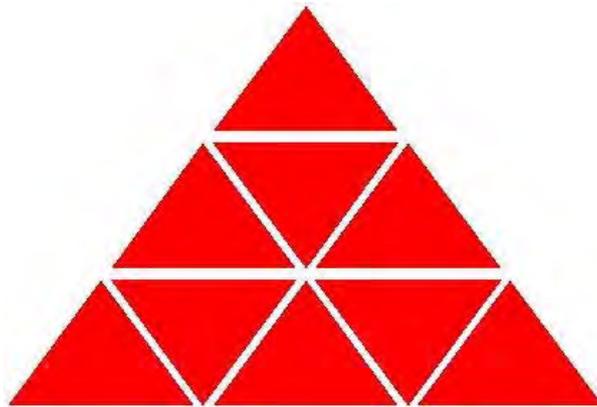


Volker Spiegel



Sand im Getriebe

Jäger der Schwarzen Schafe

VMV

Verband marktorientierter Verbraucher e.V.

**Ein Weg wird zur Straße,
wenn ihn viele gehen.
Unrecht wird nicht zu Recht,
nur weil es viele tun.**

Allein kann niemand
die Welt verändern,
aber jeder kann mithelfen,
und sie dort, wo er steht,
ein wenig menschlicher machen

VMV
Verband marktorientierter Verbraucher e.V.

Böse Zungen behaupten, die Deutsche Assekuranz bedürfe heute mehr denn je den weniger intelligenten Verbraucher, um in der gewohnten Art überhaupt noch überleben zu können.

Der Verbraucher, der nicht bereit und in der Lage ist, sich selbst zu informieren und mitzurechnen, wird teilweise mit weit überhöhten Beiträgen über den Tisch gezogen und mehr oder weniger gekonnt ausgenommen.

Damit wird die Assekuranz – zumindest aus Sicht kritischer Verbraucher – zu einer gewaltigen Geldvernichtungsmaschine, die alles und jeden, der sich ihr in den Weg stellt, platt macht oder es zumindest versucht.

Es mag für Ihre Ohren vielleicht bitter klingen, aber es ist die Wahrheit, mit der Sie als Versicherungsmakler in der Vergangenheit wahrscheinlich auch schon mehr als einmal konfrontiert wurden.

Einige Gesellschaften mit durchaus bekannten Namen sind ständig bemüht, die Wahrheit dieser Aussagen immer wieder unter Beweis zu stellen.

Man könnte sogar anmerken, manche von ihnen haben es in die Kunst der Ausbeutung ahnungsloser und gutgläubiger Verbraucher zu einer wahren Meisterschaft gebracht.

Sie könnten auch sagen, es ist – solange gewisse Mindestspielregeln eingehalten werden - nicht verboten, von der Dummheit der Mitmenschen hervorragend zu leben. Aber das ist dann vielleicht doch etwas zu spitz formuliert.

Dabei tun die Gesellschaften nicht einmal etwas Ungesetzliches, und ein schlechtes Gewissen haben die meisten Vorstände ohnehin nicht.

Schließlich haben wir in Deutschland Vertragsfreiheit, und, wir sind sogar noch stolz darauf.

Das bedeutet im Klartext:

- Bei uns in Deutschland kann jeder seine Waren und Dienstleistungen zu einem ihm genehmen Preis anbieten.
- Solange die Gesellschaften und ihre Vertreter genügend dumme – sprich, schlecht informierte – Verbraucher finden, die ihnen ihren aufpolierten überteuerten Schrott abkaufen, ist – zumindest für sie – die Welt noch in Ordnung.
- Ob der geforderte Preis in irgendeiner Weise gerechtfertigt ist oder nicht, interessiert niemanden und hat nach Meinung der Vorstände auch niemanden zu interessieren.

Der VMV Verband marktorientierter Verbraucher e. V. hat es sich zur Aufgabe gemacht,

- interessierte und kostenbewusste Verbraucher zu informieren,
- sie behutsam an ihre Eigenverantwortung heranzuführen und
- ihnen gleichzeitig Lösungsvorschläge zu machen, wie sie mehr Sicherheit für ihr sauer verdientes Geld bekommen können.

Die Aufgabe, die wir uns vorgenommen und die Ziele, die wir uns gesetzt haben, sind mit Sicherheit nicht einfach zu erreichen, denn wir haben es mit mächtigen Gegnern zu tun, die, wenn es darum geht, ihre Gewinne zu sichern, vor nichts zurückschrecken.

Wenn Sie wollen, können Sie bei uns mitmachen.

Aber lesen Sie erst einmal weiter, damit Sie sich eine eigene Meinung bilden können.

Lage

Der Durchschnittshaushalt in Deutschland hat sieben Versicherungsverträge, die er bei vier verschiedenen Gesellschaften beziehungsweise deren Vertretern abgeschlossen hat.

Kommt ein Hund dazu, werden es acht Verträge und ein weiterer Vertreter wird versuchen, seinen Rüssel in den Trog zu stecken, um wenigstens ein möglichst großes Stück von dem zu verteilenden Kuchen abzubekommen, der für alle, die satt werden wollen, ohnehin nicht reichen wird.

Ein vollkommen unübersichtlicher Markt mit Beitragsunterschieden von teilweise sogar mehreren hundert Prozent bei durchaus vergleichbaren Leistungen tut ein Übriges und sorgt für völlige Verwirrung.

Die meisten Verbraucher sind überfordert und geben auf.

Die Folge:

- 90 Prozent aller Haushalte in Deutschland sind falsch versichert oder
- Bezahlen zumindest viel zu viel für einen meist ungenügenden Versicherungsschutz.
- Die Vorsorge für Pflegebedürftigkeit und Alter kommt zu kurz.

- Die Altersarmut ist vorprogrammiert.

Wenn ein Versicherungsmakler – wie Sie zum Beispiel - einen solchen Kuchen von seinem Mandanten übernehmen will, hat er keine andere Wahl.

Er muss erst einmal gründlich Ordnung schaffen

Es bleibt ihm zwangsläufig nichts anderes übrig, als vier oder fünf Vertretern unterschiedlicher Gesellschaften den Stuhl vor die Tür zu setzen und diese möglichst einbruchsicher zu verrammeln.

Wenn er selbst überleben will, muss er das auch noch möglichst schnell tun, damit er endlich in Ruhe für seine Mandanten arbeiten kann. An diesem Punkt wird er wohl oder übel eine grundlegende Entscheidung treffen müssen.

Er muss sich darüber klar werden

- was er will,
- welchen Weg er einschlagen will und
- welche Mittel er einzusetzen bereit ist.

Wenn er zu denen gehört, die immer Angst haben, sich irgendwo unbeliebt zu machen, und nie jemandem auf die Füße treten wollen, wird er es mit Sicherheit schwer haben. Er wird sehr viel Zeit brauchen, bis er auch nur zu halbwegs brauchbaren Ergebnissen kommen wird.

Natürlich können Sie immer zu allen Gesellschaften und ihren Sachbearbeitern lieb und nett sein. Sie können brav abwarten und die bestehenden Verträge erst zu den jeweiligen Ablaufdaten kündigen, um sie erst dann durch günstigere neue Verträge ersetzen.

Allerdings würde Ihre Gutmütigkeit von den meisten Gesellschaften sehr schnell als Schwäche ausgelegt werden. Wahrscheinlich würde man Ihnen sogar unterstellen, dass Sie die Regeln des Spiels ohne Regeln nicht oder zumindest noch nicht richtig beherrschen.

Wenn Sie allerdings Mut haben und sich nicht scheuen, sich zumindest bei einigen Gesellschaften und deren Mitarbeitern unbeliebt zu machen, können Sie natürlich auch den harten Weg einschlagen. Dann werden Sie – schon im Interesse Ihrer Mandanten – jede sich bietende Gelegenheit nutzen, um die Verträge - auch vor dem eigentlichen Ablaufdatum - mehr oder weniger elegant zu beenden.

Ganz legal natürlich, ganz legal, denn einen anderen Weg würde ich einem Profi wie Ihnen nie vorschlagen.

Mit falschen Schadensanzeigen arbeiten doch ohnehin nur Amateure.

Nur um einen Versicherungsvertrag vorzeitig kündigen zu können, wagen sich immer noch hungrige Vertreter auch schon mal auf teilweise sehr dünnes Eis und wundern sich, dass sie irgendwann einbrechen.

Was müssen die Jungs für einen Hunger haben!

Sie übersehen in ihrem blinden Eifer völlig, dass sie sich gleichzeitig auch in die Hand ihrer Mandanten begeben, die den Fehltritt bei passender oder auch unpassender Gelegenheit gnadenlos ausnützen können und oft genug auch ausnützen werden.

Ich habe Fälle erlebt, da wurden Vertreter noch nach Jahren von ihren eigenen Kunden, denen sie einmal „geholfen“ hatten, hemmungslos erpresst.

Eine frisierte Schadenanzeige wurde richtig teuer.

Für den Profi, und als Profi möchte ich Sie einstufen, gibt es genug viel elegantere Möglichkeiten, die eine oder andere Gesellschaft mit „etwas gutem Zureden“ dazu zu bringen, dass sie mehr oder weniger freiwillig auf ihre Verträge verzichten und Ihnen das Feld – meistens sogar kampflos – überlassen.

Sie werden sehen, gut zureden hilft immer.

Besonders wenn Sie ein paar schlagkräftige Argumente in der Hinterhand haben, werden Sie gewinnen.

Zugegeben, die Argumente, die Sie vorbringen, werden mit Sicherheit nicht allen Leuten gefallen, aber das müssen sie ja auch nicht. Hauptsache die Argumente reichen aus, um Ihre Gegenseite zum Nachgeben zu bringen.

Der Zweck heiligt bekanntlich die Mittel.

Sehen wir uns die verschiedenen Möglichkeiten, die zum Ziel führen, doch einfach einmal an!

Danach können Sie immer noch entscheiden,

- wie Sie vorgehen wollen und
- ob Sie meine Vorschläge umsetzen wollen.

Zunächst einmal sollten Sie alle Hemmungen über Bord werfen.

Haben Sie Hemmungen?

Ich hoffe nicht!

Warum sollte ein Versicherungsmakler – wie Sie zum Beispiel – Rücksicht auf die Interessen eines Versicherungsunternehmens nehmen, das sich – aus welchen Gründen auch immer – weigert, mit ihm oder vielleicht auch ganz allgemein mit Versicherungsmaklern zusammen zu arbeiten?

Die Verweigerung einiger Gesellschaften, mit Maklern Courtagevereinbarungen zu treffen, liegt mit Sicherheit nicht im Interesse der Gemeinschaft aller Verbraucher, denen nur mit einem transparenten Markt mit vergleichbaren Leistungen geholfen werden könnte.

Die Verweigerung dieser Gesellschaften ist zugleich eine Kriegserklärung, besser gesagt sogar eine doppelte Kriegserklärung

- gegen die Gemeinschaft der Verbraucher, die um ihre Rechte gebracht werden und

- gegen die Makler, die in ihrer Arbeit für ihre Mandanten behindert werden.

Die Vorstände der betroffenen Gesellschaften werden diese Auffassung sicherlich nicht teilen, aber die haben ja auch nicht – wie Sie als Versicherungsmakler – die Interessen der Verbraucher zu vertreten.

Deshalb müssen Sie sich kaum Vorwürfe machen, wenn es schon mal zu Reibereien mit den Gesellschaften kommt, denn Sie, Sie haben den Krieg nicht begonnen.

Dieser Krieg wurde Ihnen aufgezwungen.

Dieser sinnlose Kleinkrieg sollte – schon im Interesse der Verbraucher – möglichst schnell beendet werden, denn er kostet mehr Geld, als unsere Gesellschaft es sich leisten kann, für solchen Unfug auszugeben.

Letzter Ausweg wäre eine gesetzliche Regelung, die alle Versicherer zwingen würde, mit allen zugelassenen Versicherungsmaklern zusammenzuarbeiten.

Obwohl sicherlich richtig und vernünftig, werden wir auf diese vernünftige Lösung wohl noch sehr lange warten müssen. Zu groß und zu mächtig ist die Lobby der Versicherer.

Da spielen ein paar Millionen Euro mehr oder weniger, die ohnehin nur unbedarften Verbrauchern aus der Tasche gezogen werden, nun wirklich keine Rolle.

Das Ziel eines transparenten Versicherungsmarktes wird also noch eine Weile in weite Ferne gerückt werden.

Gleichwohl werden Sie als verantwortungsbewusste Versicherungsmakler diesen Krieg im Interesse Ihrer Mandanten und natürlich auch im eigenen Interesse führen müssen, wenn Sie sich nicht selbst untreu werden wollen.

Natürlich können Sie auch weglaufen.

Vor Ihrer Aufgabe.

Vor Ihrer Verantwortung für Ihre Mandanten.

Vor dem Druck der Gesellschaften.

Manche Leute sind ihr ganzes Leben immer vor irgendetwas auf der Flucht.

Auch vor sich selbst – oder hauptsächlich vor sich selbst.

Und wie lange wollen Sie noch weglaufen?

Im Kampf für die Rechte unserer Mandanten haben wir starke, wenn vielleicht auch nicht immer ganz freiwilligen Partner, die über ihre Rolle in diesem Streit alles Andere als glücklich sein dürften.

Aber die Rechtsschutzversicherer werden kaum eine Möglichkeit haben, in derartigen Streitfällen unseren Mandanten ihren Kostenschutz zu versagen.

Umgangsformen

Regel Nummer 1: Bleiben Sie höflich.

Selbst wenn Sie den einen oder anderen Vorstand der einen oder anderen Gesellschaft aufgrund Ihrer längeren Erfahrung für einen ausgemachten Trottel halten, müssen Sie ihm die Wahrheit, selbst wenn Sie in der Sache Recht haben sollten, ja nicht unbedingt ins Gesicht sagen – und auch nicht schreiben, versteht sich.

Diese Leute, die da ganz oben an den Schaltstellen der Macht sitzen, verdienen in der Regel mehr Geld als Sie und außerdem sind sie auch noch nachtragend wie indische Elefantenkühe.

Mit Elefanten legt man sich nicht an.

Grundsätzlich nicht.

Zumindest nicht persönlich.

Vorstände kommen gleich nach dem Lieben Gott. Mit unter sogar vor ihm.

Zumindest in einigen Gesellschaften.

Die Hauptaufgabe vieler Vorstände ist es, ihren Vorstandssessel zu verteidigen, eine Aufgabe, die sie voll ausfüllt.

Vorstände haben Visionen.

Vorstände haben Visionen zu haben.

Jeder Vorstand, der etwas auf sich hält, hat Visionen, aber nicht immer unbedingt Ahnung, von dem, was er tut oder zumindest tun sollte.

Muss er auch nicht.

Dafür hat er seine Abteilungsleiter.

Mit den Abteilungsleitern sollten Sie sich gut stellen. In vielen Unternehmen sind sie oft die Einzigen, die noch wirklich Ahnung haben und wenigstens wissen, wovon sie reden.

Lesen und Schreiben können Sie bei den Abteilungsleitern in der Regel voraussetzen, und im VVG kennen sie sich auch aus.

Damit haben Sie als Versicherungsmakler im Gespräch mit den Abteilungsleitern wenigstens schon mal eine gemeinsame Grundlage, auf der Sie bauen können.

Viele Abteilungsleiter sind mit den Arbeitsabläufen in ihren Häusern keineswegs mehr einverstanden, und so finden Sie, wenn Sie höflich bleiben, oft genug ein offenes Ohr, um auch größere Probleme unbürokratisch aus der Welt zu schaffen.

Die Abteilungsleiter haben in der Regel auch genug Erfahrung im Umgang mit Versicherungsmaklern. Sie sind also durchaus in der Lage, den Ärger einzuschätzen, den ihnen

ein verärgerter Makler machen kann und sie werden zumindest versuchen, ihn zu vermeiden!

Der Umgang mit den Gruppenleitern – Neudeutsch heißen sie jetzt Teamleiter – kann sich schwieriger gestalten, denn sie wissen leider nicht immer, was sie tun.

Teilweise sind sie noch sehr jung und erst seit Kurzem auf ihren Posten. Da schießen sie schon mal über ihr Ziel hinaus. Weil sie glauben, sie müssten sich unbedingt profilieren, wagen sie sich mitunter auf sehr dünnes Eis, wundern sich dann aber, wenn sie einbrechen.

„Wenn mehr Makler mehr über ihre Rechte wüssten, könnten sie uns das Leben zur Hölle machen“, sagte mir einmal ein Abteilungsleiter eines großen deutschen Versicherers unter vier Augen.

Der Mann hatte Recht.

Viele Versicherungsmakler kennen nicht die Spielregeln oder sie haben – aus welchen Gründen auch immer – Hemmungen, sich bei den Gesellschaften durchzusetzen.

Die Gesellschaften ihrerseits nützen diese Schwächen gnadenlos aus. Sie sichern sich Vorteile, die ihnen nicht zustehen, und sie werden sich diese Vorteile so lange weiter sichern, wie sich die Makler von ihnen wie die Tanzbären an der Nase herumführen lassen.

Ein einzelner Makler, der es in Kauf nimmt, sich bei ein paar Gesellschaften unbeliebt zu machen, kann mit seinen

durchaus berechtigten Anliegen bereits eine Menge Menschen im Unternehmen beschäftigen, und er hat keinen Grund, auf irgendjemanden besondere Rücksicht zu nehmen.

Eine berechtigte Vorstandsbeschwerde, die gleichzeitig in Kopie auch noch an den Aufsichtsrat geht, oder Mitteilungen an das BaFin und den Ombudsmann beschäftigen das Beschwerdemanagement für viele Stunden, denn sie müssen ja in irgendeiner Weise beantwortet werden.

Wenn ein paar tausend Makler diesen Weg einschlagen, können wir entweder ein paar tausend Sachbearbeiter in Lohn und Brot bringen oder vielleicht doch die Gesellschaften zu einem Umdenken im Umgang mit Versicherungsmaklern bewegen.

Wir müssen es nur versuchen.

Ein Weg wird zur Straße, wenn ihn viele gehen.

Wenn wir es aber nicht wenigstens versuchen, werden wir es nie herausfinden.

Wir brauchen Urteile, die bestimmte Sachverhalte eindeutig klären, aber wir werden diese Urteile nur bekommen, wenn wir es auch tatsächlich auf eine Klage ankommen lassen.

So lange es noch Gesellschaften gibt, die ihre Mitarbeiter anweisen, Maklervollmachten ungestraft zu ignorieren und die Korrespondenz, die nicht als Einschreiben

kommt, in den Papierkorb zu werfen, sind wir von einer Umsetzung der allgemeinen Spielregeln noch weit entfernt.

Der Ton, den die Jungs mitunter am Telefon anschlagen, ist im Umgang mit Maklern nicht immer angemessen. Ganz offensichtlich sind sie eher den Umgang mit ihren Ausschließlichkeitsvertretern gewöhnt und verkennen somit einige wichtige Voraussetzungen:

Wir sprechen nicht für uns sondern für unsere Mandanten.

Als Versicherungsmakler, der seine Rechte kennt, haben Sie keinen Grund, vor irgendjemandem zurückzustecken oder sich gar einschüchtern zu lassen.

Brechen Sie ein hoffnungsloses Gespräch ab!

Ihre Zeit ist viel zu kostbar, um sie an dumme Menschen zu verschwenden.

Steht auf der Rückseite meiner Visitenkarte.

Verlangen Sie jemanden, der Lesen und Schreiben kann!

Lassen Sie sich mit dem Abteilungsleiter verbinden und beenden Sie das Trauerspiel mit dem Gruppenleiter.

Die Sachbearbeiter von heute sind auch nicht mehr das, was sie früher einmal waren.

In den Call-Centern sitzen sie inzwischen zu tausenden und nehmen sich fürchterlich wichtig.

Berlin, Hamburg, München.

Wer gerade frei ist, geht dran.

Ans Telefon.

Fachwissen wird durch Arroganz ersetzt.

Viele Sachbearbeiter schaffen es gerade noch, ein paar Textbausteine – falsch natürlich – zusammensetzen.

Rechtschreibung ist Glücksache, und Glück ist selten.

Mein Rekord steht bei 12 Fehlern in 8 Zeilen.

Mitunter muss man schon froh sein, wenn die Sachbearbeiter wenigstens halbwegs verständliches Deutsch sprechen können.

Sie können aber auch Glück haben.

Dann stoßen Sie auf einen Sachbearbeiter, der ausnahmsweise sogar einmal weiß, wovon er redet.

Der gibt Ihnen dann – weil ihm der Vorgang bereits peinlich ist, offen zu, dass alles falsch gelaufen ist und von Grund auf geändert werden muss.

Er verspricht, alles Notwendige zu veranlassen, und dann, dann können Sie nur noch hoffen, dass er die Angelegenheit auch tatsächlich erledigt.

Wenn Sie den netten Menschen noch einmal sprechen wollen, landen Sie erneut in einem Call-Center.

Irgendwo in Deutschland.

Berlin – Hamburg – Leipzig.

Wer gerade frei ist, geht dran.

Das Spiel beginnt von neuem.

Vorsicht ist im Umgang mit den Mitarbeitern der Schadenabteilungen – den Schädlingen – immer angeraten.

Kein Versicherer zahlt freiwillig mehr als er muss, und auch das, was sie müssen, tun sie nicht immer freiwillig.

Schon aus diesem Grunde finden Sie in den Schadenabteilungen der großen Gesellschaften in der Regel die besten Leute.

Sie verstehen ihr Geschäft, weil sie ihren Beruf von der Pike an gelernt haben, und sie beherrschen auch das VVG gut genug, um jede sich bietende Möglichkeit einer Ablehnung herauszufinden oder die Schadenzahlungen wenigstens herabzusetzen.

Schließlich ist es doch weitaus wichtiger, zu wissen, wie man den Schaden eines Kunden richtig und juristisch einwandfrei ablehnt, als zu wissen, wie man einen Kunden richtig versichert.

Wenn Sie sich mit den Schädlingen anlegen wollen, müssen Sie gut sein.

Oder besser!

Und Sie dürfen genau wie die Schadensachbearbeiter keine Hemmungen haben, eine Angelegenheit auch einmal vor Gericht auszutragen.

Natürlich nur im Interesse Ihrer Mandanten.

Grundregeln

**Behaupten Sie nie etwas,
was Sie nicht beweisen können!**

**Behaupten Sie nie etwas,
was Sie nicht beweisen wollen!**

**Stellen Sie nie Forderungen,
die Sie nicht durchsetzen können!**

**Stellen Sie nie Forderungen,
die Sie nicht durchsetzen wollen!**

**Drohen Sie nicht,
wenn Sie Ihre Drohung nicht wahr machen können!**

**Drohen Sie nicht,
wenn Sie Ihre Drohung nicht wahr machen wollen!**

Konversation

Haben Sie ein eigenes VVG?

Ein eigenes Versicherungsvertragsgesetz.

Nein?

Gut!

Hervorragend!

Dann haben wir wenigstens schon eine gemeinsame Grundlage, auf der wir aufbauen können.

