

Zusammenarbeit Fremdversicherern

bei

Category: Firmenkunden, Privatkunden, Übergreifend

28. August 2023

Als unabhängige Versicherungsmakler sind wir in der glücklichen Lage, eine Zusammenarbeit mit [fast allen relevanten Versicherungsgesellschaften](#) begründet zu haben und somit auf deren Produkte zurückgreifen zu können. Dadurch können wir unseren Kunden ein sehr breites Spektrum anbieten und für den jeweiligen Bedarf den optimalen Versicherer auswählen.

Allerdings arbeiten nicht alle Versicherungsgesellschaften mit Maklern zusammen. Im heutigen Blogartikel möchten wir die Hintergründe genauer beleuchten und erklären, welche Auswirkungen dies die Zusammenarbeit mit unseren Kunden hat.

Voraussichtliche Lesedauer: 5 Minuten

Zu den Gründen

Grundsätzlich sind wir sehr daran interessiert, mit allen Versicherungsgesellschaften zusammenzuarbeiten. Das gilt in besonderem Maße für Versicherer, die attraktive Produkte für unsere Kunden in Hinblick auf die Qualität und das Preis-/Leistungsverhältnis haben. Von den circa 200 wichtigsten Versicherungsgesellschaften konnten wir mit etwa 90% entweder eine direkte Zusammenarbeit oder eine Kooperation über unsere Maklergenossenschaft VEMA eG vereinbaren.

Die übrigen 10% der Versicherer haben bisher eine Zusammenarbeit verweigert. Zum Teil erfolgt dies ohne Begründung. Einige Versicherer haben uns ihre Gründe allerdings dargelegt. Die am häufigsten genannten sind:

- **Keine Provisionszahlung:** Einige Versicherer teilten uns mit, dass sie nicht mit uns zusammenarbeiten können, da sie in ihre Versicherungsbeiträge keine Vermittlungsprovision einkalkuliert haben. Auch wenn wir ein auf Gewinnerzielung ausgerichtetes Wirtschaftsunternehmen sind, steht bei der Vermittlung oder Betreuung von Versicherungsverträgen nicht die Provision im Vordergrund. Bietet ein Produktanbieter für unsere Kunden einen relevanten Mehrwert, würden wir diesen auch ohne Provisionszahlung vermitteln, beispielsweise durch die Vereinbarung eines Betreuungshonorars. Bei den meisten Versicherern halten wir die Begründung ohnehin für vorgeschoben. Viele dieser Anbieter bezahlen tatsächlich Vermittlungsprovisionen an Vergleichsportale oder andere Zuträger (sog. „Affiliates“) . Es ist davon auszugehen, dass diese Anbieter nicht wollen, dass ein Versicherungsmakler seinen Kunden im Schadenfall oder bei der Optimierung der Verträge unterstützt.
- **Zusammenarbeit mit Exklusivvertrieb:** Der Versicherer hat sich dafür entschieden, seine Produkte ausschließlich über bestimmte Finanzvertriebe zu vermitteln. Dies ist aus unserer Sicht ein Zeichen dafür, dass der Versicherer seine eigenen Produkte an sich als nicht konkurrenzfähig ansieht. Über (strukturierte) Finanzvertriebe ist es nämlich erheblich einfacher, Vermittler durch hohe Provisionsanreize zum Verkauf von Produkten zu animieren. Versicherungsmakler, die per Gesetz ihren Kunden und nicht den Versicherern verpflichtet sind, prüfen die Produktqualität im Regelfall deutlich kritischer. Hier ist vor allem die **Generali** mit ihren (ehemaligen) Tochterunternehmen **Central**, **Advocard** und **Aachen Münchener** zu nennen, die ihre Produkte ausschließlich über die Deutsche Vermögensberatung (DVAG) vertreiben. Auch die **DEKA** (Sparkassen) und **Union Investment** (Volksbanken) arbeiten

nicht mit Maklern zusammen. Diese sind zwar keine Versicherer, bieten aber versicherungsähnliche Produkte (vor allem Riesterverträge) an.

Rechtliche Gründe für Ablehnungen

Nicht nur geschäftspolitische Entscheidungen haben dazu geführt, dass Versicherer nicht mit Maklern zusammenarbeiten. Auch rechtliche Gründe können dazu führen. In besonderem Maße betrifft das die Zusammenarbeit mit gesetzlichen Krankenkassen wie die **Techniker Krankenkasse**, **DAK** oder **AOK**. Zwar können wir die [Mitgliedschaften nahezu aller Krankenkassen vermitteln](#), allerdings dürfen die Krankenkassen als Anstalten des öffentlichen Rechts nicht mit Maklern korrespondieren.

Etwas komplizierter ist die Situation bei Bausparkassen wie **Wüstenrot**, **BHW**, **LBS** oder **Schwäbisch Hall**. Diese können zwar mit Versicherungsmaklern zusammenarbeiten, verlangen aber bei Bausparverträgen, die der Makler nicht selbst vermittelt hat, eine auf eine natürliche Person ausgestellte Vollmacht. Damit verweigern diese bei bestehenden Verträgen die Zusammenarbeit mit allen Maklern, die wie wir in Form einer GmbH organisiert sind.

