview mit Norman Wirth zu Auswirkungen der Coronavirus-Krise auf deutsche Versicherungsmakler

Grundsätzlich kann ich nur dringend raten, proaktiv auf die Kunden zuzugehen, auch auf die Privatkunden, und zu sagen: „Ich bin da. Ich stehe Ihnen in der Krise bei.“ Das hilft häufig auch, Kündigungen von Versicherungsverträgen zu vermeiden. Da gibt es schließlich noch andere Möglichkeiten: Stundung, Beitragsfreistellung etc. Da sind die Makler mit ihrer Beratungsleistung jetzt gefragt.

[timecode 6'18 min.] **Gerle:** Sind die Hilfsangebote der Politik für die Makler ausreichend?

Wirth: *Wir sehen aktuell für die Maklerschaft im Allgemeinen nicht den Bedarf, bei der Politik gesonderte Hilfsangebote abzufordern. Aktuell ist vor allem zivilgesellschaftliche Solidarität gefragt. Die gesetzlichen Maßnahmen sollen zuerst denen helfen, denen von heute auf morgen vollständig die Existenz weggebrochen ist oder wegzubrechen droht: Laden- und Imbissbesitzer, Kunst- und Kulturbranche, Unternehmen in der Tourismusbranche und andere. Unsere Branche zähle ich bewusst hier nicht dazu. Wir werden jetzt nicht jammernd zur Politik rennen, sondern sollten diejenigen unterstützen, die es am nötigsten haben. Wir sehen es absolut positiv, was die Bundesregierung und auch die Länder und Kommunen bereits auf die Beine gestellt haben. Wenn es im Einzelfall Makler oder Maklerunternehmen betrifft, denen doch das Geschäft wegbricht, dann glaube ich, dass die gigantischen Hilfsprogramme, die bereits aufgelegt wurden, auch greifen müssten ...*

[timecode 7'10 min.] **Gerle:** ... „greifen müssten“ heißt, es müsste ausreichend sein?

Wirth: *Wir halten die bereits beschlossenen und in Planung befindlichen Maßnahmen aktuell für ausreichend. Von Erleichterungen bei der Kurzarbeit bis zu Verbesserungen im Insolvenzrecht und Zuschüssen wird hier viel geboten. Äußerst kulante Stornoregelungen bietet inzwischen auch schon nahezu jede Versicherungsgesellschaft an. Sollte sich – was hoffentlich nicht eintreten wird – für unsere Mitglieder die Situation dennoch deutlich verschlechtern, bin ich überzeugt, dass wir dann gemeinsam mit Staat und Branche Lösungen finden werden.*

[timecode 7'37 min.] **Gerle:** Abschließende Frage: Welche Dienstleistungen bietet der AfW seinen Mitgliedern in der Krise?

Wirth: *Der AfW als Verband – und so wie wir aufgestellt sind mit unserer Geschäftsstelle, mit dem Vorstand, mit denen, die aktiv handeln – ist „Corona ready“. Wir sind so aufgestellt, dass wir unsere bisherige Arbeit weitermachen können.*

Und das ist schon ein dickes Brett, weil wir weiterhin die großen Themen wie den geplanten Provisionsdeckel und die BaFin-Aufsicht haben. Bei dem Wechsel der Aufsicht für die 34f-Vermittler steht zum Beispiel weiterhin der Zeitplan, dass wir hier im Mai/Juni schlimmstenfalls mit dem Gesetzgebungsverfahren durch sind. Wir werden alles dafür tun, das zu verhindern. Wir haben weiter das Thema Verschärfung des Geldwäschegesetzes zum Jahreswechsel und sind da aktuell auch aktiv mit guten Partnern tätig, um unseren Mitgliedern hier gute Handlungsempfehlungen geben zu können.



GFC (not the 'Global Financial Crisis') Podcast Episode 1: Interview mit Norman Wirth zu Auswirkungen der Coronavirus-Krise auf deutsche Versicherungsmakler

Und gerade beim Thema Corona sehen wir uns in der Pflicht, hier vor allem zu informieren. Das haben wir bereits sehr aktiv getan. Auf der Webseite des AfW gibt es viele Informationen, auch zu den Hilfsprogrammen, täglich aktualisiert.

Vielen Dank für das Gespräch, Herr Wirth!

(Umfang: 1.495 Wörter, 10.693 Zeichen inkl. Leerstellen, ohne Überschrift – Länge Interview: 8:41 min.)