Und, lesen Sie auch ab und zu darin?

Haben Sie in Ihrem Unternehmen auch Mitarbeiter, die lesen und schreiben können?

Sie können es offenbar nicht. Sonst hätten Sie mir nicht diesen Brief vom geschickt.

Es war nett mit Ihnen zu plaudern.

Aber jetzt geben Sie mir jemanden, der wenigstens weiß, wovon er redet!

Sie können es offenbar nicht. Sonst hätten Sie mir nicht diese unqualifizierte Antwort gegeben.

Wer ist Ihr Abteilungsleiter?

Pause

Nein!

Ich will nicht Ihren Teamleiter sprechen.

Ich habe Sie nach dem Namen Ihres Abteilungsleiters gefragt.

Rede ich eigentlich kein Deutsch?

Ihr Abteilungsleiter ist nicht zu sprechen? Und seine Durchwahl dürfen Sie mir auch nicht geben.

Gut, dann werde ich Ihren Vorstand anrufen.

Ich werde ihm sagen, dass sein Abteilungsleiter für Makler nicht zu sprechen ist.

Mal sehen, was der wohl dazu meint.

Meine Zeit ist viel zu teuer, um sie an dumme Menschen zu verschwenden.

Der Spruch steht sogar auf der Rückseite meiner Visitenkarte, und er gilt in gleicher Weise für Kunden und Mitarbeiter von Gesellschaften.

Zugegeben, mit einer solchen Konversation machen Sie sich bei einigen Gesellschaften zwar nicht unbedingt Freunde, aber Sie können sicher sein, dass dieser Sachbearbeiter Sie in Erinnerung behalten wird.

Ein bisschen Professionalität in der Konversation kann nicht schaden.

Wenn Sie sich erst einmal entschlossen haben, sich bei der einen oder anderen Gesellschaft unbeliebt zu machen und auch nicht davor zurückschrecken, auch mal einem Vorstand auf die Füße zu treten, müssen Sie nur noch lernen, Ihre Rolle überzeugend zu spielen.

Da kann es nicht schaden, wenn Sie den einen oder anderen überzeugenden Spruch auf Lager haben.

Schließlich wollen Sie doch einen bleibenden Eindruck hinterlassen, und dafür ist es notwendig, dass Ihnen die Sätze geläufig über die Lippen kommen.

Jeder muss den Eindruck haben, dass Sie wissen, wovon Sie reden.

Jeder Schauspieler lernt seine Rolle und auch ein Komiker bereitet sich auf seine Gags vor.

Verlassen Sie sich nicht auf Ihre Schlagfertigkeit!

Sie mögen gut sein, aber wenn Sie Ihre Rolle lernen, werden Sie noch besser sein, und Ihre Erfolgsquote wird steigen.

Ein Profi wie Sie sollte nichts dem Zufall überlassen.

Wenn Sie einen Mandanten überzeugen wollen, schaffen Sie das am besten, wenn Sie zur rechten Zeit gekonnt die richtigen Emotionen ansprechen.

Warum

Warum lesen Sie mein Buch?

Was wollen Sie?

Wollen Sie zum Spaß spielen oder

wollen Sie gewinnen?

Sie wollen gewinnen?

Gut!

Dann lernen Sie die Regeln,
nach denen dieses Spiel ohne Regeln
gespielt wird.

Arbeitersparnis

Vor einiger Zeit ließ ich durch mein Büro bei einem Versicherer eine Policenzweitschrift für unsere Unterlagen anfordern.

Ein alltäglicher Vorgang, wie er in jedem Büro immer wieder anfällt.

Nach ein paar Tagen erhielt ich ein höfliches Formschreiben:

Die Gesellschaft würde schon lange keine Zweitschriften mehr ausstellen. Im Übrigen hätten wir ja die Möglichkeit, uns Kopien aus den Unterlagen unseres Mandanten zu erstellen.

Das konnte alles nicht wahr sein.

Ich ließ meine Büroleiterin anrufen. Sie bekam die gleiche abschlägige Antwort.

Mir platzte der Kragen.

Ich entschloss mich, selbst anzurufen. Aus lieber Gewohnheit ließ ich mir gleich die Abteilungsleiterin geben.

Das spart Zeit.

Aufgrund meiner Lieblingsfrage, ob ihr Haus über ein eigenes VVG verfüge, wurde sie vorsichtig, räumte aber ein, dass sie ab und zu sogar darin lesen würde.

„Dann ist Ihnen doch sicher auch der § ... VVG geläufig“. fragte ich höflich.

„Dort können Sie nachlesen, dass Sie jederzeit verpflichtet sind, für den Versicherungsnehmer – wohlgemerkt auf dessen Kosten – eine Zweitschrift des Versicherungsscheines zu erstellen.

Von diesem Recht, eine Policenzweitschrift anzufordern, haben wir als Versicherungsmakler im Auftrag unseres Mandanten Gebrauch gemacht.

Unser Maklerauftrag muss Ihnen bereits vorliegen.

Die Kosten dürfen Sie mir gerne aufgeben.“

Ich erntete ein fröhliches Lachen.

„Endlich mal jemand, der Ahnung hat.

Selbstverständlich erhalten Sie Ihre Zweitschrift.

Sogar kostenlos.

Aber, ob Sie es glauben oder nicht, 95 Prozent unserer Anfragen erledigen wir mit diesem Formschreiben.“

Über so viel Chuzpe konnte ich nur noch lächeln.

Nach zwei Tagen hatte ich alle angeforderten Unterlagen auf meinem Tisch und musste sie noch nicht einmal bezahlen.

Im Grunde genommen hatte die gute Frau, mit dem, was sie für ihre Abteilung angeordnet hatte, sogar Recht, denn sie hatte nur versucht, das Leben für sich und ihre Mitarbeiter etwas leichter zu machen.

Der Versuch ist ja nicht strafbar.

Viel zu viele Versicherungsmakler haben – leider – noch immer keine blasse Ahnung von dem, was sie tun.

Zumindest aber scheuen sie sich - aus welchen Gründen auch immer – einmal mit der Faust auf den Tisch zu schlagen und der Sachbearbeiterin lautstark klar zu machen,

- wo es lang geht und
- wie der Umgang mit Maklern eigentlich laufen sollte.

Viele Makler sind selbst schuld, wenn sie verarscht werden und sie haben es nicht besser verdient, wenn sie es sich auch noch gefallen lassen.

Ein alltäglicher Fall

Martin Müller ist stolzer Besitzer eines Einfamilienhauses, das er auch selbst mit seiner Familie bewohnt.

Eigentlich gehört die Hütte ja noch zum größten Teil seiner Bank, denn für seine Hypothek muss er jeden Monat noch sehr viel Geld bezahlen.

Auf gut Deutsch, Martin Müller gehört zu den Leuten, die sehr genau rechnen müssen.

Wenn sie mit dem Einkommen über die Runden kommen wollen, zählt für sie jeder Euro.

Solche Leute kennen Sie mit Sicherheit auch.

Seine Versicherungen hat Martin Müller alle bei der ZZZ abgeschlossen.

Schon vor fünf Jahren.

Weil er dem Vertreter der ZZZ blind vertraut, hat er zusätzlich zu seiner privaten Haftpflicht auch noch eine - objektiv unnötige - Haus- und Grundbesitzer-Haftpflicht abgeschlossen.

Die Haus- und Grundbesitzer-Haftpflicht wäre nötig, hatte der Vertreter der ZZZ behauptet. Die habe jeder Hausbesitzer zu haben. Schließlich könne durch das Haus irgendwann einmal irgendjemandem irgendetwas passieren und dann wolle er doch kein Risiko eingehen.

Schließlich würde er, Martin Müller, ja zu den Leuten gehören, bei denen im Schadenfall etwas zu holen sei, hat er gesagt.

Das klang irgendwie plausibel.

Martin Müller hatte den Antrag selbstverständlich unterschrieben. Schließlich wollte er ja nicht Haus und Hof aufs Spiel setzen, nur um vielleicht ein paar Euro im Monat zu sparen.

Ein Fall, wie Sie ihn zu tausenden in den Versicherungsordnern Ihrer Mandanten finden. Wenn Sie die Ordner etwas genauer überprüfen, werden Sie erstaunliche Fehler zu Tage fördern.

Kleinarbeit, die sich für den Makler, der auf langfristigen Erfolg setzt, aber auszahlt.

Jetzt stellt sich für Sie als Makler die Frage,

- was Sie aus dieser offensichtlichen Fehlberatung eines Vertreters machen wollen und
- wie Sie das Meiste für Ihren Mandanten herausholen können.

Ob sich die Sache für Sie finanziell lohnt, ist Nebensache.

Für den Jäger der Schwarzen Schafe ist es eine Sache des Prinzips, und für Ihre Mandanten lohnt es sich immer.

Sie kennen die Geschichte von den Seesternen?

Als ein junger Mann bei Sonnenuntergang den Strand entlang ging, sah er vor sich einen alten Mann, der Seesterne aufhob und ins Meer warf.

Nachdem er den alten Mann schließlich eingeholt hatte, fragte er ihn, warum er das denn tue.

Die Antwort war, dass die gestrandeten Seesterne sterben würden, wenn sie bis Sonnenaufgang hier liegen bleiben.

"Aber der Strand ist viele, viele Kilometer lang und tausende Seesterne liegen hier", erwiderte der junge Mann.

"Was macht es also für einen Unterschied, wenn Du Dich abmühst?"

Der alte Mann blickte auf den Seestern in seiner Hand und warf ihn in die rettenden Wellen.

Dann meinte er: "Für diesen hier macht es einen Unterschied!"

Allein kann niemand die Welt verändern, aber jeder kann mithelfen, sie dort, wo er steht, ein wenig menschlicher zu machen.

„Millionen Verbraucher werden über den Tisch gezogen und mehr oder weniger gekonnt ausgenommen“, könnten Sie jetzt fragen.

„Wo ist der Unterschied“?

Für den, dem Sie helfen, macht es einen Unterschied.

Der Sachverhalt als solcher ist zweifellos eindeutig.

- Martin Müller hätte niemals eine völlig unnötige Haus- und Grundbesitzer-Haftpflicht für sein selbst genutztes Einfamilienhaus abgeschlossen, denn dieses Risiko ist bereits in seiner Privaten Haftpflicht enthalten.
- Martin Müller hat fünf Jahre lang Beiträge für die Versicherung eines nicht vorhandenen Risikos bezahlt.
- Martin Müller ist durch den Vertreter der ZZZ eindeutig falsch beraten worden. Für diese Feststellung ist es unmaßgeblich, ob der Vertreter vorsätzlich falsch beraten oder nur aus seinem gesammelten Nicht-Wissen heraus die Haus- und Grundbesitzer-Haftpflicht angeboten hat.
- Martin Müller hat einen unbestreitbaren Rückforderungsanspruch gegenüber der ZZZ, denn diese muss sich die falsche Beratung durch ihren Vertreter zurechnen lassen.

Jetzt sind Sie an der Reihe.

Als Versicherungsmakler haben Sie die uneingeschränkte Pflicht übernommen, die Interessen Ihres Mandanten gegenüber der ZZZ wahrzunehmen. Diese Interessen sollten Sie auch bis zum Letzten konsequent und ohne Rücksicht auf den betroffenen Versicherer durchführen.

Das Ergebnis, das Sie letztlich für Ihren Mandanten erreichen wollen, darf also nicht davon abhängen,

- ob Sie mit der ZZZ ansonsten gute Beziehungen pflegen oder
- ob Sie die ZZZ ohnehin schon auf Ihrer Abschlusliste stehen haben und nur auf eine gute Gelegenheit warten, ihr etwas Sand ins Getriebe zu streuen.

Doch zurück zu Herrn Müller und seinem unnötigen Haftpflichtvertrag!

Wenn Sie als Makler eine Aufhebung des überflüssigen Vertrags aufgrund des nicht vorhandenen Risikos verlangen, wird sich dieser Forderung kein Versicherer ernsthaft widersetzen.

Auf stärkeren Widerstand werden Sie voraussichtlich stoßen, wenn Sie eine Aufhebung des Vertrages bereits ab Beginn und eine Rückzahlung aller gezahlten Beiträge – vielleicht auch noch mit einer angemessenen Verzinsung – verlangen.

Machen Sie keine Kompromisse!

Kein Versicherer würde es aber an dieser Stelle auf eine Klage ankommen lassen.

Lassen Sie sich auf nichts ein!

Irgendein Richter müsste irgendwann darüber entscheiden,

- ob die ZZZ Mitarbeiter beschäftigt, die ihre Kunden entweder aus Unkenntnis falsch beraten

oder

- ob sie ihre Kunden gar vorsätzlich betrügen, weil sie unter Produktionsdruck stehen und Leistungszahlen zu erfüllen haben.

Solchen peinlichen Urteilen wird jeder Versicherer tunlichst aus dem Wege gehen, denn sie könnten in der Öffentlichkeit weit mehr Aufsehen erregen, als es dem Image der jeweiligen Gesellschaft zuträglich wäre.

Schließlich gibt es auch Zeitungen, die über solche Urteile nur zu gerne berichten, und auch im Fernsehen machen sich solche Sendungen für die betroffenen Gesellschaften nicht unbedingt produktionsfördernd, wenn ihre Namen in aller Öffentlichkeit genannt werden.

Wegen einer Rückzahlung von ein paar hundert lumpigen Euro lässt sich kein Versicherer eine solche Laus in den Pelz setzen.

Wenn Sie aber richtig Mut haben und konsequent bleiben wollen, können Sie ganz beruhigt auch noch einen Schritt weitergehen.

Und damit kommen wir zum gemütlichen Teil.

Das Schreiben an die Gesellschaft!

Auf den folgenden Seiten finden Sie einen Textvorschlag, wie denn so ein munter machender Brief aussehen könnte.

Wenn Sie den Mut haben, ihn so zu schreiben, dürfen Sie ihn gerne verwenden.

Ob Sie den Mut haben, den Brief in dieser Form umzusetzen, müssen Sie selbst entscheiden. Aber, wenn Sie diese Texte in dieser Form einsetzen, weiß auch der letzte Sachbearbeiter,

- dass Sie wissen, wovon Sie reden, und
- was er zu erwarten hat, wenn er nicht so reagiert, wie es richtig wäre und Sie es von ihm verlangen.

Dann haben Sie die Katze aus dem Sack gelassen.

Natürlich kann es vorkommen, dass die eine oder andere Gesellschaft es beim ersten Mal austesten will, ob Sie es mit dem, was Sie sagen, auch tatsächlich ernst meinen.

Der eine oder andere neugierige Sachbearbeiter wird vielleicht herauszufinden versuchen, wie weit sie wirklich gehen und welche Konsequenzen Sie ziehen.

Irgendjemand wird immer dumm genug sein und sich profilieren wollen.

Das ist menschlich. Der Versuch ist schließlich nicht strafbar.

Warnung

Wenn Sie dann aber auch nur einmal einen einzigen Schritt zurückgehen, haben Sie für alle Zeiten verspielt.

Dann wird es immer wieder irgendwer irgendwann darauf ankommen lassen, ob Sie die schweren Geschütze nicht nur in Stellung bringen, sondern auch wirklich einsetzen werden.

Sie ersparen sich und allen Beteiligten eine Menge Arbeit und unnötige Schreiberei, wenn Sie beim ersten Mal klar und deutlich zu erkennen geben, wohin Ihrer Meinung nach die Reise gehen soll.

Sie wollen

- die Angelegenheit möglichst schnell erledigt wissen und
- sind zu keinen Kompromissen bereit.

Auch bei den Gesellschaften gibt es Leute, die mit den Begriffen Aufwand und Ertrag sehr wohl etwas anfangen können.

Diese Leute sind durchaus in der Lage, auch solche Entscheidungen ohne Emotionen zu treffen und zu erkennen, wann sie das Spiel verloren haben.

Mit einer Beschwerde beim BaFin können Sie jeder Gesellschaft eine Menge Arbeit bereiten und Sie können sicher sein, dass man Sie in guter Erinnerung behalten wird.

Wenn die bei den Gesellschaften erst einmal wissen, dass Sie ernst machen, wird man beim nächsten Mal wahrscheinlich viel vorsichtiger mit Ihnen umgehen. Schließlich wird jede Beschwerde beim BaFin in einer Statistik erfasst und im Jahrbuch des BaFin veröffentlicht.

Wenn bei dem einen oder anderen Versicherer die Beschwerden sprunghaft steigen, wird man in den Chefetagen ganz bestimmt gesprächsbereiter werden.

Stellen Sie nie Forderungen, die Sie nicht durchsetzen können!

Stellen Sie nie Forderungen, die Sie nicht durchsetzen wollen!

Hinweis

Unangenehme Briefe haben die Eigenart, dass sie in großen Unternehmen schon mal verloren gehen und dann für alle Zeit unauffindbar bleiben.

Wenn Sie sicher sein wollen, dass Ihre Briefe auch wirklich dort ankommen, wo Sie sie haben wollen, schicken Sie sie vorsichtshalber als Einschreiben.

Wenn es sein muss, auch an den Vorstand. Mit Rückschein, versteht sich! Vorab als FAX, um die Verwirrung vollständig zu machen.

Klarstellung und Rückforderung

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem Maklervertrag, den wir in Kopie beifügen, hat uns

Dr. Felix Mustermann

mit der Verwaltung seiner Versicherungsverträge beauftragt.

Unter der

Versicherungsschein-Nr. _____

besteht in Ihrem Hause eine Haftpflichtversicherung und unter der

Versicherungsschein-Nr. _____

eine Haus- und Grundbesitzer-Haftpflicht.

Bei beiden Verträgen sehen wir Handlungsbedarf.

Unserem Mandanten gehört ein Einfamilienhaus, das er auch selbst mit seiner Familie bewohnt.

Gleichwohl wurde ihm am _____ durch einen Mitarbeiter Ihres Hauses – aus welchen Gründen auch immer – eine Haus- und Grundbesitzer-Haftpflicht verkauft.

Der Antrag wurde am _____ durch Ihr Haus policiert.

Die Falschberatung ist somit nachgewiesen und steht außer Zweifel.

Die Antwort auf die Frage,

- ob unser Mandant durch Ihren Mitarbeiter arglistig getäuscht oder
- ob er nur Opfer des gesammelten Nicht-Wissens eines hung-
rigen Vertreters wurde,

ist bestenfalls akademisch, aber für den Anspruch unseres Mandanten gegen Ihr Unternehmen irrelevant.

Unser Mandant hat auf jeden Fall aufgrund der Fehlberatung durch einen Mitarbeiter Ihrer Gesellschaft mehr als nötig für seine Verträge bezahlt.

Es steht auch außer Frage, dass jede Gesellschaft sich das Fehlverhalten ihrer Vertreter anrechnen lassen muss.

Wir schlagen Ihnen deshalb vor

- die völlig unnötige Haus- und Grundbesitzer-Haftpflichtversicherung ab Beginn aufzuheben und
- die zuviel gezahlten Beiträge innerhalb von 30 Tagen zu er-
statten.

Sollten Sie diese Frist nicht einhalten, sind wir angewiesen, ohne wei-
teren Schriftverkehr, einen Mahnbescheid zu beantragen.

Wenn Sie jedoch Wert darauf legen sollten, diese Frage vorher durch
ein Gericht klären zu lassen, werden wir diesem Wunsch natürlich
nicht entgegenstehen.

Auf das Ergebnis sind wir gespannt.

Wir gehen allerdings davon aus, dass die strafrechtliche Klärung des Sachverhalts nicht unbedingt in Ihrem Interesse liegen dürfte, sondern, dass Sie – schon um Aufsehen zu vermeiden - eher einer einvernehmlichen Lösung den Vorzug geben werden.

Deshalb schlagen wir Ihnen vor, die ganze Angelegenheit – schon im Interesse unseres Berufstandes – im gegenseitigen Einvernehmen natürlich - geräuschlos aus der Welt zu schaffen.

Ein solches Urteil könnte Staub aufwirbeln.

Sie haben sicherlich Verständnis, dass das Vertrauensverhältnis, das zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer bzw. dessen Vertretern bestehen sollte, durch das Verhalten Ihres Mitarbeiters nachhaltig gestört wurde.

Unter diesen Umständen ist es unserem Mandanten nicht zumutbar, die übrigen Verträge, die mit Ihrem Hause bestehen, weiter fortzuführen.

Aus diesem Grunde möchten wir Sie bitten, auch die weiteren Verträge – jeweils zur nächsten Beitragsfälligkeit – im gegenseitigen Einvernehmen auszuheben.

Soweit Ihnen eine Lastschriftzugsermächtigung vorliegt, so wird diese hiermit ausdrücklich widerrufen

Die Aufhebung der Verträge wollen Sie uns bitte schriftlich bestätigen. Ebenfalls in einer Frist von 30 Tagen.

Sollte Ihnen unser Vorschlag wider Erwarten nicht gefallen, steht es Ihnen frei

- das Mahnverfahren einzuleiten und
- die weiteren Beiträge gerichtlich geltend zu machen.

Hinweis:

Unser Mandant wird seinen Widerspruch gegen einen möglichen Mahnbescheid damit begründen, dass es für ihn unzumutbar ist, mit seinen Versicherungen bei einem Unternehmen zu verbleiben, das nachweisbar Mitarbeiter beschäftigt, die

- entweder nicht wissen, wovon sie reden
- oder ihre Kunden – aus welchem Grund auch immer – vorsätzlich falsch beraten.

Allen weiteren Schriftverkehr wollen Sie bitte ausschließlich über unser Büro führen.

- Sorgen Sie bitte dafür, dass in Zukunft keine Informationen über diesen Kunden an Ihren Außendienst gegeben werden, denn Sie würden damit gegen die Datenschutzbestimmungen verstoßen!
- Sorgen Sie bitte auch dafür, dass unser Mandant nicht durch Mitarbeiter Ihres Hauses oder Ihres Außendienstes angerufen wird, sofern Ihnen nicht eine schriftliche Einverständniserklärung unseres Mandanten für dieses Gespräch vorliegt!

Sollten Sie oder Ihre Mitarbeiter sich nicht an diesen Kundenwunsch halten, sähen wir uns gezwungen, Sie und Ihren Mitarbeiter abzumahnern. Gehen Sie bitte davon aus, dass uns die einschlägigen Gesetze und Bestimmungen hinlänglich bekannt sind!

Gleichwohl würden wir weitere Schritte nur ungern einleiten, schon um unnötige Reibungsverluste – auch im Interesse unseres Mandanten – zu vermeiden.

Nehmen Sie dieses Schreiben bitte nicht persönlich, denn wir sind nur an einer schnellen Lösung interessiert!

Mit freundlichem Gruß

Unerledigte Korrespondenz

Es lebe das Chaos!

Die Zentralisierung hat in den Hauptverwaltungen einiger Gesellschaften ein regelrechtes Chaos ausgelöst. Bearbeitungsrückstände nicht mehr nur von ein paar Tagen, sondern von Wochen und Monaten sind inzwischen bei vielen Unternehmen die Regel und werden von den Mitarbeitern gerne als preiswerte Entschuldigung für die verspätete Bearbeitung ins Feld geführt.