Zusammenarbeit mit Direktversicherern

Wir greifen bei unserer Arbeit vereinzelt auch auf Direktversicherer wie Europa, Hannoversche Leben oder Bavaria Direkt zurück. Das sind Versicherer, welche überwiegend online arbeiten und über keine Außendienstbetreuung verfügen. Viele Direktversicherer sind aber nicht einmal bereit, uns Vertragsdokumente auf Anforderung zur Verfügung zu stellen. Sie reagieren trotz Vollmacht entweder gar nicht oder verweisen darauf, dass Sie als Kunde Zugang zu allen

Informationen über das Kundenportal des Versicherers haben. Besonders stur zeigen sich die **HUK24, Admiral Direkt, Cosmos Direkt, Allianz Direct** und **R+V24**. Gerne drohen solche Versicherer auch damit, ihren Kunden Gebühren für das Ausstellen einer Vertragskopie an uns in Rechnung zu stellen. Besonders aggressiv ist hier die **WGV**, die Gebühren von bis zu 50€ für eine PDF-Datei (!) verlangt hat. Auch die Versicherungsdienste verschiedener Autohersteller wie **VW, BMW** oder **Jaguar** zeigen sich wenig kooperativ.

Zum Schutz der Ausschließlichkeit

Einige Versicherungsgesellschaften arbeiten überwiegend mit einem eigenen Stammvertrieb (sog. Ausschließlichkeitsorganisation) zusammen. Unabhängigen Maklern wird eine Zusammenarbeit gelegentlich ermöglicht, bei einigen Versicherern aber auch vollständig verweigert. Manche Versicherer beschützen ihre Ausschließlichkeit dabei wie eine Löwenmutter ihre Junge. Diese verweigern oder verzögern dann Auskünfte, setzen ihre Berater auf Rückwerbeversuche an oder bestrafen ihre Kunden und uns damit, dass sie sämtlichen Original-Schriftverkehr nur noch per Post an uns schicken und Sie als Kunden ganz außer Acht lassen. Hier tut sich in besonderem Maße die **Debeka** hervor, aber auch die **HUK Coburg, LVM, DEVK, Mecklenburgische** und die **Neue Leben**.

Run-Off-Gesellschaften und bedenkliche Lebensversicherer

In den vergangenen Jahren haben einige Lebensversicherer ihr Neugeschäft eingestellt, verkauft oder an sog. „Run-Off-Gesellschaften“ ausgelagert. Diese Verträge werden dann von winzigen, call-center-artigen Teams verwaltet, sodass Anfragen oft gar nicht bearbeitet werden oder extrem lang dauern.

Häufig ist es nicht sinnvoll, diese Verträge fortzuführen. Allerdings sollte die Entscheidung erst nach einer Vertragsprüfung getroffen werden, für die bestimmte Informationen benötigt werden. Besonders große Probleme in diesem Bereich gibt es bei der **LPV Lifestyle Protecion** (ehemals **Postbank Lebensversicherung**), **Credit Life**, **Targo Versicherung** und **Proxalto**. Hinzu kommen Lebensversicherer mit bedenklichem Ruf wie beispielsweise die **Prisma Life**.

Auswirkungen auf unsere Zusammenarbeit mit Ihnen

Wie oben beschrieben, spielt es für uns in der Vertragsbetreuung keine Rolle, ob wir von der Versicherungsgesellschaft eine Vergütung erhalten oder nicht. Entscheidend ist für uns ausschließlich, ob der Versicherungsvertrag einen Mehrwert für Sie bringt oder nicht. Wir empfehlen Ihnen niemals eine Vertragskündigung, nur weil der Versicherer nicht mit uns zusammenarbeitet.

Allerdings können wir in den beschriebenen Fällen nicht immer unsere volle Dienstleistung darstellen und Ihnen den größten Teil der Arbeit abnehmen. Bei Versicherern, die nicht mit uns kooperieren, benötigen wir künftig Ihre Zuarbeit. Sollten Informationen für die Vertragsanalyse oder Betreuung notwendig sein, werden wir Sie darum bitten, diese beim Versicherer anzufordern. Sie erhalten dafür von uns eine konkrete Aufstellung der benötigten Unterlagen und Informationen.

Relevant sind solche Verträge auch für Ihren Zugang zu [unserem Kundenportal](#). Da wir von den Versicherern keine aktuellen Unterlagen erhalten, können wir Vertragsinformationen wie die Beitragshöhe oder Versicherungssummen nicht einpflegen. Stellen Sie uns erhaltene Dokumente aber als Scan, Whatsapp-Foto oder [per Upload](#) zur Verfügung, pflegen wir den Vertrag gerne nach.

Sie wünschen nähere Informationen zum Thema? [Kommen Sie gerne auf uns zu!](#)

©Bild: Constantin Wenning/Unsplash