Mitarbeiter, die sich in vielen Unternehmen auch innerlich schon lange nicht mehr für das, was sie tun müssen zuständig fühlen, bitten nur noch – per Formbrief oder am Telefon – um Verständnis.

Sie haben auf gut Deutsch gesagt, die Schnauze voll.

Es wäre falsch verstandene Kollegialität, wenn Sie sich darauf einlassen, denn die Schuld liegt nicht bei den Mitarbeitern, sondern ganz eindeutig bei der Unternehmensführung.

Tausende Mitarbeiter, die jetzt fehlen, wurden aus Kostengründen durch fachfremde Unternehmensberater weg-rationalisiert. Der verbleibende Rest ist frustriert und kann die anfallenden Arbeiten beim besten Willen nicht mehr schaffen.

Briefe werden, wenn überhaupt, nur noch unvollständig beantwortet, weil sich niemand mehr die Mühe macht, sie vor der Beantwortung bis zu Ende zu lesen.

Da sind Sie als Makler mit Ihrer berechtigten Korrespondenz für viele Mitarbeiter schlicht und ergreifend nur noch lästig.

Böse Zungen behaupten, in einigen Unternehmen bestehe sogar die Anweisung, Maklerkorrespondenz überhaupt nicht mehr zur Kenntnis zu nehmen, sondern sie ungelesen in den nächsten Papierkorb zu werfen.

Gute Idee!

Manche Dinge erledigen sich ja mitunter durch Liegenlassen.

Aber leider nicht alle.

Wenn also ausgerechnet Ihre Korrespondenz immer öfter liegen bleibt oder gar unbeantwortet im Papierkorb landet, werden Sie – wenn Sie nicht untergehen wollen - eine Entscheidung treffen müssen.

Nennen wir es Notwehr!

Was halten Sie davon, die Gesellschaften, die ihre Aufgaben – aus welchen Gründen auch immer - nicht mehr so erfüllen können oder vielleicht auch nicht mehr so erfüllen

wollen, wie es für einen geordneten Geschäftsbetrieb notwendig wäre, von ihrer Arbeit zu entlasten?

Wie? Ganz einfach!

Nach 30 Tagen reißt Ihr Geduldsfaden.

- Sie kündigen den Vertrag, zu dem Sie Unterlagen angefordert haben.
- Gleichzeitig kündigen Sie alle weiteren Verträge dieses Mandanten, die bei dieser Gesellschaft geführt werden, nicht zum Ablauf sondern zur nächsten Beitragsfälligkeit.
- Sie stellen für alle weiteren Versicherungsverträge die Beitragszahlung ein und widerrufen vorsichtshalber eine eventuell vorhandene Lastschriftzugsermächtigung.
- Sie berufen sich auf ein nachhaltig gestörtes Vertrauensverhältnis und stellen der Gesellschaft frei, das Mahnverfahren gegen Ihren Mandanten einzuleiten und die Beiträge gerichtlich geltend zu machen.
- Sie machen darauf aufmerksam, dass Sie im Falle eines Mahnbescheides auf jeden Fall Widerspruch einlegen und die Mitarbeiter der betroffenen Ge-

Einigen Leuten bei den Gesellschaften wird dieser Schritt wahrscheinlich zwar überhaupt nicht gefallen, aber damit werden Sie wohl leben können.

Sie müssen sich ja für dieses harsche Vorgehen nicht unbedingt die Gesellschaften aussuchen, mit denen Sie täglich gut zusammenarbeiten.

Da kann man das Gleiche auch netter sagen.

Probieren Sie es also mit der Gesellschaft aus, die Sie am wenigsten mögen und die Ihnen am meisten Ärger macht!

Man wird Sie ganz bestimmt in guter Erinnerung behalten.

Versprochen!

Keine Gesellschaft wird gesteigerten Wert darauf legen, sich von Ihnen in aller Öffentlichkeit so elegant vorführen zu lassen.

Also wird man es vorziehen, vorsichtshalber auf ein paar Versicherungsverträge zu verzichten und die Verträge – im gegenseitigen Einvernehmen natürlich – aufheben und sich nicht auf eine langwierige Auseinandersetzung – verbunden mit einem gewaltigen Imageverlust – einlassen.

Unerledigte Korrespondenz

Sehr geehrte Damen und Herren,

manche Angelegenheiten erledigen sich durch Liegenlassen. Aber leider nicht alle.

Mit unserem Schreiben vom _____, das wir zusammen mit unserer Maklervollmacht vorsichtshalber noch einmal in Kopie beifügen, bitten wir um Übersendung folgender Unterlagen.

Leider haben wir seitdem nichts von Ihnen gehört.

Aufgrund Ihres für uns unverständlichen Verhaltens müssen wir davon ausgehen, dass Ihr Haus – zumindest zurzeit – nicht in der Lage ist,

- Ihre Versicherten und
- deren Verträge

ordnungsgemäß und zeitnah zu verwalten.

Das möchten wir ändern, indem wir Sie von Ihrer täglichen Arbeit entlasten.

Sie können nicht erwarten, dass unser Mandant bereit ist, derartige Wartezeiten in der Bearbeitung als Entschuldigung zu akzeptieren, und wir sind es auch nicht.

Aus diesem Grunde möchten wir Sie bitten, diesen und alle weiteren Verträge, die für unseren Mandanten in Ihrem Hause geführt werden, jeweils zur nächsten Beitragsfälligkeit - im gegenseitigen Einvernehmen, natürlich - aufzuheben.

Die Aufhebung der Verträge wollen Sie uns bitte innerhalb einer Frist von 30 Tagen bestätigen.

Sollte Ihnen unser gut gemeinter Vorschlag aus welchen Gründen auch immer nicht zusagen, lassen Sie es uns bitte wissen.

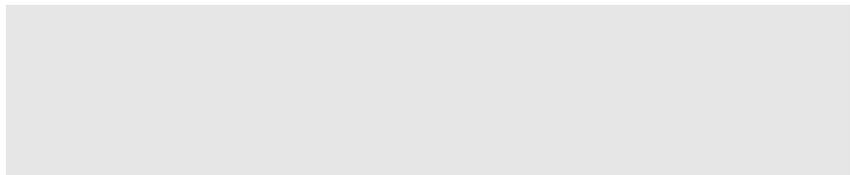
Dann steht es Ihnen selbstverständlich frei,

- unseren Mandanten zu mahnen und
- das gerichtliche Mahnverfahren einzuleiten.

Unser Mandant wird seine Beitragszahlung - wie bereits erwähnt - zur nächsten Beitragsfälligkeit einstellen.

Fairer Weise möchten wir Sie schon jetzt darauf aufmerksam machen, dass unser Mandant gegen einen möglichen Mahnbescheid

- auf jeden Fall Einspruch einlegen wird.
- Er wird sich auf ein nachhaltig gestörtes Vertrauensverhältnis berufen und
- Mitarbeiter Ihres Hauses über die Bearbeitungsrückstände Ihres Unternehmens vor Gericht als Zeugen befragen lassen wird.



Allen weiteren Schriftverkehr wollen Sie bitte in Zukunft ausschließlich über unser Büro führen.

- Sorgen Sie bitte dafür, dass in Zukunft keine Informationen über diesen Kunden an Ihren Außendienst gegeben werden, denn Sie würden damit gegen die Datenschutzbestimmungen verstoßen!
- Sorgen Sie bitte auch dafür, dass unser Mandant nicht durch Mitarbeiter Ihres Hauses oder Ihres Außendienstes angerufen wird, sofern Ihnen nicht eine schriftliche Einverständniserklärung unseres Mandanten für dieses Gespräch vorliegt!

Sollten Sie oder Ihre Mitarbeiter sich nicht an diesen Kundenwunsch halten, sähen wir uns gezwungen, Sie und Ihren Mitarbeiter abzumahnern.

Gehen Sie bitte davon aus, dass uns die einschlägigen Gesetze und Bestimmungen hinlänglich bekannt sind!

Gleichwohl würden wir weitere Schritte gegen Ihr Haus nur ungern einleiten, schon um unnötige Reibungsverluste – auch im Interesse unseres Mandanten – zu vermeiden.

Nehmen Sie dieses Schreiben bitte nicht persönlich, denn wir sind nur an einer schnellen Lösung interessiert!

Mit freundlichem Gruß

Schlechte Schadenregulierung

Kein Versicherer zahlt im Schadenfall mehr, als er muss.

Das ist sein gutes Recht!

Muss er auch nicht.

Sagen Sie.

Aber auch das, was sie zahlen müssen, zahlen viele Versicherer nicht immer ganz freiwillig, sondern mitunter nur unter dem massiven Druck der Gerichte.

Diese Erfahrung werden Sie in Ihrem Kundenkreis auch schon mehr als einmal gemacht haben.

Sie wissen, Kulanz ist nur ein schönes Märchen.

Dieses Märchen wird vorwiegend den weniger intelligenten Verbrauchern von den Vertretern der Ausschließlichkeitsorganisationen aufgetischt.

Wenn die Prämien mal wieder zu hoch sind oder die Versicherungsbedingungen einfach nicht stimmen wollen, muss das vage Versprechen der Kulanz und dem persönlichen Service erhalten.

Um den ins Stocken geratenen Abschluss vielleicht doch noch zu retten und die Provision zu sichern, ist dem Vermittler, der ständig unter Druck steht, jedes Mittel Recht.

Hört man die Anwälte, dann wird das Regulierungsverhalten einiger Gesellschaften immer schlechter.

- Die Zahl ihrer Prozesse steigt mit konstanter Regelmäßigkeit.
- Besonders, wenn es um große Ersatzleistungen und hohe Summen geht, werden aus allen möglichen Gründen Leistungskürzungen versucht.
- Schäden werden zum Teil auch ganz abgelehnt, weil die Gesellschaften hoffen, sich auf Obliegenheitsverletzungen berufen zu können.
- Die Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht steht hoch im Kurs.

Böse Zungen behaupten, einige Gesellschaften wären zurzeit überhaupt nicht mehr in der Lage, ihre Schäden bedingungsgemäß zu regulieren, ohne nicht sofort ihre Beiträge anpassen zu müssen.

Da könnte was dran sein.

Zu viele Gesellschaften zahlen erst dann, wenn ein rechtskräftiges Urteil vorliegt. Sie sind wahre Meister in der

Verschleppung von Verfahren, die sich teilweise über Jahre hinziehen können.

Anspruchsteller werden mit dieser teilweise menschenverachtenden Hinhaltenaktik systematisch zermürbt. Sie sollen gefügig gemacht werden und einen preiswerten Vergleich annehmen, bei dem sie teilweise doch nur noch ein besseres Trinkgeld bekommen.

Dabei ist jedes Urteil, das gegen einen Versicherer zugunsten eines Verbrauchers gesprochen wird, im Grunde genommen doch nur das unrühmliche Ende eines untauglichen Versuchs, einen Anspruchsteller um seine berechtigten Ansprüche zu bringen.

Zugegeben, dieser Satz ist vielleicht ein bisschen spitz formuliert, aber er trifft den berühmten Nagel irgendwie auf den Kopf.

Das Risiko, das die Versicherer durch einen zweifelhaften Prozess eingehen, geht gegen Null.

Sie wissen sehr genau, dass die meisten Anspruchsteller – selbst wenn sie eine Rechtsschutzversicherung haben - aus den verschiedensten Gründen den schier endlosen Weg durch die Instanzen scheuen.

Viele Anspruchsteller geben sich lieber mit dem Wenigen zufrieden, was ihnen die Gesellschaften mehr oder weniger freiwillig anbieten.

Dieses teilweise schon menschenverachtende Regulierungsverhalten einiger Gesellschaften ließe sich nur ändern, wenn sich mehr Makler die Mühe machen würden, im Interesse ihrer Mandanten mehr oder zumindest etwas gegen diese Gesellschaften zu unternehmen.

Die Makler müssten nur lernen, den Begriff des nachhaltig gestörten Vertrauensverhältnisses als Mehrzweckwaffe gegen die Unternehmen einzusetzen, die glauben, sich ihrer Leistungsverpflichtung so bequem durch juristische Spitzfindigkeiten entziehen zu können.

Die Argumentation für Sie als Makler gegenüber Ihren Mandanten ist denkbar einfach, aber wirkungsvoll.

Wecken Sie Emotionen!

- Fragen Sie Ihren Mandanten, ob er das gleiche Risiko mit der gleichen Gesellschaft noch einmal eingehen will!
- Fragen Sie ihn, ob er auch beim nächsten, immerhin doch möglichen Schaden wieder erst klagen will, um das zu bekommen, was ihm – wie das Urteil beweist – doch ganz offensichtlich kampflos zugestanden habe.

Wenn Ihr Mandant auch nur halbwegs intelligent ist, wird er das mit Sicherheit nicht wollen. Dann haben Sie freie Hand. Freie Hand, um seine Verträge einen nach dem an-

deren – im gegenseitigen Einvernehmen natürlich - vorzeitig zu beenden.

Zugegeben, die Forderung nach vorzeitiger Aufhebung der weiteren Versicherungsverträge Ihres Mandanten mag vielleicht nicht immer ganz VVG-konform sein, aber das haben Sie ja wahrscheinlich auch nicht erwartet.

So viel steht fest, keine Gesellschaft wird gesteigerten Wert darauf legen, ihr Regulierungsverhalten in aller Öffentlichkeit vor Gericht diskutieren zu lassen.

Mitunter muss eben auch der Makler – und damit sind Sie gemeint – schon mal in die große Trickkiste greifen. Schon um im Interesse seines Mandanten das Unmögliche möglich zu machen, darf auch er nicht unbedingt zimperlich sein.

Der Weg ist im Grunde genommen einfach:

- Ihr Mandant beruft sich auf ein nachhaltig gestörtes Vertrauensverhältnis.
- Er ist enttäuscht und kündigt deshalb seine weiteren Verträge jeweils zur nächsten Beitragsfälligkeit.
- Er widerruft seine Lastschriftinzugsermächtigung und
- stellt seine Zahlungen sofort ein.

Jetzt liegt die Entscheidung allein bei der Gesellschaft.

Wenn sie Geld haben will, wird sie wohl oder übel klagen müssen.

Das stellen wir den Gesellschaften frei.

Gleich im ersten Schreiben.

Sie können das Mahnverfahren eröffnen oder auch die offenen Beiträge gerichtlich geltend machen.

Das bedeutet im Klartext, dass wir den Richter mit einem ganz geringen Kostenrisiko zwingen können, Entscheidungen zu treffen und verbraucherfreundliche Urteile zu fällen, die aufgrund ihrer Brisanz für eine ganze Branche von keiner Gesellschaft gewünscht werden.

Der Begriff des nachhaltig gestörten Vertrauensverhältnisses muss für den Versicherungsbereich sehr genau definiert werden.

Kein Versicherer wird es darauf ankommen lassen, sich wegen einer Prämie von ein paar hundert Euro oder vielleicht auch noch weniger ein Urteil einzufangen,

- das von seiner Bedeutung her niemand haben will,
- und gegen das er aufgrund des geringen Streitwertes noch nicht einmal Rechtsmittel einlegen kann.

Auf den folgenden Seiten finden Sie - wie immer – einen ausführlichen Musterbrief, und es liegt bei Ihnen, ob Sie den Mut haben, ihn zu verwenden.

**Ein Weg wird zur Straße,
wenn ihn viele gehen.**

**Unrecht wird aber nicht zu Recht,
auch wenn es viele tun.**

Die Gesellschaften werden ihr kostendämpfendes Regulierungsverhalten erst dann ändern, wenn sie vermehrt feststellen, dass jede unüberlegte oder fragwürdige Ablehnung eines Schadens auch für sie als Gesellschaft unkalkulierbare Risiken enthalten kann.

Sie als Makler haben die Chance, im Interesse Ihrer Mandanten an diesem Ziel mitzuarbeiten.

Noch wissen wir nicht, wie die Richter urteilen werden, aber wenn wir sie nicht zu diesen Urteilen zwingen, werden wir es wohl auch nie erfahren.

Ich kann und will mir nicht vorstellen, dass Richter bereit sind, das Spiel der Gesellschaften gegen die Verbraucher mitzuspielen und ihre Ausbeutung auch noch zu unterstützen.

Wenn es sein muss, müssen die Grenzen der Zumutbarkeit neu definiert werden.

Schlechte Schadenregulierung

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem Maklervertrag, den wir in Kopie beifügen, hat uns

Dr. Felix Mustermann

mit der Verwaltung seiner Versicherungsverträge beauftragt.

Unter der Versicherungsschein-Nr. _____ besteht in Ihrem Hause eine Unfallversicherung, bei der wir Handlungsbedarf sehen.

Wie Sie aus Ihrer Schadenakte _____ entnehmen können, war unser Mandant – leider - gezwungen, seine Ansprüche gerichtlich geltend zu machen, bevor Sie sich zu einer Regulierung entschließen konnten.

Sie haben bestimmt Verständnis dafür, dass unser Mandant nicht noch einmal das Risiko eingehen möchte, beim nächsten Schaden wieder um offensichtlich berechnete Ansprüche prozessieren zu müssen.

Das Vertrauensverhältnis, das zwischen Versicherungsnehmer und seinem Versicherer bestehen sollte, wurde durch das unverständliche Regulierungsverhalten Ihres Hauses nachhaltig gestört.

Aus diesem Grunde möchten wir Sie bitten, diesen und alle weiteren Verträge unseres Mandanten, die in Ihrem Hause bestehen, jeweils zur nächsten Beitragsfälligkeit – im gegenseitigen Einvernehmen natürlich – aufzuheben.

Soweit Ihnen eine Einzugsermächtigung vorliegt, so wird diese hiermit ausdrücklich widerrufen.

Unser Mandant wird seine Beitragszahlungen ab sofort einstellen.

Die Aufhebung der Verträge wollen Sie uns bitte innerhalb einer Frist von 30 Tagen schriftlich bestätigen.

Polizienkopien wollen Sie uns bitte kurzfristig zukommen lassen.

Sollte Ihnen unser Vorschlag wider Erwarten nicht gefallen, steht es Ihnen frei,

- das Mahnverfahren einzuleiten und
- die weiteren Beiträge gerichtlich geltend zu machen.

Hinweis

Unser Mandant wird seinen Widerspruch gegen einen möglichen Mahnbescheid damit begründen, dass es für ihn unzumutbar ist, mit seinen Versicherungsverträgen bei einem Unternehmen zu bleiben, das ihn nachweislich gezwungen hat, seine offensichtlich berechtigten Ansprüche zuerst einmal gerichtlich geltend zu machen.

Fairer Weise möchten wir Sie schon jetzt darauf aufmerksam machen, dass unser Mandant gegen einen möglichen Mahnbescheid

- auf jeden Fall Einspruch einlegen und
- sich auf ein nachhaltig gestörtes Vertrauensverhältnis berufen.

Allen weiteren Schriftverkehr wollen Sie bitte in Zukunft ausschließlich über unser Büro führen.

- Sorgen Sie bitte dafür, dass in Zukunft keine Informationen über diesen Kunden an Ihren Außendienst gegeben werden, denn Sie würden damit gegen die Datenschutzbestimmungen verstoßen.

- Sorgen Sie bitte auch dafür, dass unser Mandant nicht durch Mitarbeiter Ihres Hauses oder Ihres Außendienstes angerufen wird, sofern Ihnen nicht eine schriftliche Einverständniserklärung unseres Mandanten für dieses Gespräch vorliegt.

Sollten Sie oder Ihre Mitarbeiter sich nicht an diesen Kundenwunsch halten, sähen wir uns gezwungen, Sie und Ihren Mitarbeiter abzumahnern.

Gehen Sie bitte davon aus, dass uns die einschlägigen Gesetze und Bestimmungen hinlänglich bekannt sind! Gleichwohl würden wir weitere Schritte nur ungern einleiten, schon um unnötige Reibungsverluste – auch im Interesse unseres Mandanten – zu vermeiden.

Nehmen Sie dieses Schreiben bitte nicht persönlich, denn wir sind nur an einer schnellen Lösung interessiert!

Mit freundlichem Gruß

Zwischenfrage

Würden Sie sich als Kunde weiterhin von einem Versicherungsvertreter betreuen lassen, wenn Sie einmal diese Erfahrung gemacht haben, dass dieser Sie – sogar einwandfrei belegbar –

- entweder aus Unwissenheit falsch beraten oder
- Sie sogar vorsätzlich mit falschen Argumenten über den Tisch gezogen hat?

Würden Sie nicht, sagen Sie, und ich glaube Ihnen sogar.

Aber dann nennen Sie mir einen einzigen vernünftigen Grund warum Sie als Versicherungsmakler Ihren Mandanten diesem Vertreter und in diesem Fall der ZZZ weiterhin überlassen wollen.

Also, gehen wir es an!

Gemeinsam natürlich!

Klarstellung

Nicht jeder Versicherungsvertrag, den Sie als Versicherungsmakler bei einem neuen Mandanten vorfinden, muss unbedingt schlecht sein. Auch wenn der Vertrag bei einem Wettbewerber abgeschlossen wurde, mit dem Sie – aus welchen Gründen auch immer – nicht zusammenarbeiten, kann der Vertrag als solcher durchaus korrekt sein.

Gut!

Vom überhöhen Beitrag vielleicht einmal abgesehen, denn Sie hätten den gleichen Versicherungsschutz wahrscheinlich preiswerter anbieten können.

Die meisten Vermittler stehen zwar unter Druck, werden aber im Rahmen ihrer Möglichkeiten versuchen, ehrlich zu arbeiten.

Zumindest so weit, wie sie es mit ihren überhöhten Beiträgen überhaupt können,

Dass Sie einen einzelnen Vertrag auch im eigenen Interesse trotzdem möglichst schnell loswerden wollen, weil er Sie in Ihrer täglichen Arbeit stört, steht auf einem ganz anderen Blatt.

Also, machen Sie dem Versicherer, wenn Sie den Vertrag noch nicht in den nächsten paar Monaten kündigen kön-

nen, ein Angebot, das er, wenn er auch nur halbwegs kostenorientiert arbeitet, kaum ablehnen kann!

Sie werden sehen, mit einem offenen Wort und etwas gutem Zureden kann man mitunter auch Leute, die nicht nur denken, sondern auch rechnen können, zur Vernunft bringen und scheinbar auch aussichtslose Ziele erreichen.

So viel steht fest:

Kaum ein Versicherer ist heute überhaupt noch in der Lage, einen einzelnen Vertrag eines Kunden – z. B. eine Private Haftpflichtversicherung – kostendeckend zu verwalten, denn schließlich muss er ja auch immerhin mögliche Schäden in seine Kostenrechnung einbeziehen.

Wenn Sie jetzt auch noch Ihren Maklerauftrag ins Spiel bringen, ist der Versicherer – auch wenn es ihm nicht gefällt - gezwungen, Sie in seinen gesamten Geschäftsablauf zu integrieren, denn er muss Sie in Zukunft - zumindest als Korrespondenzmakler – über alle Geschäftsvorfälle und Änderungen informieren.

Nein, Provision muss er Ihnen nicht bezahlen.

Auch wenn Sie alle möglichen Leistungen für Ihren Mandanten erbringen, gehen Sie finanziell erst einmal leer aus.

Zuerst werden Sie also alle für Sie notwendigen Informationen über den Vertrag bei der Gesellschaft anfordern,

und die Gesellschaft hat keine Möglichkeit, Ihnen diese Informationen zu verweigern.

Das bedeutet, dass der Versicherer Ihnen in einer angemessenen Zeit

- die Antragskopien,
- die Zweitschriften der Versicherungsscheine,
- die dem Versicherungsschein zugrunde liegenden Bedingungen und Klauseln sowie
- eine Übersicht über den Schadenverlauf der letzten 5 Jahre

übersenden muss.

Das zumindest ist für den Versicherer schon mal sehr zeitaufwendig.

Manche Gesellschaften sind schon damit völlig überfordert, einen Versicherungsmakler in ihre Datensätze einzupflegen.

Allen weiteren Schriftverkehr hat der Versicherer in Zukunft über Ihr Büro abzuwickeln.

Die meisten Versicherer wissen das sehr wohl, glauben aber, sich nicht daran halten zu müssen.

Gleichzeitig muss der Versicherer aber auch sicherstellen, dass keine Informationen über Ihren Mandanten mehr an den eigenen Außendienst gehen, denn sonst würde er gegen Datenschutzauflagen verstoßen.

Da heute kein Kunde mehr ohne schriftliche Einverständniserklärung durch seinen Vertreter angerufen werden darf, wird er für die Gesellschaft und deren Mitarbeiter praktisch wertlos.

Um das Telefonverbot kümmert sich zwar keiner, aber auf dem Papier macht es sich doch hervorragend.

Oder?

Und auf genau diese Sachverhalte werden Sie den Versicherer in aller Form aufmerksam machen. Sie werden ihm auch offen sagen, was Sie mit dem Vertrag vorhaben.

Klar, dass Sie den Vertrag schon jetzt zum Ablauf kündigen. Aber Sie werden alles daran setzen, dass Sie den Vertrag schon vor der Zeit loswerden.

Das bedeutet, dass Sie

- jeden Schaden,
- jede Beitragserhöhung oder

- jedes noch so kleine Fehlverhalten der Gesellschaft oder ihrer Mitarbeiter

hemmungslos ausnützen werden, um Ihr Ziel, die vorzeitige Vertragsaufhebung zu erreichen.

Und dann machen Sie Ihren bestechenden Vorschlag.

Sie bieten der Gesellschaft an, den Vertrag ganz unbürokratisch – im gegenseitigen Einvernehmen natürlich – zur nächsten Beitragsfälligkeit aufzuheben.

Damit hat die Gesellschaft den Schwarzen Peter, denn sie muss entscheiden, ob sie

- den Vertrag gegen den ausdrücklichen Willen unseres Mandanten fortsetzen oder
- einer vernünftigen Lösung zustimmen möchte.

Klarstellung

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem Maklervertrag, den wir in Kopie beifügen, hat uns

Dr. Felix Mustermann

mit der Verwaltung seiner Versicherungsverträge beauftragt.

Unter der Versicherungsschein-Nr. _____ besteht in Ihrem Hause eine Hausratversicherung, bei der wir Handlungsbedarf sehen.

Ablauf des Vertrages ist der _____, zu dem wir den Vertrag schon jetzt kündigen.

Die Kündigung des Vertrages wollen Sie uns bitte schriftlich bestätigen.

Unser erklärtes Ziel ist es allerdings, den Vertrag möglichst schnell, also auf jeden Fall vor dem natürlichen Ablauf aufheben zu lassen.

Wir werden also alle legalen Möglichkeiten wie

- Beitragserhöhung
- Schäden oder auch
- das mögliche Fehlverhalten einzelner Mitarbeiter

nutzen, um dieses Ziel zu erreichen.

Es wäre aber für alle Beteiligten einfacher und vor allem kostengünstiger, den Vertrag im gegenseitigen Einvernehmen vorzeitig zum Zeitpunkt der nächsten Beitragsfälligkeit zu beenden.

Wenn Ihnen der Vorschlag gefällt, lassen Sie es uns wissen!

Für diesen Fall – es wäre ein Sieg der Vernunft – hat uns unser Mandant bevollmächtigt, der vorzeitigen Vertragsaufhebung zu zustimmen.

Wenn Sie aber glauben, den Vertrag auch gegen den Willen unseres Mandanten fortsetzen zu müssen,

- vermerken Sie uns in Ihren Unterlagen als Korrespondenz-Makler,
- achten Sie bitte darauf, dass in Zukunft aller anfallende Schriftverkehr ausschließlich über unser Büro geführt wird,
- benötigen wir Kopien:
 1. der Versicherungsanträge
 2. der aktuellen Versicherungsscheine
 3. inkl. der zurzeit gültigen Versicherungsbedingungen, die den Verträgen zugrunde liegen sowie
 4. den Schadenverlauf.

Das bedeutet für Sie eine Menge Arbeit und Aufwand, der sich mit Sicherheit für niemanden rechnet und der in keinem vernünftigen Verhältnis zum erwartenden Beitrag steht.

- Sorgen Sie bitte dafür, dass in Zukunft keine Informationen über diesen Kunden an Ihren Außendienst gegeben werden, denn Sie würden damit gegen die Datenschutzbestimmungen verstoßen!
- Sorgen Sie bitte auch dafür, dass unser Mandant nicht durch Mitarbeiter Ihres Hauses oder Ihres Außendienstes angerufen wird, sofern Ihnen nicht eine schriftliche Einverständniserklärung unseres Mandanten für dieses Gespräch vorliegt!

Alle diese Unterlagen wollen Sie uns bitte in einer angemessenen Zeit zu kommen lassen.

Sollten Sie oder Ihre Mitarbeiter sich nicht an diesen Kundenwunsch halten, sähen wir uns gezwungen, Sie und Ihre Mitarbeiter abzumahnen.

Damit wird der Kunde für Sie wertlos.

Gehen Sie bitte davon aus, dass uns die einschlägigen Gesetze und Bestimmungen hinlänglich bekannt sind!

Gleichwohl würden wir weitere Schritte nur ungern einleiten, schon um unnötige Reibungsverluste – auch im Interesse unseres Mandanten – zu vermeiden.

Nehmen Sie dieses Schreiben bitte nicht persönlich, denn wir sind nur im Interesse unseres Mandanten an einer schnellen Lösung interessiert!

Mit freundlichem Gruß

Klarstellung und Rückforderung

Wenn Sie in den Akten Ihrer Mandanten nach Fehlern suchen, liegt es in Ihrem Interesse, möglichst schnell fündig zu werden.

Aber wenn Sie erst einmal wissen, wo Sie die Fehler Ihrer Wettbewerber zu suchen haben, geht es natürlich viel schneller.

Klar!

Sie wollen Fehler finden und Sie müssen Fehler finden, denn Sie, Sie wollen ja in Zukunft alles besser machen.

Ab und zu wäre ein prüfender Blick in die Versicherungsbedingungen auch für die Vertreter der Ausschließlichkeit sicherlich hilfreich, denn dieser Blick würde helfen, zumindest die eine oder andere Doppelversicherung im eigenen Hause zu vermeiden.

Auch mit Hilfe einer einfachen Plausibilitätskontrolle und etwas gutem Willen müssten sich solche teuren Fehler von den Gesellschaften ausschließen lassen.

Aber vielleicht will man bei vielen Gesellschaften solche einträglichen Fehler ja überhaupt nicht ausschließen, denn solche Fehler bringen unter Umständen eine Menge Geld, für das niemals Leistungen erbracht werden müssen.

Für den Vertrieb bedeutet das auf jeden Fall zusätzliche Provision und eventuell sogar Zielerfüllung.

Mit der Zeit wird die Fehlersuche langweilig, denn die Schwarzen Schafe sind nicht immer unbedingt kreativ.

Deshalb machen Sie immer und immer wieder die gleichen Fehler:

Sie verkaufen ihren Kunden die gleichen Vertragsinhalte vorsichtshalber gleich doppelt.

Doppelt genäht hält eben besser.

In größeren Betriebshaftpflicht-Verträgen ist z.B. häufig eine Menge von Zusatzrisiken prämienfrei eingeschlossen. Es sind Leistungen, für die andere Kunden in der Regel sogar viel Geld bezahlen müssen.

- Private Haftpflichtversicherung
- Tierhalter-Haftpflicht
- Haus- und Grundbesitzer-Haftpflicht
- Gewässerschaden-Haftpflicht
- Bauherren-Haftpflicht

sind als prämienfreie Einschlüsse durchaus üblich.

Wenn Sie bei Ihrer Fehlersuche im gleichen Ordner die gleichen Risiken noch mal als teure Einzelverträge finden,

können Sie natürlich punkten und Ihren Mandanten sogar eine Menge Geld sparen.

So ein Fundstück lässt sich doch für jeden Verbraucher hervorragend verpacken.

Geschenkpapier mit Schleife!

Klappern gehört zum Handwerk.

Zahlen überzeugen.

Sie machen die Hochrechnung. Hochrechnungen machen sich immer gut.

Wie lange hat Ihr Mandant schon mehr als nötig bezahlt?
Schon mehr als 3 Jahre?

Lassen Sie ihn rechnen!

Gut, das Geld, das Geld werden Sie ihm mit Sicherheit zurückholen. Seine Enttäuschung wird bleiben.

Und wie lange hätte er wohl noch zu viel gezahlt, wenn Sie jetzt nicht zufällig auf den Fehler gestoßen wären und ihn korrigiert hätten?

Rechnen Sie es ihm vor!

Das Warum ist Nebensache.

Es spielt im Grunde keine Rolle,

- ob Ihr Mandant von seinem Vertreter vorsätzlich und arglistig getäuscht wurde, weil er Geld machen wollte,

oder

- ob er nur das Opfer des gesammelten Nichtwissens oder der Nachlässigkeit eines Vertreters

geworden ist, der mehr abbeißen wollte, als er kauen konnte.

Für Ihren Mandanten bleibt es gleich. Sie sind der Gute. Sie haben ihm auf jeden Fall Geld gespart.

Wenn Sie dann geschickt an Ihren Mandanten die Frage einfließen lassen, ob er weiterhin Vertrauen zu einer Gesellschaft habe, die nachweislich sogar Mitarbeiter beschäftigt, die

- ihre Kunden entweder arglistig täuschen oder
- von dem, was sie tun, nicht unbedingt viel Ahnung haben,

dürfte dieses Rennen für Sie gut ausgehen.

Spiel, Satz und Sieg!

Klarstellung und Rückforderung

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem Maklervertrag, den wir in Kopie beifügen, hat uns

Dr. Felix Mustermann

mit der Verwaltung seiner Versicherungsverträge beauftragt.

Unter der

Versicherungsschein-Nr. _____

besteht für unserem Mandanten in Ihrem Hause eine Betriebshaftpflichtversicherung und unter der

Versicherungsschein-Nr. _____

eine Privat-Haftpflicht, eine Haus- und Grundbesitzer-Haftpflicht und eine Tierhalterhaftpflicht für zwei Hunde und ein Pferd.

Bei allen Verträgen sehen wir Handlungsbedarf.

Unser Mandant hat eine Betriebshaftpflichtversicherung abgeschlossen, die auch eine Anzahl von Nebenrisiken enthält, die bei der weiteren Vertragsgestaltung nicht berücksichtigt wurden.

Ein Blick in die Versicherungsbedingungen ist mitunter doch hilfreich

Gleichwohl wurden ihm am _____ durch einen Mitarbeiter Ihres Hauses – aus welchen Gründen auch immer – alle weiteren Haftpflichtverträge verkauft.

Der Antrag wurde am _____ durch Ihr Haus poliziert.

Die Falschberatung ist somit nachgewiesen und steht außer Zweifel.

Die Antwort auf die Frage,

- ob unser Mandant arglistig getäuscht,
- ob er nur Opfer des gesammelten Nicht-Wissens eines hungrigen Vertreters wurde, oder
- ob der Mitarbeiter nur seine Versicherungsbedingungen nicht gelesen hatte,

ist bestenfalls akademisch, aber für den Anspruch unseres Mandanten gegen Ihr Unternehmen irrelevant.

Unser Mandant hat auf jeden Fall aufgrund der Fehlberatung durch einen Mitarbeiter Ihrer Gesellschaft mehr als nötig für seine Versicherungen bezahlt.

Es steht auch außer Frage, dass jede Gesellschaft sich das Fehlverhalten ihrer Vertreter anrechnen lassen muss.

Wir schlagen Ihnen deshalb vor

- die weiteren völlig unnötigen Verträge ab Beginn aufzuheben und
- die zuviel gezahlten Beiträge innerhalb von 30 Tagen zu erstatten.

Sollten Sie diese Frist nicht einhalten, sind wir angewiesen, ohne weiteren Schriftverkehr, einen Mahnbescheid zu beantragen.

Wenn Sie jedoch Wert darauf legen sollten, diese Frage vorher durch ein Gericht klären zu lassen, werden wir diesem Wunsch natürlich nicht entgegenstehen.

Auf das Ergebnis sind wir gespannt.

Wir gehen allerdings davon aus, dass die strafrechtliche Klärung des Sachverhalts nicht unbedingt in Ihrem Interesse liegen dürfte, sondern dass Sie – schon um Aufsehen in der Öffentlichkeit zu vermeiden - eher einer einvernehmlichen Lösung den Vorzug geben werden.

Für diesen Fall schlagen wir Ihnen vor, die ganze Angelegenheit – schon im Interesse unseres Berufstandes – im gegenseitigen Einvernehmen möglichst geräuschlos aus der Welt zu schaffen.

Sie haben sicherlich Verständnis, dass das Vertrauensverhältnis, das zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer bzw. dessen Vertretern bestehen sollte, durch das unkorrekte Verhalten Ihres Mitarbeiters nachhaltig gestört wurde.

Unter diesen Umständen ist es unserem Mandanten nicht zumutbar, die übrigen Verträge, die mit Ihrem Hause bestehen, weiter fortzuführen.

Aus diesem Grunde möchten wir Sie bitten, auch die weiteren Verträge unseres Mandanten, die in Ihrem Hause geführt werden – jeweils zur nächsten Beitragsfälligkeit – im gegenseitigen Einvernehmen auszuheben.

Soweit Ihnen eine Lastschriftzugsermächtigung vorliegt, so wird diese hiermit ausdrücklich widerrufen

Die Aufhebung der weiteren Verträge wollen sie uns bitte schriftlich bestätigen. Ebenfalls in einer Frist von 30 Tagen.

Sollte Ihnen unser Vorschlag wider Erwarten nicht gefallen, steht es Ihnen frei

- das Mahnverfahren einzuleiten und
- die weiteren Beiträge gerichtlich geltend zu machen.

Das Kostenrisiko für unseren Mandanten hält sich in Grenzen, da unser Mandant eine Rechtsschutzversicherung abgeschlossen hat, die das Risiko es Versicherungsvertrags-Rechtsschutzes abdeckt.

Wir wissen nicht, ob irgendeine Gesellschaft gesteigerten Wert darauf legt, wegen verhältnismäßig geringer Prämienforderungen das Risiko einzugehen, dass Urteile von nicht absehbarer Tragweite für eine ganze Branche gefällt werden.

Es liegt an Ihnen, es auszuprobieren.

Hinweis:

Unser Mandant wird seinen Widerspruch gegen einen möglichen Mahnbescheid damit begründen, dass es für ihn unzumutbar ist, mit seinen Versicherungsverträgen bei einem Unternehmen zu verbleiben, das nachweisbar Mitarbeiter beschäftigt, die

- entweder nicht wissen, wovon sie reden,
- ihre eigenen Bedingungen nicht genügend kennen
- oder ihre Kunden – aus welchem Grund auch immer – vorsätzlich falsch beraten.

Allen weiteren Schriftverkehr wollen Sie bitte ausschließlich über unser Büro führen.

- Sorgen Sie bitte dafür, dass in Zukunft keine Informationen über unseren Mandanten an Ihren Außendienst gegeben werden, denn Sie würden damit gegen die Datenschutzbestimmungen verstoßen!
- Achten Sie bitte auch darauf, dass unser Mandant nicht durch Mitarbeiter Ihres Hauses oder Ihres Außendienstes angerufen wird, sofern Ihnen nicht eine schriftliche Einverständniserklärung unseres Mandanten für dieses Gespräch vorliegt!

Sollten Sie oder Ihre Mitarbeiter sich nicht an diesen Kundenwunsch halten, sähen wir uns gezwungen, Sie und Ihren Mitarbeiter abzumahnen.

Gehen Sie bitte davon aus, dass uns die einschlägigen Gesetze und Bestimmungen hinlänglich bekannt sind!

Gleichwohl würden wir weitere Schritte nur ungern einleiten, schon um unnötige Reibungsverluste – auch im Interesse unseres Mandanten – zu vermeiden.

Nehmen Sie dieses Schreiben bitte nicht persönlich, denn wir sind nur an einer schnellen Lösung interessiert.

Mit freundlichem Gruß

Standortbestimmung

Niemand wird es einem Rechtsanwalt ernsthaft übel nehmen, wenn er alle ihm zur Verfügung stehenden – legalen – Mittel einsetzt, um das Beste für seinen Mandanten herauszuholen.

Im Gegenteil!

Der Rechtsanwalt, der sich „etwas einfallen lässt“, bekommt Beifall. Auch wenn er schon mal in die große Trickkiste greift oder vielleicht sogar unter der Gürtellinie zuschlägt, wird ihm das verziehen.

Der Zweck heiligt die Mittel.

Am Ende zählt für ihn nur das Ergebnis. Das Ziel, das er erreicht, nicht der Weg, den er eingeschlagen hat, ist entscheidend.

Als Versicherungsmakler haben Sie ausschließlich die Interessen Ihrer Mandanten – auch gegenüber den Gesellschaften – wahrzunehmen.

Wenn Sie also feststellen sollten, dass Ihr Mandant irgendwann aufpolierten Schrott zu überhöhten Preisen gekauft hat, ist es Ihre Aufgabe, dafür zu sorgen, dass er diesen Schrott möglichst schnell wieder loswird.

Das wissen Sie, und so will es auch der Gesetzgeber.

Auch wenn einige Gesellschaften bis hinauf zu ihren Vorständen das noch immer nicht ganz begriffen haben, sind Sie als Versicherungsmakler nicht Erfüllungsgehilfe ihrer Gesellschaften, der auf irgendetwas Rücksicht nehmen muss.

Nein!

Sie sind in letzter Konsequenz der Anwalt Ihres Mandanten.

Nicht mehr und nicht weniger.

Auch wenn Ihre Courtagen vom jeweiligen Versicherer gezahlt werden, darf dieser daraus keinen Anspruch auf Wohlverhalten zum Beispiel im Schadenfall herleiten, wie es – leider – von einigen Gesellschaften immer wieder versucht wird.

Selbst wenn Ihr „guter Rat“ im Schadenfall die Gesellschaft eine halbe Million oder mehr kostet, haben Sie nicht mehr als Ihre Pflicht getan.

Keine Gesellschaft hat das Recht, Ihnen daraus irgendeinen Vorwurf zu machen.

Zu Ihren Pflichten als Versicherungsmakler gehört es also auch, eine Ablehnung im Schadenfall auf ihre Rechtmäßigkeit zu prüfen und Ihrem Mandanten notfalls auch zur Deckungsklage zu raten.

Sie können nicht davon ausgehen, dass alle Schadenab-
lehnungen eines Versicherers einer rechtlichen Prüfung
standhalten.

Im Gegenteil!

Sie könnten sich sogar selbst gegenüber Ihrem Mandanten
schadenersatzpflichtig machen, wenn Sie einen Fehler
nicht erkennen und Ihren Mandanten nicht darauf auf-
merksam machen.

Die Pflicht, die Interessen Ihrer Mandanten umfassend
wahrzunehmen, gibt Ihnen aber nicht das Recht, einem
Versicherer erkennbar schlechte Risiken „unterzujubeln“.

Der Versicherer muss sich auf die Risikobeurteilung und
Risikobeschreibung des Maklers unbedingt verlassen
können. Er wird sich einem Makler zu Recht verweigern,
wenn er feststellt, dass dieser ihn bewusst getäuscht hat.

Auch in der Schadenmeldung ist in Bezug auf die Kreati-
vität für den Versicherungsmakler Zurückhaltung gebo-
ten.

Der Versicherungsmakler tut sich auf Dauer keinen Gefal-
len, wenn er zum Beispiel Angaben in der Schadenmel-
dung so lange frisiert, bis sie vom Versicherer als ersatz-
pflichtig akzeptiert werden.

Eine einzige „falsche“ Schadenmeldung, die Ihnen als
Makler nachgewiesen wird, kann die Aufbauarbeit vieler

Jahre zerstören, wenn sich das in der Branche herum-
spricht.

So viel kann kein Mandant wert sein, dass Sie ein solches
Risiko eingehen.

Wenn Sie sich an der Jagd auf die Schwarzen Schafe betei-
ligen wollen und hart aber fair mit allen Versicherern um-
gehen wollen, dürfen Sie sich bei Ihrer täglichen Arbeit
keine Fehler leisten, durch die Ihre eigene Glaubwürdig-
keit in Frage gestellt werden könnte.

Ihr guter Ruf als Versicherungsmakler muss Ihnen immer
mehr wert als Ihr bester Kunde sein.

Neue Kunden werden Sie immer wieder finden können.

Wenn es sein muss, sogar auf der Straße.

Aber versuchen Sie mal, einen guten Ruf auf der Straße zu
finden.

Unfallversicherung mit Beitragsrückgewähr

Richtig spannend wird es, wenn Sie für Ihren Mandanten eine Unfallversicherung mit Beitragsrückgewähr kündigen wollen, denn dann schlachten Sie - zumindest in den Augen einiger Anbieter - eine heilige Kuh.

Versuchen Sie es, und Sie werden staunen, was die Kameraden sich so alles einfallen lassen, um Sie von dieser Absicht, den Vertrag vorzeitig zu beenden, abzubringen!

Zuerst wird Sie wahrscheinlich irgendjemand von der Gesellschaft anrufen. Er wird versuchen, Ihnen klar zu machen, dass Sie etwas getan haben, was Sie eigentlich gar nicht hätten tun dürfen.

Sie haben es doch tatsächlich gewagt,

- die Leistungsfähigkeit eines großen Versicherers in Frage zu stellen und
- den Vertrag zum falschen Zeitpunkt zu kündigen.

Schließlich steht so etwas nicht in den Versicherungsbedingungen, und da könnte ja jeder kommen.

Wenn Sie dann auf seine Vorhaltungen mit einer Gegenfrage antworten und zu allem Überfluss auch noch wissen wollen, was er oder auch seine Gesellschaft machen würden, wenn Sie Ihre Kündigung aufrechterhalten, folgt erst einmal betretenes Schweigen.

Dann folgen in der Regel wüste Drohungen.

Die Gesellschaft würde die offen stehenden Beiträge gerichtlich geltend machen.

Das behauptet er wenigstens.

Toller Vorschlag!

Hört sich richtig gefährlich an.

Ist er aber nicht.

Der Vorschlag.

An dieser Stelle sollten Sie dann das Gespräch abbrechen, denn Sie kommen doch nicht weiter. Es wäre Schade um Ihre Zeit.

Ihre Zeit ist viel zu teuer, um sie an dumme Menschen zu verschwenden.

Der Spruch steht auch auf der Rückseite meiner Visitenkarte.

Lassen Sie sich jemanden geben, der zumindest Lesen und Schreiben kann!

So ab Abteilungsleiter an aufwärts wissen die dann in der Regel, dass keine Gesellschaft die Beiträge zu einer Unfallversicherung mit Beitragsrückgewähr einklagt.

Schon weil sie die gleichen Beiträge wenig später ohnehin zum Zeitpunkt der fristgemäßen wieder zurückzahlen müsste, lässt sie diesen Unfug lieber gleich.

Ein Urteil zu diesem Thema will ohnehin niemand haben, denn keine Gesellschaft möchte sich der Lächerlichkeit aussetzen.

Irgendwann wird dann irgendjemand bei der betroffenen Gesellschaft anfangen, nachzudenken und mit einem vernünftigen Vorschlag überkommen.

So etwas soll ja bisweilen bei Gesellschaften vorkommen.

Er wird Ihnen anbieten,

- den umstrittenen Vertrag zu dem von Ihnen gewünschten Zeitpunkt abzurechnen und
- lediglich eine geringe Vorfälligkeitsentschädigung in Abzug bringen.

Na also!

Geht doch!

Hätte er auch einfacher haben können, und er hätte sich und Ihnen viel Zeit gespart.

Auf den folgenden Seiten finden Sie wie immer einen Musterbrief, mit dem Sie den Vorgang mit Sicherheit beschleunigen können.

Kündigung

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem Maklervertrag, den wir in Kopie beifügen, hat uns

Dr. Felix Mustermann

mit der Verwaltung seiner Versicherungsverträge beauftragt.

Unter der Versicherungsschein-Nr. _____ besteht in Ihrem Hause eine Unfallversicherung mit Beitragsrückgewähr, die wir mit sofortiger Wirkung kündigen.

Die Ihnen vorliegende Lastschriftzugermächtigung wird hiermit widerrufen.

Den Rückkaufswert einschließlich der bisher angefallenen Gewinnanteile wollen Sie bitte auf das Ihnen bekannte Konto überweisen.

Unser Mandant hat sich seine Entscheidung sehr gut überlegt.

- So erübrigt sich auch jede weitere Korrespondenz wegen einer Kündigungsrücknahme und die Fortsetzung des Vertrages.
- Auch die Umwandlung in eine beitragsfreie Versicherung wurde bereits erörtert.

Gut gemeinte Rückwerbungsversuche können also unterbleiben.

Unser Mandant wird seine Beitragszahlungen ab sofort einstellen.

Die Aufhebung des Vertrages wollen Sie uns bitte innerhalb einer Frist von 30 Tagen schriftlich bestätigen.

Sollte Ihnen unser Vorschlag, den Vertrag aufzuheben und abzurechnen wider Erwarten nicht gefallen, steht es Ihnen frei,

- das Mahnverfahren einzuleiten und
- die weiteren Beiträge gerichtlich geltend zu machen.

Hinweis

Allen weiteren Schriftverkehr wollen Sie in Zukunft bitte ausschließlich über unser Büro führen.

- Sorgen Sie bitte dafür, dass in Zukunft keine Informationen über diesen Kunden an Ihren Außendienst gegeben werden, denn Sie würden damit gegen die Datenschutzbestimmungen verstoßen!
- Sorgen Sie bitte auch dafür, dass unser Mandant nicht durch Mitarbeiter Ihres Hauses oder Ihres Außendienstes angerufen wird, sofern Ihnen nicht eine schriftliche Einverständniserklärung unseres Mandanten für dieses Gespräch vorliegt!

Sollten Sie oder Ihre Mitarbeiter sich nicht an diesen Kundenwunsch halten, sähen wir uns gezwungen, Sie und Ihren Mitarbeiter abzumahnen.

Gehen Sie bitte davon aus, dass uns die einschlägigen Gesetze und Bestimmungen hinlänglich bekannt sind! Gleichwohl würden wir weitere Schritte nur ungern einleiten, schon um unnötige Reibungsverluste – auch im Interesse unseres Mandanten – zu vermeiden.

Nehmen Sie dieses Schreiben bitte nicht persönlich, denn wir sind nur an einer schnellen Lösung interessiert!

Mit freundlichem Gruß

Trauerspiel Vertragsverlängerung

Sie werden mir sicherlich Recht geben, ein Unternehmen, das durch

- Preis
- Leistung und
- Service

überzeugen kann, hat es nicht nötig, seine Kunden durch langfristige Verträge zu knebeln und ihnen den vorzeitigen Ausstieg mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln zu verwehren.

Ein archaischer Beutetrieb scheint Vorständen und Vertretern einiger Gesellschaften in gleicher Weise noch immer in den Genen zu liegen.

Ein Tier, das unvorsichtig genug war, einem Jäger in die Falle zu gehen, musste nach allen Regeln der Kunst ausgenommen und seine Teile mussten bestmöglich verwertet werden.

Ob wir die Probleme unserer Zeit noch immer auf diese Weise lösen können, wage ich zu bezweifeln.

Selbst wenn der Kunde irgendwann erkennt, dass er eine im Grunde falsche Entscheidung getroffen und „aufpolierten Schrott“ zu Höchstpreisen gekauft hat, wird er gezwungen, den einmal geschlossenen Vertrag einzuhalten,

um dem Vertrieb seine lebenswichtige Abschlussprovisionen zu sichern.

Der Schaden, der dem Ansehen einer ganzen Branche durch diese überhöhten Abschlussprovisionen zugefügt wird, ist völlig Nebensache.

Kollateralschäden werden in Kauf genommen.

Ich habe mich einmal mit einem ganz bekannten Professor – nein, seinen Namen werde ich nicht nennen – gefegt.

In einem Vortrag riet er seinen staunenden Zuhörern, sich nur noch mit den Kunden zu beschäftigen, die ertragreiches Geschäft versprechen würden.

Ich war gemein genug, ihn nach der Verantwortung zu fragen, die meiner Meinung nach jeder Versicherungsvermittler gegenüber seinen Kunden innerhalb unserer sozialen Ordnung haben sollte.

Der Herr Professor blieb mir die Antwort schuldig.

Auch auf meine Frage, was wir als Vermittler seiner Meinung nach mit den Millionen Verbrauchern tun sollten, die – aus welchen Gründen auch immer – zwar kein ertragreiches Geschäft erwarten ließen, aber immer noch versichert werden wollten, folgte nur eine beredtes Schweigen.

Was bedeutet denn ertragreiches Geschäft?

Ansichtsache, und die Ansichten darüber gehen weit, leider sogar sehr weit auseinander.

Aus der Sicht eines gewinnorientierten Versicherers ist ein Geschäft doch nur dann ertragreich, wenn er seine Produkte – wenn Sie wollen, sagen Sie seinen aufpolierten Schrott – mit überhöhten Preisen an den Mann oder auch an die Frau bringen kann.

Das wissen wir alle.

Bei Prämienunterschieden von teilweise sogar mehreren hundert Prozent bei durchaus vergleichbaren Leistungen ist das nicht immer ganz einfach, genügend schlecht informierte Verbraucher zu finden, die bereit sind, so viel mehr als nötig für ihre Versicherungen zu bezahlen.

Die Suche nach den weniger intelligenten Verbrauchern, die die hohen Beiträge noch immer akzeptieren, gestaltet sich ohnehin zunehmend schwieriger und ist nur noch durch straff geführte Ausschließlichkeitsorganisationen zu bewältigen.

Hemmungen dürfen diese Policenverkäufer ohnehin nicht haben, denn sonst würde es ihnen schwer fallen, ihren gutgläubigen Opfern auch noch durch mehrjährige Verträge an ihre Unternehmen zu binden.

Jede Fluchtmöglichkeit des gutgläubigen Opfers muss schon im Keim unterbunden werden, denn nur so können sich die Vertreter ihre hohen Abschlussprovisionen sichern.

Jeder Versicherungsvertrag mit mindestens einjähriger Dauer verlängert sich ganz automatisch jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht ordnungsgemäß mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird.

So steht es im Versicherungsvertragsgesetz.

Keine Gesellschaft wird gesteigerten Wert darauf legen, sich in aller Öffentlichkeit von Ihnen so elegant vorführen zu lassen.

Also wird man es vorziehen, auf ein paar Verträge zu verzichten und die Verträge – im gegenseitigen Einvernehmen natürlich – aufheben.

Eine Vertragsverlängerung wäre also völlig unnötig.

Sie wird aber von vielen Gesellschaften noch immer mit teilweise sogar hohen Verlängerungsprovisionen honoriert, um den Kunden auch noch die letzten Schlupflöcher zu nehmen.

Bei den Vertragsverlängerungen geht es leider nicht immer mit rechten Dingen zu.

Viele Kunden sind immer wieder überrascht, wenn sie mit Vertragsverlängerungen konfrontiert werden, die sie angeblich sogar unterschrieben haben sollen.

Die Gesellschaften schätzen es überhaupt nicht, wenn Sie als Makler einen schriftlichen Nachweis über die Vertragsverlängerung haben wollen.

Wenn Sie dann statt des gewünschten Nachweises eine höfliche Entschuldigung bekommen, die Vertragsverlängerung sei wohl irrtümlich dokumentiert worden, wissen Sie ja inzwischen, was Sie zu tun haben.

Auch auf die Behauptung, die Vertragsverlängerung sei mündlich vereinbart worden, müssen Sie sich nicht einlassen.

Der Vertreter einer Gesellschaft ist nun mal kein Makler und kann deshalb nicht im Kundenauftrag unterschreiben.

Richtig spannend wird es, wenn Sie feststellen, dass eine falsche Unterschrift unter dem Verlängerungsantrag steht.

Die Verlängerungsprovision scheint für viele Vertreter doch so lukrativ zu sein, dass sie das Risiko eingehen und sich die eine oder andere Unterschrift selbst machen.

Eine falsche Unterschrift, die Ihnen auffällt, reicht mit Sicherheit aus, um nicht nur den betroffenen Vertrag son-

dem auch alle weiteren Verträge Ihres Mandanten mit sofortiger Wirkung zu kündigen und zur nächsten Beitragsfälligkeit im gegenseitigen Einvernehmen aufheben zu lassen.

Kein Versicherer wird sich diesem Wunsch ernsthaft widersetzen oder es gar auf einen Prozess ankommen lassen.

Sehen Sie es sportlich!

Eine bessere Steilvorlage als eine gefälschte Unterschrift können Sie als Makler doch gar nicht bekommen.

Jetzt liegt es an Ihnen, den Ball weiter zu spielen.

Wenn Sie Ihren Job als Versicherungsmakler wirklich ernst nehmen, bleibt Ihnen ohnehin keine andere Wahl.

Sie müssen es durchziehen.

Auch wenn Ihr Mandant seinen Verlängerungsantrag z. B. für seine Rechtsschutzversicherung unter falschen Voraussetzungen unterschrieben hat, haben Sie noch immer eine Chance, vorzeitig aus dem Vertrag zu kommen und gleichzeitig alle anderen Verträge los zu werden.

Viele Vertreter erzählen ihren Kunden, dieser oder jener Vertrag sei ausgelaufen und **müsse** verlängert werden.

Diese Aussage ist natürlich eindeutig falsch.

Sie gibt Ihnen aber die Möglichkeit, die Willenserklärung Ihres Mandanten wegen arglistiger Täuschung anzufechten.

Damit kommen wir bereits wieder in den strafrechtlichen Bereich: Es sind alle Tatbestandsmerkmale eines Betruges vorhanden, denn der Vertreter wollte sich rechtswidrig einen Vorteil – seine Provision – sichern.

Damit wird auch schon der Versuch strafbar.

Allein die eindeutig falsche Aussage des Vertreters gegenüber Ihrem Mandanten, die Verträge **müssten** verlängert werden, reicht aus, um das Vertrauensverhältnis, das zwischen Vertreter und Kunden bestehen sollte, nachhaltig zu stören.

Niemand kann Ihrem Mandanten ernsthaft zumuten, mit seinen Verträgen bei einer Gesellschaft zu bleiben, die nachweislich Mitarbeiter beschäftigt, die

- entweder vorsätzlich betrügen
- oder keine Ahnung von dem haben, was sie tun.

Aber den Satz hatten wir ja schon.

In beiden Fällen wird es die betroffene Gesellschaft nicht auf eine Prämienklage ankommen lassen.

Im Gegenteil!

Sie wird sich möglichst geräuschlos verabschieden und Ihnen – wenn vielleicht auch zähneknirschend - den Weg frei machen.

Wie heißt es so schön?

Wir machen den Weg frei.

Anmerkung

Wie einfach könnte doch die Zusammenarbeit mit den Gesellschaften sein, wenn alle Anbieter auf mehrjährige Laufzeiten verzichten würden!

Aber bis dahin ist es wohl noch ein weiter, weiter Weg.

Ein Weg wird zur Straße, wenn ihn viele gehen

Handlungsbedarf

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem Maklervertrag, den wir in Kopie beifügen, hat uns

Dr. Felix Mustermann

mit der Verwaltung seiner Versicherungsverträge beauftragt.

Unter der Versicherungsschein-Nr. _____ besteht in Ihrem Hause eine Unfallversicherung, bei der wir Handlungsbedarf sehen.

Mit der Police vom _____ wurde von Ihnen ein Änderungsnachtrag erstellt und der Vertrag gleichzeitig um weitere 3 Jahre verlängert.

Unser Mandant ist sich nicht bewusst, jemals einen Verlängerungsantrag unterschrieben zu haben. Sicherlich nur ein Irrtum, der sich leicht und eindeutig klären lässt.

Deshalb möchten wir Sie bitten, uns möglichst bald eine Kopie des Verlängerungsantrags zuzuschicken, damit wir unserem Mandanten mitteilen können, dass er sich geirrt und alles seine Ordnung hat.

Hinweis

Allen weiteren Schriftverkehr wollen Sie bitte ausschließlich über unser Büro führen.

- Sorgen Sie bitte dafür, dass in Zukunft keine Informationen über diesen Kunden an Ihren Außendienst gegeben werden, denn Sie würden damit gegen die Datenschutzbestimmungen verstoßen.

- Sorgen Sie bitte auch dafür, dass unser Mandant nicht durch Mitarbeiter Ihres Hauses oder Ihres Außendienstes angerufen wird, sofern Ihnen nicht eine schriftliche Einverständniserklärung unseres Mandanten für dieses Gespräch vorliegt!

Sollten Sie oder Ihre Mitarbeiter sich nicht an diesen Kundenwunsch halten, sähen wir uns gezwungen, Sie und Ihren Mitarbeiter abzumahnern.

Gehen Sie bitte davon aus, dass uns die einschlägigen Gesetze und Bestimmungen hinlänglich bekannt sind. Gleichwohl würden wir weitere Schritte nur ungern einleiten, schon um unnötige Reibungsverluste – auch im Interesse unseres Mandanten – zu vermeiden!

Sobald wir die gewünschten Unterlagen bekommen und überprüft haben, werden wir von uns aus auf Sie zukommen.

Nehmen Sie dieses Schreiben bitte nicht persönlich, denn wir sind nur an einer schnellen Lösung interessiert!

Mit freundlichem Gruß

Handlungsbedarf II

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem Maklervertrag, den wir noch einmal in Kopie beifügen, hat uns

Dr. Felix Mustermann

mit der Verwaltung seiner Versicherungsverträge beauftragt.

Vielen Dank für die aufschlussreichen Kopien, die Sie uns mit Ihrem Schreiben vom _____ zukommen ließen.

Nach Überprüfung Ihrer Unterlagen sind wir zu dem Ergebnis gekommen, dass unser Mandant mit seiner Behauptung völlig Recht hatte.

Er hat diesen Verlängerungsantrag tatsächlich nicht unterschrieben.

Wir wissen leider nicht, wer die Unterschrift unter den Antrag gesetzt hat, und es ist auch nicht unsere Aufgabe, das herauszufinden. Das überlassen wir Ihnen, denn Sie müssen sich das Fehlverhalten Ihres Mitarbeiters ohnehin anrechnen lassen.

Gleichwohl nehmen wir diesen Vorfall zum Anlass, Sie zu bitten, diesen und alle weiteren Verträge unseres Mandanten, die über Ihr Haus abgeschlossen wurden, zur nächsten Beitragsfälligkeit – im gegenseitigen Einvernehmen natürlich – aufzuheben.

Die Ihnen vorliegende Einzugsermächtigung wird hiermit widerrufen.

Unser Mandant beruft sich auf ein dauerhaft gestörtes Vertrauensverhältnis. Das Vertrauen, das zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer bestehen soll, wurde durch das Verhalten Ihres Mitarbeiters nachhaltig gestört.

Unserem Mandanten ist nicht zuzumuten, mit einem Versicherer zu arbeiten, der Mitarbeiter beschäftigt, die so hungrig sind, dass sie bereits Unterschriften fälschen, nur um sich eine geringe Verlängerungsprovision zu sichern.

Wir gehen davon aus, dass es in Ihrem Interesse liegt, die Angelegenheit möglichst geräuschlos aus der Welt zu schaffen und Sie nicht die Absicht haben, noch mehr Porzellan zu zerschlagen.

Wenn Sie allerdings Wert darauf legen, die Angelegenheit gerichtlich klären zu lassen, sind wir auch dazu gerne bereit. In diesem Fall müsste geklärt werden, ob es sich bereits um Urkundenfälschung handelt.

Sollte Ihnen unser Vorschlag, die Verträge vorzeitig aufzuheben, nicht gefallen, steht es Ihnen frei,

- das Mahnverfahren zu eröffnen oder
- das gerichtliche Mahnverfahren einzuleiten.

Die Aufhebung des Vertrages wollen Sie uns bitte innerhalb einer Frist von 30 Tagen schriftlich bestätigen.

Hinweis

Allen weiteren Schriftverkehr wollen Sie bitte, wie schon in unserem letzten Schreiben erwähnt, ausschließlich über unser Büro führen.

- Sorgen Sie bitte dafür, dass in Zukunft keine Informationen über diesen Kunden an Ihren Außendienst gegeben werden, denn Sie würden damit gegen die Datenschutzbestimmungen verstoßen!
- Sorgen Sie bitte auch dafür, dass unser Mandant nicht durch Mitarbeiter Ihres Hauses oder Ihres Außendienstes angerufen wird, sofern Ihnen nicht eine schriftliche Einverständniserklärung unseres Mandanten für dieses Gespräch vorliegt!

Sollten Sie oder Ihre Mitarbeiter sich nicht an diesen Kundenwunsch halten, sähen wir uns gezwungen, Sie und Ihren Mitarbeiter abzumahnern.

Gehen Sie bitte davon aus, dass uns die einschlägigen Gesetze und Bestimmungen hinlänglich bekannt sind!

Gleichwohl würden wir weitere Schritte nur ungern einleiten, schon um unnötige Reibungsverluste – auch im Interesse unseres Mandanten – zu vermeiden.

Nehmen Sie dieses Schreiben bitte nicht persönlich, denn wir sind nur an einer schnellen Lösung interessiert!

Mit freundlichem Gruß

Falsche Beratung - Falschberatung

Solange ein Vertreter seinen Kunden nur den aufpolierten Schrott seiner Gesellschaft zu überhöhten Preisen verkauft, ist ihm rechtlich nicht beizukommen.

Er ist nun mal nur Handelsvertreter und damit auch weisungsgebunden.

Er verkauft die Produkte seiner jeweiligen Gesellschaft zu dem Preis, der ihm vorgegeben wird. Das sollte sich auch bei den Verbrauchern herumgesprochen haben.

Ob der Preis gerechtfertigt oder gar marktgerecht ist, hat ihn nicht zu interessieren und interessiert überhaupt niemanden.

Schließlich haben wir in Deutschland Vertragsfreiheit.

Das bedeutet, dass jeder bei uns in Deutschland seine Waren und Dienstleistungen zu einem ihm genehmen Preis verkaufen darf, und nichts anderes hat der Vertreter getan.

Er hat seinen Kunden, die ihm blind vertrauten, aufpolierten Schrott zu dem ihm von seiner Gesellschaft vorgeschriebenen Preis verkauft.

Zu allem Überfluss steht dieser oft ungerechte Preis - leider - noch immer unter dem Schutz des Gesetzes. Die Gesellschaften haben keinerlei Hemmungen, ihre offenen Prämien gerichtlich geltend zu machen.

Klare Aussage

Der Verkauf überteuerter
und teilweise sogar sinnloser Produkte
an weniger intelligente Verbraucher
ist kein Betrug im Sinne des Strafgesetzbuches,
sondern ein ganz legaler Weg der Geldbeschaffung,
der sogar noch unter dem besonderen Schutz
des Bürgerlichen Gesetzbuches steht.

Das gilt für Kühlschränke
und Versicherungspolicen
in gleicher Weise.

Selbst nachgewiesene Beitragsunterschiede von mehreren hundert Prozent sind für die Gesellschaften also kein Grund, einen Kunden vorzeitig aus dem Vertrag zu entlassen.

Er hätte ja nicht unterschreiben müssen, sagt der Vorstand.

Ein paar hunderttausend Vertreter der Ausschließlichkeitsorganisationen sind – wenn sie überleben wollen – gezwungen, ihre Kunden „falsch“ zu beraten, ohne dass ihnen irgendjemand einen Strick daraus drehen kann.

Schließlich tun sie – zumindest die meisten von ihnen – ja nicht einmal etwas Illegales.

Noch in Ordnung.

Schließlich ist es ja auch nicht verboten, von der Dummheit der Mitmenschen zu leben. So lange gewisse Spielregeln eingehalten werden, ist die Welt in Ordnung.

Wenn Sie wollen, ersetzen Sie das Wort des dummen Verbrauchers durch das des nicht oder schlecht informierten Verbrauchers, damit sich auch die empfindlichen Seelen von dieser Aussage nicht allzu hart getroffen fühlen.

Ein ganzer Wirtschaftszweig – er nennt sich vornehm Assekuranz – lebt inzwischen von diesen schlecht informierten, weniger intelligenten Verbrauchern, und die Gesell-

schaften werden auch in Zukunft alles in ihrer Macht Stehende daransetzen, die Verbraucher möglichst lange dumm zu halten.

Unabhängige Fachleute sind sich einig:

- Neunzig bis fünfundneunzig Prozent aller deutschen Haushalte sind falsch versichert oder
- bezahlen zumindest mehr als nötig für ihre Versicherungen.

Wenn diese Behauptung zutrifft, liegt die Vermutung nahe, dass in den letzten 50 Jahren Millionen Verbraucher von irgendjemandem, der sehr viel Geld hat, auf gut Deutsch systematisch verarscht worden sind.

Raten Sie mal von wem?

Und sie verarschen sie immer noch?

Wen?

Ihre Kunden.

Wer?

Ein paar hunderttausend Vertreter der Ausschließlichkeitsorganisationen sind im Auftrag ihrer Gesellschaften nach wie vor auf der Jagd.

Sie sind auf der Jagd nach den weniger intelligenten Verbrauchern, die – aus welchen Gründen auch immer – nicht bereit sind,

- sich selbst zu informieren oder
- sich zumindest informieren zulassen.

Zwischenfrage

Würden Sie Eier auf den Markt das Stück für einen Euro kaufen, wenn Sie genau wüssten, dass Sie die gleichen Eier auf dem Stand gleich nebenan das Stück für 20 Cent bekommen könnten.

Nein!

Würden Sie nicht, sagen Sie, und ich bin sogar bereit, Ihnen Ihre Aussage zu glauben.

Und warum nicht?

Weil Sie zu den Verbrauchern gehören, die sich grundsätzlich informieren, bevor Sie eine Kaufentscheidung treffen.

Stimmt's?

Kein vernünftiger Mensch würde so etwas tun.

Sagen Sie.

Kein vernünftiger Mensch sollte so etwas tun.

Sie haben ja so Recht.

Kein vernünftiger Verbraucher!

Die Betonung liegt auf dem Wort vernünftig.

Gleichwohl haben wir in Deutschland in einigen Versicherungsbereichen bei durchaus vergleichbaren Leistungen noch immer unverständliche Beitragsunterschiede von teilweise sogar mehreren hundert Prozent, die durch nichts zu rechtfertigen sind.

Den geforderten Mehrprämien stehen – zumindest aus Verbrauchersicht - keine messbaren Mehrleistungen gegenüber.

Leider haben wir aber auch jede Menge offensichtlich unvernünftiger Verbraucher, die sich den aufpolierten über-
teuerten Schrott andrehen lassen, weil sie einfach nicht begreifen wollen, welches Spiel ohne Regeln da mit ihnen gespielt wird.

Die meisten Vertreter der großen Ausschließlichkeitsorganisationen haben ein Problem. Sie befinden sich in einer

nahezu ausweglosen Situation, denn sie können sich im Grunde genommen kein Gewissen leisten.

Wenn sie überleben wollen, müssen sie die Produkte ihrer Unternehmen zum jeweils geforderten Preis verkaufen.

Selbst wenn sie genau wissen, dass ihr Kunde das gleiche Produkt bei einem anderen Anbieter für die Hälfte oder sogar für noch weniger bekommen könnte, müssen sie auf ihrem Preis beharren.

Sie müssen die überhöhten Beiträge nach Möglichkeit auch noch so verpacken, dass ihr Kunde wenigstens nicht sofort merkt, dass er – zumindest bezogen auf den Preis – sauber über den Tisch gezogen wurde.

Stellt sich die Frage, ob man bei der Tätigkeit eines Versicherungsvertreters in der Ausschließlichkeit überhaupt noch von einer echten Beratung sprechen kann.

- Da seine Lösung von Anfang an ohnehin feststeht,
- er nur Zugang zu einem eingeschränkten Marktsegment hat,
- er in der Regel auf keinen Preis/Leistungsvergleich eingehen kann und
- er niemals sachgerecht argumentieren kann,

muss er jeder klaren Aussage aus dem Wege gehen und kann es mit der Wahrheit nicht immer so ganz genau nehmen.

Häufig wird dann versucht, das teure Produkt durch das Versprechen auf persönlichen Service und besondere Kulanz im Schadenfall aufzuwerten.

Wer vom Fach ist, weiß, dass die versprochene Kulanz nur ein schönes Märchen ist, das vorwiegend den weniger intelligenten Verbrauchern aufgetischt wird, wenn die Preise mal wieder zu hoch sind oder die Leistungen einfach nicht stimmen wollen.

Und der persönliche Service?

Ach ja! Den übernimmt ein Anrufbeantworter.

Bitte sprechen Sie nach dem Piep-Ton!

Die Erfolge und das ungebremste Wachstum einiger Gesellschaften in den letzten Jahren und Jahrzehnten waren nur möglich, weil sich die Unternehmen

- auf die Dummheit der Verbraucher und
- auf die Hilflosigkeit ihrer Ausschließlichkeitsvertreter

verlassen konnten.

Milliardengewinne konnten allein auch durch die teilweise grundlos überhöhten Beiträge eingefahren werden, weil immer genug Dumme da waren, die sie bezahlt haben.

Die Gesellschaften brauchen heute mehr denn je die weniger intelligenten Verbraucher, wenn sie in der gewohnten Weise überleben wollen.

Der Verkauf überteuerter Beiträge an weniger intelligente Menschen, die gleichwohl für ihr Geld hart arbeiten müssen, ist meiner Meinung nach unsozial und damit – zumindest aus Verbrauchersicht – zwangsläufig falsch.

Otto Normalverbraucher und der kleine Mann von der Straße mit geringem Einkommen, sie werden beide immer nur einen gewissen Prozentsatz ihres Einkommens für Versicherungen und Vorsorge ausgeben können.

Irgendwann ist das Ende der Fahnenstange erreicht.

Dann geht nichts mehr.

Durch die überteuerten Produkte einiger Gesellschaften werden viele Verbraucher aber systematisch daran gehindert, für sich und ihre Familien so vorzusorgen, wie es im Grunde genommen auch notwendig wäre.

Wahrscheinlich würden viele Verbraucher es auch gerne tun, und bei einer fairen Prämienkalkulation wäre es in vielen Fällen auch durchaus möglich.

Von der „falschen“ Beratung zur Falschberatung ist es dann oft genug nur noch ein kleiner Schritt. Aber viel zu viele Vertreter gehen auch noch diesen letzten kleinen Schritt.

Wenn die armen Jungs von ihren Gesellschaften nur genug unter Druck gesetzt werden oder ihnen das Wasser bis zum Halse steht, wird auch diese Grenze überschritten.

Sie werden zu den berühmten Schwarzen Schafen, die den Ruf einer ganzen Branche ruinieren können, und jede Gesellschaft züchtet sich ihre Schwarzen Schafe selbst.

Im Grunde aber sind sie dann doch nur Arme Schweine, die auf Kosten der Verbraucher zu überleben versuchen und um ihre Existenz kämpfen.

Vielen Vermittlern wird der tägliche Kampf um Kunden und Neuabschlüsse viel zu leicht gemacht, denn die Gesellschaften sehen über Vieles großzügig hinweg, zumindest wenn und so lange die Zahlen stimmen.

Wenn Sie sich die Zeit nehmen und in den Ordnern Ihrer Mandanten nur gründlich genug suchen, werden Sie mit Erstaunen feststellen, dass Sie immer wieder auf die Spuren der Schwarzen Schafe stoßen werden.

Dann liegt es nur noch an Ihnen, was Sie daraus machen,

- ob Sie Mitleid mit den Schwarzen Schafen haben oder

- ob Sie die Felle als Trophäe zur Abschreckung anderer an die Wand nageln wollen.

Über den Ideenreichtum dieser Leute werden Sie erstaunt ein.

Sie glauben ja gar nicht, was ein „guter“ Verkäufer einem schlecht informierten und vielleicht auch noch weniger intelligenten Verbraucher so alles verkaufen kann, wenn er sich ein bisschen Mühe gibt.

Das kann zum Beispiel

- die Tierhalterhaftpflicht für die Katze,
- die unnötige Haus- und Grundbesitzer-Haftpflicht für den Besitzer eines selbst genutzten Einfamilienhauses,
- der Familien- und Verkehrs-Rechtsschutz für den, der weder Auto noch Führerschein hat,
- die angeblich zwingend notwendige Vertragsverlängerung um weitere 3 oder 5 Jahre,
- oder auch die Private Haftpflicht für den Sohn sein, der sich noch in der Ausbildung befindet.

Sie werden sehen, die Reihe der unliebsamen Ereignisse, wo ein „Kollege“ entweder vorsätzlich falsch beraten oder sein gesammeltes Nichtwissen unter Beweis gestellt hat, lässt sich beliebig fortsetzen.

Von einem Abteilungsleiter eines großen Deutschen Versicherers erhielt ich zu diesem Thema – allerdings hinter vorgehaltener Hand – sogar einmal eine überraschend ehrliche Antwort:

„Wir können überhaupt nicht mit Maklern arbeiten“.

Erstaunt fragte ich ihn nach dem Warum.

„Jeder Makler, der unsere Produkte zu unseren Preisen anbietet, könnte von seinen Kunden wegen Falschberatung in Regress genommen werden“.

Blattschuss!

Es gibt aber auch Sachbearbeiter, die sich für das Unrecht, das sie im Namen ihrer Gesellschaften begehen müssen, schämen.

Sie schämen sich, weil sie sehr genau wissen, dass das, was sie tun, im Grunde genommen falsch ist, ihnen aber keine andere Wahl bleibt.

Wenn sie ihre eigene Existenz nicht aufs Spiel setzen wollen, müssen sie mit den Wölfen heulen.

Das wirft aber gleichzeitig auch die Frage auf, wann und wo die schmale Grenze zum Betrug überschritten wird.

Wie ist das Verhalten eines Vorstandes zu bewerten, der seine Mitarbeiter anweist, Rat suchenden Kunden oder auch Vermittlern bewusst falsche oder zumindest irreführende Auskünfte zu erteilen?

Allein die Aussage, diese oder jene Vertragsänderung geht in unserem Hause nicht, kann, wenn sie wider besseres Wissen oder auf Anordnung von ganz Oben gegeben wird, bereits als Betrug oder zumindest als versuchter Betrug angesehen werden.

Ich bin sicher, auch Sie werden diese Reihe sehr bald durch weitere Beispiele aus Ihrer täglichen Arbeit für Ihre Mandanten ergänzen können.

Alle dies Ereignisse haben Eines gemeinsam, sie liefern Ihnen als Makler die Munition, die Sie brauchen, um die eine oder andere Angelegenheit – sagen wir es nett – in Ihrem Sinne zu regeln.

Die eine oder andere Gesellschaft wird über die Art und Weise, wie Sie vorgehen, zwar nicht unbedingt erfreut sein, aber darauf werden Sie ja auch nicht unbedingt Wert legen.

Aber eines kann ich Ihnen versprechen, die Jagd auf die Schwarzen Schafe kann durchaus unterhaltsam sein.

Unterhaltsam ist diese Jagd aber im wahrsten Sinne des Wortes, denn sie wird mit Sicherheit zu Ihrem Unterhalt beitragen.

Keine Gesellschaft und kein Vorstand wird gesteigerten Wert darauf legen, dass derartige Vorfälle - ausgerechnet auch noch aus seinem Hause - in der Öffentlichkeit diskutiert werden.

Es macht einen schlechten Eindruck, wenn eine Gesellschaft in der Öffentlichkeit zugeben muss, dass Sie Mitarbeiter in ihren Diensten hat, die ihre Kunden entweder

- vorsätzlich falsch beraten oder
- von dem, was sie so von sich geben, keine oder zumindest nicht viel Ahnung haben.

Da genügt schon mal ein dezenter Hinweis auf das BaFin oder den Ombudsmann, die Sie mit Sicherheit nur ungern einschalten würden.

Ganz zu schweigen von einer gerichtlichen Klärung, bei der Sie natürlich gerne mitwirken würden.

Konzertierte Aktion

Dem Vernehmen nach haben einige Gesellschaften noch immer erhebliche Schwierigkeiten im Umgang mit Versicherungsmaklern.

Sie wollen einfach nicht akzeptieren, dass ihre Kunden sich unter Umständen durch einen unabhängigen Versicherungsmakler besser als durch einen weisungsgebundenen Vertreter beraten fühlen.

Von den besseren Preisen, die in der Regel von Maklern geboten werden, einmal ganz abgesehen.

Viele Gesellschaften glauben, sie könnten sich mit dem Recht des Stärkeren nicht nur über geltendes Recht, sondern auch über Kundenwünsche einfach hinwegsetzen und unbekümmert wie bisher weitermachen.

Ihre Beweggründe sind einleuchtend.

Sagen wir – fast einleuchtend.

Aufpolierter Schrott lässt sich natürlich wesentlich leichter zu überhöhten Preisen durch eine straff geführte Ausschließlichkeitsorganisation – die man nach Belieben treten kann – an weniger intelligenten Verbraucher verkaufen.

Mit gestandenen Versicherungsmaklern, die eine Verantwortung für ihre Mandanten übernommen haben und sich dieser Verantwortung auch bewusst sind, gestaltet sich der Schrotthandel viel schwieriger.

Von einem Abteilungsleiter eines großen deutschen Versicherers erhielt ich zu diesem Thema – allerdings hinter vorgehaltener Hand – sogar einmal eine ehrliche Antwort.

Ja, so etwas soll vorkommen.

Eine ehrliche Antwort von einem Abteilungsleiter.

Wir können überhaupt nicht mit Maklern arbeiten.

Warum?

Weil jeder Makler, der unsere Produkte zu unseren Preisen verkaufen würde, von seinen Mandanten in Regress genommen werden könnte.

Der Mann hatte irgendwie Recht.

Die Gesellschaften haben zum Teil gar keine andere Möglichkeit, als die Zusammenarbeit mit Maklern zu verweigern, wenn sie ihren Mitarbeitern nicht die Existenzgrundlage entziehen wollen.

Natürlich hat jede Gesellschaft das Recht, frei darüber zu entscheiden, mit wem sie zusammenarbeiten will und mit wem nicht.

Verweigert eine Gesellschaft aber – aus welchen Gründen auch immer – grundsätzlich die Zusammenarbeit mit Maklern, muss sie sich aber den Vorwurf gefallen lassen,

- sie würde aufpolierten Schrott
- zu überhöhten Preisen verkaufen und
- sich bewusst der Vergleichbarkeit eines transparenten Marktes entziehen.

Das sind im Übrigen unwiderlegbare, leicht verständliche Argumente, die sich in jedem Kundengespräch überzeugend einsetzen lassen.

Ebenso unwiderlegbar dürfte die Vermutung sein, die Verweigerer könnten sich auch in der Schadenregulierung den Rücken frei halten und sich jeder Kontrolle durch einen unabhängigen Makler entziehen wollen.

Die Geschädigten sollen sich gefälligst mit dem zufrieden geben, was sie bekommen. Da würde ein Versicherungsmakler, der die Interessen seiner Mandanten zu vertreten hat, doch nur stören.

Ich möchte meine Aussage präzisieren.

- Jede Gesellschaft hat selbstverständlich das Recht, zu bestimmen, mit wem sie eine Courtagevereinbarung treffen möchte und mit wem nicht.
- Eine Gesellschaft hat aber kein Recht, darüber zu entscheiden, ob sie die ausdrückliche Willenserklärung eines Kunden – seinen Maklerauftrag – akzeptieren will oder nicht.

Es ist ein Grundrecht eines jeden Bürgers, eine andere Person mit der Wahrnehmung seiner Interessen zu beauftragen, ihn zu bevollmächtigen.

Nichts anderes als eine solche Vollmacht ist der Maklerauftrag, den Ihr Mandant Ihnen erteilt.

Gleichwohl versuchen immer noch einige Gesellschaften, sich über dieses Grundrecht hinwegzusetzen und den Maklerauftrag zu missachten.

Ich denke, es ist an der Zeit, den Leute, die ganz oben sitzen und die Missachtung von Bürgerrechten anordnen, den Unterschied zwischen Recht und Unrecht einmal nachhaltig klarzumachen.

Einige Gesellschaften spielen – wenn auch wenig überzeugend – mit den Maklern ein besonderes Spiel – oder sie versuchen es zumindest.

Sie akzeptieren zwar den Maklerauftrag und schließen sogar Maklervereinbarungen, versuchen dann aber wieder die Interessen ihrer eigenen Ausschließlichkeitsvertreter zu schützen, indem sie sich weigern, bestehende Versicherungsverträge auf die Makler zu übertragen.

Die Folge ist ein seltsames Verwirrspiel.

Auf der einen Seite erwarten diese Gesellschaften von diesen Maklern Neugeschäft im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung. Gleichzeitig aber misstrauen sie den gleichen Maklern und glauben, ihre eigene Organisation schützen zu müssen.

Der Makler soll einerseits sehr wohl die Verantwortung für die Verträge seines Mandanten übernehmen, darf aber für seine Arbeit keine Provision bekommen, weil diese aus Kostengründen einer teilweise unfähigen Ausschließlichkeitsorganisation vorbehalten bleiben soll.

Wie das auf Dauer funktionieren soll, weiß man wohl nur noch in den Chefetagen.

Die Erfolge halten sich bisher noch in Grenzen, denn viele Makler sind nicht bereit, dieses unwürdige Spiel mitzuspielen.

Wie Sie sich entscheiden, liegt natürlich bei Ihnen.

Viel zu viele Versicherungsmakler haben – leider - nicht den Mut, den ungleichen Kampf aufzunehmen und die uneinsichtigen Gesellschaften einmal dorthin zu treten, wo es so richtig weh tut.

Ich bin der Meinung, es ist an der Zeit, einigen unbelehrbaren Herren in den Vorstandsetagen einiger Gesellschaften einmal kräftig in die Suppe zu spucken und sie dort zu treffen, wo es ihnen so richtig weh tut.

Wo?

An ihrem Geldbeutel natürlich und an ihren so dringend benötigten Erfolgen, denn, wenn die Umsätze ausbleiben und die Zahlen nicht mehr stimmen, wird auch in den Chefetagen das große Nachdenken einsetzen.

Wenn es uns gelingt, die Kundenverbindungen, die einige Gesellschaften - aus welchen Gründen auch immer - nicht korrekt an einen Makler übertragen wollen, für die Gesellschaft völlig wertlos zu machen, werden die Herren in Zukunft vielleicht etwas aufgeschlossener und gesprächsbereiter.

Wir als selbstbewusste Makler haben durchaus die Möglichkeit, der einen oder anderen missliebigen Gesellschaft so viel Sand in Getriebe zu streuen, dass ihr Aufwand für die Schadenbegrenzung weitaus höher wird als der mögliche Ertrag.

Irgendwann siegt dann vielleicht doch die Vernunft.

Wer oder was sollte einen verärgerten Makler daran hindern, sich mit einer Gesellschaft anzulegen, die sich – aus welchen Gründen auch immer - weigert, sein Maklermandat zu akzeptieren?

Erster Schlag

Nach meinen Informationen und auch nach Gesprächen mit verschiedenen Gesellschaften verstößt jedes Unternehmen, das nach Vorlage eines gültigen Maklervertrages weiterhin Daten und Informationen über den Kunden an den eigenen Außendienst weitergibt, gegen die strengen Auflagen des Datenschutzes.

Was spricht also dagegen, wenn ein paar Versicherungsmakler, die ihren Job beherrschen, einmal die harte Tour im Umgang mit den betroffenen Gesellschaften einschlagen und den Verdacht auf Datenmissbrauch den zuständigen Stellen zur Anzeige bringen?

Auch die zuständigen Datenschutzbeauftragten in den betroffenen Unternehmen dürften über derartige Anzeigen kaum erbaut sein. Es könnte sich Entsetzen breit machen.

Vor allem, wenn darüber auch noch in der Presse – zum Beispiel beim Versicherungstip - ausführlich darüber berichtet würde.

Zweiter Schlag

Wir untersagen der jeweiligen Gesellschaft jede telefonische Kontaktaufnahme mit unserem Mandanten, sofern ihr oder dem jeweiligen Mitarbeiter nicht ein ausdrückliches schriftliches Einverständnis ihres Kunden für diesen Anruf vorliegt.

Gleichzeitig machen wir die Gesellschaft aufmerksam, dass wir in Zukunft jeden Verstoß gegen das Telefonverbot zur Anzeige bringen werden.

Wir werden nicht nur den Mitarbeiter, sondern auch die Gesellschaft, die für das Fehlverhalten ihres Mitarbeiters einstehen muss, abmahnen.

Es soll uns niemand nachsagen, dass wir nicht alles getan haben, um die Angelegenheit höflich auf dem kleinen Dienstweg zu regeln.

Damit wird der Kunde für jede Gesellschaft völlig wertlos.

Dritter Schlag

Der Makler kündigt den Vertrag oder auch die Verträge mit sofortiger Wirkung nicht zum Ablauf sondern jeweils zur nächsten Beitragsfälligkeit, und der Mandant stellt die Beitragszahlung ein.

Soweit eine Lastschriftinzugsermächtigung vorliegt, wird diese ausdrücklich widerrufen.

Wenn die Gesellschaft Geld haben will, wird sie also wohl oder übel klagen müssen. Das macht dann bei einer Haftpflichtprämie von € 80 bei halbjährlicher Zahlweise so richtig Freude.

Keine Gesellschaft ist in der Lage, ein Mahnverfahren auch nur halbwegs kostendeckend durchzuziehen.

Wenn sie will, soll sie doch

- das Mahnverfahren eröffnen und
- gegebenenfalls das gerichtliche Mahnverfahren einleiten.

Für ein ganz geringes Kostenrisiko bekommen wir eine richterliche Entscheidung vor einem Amtsgericht.

Aufgrund des geringen Streitwertes hat die betroffene Gesellschaft, wenn sie verliert, noch nicht einmal die Möglichkeit, in die Berufung zu gehen.

Die Rechtsschutzversicherer können wir unfreiwillig auch noch mit ins Boot holen, denn sie haben im Falle einer Prämienklage kaum die Möglichkeit, unseren Mandanten den Kostenschutz abzulehnen.

Ein Richter würde also für kleines Geld darüber entscheiden müssen, ob eine derartige Nichtbeachtung eines Kundenwunsches durch eine Gesellschaft bereits ausreicht, um von einem nachhaltig gestörten Vertrauensverhältnis zu sprechen, das eine Fortsetzung der Versicherungsverträge für den Mandanten unzumutbar macht.

Da voraussichtlich keine Gesellschaft als erste ein solches Urteil haben möchte, wird man es unter Umständen gar nicht auf eine Hauptverhandlung ankommen lassen und rechtzeitig auf die Prämienforderung verzichten.

Das hilft uns dann zwar noch nicht weiter, aber auch das einzelne Ergebnis könnte sich im Kollegenkreis sehr schnell herumsprechen.

Vierter Schlag

Wenn eine Gesellschaft die eigenen Mitarbeiter nach wie vor als zuständigen Betreuer in der Police und in den Beitragsrechnungen aufführt, sollte zumindest geprüft werden, ob diese grundsätzlich falsche Aussage

- nicht eine bewusste Irreführung des Verbrauchers und
- damit bewusste Täuschung des Kunden darstellt, die durchaus als strafrechtlich relevant angesehen werden könnte.

Überlassen wir es doch der Staatsanwaltschaft herauszufinden,

- ob es sich bereits um Betrug oder
- vielleicht auch nur um versuchten Betrug handelt, denn offensichtlich will sich die Gesellschaft durch ihre bewusste Falschaussage widerrechtlich einen Vorteil sichern!

Ich könnte mir vorstellen, eine solche Anzeige bei der Staatsanwaltschaft würde so manchen Vorstand ganz schön ins Schwitzen bringen.

Fünfter Schlag

Für die Ergebnisse solcher Prozesse dürften sich auch BaFin und Ombudsmann brennend interessieren.

Was spricht also dagegen, allen Schriftverkehr grundsätzlich in Kopie an das BaFin und den Ombudsmann weiterzugeben.

Sechster Schlag

Es gibt auch keinen Grund, die Ergebnisse dieses ungleichen Kampfes den Medien vorzuenthalten. Das hat dann mit Sicherheit so eine gewisse erzieherische Wirkung für die Zukunft.

Und schreckt neugierige Nachahmer ab.

Und so könnte das Schreiben an die Gesellschaft aussehen.

Fehlberatung durch Unterversicherung

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem Maklervertrag, den wir in Kopie beifügen, hat uns

Dr. Felix Mustermann

mit der Verwaltung seiner Versicherungsverträge beauftragt.

Unter der

Versicherungsschein-Nr. _____

besteht für unseren Mandanten in Ihrem Hause eine Betriebs- und Geschäftsversicherung, zu der wir Handlungsbedarf sehen.

Die Versicherungssumme, die Ihr Mitarbeiter unserem Mandanten vorgeschlagen hat und die dem Vertrag zugrunde liegt, ist keinesfalls ausreichend.

Im Falle eines größeren Schadens würde unser Mandant nicht einmal die Hälfte ersetzt bekommen. Damit wäre im Schadenfall die Existenz unseres Mandanten gefährdet gewesen.

Wir stellen Ihnen frei, die Versicherungssummen durch einen Fachmann Ihres Hauses überprüfen zu lassen.

Sie werden sicherlich Verständnis haben, dass unser Mandant über diese Form der Beratung enttäuscht ist.

Das Vertrauensverhältnis, das zwischen Kunden und Versicherer bzw. dessen Vertretern bestehen sollte, wurde durch die fehlende Sachkunde Ihres Mitarbeiters nachhaltig gestört.

Nicht auszudenken, wenn ein solcher Schaden tatsächlich eingetreten wäre.

Aus diesem Grunde kündigen wir diesen und alle weitere Verträge, die in Ihrem Hause für unseren Mandanten bestehen mit sofortiger Wirkung.

Wir schlagen Ihnen vor, die Verträge im gegenseitigen Einvernehmen natürlich – jeweils zur nächsten Beitragsfälligkeit aufzuheben.

Unter diesen Umständen ist es unserem Mandanten nicht zuzumuten, die übrigen Verträge, die mit Ihrem Hause bestehen, weiter fortzuführen.

Soweit Ihnen eine Lastschriftinzugsermächtigung vorliegt, so wird diese hiermit ausdrücklich widerrufen

Die Aufhebung der weiteren Verträge wollen Sie uns bitte schriftlich bestätigen. Ebenfalls in einer Frist von 30 Tagen.

Sollte Ihnen unser Vorschlag wider Erwarten nicht gefallen, steht es Ihnen frei

- das Mahnverfahren einzuleiten und
- die weiteren Beiträge gerichtlich geltend zu machen.

Das Kostenrisiko für unseren Mandanten hält sich in Grenzen, da unser Mandant eine Rechtsschutzversicherung abgeschlossen hat, die das Risiko des Versicherungsvertrags-Rechtsschutzes abdeckt.

Für diesen Fall schlagen wir Ihnen vor, die ganze Angelegenheit – schon im Interesse unseres Berufstandes – im gegenseitigen Einvernehmen möglichst geräuschlos aus der Welt zu schaffen.

Wir wissen nicht, ob irgendeine Gesellschaft gesteigerten Wert darauf legt, wegen verhältnismäßig geringer Prämienforderungen das Risiko einzugehen, dass Urteile von nicht absehbarer Tragweite, gegen die s unter Umständen auf Grund des geringen Streitwertes kein Rechtsmittel gibt, für eine ganze Branche gefällt werden.

Es liegt an Ihnen, es auszuprobieren.

Hinweis:

Unser Mandant wird seinen Widerspruch gegen einen möglichen Mahnbescheid damit begründen, dass es für ihn unzumutbar ist, mit seinen Versicherungsverträgen bei einem Unternehmen zu verbleiben, das nachweisbar Mitarbeiter beschäftigt, die

- entweder nicht wissen, wovon sie reden,
- ihre eigenen Bedingungen nicht genügend kennen
- oder ihre Kunden – aus welchem Grund auch immer – falsch beraten.

Allen weiteren Schriftverkehr wollen Sie bitte ausschließlich über unser Büro führen.

- Sorgen Sie bitte dafür, dass in Zukunft keine Informationen über unseren Mandanten an Ihren Außendienst gegeben werden, denn Sie würden damit gegen die Datenschutzbestimmungen verstoßen!
- Achten Sie bitte auch darauf, dass unser Mandant nicht durch Mitarbeiter Ihres Hauses oder Ihres Außendienstes angerufen wird, sofern Ihnen nicht eine schriftliche Einverständniserklärung unseres Mandanten für dieses Gespräch vorliegt!

Sollten Sie oder Ihre Mitarbeiter sich nicht an diesen Kundenwunsch halten, sähen wir uns gezwungen, Sie und Ihren Mitarbeiter abzumahnen.

Gehen Sie bitte davon aus, dass uns die einschlägigen Gesetze und Bestimmungen hinlänglich bekannt sind!

Gleichwohl würden wir weitere Schritte nur ungern einleiten, schon um unnötige Reibungsverluste – auch im Interesse unseres Mandanten – zu vermeiden.

Nehmen Sie dieses Schreiben bitte nicht persönlich, denn wir sind nur an einer schnellen Lösung interessiert!

Mit freundlichem Gruß

Klarstellung

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem Maklervertrag, den wir vorsichtshalber noch einmal in Kopie beifügen, hat uns

Dr. Felix Mustermann

mit der Verwaltung seiner Versicherungsverträge beauftragt.

Unter der

Versicherungsschein-Nr. _____

Besteht in Ihrem Hause eine Privat-Haftpflicht, eine Haus- und Grundbesitzer-Haftpflicht und eine Tierhalterhaftpflicht für zwei Hunde und ein Pferd.

Bei allen Verträgen sehen wir Handlungsbedarf.

Wie aus Ihrem Schreiben vom _____ hervorgeht, sind Sie nicht bereit,

- den von uns vorgelegten Maklerauftrag voll umfänglich zu akzeptieren und
- die Verträge provisionspflichtig auf unser Büro zu übertragen.

Mit dieser Ablehnung verstoßen Sie

- gegen das allgemein übliche Maklerrecht,
- gegen den ausdrücklich Wunsch unseres Mandanten
- und unter Umständen sogar gegen strafrechtliche Bestimmungen

Wir sind nicht bereit, diese für uns unverständliche Entscheidung zu akzeptieren.

Unter diesen Umständen ist es unserem Mandanten nicht zumutbar, die Verträge, die mit Ihrem Hause bestehen, weiter fortzuführen.

Sie haben sicherlich Verständnis, dass das Vertrauensverhältnis, das zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer bzw. dessen Vertretern bestehen sollte, durch das ablehnende Verhalten Ihrer Gesellschaft nachhaltig gestört wurde.

Wir gehen allerdings davon aus, dass die strafrechtliche Klärung des Sachverhalts nicht unbedingt in Ihrem Interesse liegen dürfte, sondern, dass Sie – schon um Aufsehen in der Öffentlichkeit zu vermeiden - eher einer einvernehmlichen Lösung den Vorzug geben werden.

Deshalb schlagen wir Ihnen vor, die ganze Angelegenheit – schon im Interesse unseres Berufstandes – im gegenseitigen Einvernehmen möglichst geräuschlos aus der Welt zu schaffen.

Wir sind – zumindest zurzeit – nicht daran interessiert, mehr Porzellan als nötig zu zerschlagen, haben aber auch gegen eine gerichtliche Auseinandersetzung nichts einzuwenden.

Aus diesem Grunde möchten wir Sie bitten, diesen und auch die weiteren Verträge, die in Ihrem Hause geführt werden, jeweils zur nächsten Beitragsfälligkeit – im gegenseitigen Einvernehmen natürlich - aufzuheben.

Soweit Ihnen eine Lastschriftinzugsermächtigung vorliegt, so wird diese hiermit ausdrücklich widerrufen

Die Aufhebung der Verträge wollen Sie uns bitte innerhalb einer Frist von 30 Tagen schriftlich bestätigen.

Sollte Ihnen unser Vorschlag wider Erwarten nicht gefallen, steht es Ihnen frei

- das Mahnverfahren einzuleiten und
- die weiteren Beiträge gerichtlich geltend zu machen.

Gegen einen möglichen Mahnbescheid wird unser Mandant auf jeden Fall Widerspruch einlegen.

Das Kostenrisiko für unseren Mandanten hält sich in Grenzen, da unser Mandant frühzeitig eine Rechtsschutzversicherung abgeschlossen hat, die dieses Risiko abdeckt.

Wir wissen nicht, ob irgendeine Gesellschaft gesteigerten Wert darauf legt, wegen verhältnismäßig geringer Prämienforderungen das Risiko einzugehen, dass Urteile von nicht absehbarer Tragweite für eine ganze Branche gefällt werden.

Es liegt an Ihnen, es auszuprobieren.

Hinweis:

Unser Mandant wird seinen Widerspruch gegen einen möglichen Mahnbescheid damit begründen, dass es für ihn unzumutbar ist, mit seinen Versicherungen bei einem Unternehmen zu verbleiben, das seinen berechtigten Wünschen in Bezug auf die Verwaltung seiner Verträge nicht oder nicht vollständig nachkommt.

Wir fordern Sie noch einmal auf, allen weiteren Schriftverkehr ausschließlich über unser Büro führen.

- Sorgen Sie bitte dafür, dass in Zukunft keine Informationen über diesen Kunden an Ihren Außendienst gegeben werden, denn Sie würden damit gegen die Datenschutzbestimmungen verstoßen.
- Achten Sie bitte auch darauf, dass unser Mandant nicht durch Mitarbeiter Ihres Hauses oder Ihres Außendienstes angerufen wird, sofern Ihnen nicht eine schriftliche Einverständniserklärung unseres Mandanten für dieses Gespräch vorliegt.

Sollten Sie oder Ihre Mitarbeiter sich nicht an diesen Kundenwunsch halten, sähen wir uns gezwungen, Sie und Ihren Mitarbeiter abzumahnern.

Gehen Sie bitte davon aus, dass uns die einschlägigen Gesetze und Bestimmungen hinlänglich bekannt sind!

Gleichwohl würden wir weitere Schritte nur ungern einleiten, schon um unnötige Reibungsverluste – auch im Interesse unseres Mandanten – zu vermeiden.

Nehmen Sie dieses Schreiben bitte nicht persönlich, denn wir sind nur an einer schnellen Lösung interessiert.

Mit freundlichem Gruß

Grundlagen

Es gibt Gesellschaften, die muss man nicht unbedingt haben. Nicht einmal kennen muss man sie.

Weder als Kunde, noch als Makler.

Aber auch diese Gesellschaften haben

- Vorstände, die mitunter den Mund voll nehmen, weil sie glauben, sich unbedingt profilieren zu müssen,
- Mitarbeiter und Vertreter, die – warum auch immer – ständig unter Druck stehen und
- natürlich Kunden, die sich ausnehmen lassen, weil sie ihr Gehirn schon vor langer Zeit abgeschaltet haben und immer wieder auf die gleichen dummen Sprüche der Vermittler hereinfliegen.

Sie kennen die Avaria aus Musterstadt?

Nein?

Ich auch nicht.

Aber ich finde den Namen Avaria immer wieder gut, und Sie können ihn ja jederzeit durch den Namen einer anderen Gesellschaft ersetzen, der Ihnen passender erscheint oder vielleicht auch nur besser gefällt.

Ich nehme an, da werden Ihnen wahrscheinlich sogar einige Namen einfallen. Aber ich bin nicht so lebensmüde, um einen realen Namen in Gespräch zu bringen oder gar zum Boykott einer bestimmten Gesellschaft aufzurufen.

Es gibt Dinge im Leben, auf die man gut und gerne verzichten kann.

Dazu gehören zum Beispiel mit Sicherheit Unterlassungsklagen von großen Gesellschaften mit bekannten Namen, die es überhaupt nicht gern haben, wenn irgendjemand es wagt, ihnen zur Unzeit in die Suppe zu spucken.

Es sind dann immer Klagen mit hohen Streitwerten, versteht sich. Damit haben diese Leute schließlich Erfahrung, und ein Heer von Anwälten, die das öfters machen.

Wenn ein Vorstand irgendeiner Gesellschaft glaubt, der eine oder andere Schuh würde ihm vielleicht passen, kann er ihn ja meinetwegen ausprobieren und sehen, ob er damit laufen kann oder ob er vielleicht doch zu sehr drückt.

Wer einmal am Meer auf einen Seeigel getreten ist, der weiß, wie weh das tut und wie lange es dauert, bis sich auch die letzten schwarzen Stachelspitzen aufgelöst haben.

Das kann Tage, Wochen und Monate dauern, bis die Wunde wieder verheilt ist.

Wenn Sie diese Erfahrung einmal gemacht haben, werden Sie beim nächsten Mal mit Sicherheit gaaanz vorsichtig

sein. Wenn Sie irgendwo am Meer vom Boot ins Wasser springen, werden Sie vorher nachsehen.

Dem Seeigel können Sie mit Sicherheit keinen Vorwurf machen, denn Sie sind es, der unberechtigt in seinen Lebensbereich eingedrungen ist.

Er konnte ihnen noch nicht einmal ausweichen.

Wenn die betroffene Gesellschaften erst einmal begriffen haben, dass Sie als Versicherungsmakler nicht immer pflegeleicht sind, sondern auch Stacheln haben, die Sie auch im Interesse Ihrer Mandanten einzusetzen bereit sind, werden sie in Zukunft viel vorsichtiger mit Ihnen umgehen.

Denken Sie immer daran:

- Als Versicherungsmakler sind Sie niemals Bittsteller, sondern erfüllen immer nur eine vorgegebene Aufgabe, die der Gesetzgeber klar definiert hat.
- Sie nehmen ausschließlich die Interessen Ihrer Mandanten gegenüber den Versicherungsunternehmen wahr und haben diese Aufgabe nach bestem Wissen und Gewissen zu erfüllen.
- Vielleicht sind die Versicherungsmakler ja die Einzigen, die in diesem Hexenkessel zugunsten der Verbraucher noch etwas ändern können.

Sie kennen bestimmt Stachelschweine? Und über Stinktierre haben Sie vielleicht auch schon einmal etwas gelesen.

Es sind beide im Grunde niedliche und friedliche Tierchen.

Wie wir Versicherungsmakler.

Wenn man nicht gerade grob und unprofessionell mit ihnen umgeht, können sie sogar durchaus zutraulich werden.

Dann fressen die Ihnen sogar aus der Hand.

Wer die Tierchen allerdings grundlos provoziert, kann sich eine Menge Ärger einhandeln. Das gilt übrigens für Menschen und tierische Angreifer in gleicher Weise.

Stachel oder Stinkdrüse!

Nur ein unerfahrenes Jungtier wird sich mit einem Stachelschwein anlegen oder gar mit einem Skunk einen Streit anfangen, den es doch nicht gewinnen kann.

Die Stacheln in seiner Nase werden dem Neugierigen für alle Zeit eine heilsame Lehre sein, und wer einmal mit einem Skunk zu tun hatte, wird es bestimmt kein zweites Mal versuchen.

Tiere, sagt man, lernen aus Erfahrung.

Unter Umständen lernen sie sogar viel schneller als Vorstände von Versicherungsgesellschaften, die glauben, sich unbedingt beweisen zu müssen, weil sie Angst um ihre Stühle haben.

Wenn die Gesellschaften erst einmal begriffen haben, wie viel Ärger ihnen schon ein einziger Makler bereiten kann, der die Spielregeln beherrscht und nicht aufgibt, werden sie – vielleicht – nachgeben.

Einen Versuch ist es immerhin wert.

Von dem vielen Ärger, den ihnen eine größere Anzahl selbstbewusster Makler bereiten kann, weil sie die Spielregeln kennen und nicht aufgeben wollen, einmal ganz abgesehen.

Zumindest einige Gesellschaften werden sich nach den ersten schmerzvollen Versuchen einrollen und nachgeben.

Manche Gesellschaften brauchen dafür wahrscheinlich etwas länger und werden sich erst nach dem dritten oder vierten Versuch gesprächsbereit zeigen.

Aber auch dann hat sich der Einsatz für uns noch immer gelohnt, denn wir wollen – schon im Interesse der Sache – jedem Streit nach Möglichkeit aus dem Wege gehen.

Vermeiden Sie es auf jeden Fall, den Streit anzufangen!

Überlassen Sie es den Gesellschaften, die Fehler zu machen, auf die Sie dann mit aller angekündigten Härte und allen Ihnen zur Verfügung stehenden Mitteln reagieren können!

Sie warnen nicht zweimal.

Gut, auf Stacheln und Stinkdrüsen werden Sie in dieser Auseinandersetzung wohl verzichten müssen, aber, wenn Sie die Vorschläge dieses kleinen Buches konsequent umsetzen, wird man Sie bei den betroffenen Gesellschaften mindestens genau so lange in Erinnerung behalten.

Ich verspreche Ihnen, ein paar zusätzliche Eingaben beim BaFin oder beim Ombudsmann können wahre Wunder bewirken nicht nur bei einer Avaria eine Menge erreichen.

Als Versicherungsmakler handeln Sie ausschließlich im Auftrag Ihrer Mandanten, deren Interessen Sie bestmöglich zu vertreten haben.

So will es auch der Gesetzgeber.

Sie haben also auch keinen Grund in irgendeiner Weise Rücksicht auf die Interessen der einen oder anderen Gesellschaft zu nehmen, die – aus welchen Gründen auch immer - glaubt, gewisse Regeln im Umgang mit ihren Versicherten oder auch mit ihren Maklern nicht einhalten zu müssen.

Gibt es auch nur einen einzigen Grund, warum ein Versicherungsmakler, der etwas auf sich hält, Rücksicht auf einer Gesellschaft nehmen sollte, die seinen Maklerauftrag missachtet und sogar jede Korrespondenz mit ihm – aus grundsätzlichen Erwägungen – mit ihm ablehnt?

Nein!

Gibt es nicht.

Sagen Sie.

Die Wahrheit sieht leider anders aus.

Ich frage mich immer wieder, warum sich 10.000 oder noch mehr gestandene Makler von einigen wenigen Vorständen, die aus welchen Gründen auch immer glauben, die allgemeinen Spielregeln nicht beachten zu müssen, wie die Tanzbären an der Nase herumführen lassen, anstatt sie – auf gut Deutsch gesagt – bei jeder passenden Gelegenheit in den Hintern zu treten.

Der Makler, der nicht aufsteht und sich wehrt, wenn es an der Zeit ist, hat es nicht besser verdient, als dass er getreten wird.

Nur unsere Gleichgültigkeit und unsere Bequemlichkeit geben diesen Herren in den Chefetagen einiger Gesellschaften die Macht über uns, aber nur so lange, wie wir ihnen diese Macht überlassen, weil wir uns nicht wehren.

Wer kämpft kann verlieren,

aber wer nicht kämpft, hat schon verloren.

Diesen sinnlosen Kampf haben wir Versicherungsmakler nicht gewollt. Er wurde uns aufgezwungen.

Aber wenn wir schon kämpfen müssen, wollen wir auch gewinnen. Wir werden deshalb jedes sich bietende legale Mittel einsetzen, wenn wir nicht auch noch die Achtung vor uns selbst verlieren wollen.

Als Versicherungsmakler sind Sie genau so friedlich wie eine Tellermine.

„Aber Tellerminen sind doch weltweit geächtet“, werden Sie jetzt vielleicht vorsichtig einwenden.

Einverstanden!

Aber nicht immer zu Recht, denn Minen können auch durchaus nur defensiv eingesetzt werden.

Ein sorgfältig vermintes Gebiet macht jedem Gegner ein Eindringen in die eigene Stellung ohne hohe eigene Verluste nahezu unmöglich.

Sie, Sie verstecken aber keine Minen.

Ganz im Gegenteil!

Sie legen Ihre Minen sogar ganz offen und für jeden sichtbar aus.

Mehr noch!

Sie warnen Neugierige und machen sie auf die schwerwiegenden Folgen ihres Eindringens in Ihren Interessensbereich aufmerksam.

Niemand kann also überrascht sein, wenn die angekündigten Folgen auch tatsächlich eintreten.

Wer trotz dieser Warnung eindringt und auf eine Mine tritt, ist selbst schuld, und es bleibt ihm nur wenig Zeit, sich zu verabschieden.

Das haben Minen und Makler so an sich.

Bei unsachgemäßem Umgang können sie beide explodieren und eine Menge nicht wieder gut zu machender Schäden anrichten.

Versuchen Sie es doch einfach einmal, sich mit dem Begriff des nachhaltig gestörten Vertrauensverhältnisses zu beschäftigen!

Sie werden über den dezenten Charme und die überraschende Sprengkraft dieses Wortes erstaunt sein.

Zugegeben, im VVG werden Sie nichts darüber finden, aber gerade deshalb können Sie dieses Argument so vielseitig als Waffe gegen die Gesellschaften einsetzen.

Zum besseren Verständnis:

Jedes Versicherungsverhältnis muss auf einem Mindestmaß an gegenseitigem Vertrauen aufbauen.

- Jeder Kunde muss sich z. B. darauf verlassen können, dass er vom Vertreter der Gesellschaft korrekt und umfassend beraten wird.
- Im Gegenzug muss sich die Gesellschaft darauf verlassen können, dass sie vom Antragssteller wahrheitsgemäße Angaben über das Risiko, das sie

- Der Kunde muss sich aber auch darauf verlassen können, dass seine Erklärungen korrekt weitergegeben und seine Schäden bedingungsgemäß reguliert werden.
- Der Kunde muss sich darauf verlassen können, dass seine Vertragsunterlagen von seiner Gesellschaft ordnungsgemäß verwaltet und gewisse Regeln – wie zum Beispiel der Datenschutz im Umgang mit seinen Daten – beachtet werden.

Die Reihe der Beispiele, die gegenseitiges Vertrauen zwingend erfordern, lässt sich beliebig fortsetzen.

Wenn nun ein Vertreter der Gesellschaft oder auch eine Gesellschaft selbst gegen diese allgemein gültigen und üblichen Vertrauensgrundsätze verstößt, ist diesem Kunden eine Fortsetzung seiner Verträge bei dieser Gesellschaft nicht zuzumuten.

Ihr Kunde – oder Sie als Makler – kündigen in seinem Auftrag die Verträge jeweils zur nächsten Beitragsfälligkeit und berufen sich auf ein nachhaltig gestörtes Vertrauensverhältnis.

Wenn die Gesellschaft sich mit Ihrem Vorschlag - aus welchen Gründen auch immer - nicht anfreunden kann, wird sie ihre Versicherungsbeiträge wohl oder übel einklagen müssen, denn Sie machen keine Kompromisse.

Sie spielen nicht mehr, denn jetzt wollen Sie gewinnen.

Sie wollen auf jeden Fall ein klares Urteil, mit dem Sie und viele Ihrer Kollegen etwas anfangen können.

Damit hat die betroffene Gesellschaft ganz eindeutig den Schwarzen Peter. Sie tritt leichtfertig auf die Mine, die Sie offen ausgelegt.

Jetzt muss – bei geringem Kostenrisiko, das u. U. auch noch durch einen Rechtsschutzversicherer übernommen wird – ein Richter entscheiden.

Er muss darüber befinden, ob es einem Kunden – Ihrem Kunden - wirklich zuzumuten ist, seine Versicherungsverträge bei einem Versicherungsunternehmen fortzusetzen, das z. B. nachweisbar Mitarbeiter beschäftigt, die

- ihre Kunden entweder vorsätzlich betrügen oder
- von dem, was sie ihren Kunden anbieten, keine blasse Ahnung haben.

Diese Begründung des Widerspruchs gegen einen möglichen Mahnbescheid dürfte keiner Gesellschaft so richtig gefallen, denn sie wird niemals ein Urteil bekommen, mit dem sie etwas anfangen kann.

Die Gesellschaft hat sich festgefahren.

Selbst wenn ein Richter der Avaria einen Anspruch auf Weiterführung der Verträge verbunden mit der Beitragszahlung zusprechen würde, wird keine Versicherungsgesellschaft mit diesem Urteil richtig glücklich werden.

Ein Recht auf Beitrag trotz nachgewiesener Falschberatung klingt eher unwahrscheinlich.

Richtig spannend dürfte es auch für einen Richter werden, darüber zu entscheiden, ob die Verweigerung einer Gesellschaft, ihre Kundenkorrespondenz über einen Makler abzuwickeln, als Grund für eine fristlose Kündigung aller Verträge dieses Kunden angesehen werden kann, weil sie einen ausdrücklichen Kundenwunsch gründlich missachtet.

Auch für diesen Fall habe ich wieder einen Brief für Sie vorbereitet.

Handlungsbedarf III

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit unserem Schreiben vom , das wir vorsichtshalber noch einmal in Kopie beifügen, hatten wir Ihnen einen Maklervertrag von

Dr. Felix Mustermann

vorgelegt und gleichzeitig gebeten, Ihre Korrespondenz in Zukunft ausschließlich über unser Büro abzuwickeln.

Dieser höflichen Bitte sind Sie nicht nachgekommen. Vielmehr teilten Sie uns schriftlich mit, dass Sie aus grundsätzlichen Erwägungen nicht bereit seien, Ihre Korrespondenz über einen Makler abzuwickeln.

Wir nehmen Ihre unfreundliche Entscheidung zum Anlass, alle Verträge unseres Mandanten mit sofortiger Wirkung zur nächsten Beitragsfälligkeit zu kündigen und uns die Kündigung umgehend zu bestätigen.

Soweit Ihnen eine Lastschriftinzugsermächtigung vorliegt, so wird diese hiermit ausdrücklich widerrufen.

Unser Mandant beruft sich auf ein dauerhaft gestörtes Vertrauensverhältnis. Das Vertrauen, das zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer bestehen soll, wurde durch das unverständliche Verhalten Ihres Hauses nachhaltig gestört.

Unserem Mandanten ist nicht zuzumuten, mit einem Versicherer zu arbeiten, der nicht bereit ist, Kundenwünsche zu akzeptieren.

Wir gehen davon aus, dass es in Ihrem Interesse liegt, die Angelegenheit möglichst geräuschlos aus der Welt zu schaffen und Sie nicht die Absicht haben, noch mehr Porzellan zu zerschlagen.

Wenn Sie allerdings Wert darauf legen, die Angelegenheit gerichtlich klären zu lassen, sind wir auch dazu gerne bereit.

Sollte Ihnen unser Vorschlag, die Verträge vorzeitig aufzuheben, nicht gefallen, steht es Ihnen frei,

- das Mahnverfahren zu eröffnen oder
- das gerichtliche Mahnverfahren einzuleiten.

Die Aufhebung der Verträge wollen Sie uns bitte innerhalb einer Frist von 30 Tagen schriftlich bestätigen.

Hinweis

Allen weiteren Schriftverkehr wollen Sie bitte, wie schon in unserem letzten Schreiben erwähnt, ausschließlich über unser Büro führen.

- Sorgen Sie bitte dafür, dass in Zukunft keine Informationen über diesen Kunden an Ihren Außendienst gegeben werden, denn Sie würden damit gegen die Datenschutzbestimmungen verstoßen!
- Sorgen Sie bitte auch dafür, dass unser Mandant nicht durch Mitarbeiter Ihres Hauses oder Ihres Außendienstes angerufen wird, sofern Ihnen nicht eine schriftliche Einverständniserklärung unseres Mandanten für dieses Gespräch vorliegt!
- Weiterhin möchten wir Sie bitten, unangemeldete Besuche bei unserem Mandanten zu unterlassen und sich ausschließlich auf den Schriftweg – in Zukunft über uns – zu beschränken.

Sollten Sie oder Ihre Mitarbeiter sich nicht an die Kundenwünsche unseres Mandanten halten, sähen wir uns gezwungen, Sie und Ihren Mitarbeiter abzumahnen.

Gehen Sie bitte davon aus, dass uns die einschlägigen Gesetze und Bestimmungen hinlänglich bekannt sind!

Gleichwohl würden wir weitere Schritte nur ungern einleiten, schon um unnötige Reibungsverluste – auch im Interesse unseres Mandanten – zu vermeiden.

Nehmen Sie dieses Schreiben bitte nicht persönlich, denn wir sind nur an einer schnellen Lösung interessiert!

Mit freundlichem Gruß

Fehlersuche

Wenn Sie schon einmal bei der Fehlersuche sind, dann sollten Sie s auch gründlich tun.

Glauben sie mir, es lohnt sich!

Jeder Fehler, den Sie in den Akten Ihres Mandanten finden, gibt Ihnen die Möglichkeit,

- sich zu profilieren,
- Ihr Können unter Beweis zu stellen,
- die Fehler zu korrigieren und
- dem Treiben einiger Amateure ein Ende zu bereiten.

Wenn Sie meinen Rat annehmen wollen, dann suchen Sie bei den Zahlenangaben und den Summenangaben, die bei den Prämienberechnungen zugrunde liegen. Sie werden immer wieder staunen, mit welchen Tricks einige Vermittler versuchen, die Beiträge zu manipulieren, um sie günstig darstellen zu können.

Um Ihnen die Fehlersuche zu erleichtern, habe ich ein Dutzend Beispiele zusammengetragen, wie sie sich zu zehntausenden in den Akten der Verbraucher finden lassen, die – wenn vielleicht auch nicht ohne eigene Schuld – zu Opfern eines grausamen Systems geworden sind.

Die Assekuranz ist – zumindest aus Verbrauchersicht – im Laufe der letzten Jahrzehnte zu einer gewaltigen Geldvernichtungsmaschine geworden, die sich jeder Kontrolle durch Staat und Gesellschaft entzogen hat.

Zugegeben, in dieser Branche werden Milliarden verdient, die dem Verbraucher – in der Regel sogar legal – entzogen werden.

Aber an die Art und Weise, wie diese Milliarden „umgeschichtet“ werde, werde ich mich wohl nie gewöhnen können.

Ob Sie es können, weiß ich nicht, und ob Sie es wollen, müssen Sie selbst entscheiden.

Diese Welt hat ihre eigenen Regeln und ihre eigenen Gesetze. Besser gesagt, es gilt nur ein einziges Gesetz, das Gesetz des Dschungels, das Gesetz vom Fressen und Gefressenwerden.

Der Kunde verkommt zur Beute, die zur Strecke gebracht und bestmöglich verwertet werden muss, um das eigene Überleben – zumindest für die nächsten Wochen zu sichern.

Die Frage, ob wir mit diesem Gesetz die Aufgaben des 21. Jahrhunderts nachhaltig lösen können, werden wohl erst die folgenden Generationen beantworten können.

Die Fallbeispiele, die ich zusammengestellt habe, werden für viele von Ihnen nicht unbedingt neu sein, und sie

wurden mir bereits von vielen Kollegen, mit denen ich mich unterhalten habe, bestätigt.

Aber alle aufgeführten Beispiele haben eines gemeinsam:

Jedes meiner Beispiele bietet nach Meinung von Fachleuten aus der Versicherungsbranche und auch von Anwälten genug „Munition“, um damit ein nachhaltig gestörtes Vertrauensverhältnis schlüssig begründen zu können.

Ich habe die gleichen Beispiele auch mit einigen Leuten aus den Führungsetagen der Gesellschaften durchgesprochen. Über meine Lösungsansätze war man mit Sicherheit nicht überall erfreut.

Not amused.

Die Aussagen, die ich bekam, waren natürlich nicht verbindlich, denn sie konnten und wollten nicht für ihre Unternehmen sprechen.

Aber kein Einziger wäre wohl bereit gewesen, den harten Weg einzuschlagen und die in Rede stehenden offenen Beiträge gerichtlich geltend zu machen.

Es gibt Urteile, die will niemand haben.

Petra Schmidt und Horst Müller leben – wie es so schön heißt – in eheähnlicher Gemeinschaft Eine gemeinsame Private Haftpflichtversicherung und eine gemeinsame Rechtsschutzversicherung würden also für sie völlig ausreichen.

Gleichwohl hat ihnen ein fleißiger Vertreter der X zwei Rechtsschutzverträge und zwei Haftpflichtverträge verkauft.

Jürgen W. ist Rentner und inzwischen über 80. Er hat kein Kraftfahrzeug mehr und seinen Führerschein hat er schon lange abgegeben.

Gleichwohl hat ihn ein Vertreter der A. überzeugt, dass er auch als Fußgänger und Radfahrer unbedingt einen eigenen Verkehrs-Rechtsschutz brauche.

Jürgen W. ist vorsichtig. Er will auch im Alter keine unnötigen Risiken eingehen und hat schließlich unterschrieben.

Heinz Z. arbeitet als Kraftfahrer und hat bei einem Vertreter der Y eine Unfallversicherung abgeschlossen.

Um mit einem besseren Angebot glänzen zu können, hat der Vertreter der M. im Antrag als Beruf – großzügig wie er ist – kaufmännischer Angestellter eingetragen, um ihn in die günstigere Gefahrengruppe A einstufen zu können.

Wie das der Versicherer im Schadenfall sehen würde, ist für den Vertreter der M. erst einmal Nebensache. Hauptsache für ihn, er hat seine Unterschrift unter den Antrag bekommen und seine Provision gesichert.

Es kann ja auch gut gehen. Herr Z. muss ja nicht unbedingt einen Unfall haben, und dann wird das nie auffallen.

Horst M. ist der Meinung, seine Hausratversicherung bei der R. sei viel zu teuer. Schließlich hat er in den ganzen Jahren noch nie einen Schaden gehabt. Sein Vertrag hat sich also für ihn bisher nie gerechnet.

Ein Vertreter der C macht ihm ein überzeugend günstigeres Angebot, in dem er schlicht und ergreifend die Wohnfläche im Antrag halbiert.

Natürlich kann man auch auf diese Weise günstig Beiträge kreieren und sich bei weniger intelligenten Verbrauchern Beifall und Unterschrift holen.

Wenn der Versicherer im Schadenfall Unterversicherung geltend macht, ist der Vertreter der C. sicherlich schon ein paar Gesellschaften weiter, und bei ihm ist ohnehin nichts zu holen.

Karl K. liebt seine 3 Hunde über alles. Aus Kostengründen rät ihm ein Vertreter der D. im Antrag nur einen Hund anzugeben. Im Schadenfall könne er ja jeweils den Verursacher als versicherten Hund angeben.

Manchmal funktioniert da ja sogar.

Manfred T. ist selbständiger Elektromeister und hat 8 Mitarbeiter. Ein Vertreter der E. machte ihm für seine Betriebshaftpflicht-Versicherung ein tolles Angebot. Er schlug ihm vor, im Antrag und auch bei den Stichtagsmeldungen nur 4 Mitarbeiter und eine entsprechend geringere Lohnsumme anzugeben.

Felix M. ist Eigentümer eines Einfamilienhauses, das er auch selbst bewohnt.

Gleichwohl hat ihn sein Vertreter von der Notwendigkeit einer eindeutig unnötigen Haus- und Grundbesitzer-Haftpflichtversicherung zusätzlich zu seiner Privaten Haftpflichtversicherung überzeugt.

Monika N. arbeitet als Auszubildende in einem Fotogeschäft. Sie ist gerade volljährig geworden.

Ein Vertreter der G. behauptet bei einem Besuch bei den Eltern, ihre Tochter sei nicht mehr über den Vertrag ihrer Eltern mitversichert und müsse eine eigene Haftpflichtversicherung abschließen.

Selma S. ist eine nette alte Dame, so wie man sich alte Damen in den Bilderbüchern vorstellt. Für ihr Alter von 85 Jahren ist sie noch recht rüstig, wenn vielleicht auch nicht mehr in allen Bereichen die Schnellste.

Sie lebt von einer schmalen Rente in einer kleinen, bescheiden eingerichteten Dachwohnung von knapp 50 Quadratmetern.

Ach ja! Sie ist viel zu vertrauensselig, und es gibt Menschen, die so etwas ausnützen.

Eine Vertreterin der A. hatte sehr wenig Hemmungen. Sie verkaufte der alten Dame eine Hausratversicherung mit einer stolzen Versicherungssumme von immerhin satten € 100.000.

So etwas kommt in meinen Augen nach gewöhnlichem Straßenraub.

Aber nicht nur einwandfrei nachgewiesene Fehlberatung, sondern auch unterlassene Kundenbetreuung kann durchaus Grund für ein nachhaltig gestörtes Vertrauensverhältnis sein.

Jede Gesellschaft aber muss sich die Fehler ihrer Mitarbeiter anrechnen lassen.

Auch dazu ein paar Beispiele, die Sie vielleicht schon kennen:

Friedrich W. 60 Jahre, Rentner. Besser gesagt, Frührentner.

Bis man ihn vor 5 Jahren in den vorzeitigen Ruhestand geschickt hat, war er hoch bezahlter Manager in einem

namhaften Chemiekonzern mit einem Einkommen im 6-stelligen Bereich.

Seine Private Krankenversicherung hatte er bei der C abgeschlossen. Er zahlt noch immer seinen hohen Beitrag für seine Krankentagegeldversicherung, aus der er nie mehr eine Leistung bekommen würde.

Warum?

Weil ihn niemand darauf aufmerksam gemacht hat. Auch nicht sein Vertreter bei der C, der es hätte wissen müssen.

Den gleichen Sachverhalt werden Sie im Übrigen auch bei Leuten finden, die irgendwann einmal eine Berufsunfähigkeitsrente versichert haben.

Nun sind sie früher als erwartet aus dem Berufsleben ausgeschieden, aber sie bezahlen noch immer brav ihre hohen Beiträge, obwohl sie aus diesen Beiträgen nie mehr eine Leistung zu erwarten haben.

Sie wissen es.

Wer nicht mehr in Lohn und Brot steht, kann nicht mehr berufsunfähig werden. Aber das hat Friedrich W. wohl niemand gesagt.

Warum auch?

Mehr kann ein Versicherer nicht verdienen.

Werner S. hat in seinem Unternehmen als Schlosser angefangen und sich im Laufe der Jahre zum technischen Angestellten hochgearbeitet.

Seine Unfallversicherung bei der V stammt noch aus seiner Zeit an der Drehbank, auch wenn die Versicherungssummen aufgrund der Dynamik ständig gestiegen sind, wurde sein Vertrag als solcher nie auf den neuesten Stand gebracht.

Seine Einstufung in die Gefahrengruppe B aber wurde nie geändert.

Warum?

Weil sich der Vertreter der V nie darum gekümmert hat.

Hätte Werner S. einen Unfall gehabt, wären selbstverständlich nur die im Versicherungsschein dokumentierten Leistungen zum Tragen gekommen, obwohl er dafür viel zu viel gezahlt hat.

Für seinen Beitrag hätte er ohne weiteres eine um 50 Prozent höhere Leistungen bekommen können, wenn der Vertreter sich etwas mehr um ihn gekümmert und seinen Vertrag aktualisiert hätte.

Für den gleichen Versicherungsschutz hätte S. sogar bei der gleichen Gesellschaft ein gutes Drittel weniger Beitrag bezahlen müssen.

Den gleichen Fehler finden Sie im Übrigen auch in vielen Rechtsschutzverträgen.

Viele Kunden bezahlen auch noch nach dem Ausscheiden aus dem aktiven Berufsleben immer noch ihren ursprünglichen hohen Beitrag, weil sich kein Vertreter die Zeit nimmt, die Verträge mit geringeren Beiträgen bedarfsgerecht zu aktualisieren und damit die eigenen Provisions-einnahmen zu senken.

Mitunter kann es für Sie als Versicherungsmakler durchaus sinnvoll sein, bei einer Gesellschaft nicht nur die Policenkopien sondern auch die Antragskopien anzufordern, um diese dann mit der Antragsdurchschrift, die Ihr Mandant erhalten haben sollte, genau zu vergleichen.

Es ist immer wieder erstaunlich, wie oft sich Antragskopie und Antragsdurchschrift in wichtigen Details unterscheiden.

Das können Gesundheitsfragen sein, die der Vertreter erst später – also nach der Unterschrift des Kunden - eigenmächtig geändert hat, oder auch Einzelheiten zu Schäden und Vorversicherungen, die für Annahme oder Ablehnung eines Antrags von entscheidender Bedeutung sein können.

Auch die Laufzeit von Versicherungsverträgen wird oft genug eigenmächtig geändert, um die Abschlussprovision ein wenig aufzubessern.

Fünf Jahre mehr oder weniger können bei einer Lebens-, Renten- oder Berufsunfähigkeits-Versicherung durchaus r
tausend Euro mehr oder weniger an Provision bringen.

Da wird so mancher Vertreter, besonders, wenn er unter Druck steht, schwach und irrt sich bei den Zahlen in der Antragstellung.

So etwas kann ja mal vorkommen.

Mit anderen Worten, irgendjemand hatte ein vitales Interesse daran, den bei der Gesellschaft eingereichten Antrag so zu frisieren, dass er angenommen wurde.

Wenn Sie wollen, können Sie natürlich auch schon von einer Urkundenfälschung sprechen.

Dann wird es deutlicher.

Wenn man lange genug in der Branche ist, kennt man irgendwann die Tricks.

So einfallsreich sind die Schwarzen Schafe nun auch wieder nicht, als dass sie sich ständig etwas Neues einfallen ließen.

Glauben Sie bitte aber nicht, dass diese kleinen Schweine-
reien nur von den hungrigen Vertretern gemacht werden!

Da sollen teilweise sogar Vorstände beteiligt gewesen sein, die zum Beispiel jedem Kfz-Vertrag als Anhang schon mal eine kleine Unfallversicherung verpasst haben.

Das Spiel soll eine ganze Weile gelaufen sein.

Bis das BaFin eingegriffen und dem Spuk ein Ende gemacht hat.

Den meisten Kunden war das überhaupt nicht aufgefallen, und die Gesellschaft hatte in der Unfallsparte traumhafte Zahlen.

Unverzichtbar

Viele Versicherungsmakler haben aus mir unerfindlichen Gründen leider noch immer ein gestörtes Verhältnis zur Rechtsschutzversicherung, vermutlich, weil sie sich noch nie die Zeit genommen haben, sich einzulesen und sie in ihren Grundzügen zu begreifen.

Der Versicherungsmakler, der seine Mandanten nicht von der Notwendigkeit einer Rechtsschutzversicherung überzeugt, nimmt ihnen und damit auch sich selbst jede Möglichkeit, sich gegen die Versicherer durchzusetzen.

Versicherungsverträge sind Leistungsversprechen für den Fall, dass das versicherte Ereignis tatsächlich eintritt und der Versicherer leisten soll.

Was aber nützt dem Versicherten das schönste Leistungsversprechen, wenn es der Versicherer aus diesen oder jeden Gründen nicht erfüllt und der Versicherte keine Möglichkeit hat, die vereinbarten Leistungen notfalls gerichtlich geltend zu machen?

Die Summen, um die es dann geht, können auch beim Privatkunden sehr schnell astronomische Höhen erreichen.

Ich spreche nicht von einem schlecht regulierten Hausrutschaden, wo man sich um die Unterversicherung streitet, sondern um die Unfallversicherung, wo der Invaliditätsgrad strittig ist oder die BU, wenn sich die Gesellschaft auf

eine Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht berufen will.

Dann ist der Mandant auf sich gestellt, und mit Ihrem guten Rat allein, steht er auch nicht viel besser da.

Auch bei einem Haftpflichtschaden, den der Versicherer aufgrund grober Fahrlässigkeit Ihres Mandanten abschmettern möchte, geht es in der Regel um viel Geld, und der Streitwert liegt unter Umständen weitaus höher, als dass Ihr Mandant das Risiko eines verlorenen Prozesses allein tragen könnte.

Wenn Sie als Versicherungsmakler sicher sein wollen, dass Sie Ihren Mandanten immer objektiv – also auch gegen die Interessen einer Gesellschaft - beraten können, werden Sie um eine Rechtsschutzversicherung nicht herum kommen.

Es muss doch für jeden Makler irgendwie peinlich sein, wenn er ausgerechnet dann die Segel streichen muss, wenn sein Mandant wirklich einen guten Rat braucht.

Wenn er dann auch noch zugeben muss, dass er in seinem ansonsten so gut durchdachten Versicherungskonzept eine gewaltige Lücke gelassen hat, über die sein Mandant jetzt stolpert, hat er zumindest bei ihm für alle Zukunft schlechte Karten.

Wenn sich das herumspricht, kann das teuer werden.

Ich hoffe für Sie, dass Sie den Verzicht Ihres Mandanten auf eine umfassende Rechtsschutzversicherung immer so ausführlich dokumentieren, dass Ihnen nie jemand den Vorwurf machen kann, nicht ausführlich genug über das Thema Rechtsschutz beraten zu haben.

Sie können nicht davon ausgehen, dass jeder Versicherer seine großzügig verteilten Leistungsversprechen im Falle eines Großschadens auch tatsächlich einlöst.

Nicht nur die Mandanten, sondern auch viele Versicherungsmakler sind sich überhaupt nicht darüber klar, dass sie mit jedem neuen Versicherungsvertrag, den sie mit möglichst hohen Versicherungssummen abschließen, gleichzeitig die Grundlage für einen potentiellen Konflikt in gleicher Höhe legen.

Das geht bis in die Versicherungsverträge des täglichen Lebens. Wenn Sie eine Private Haftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von 5 oder 10 Millionen abschließen, haben Sie in einem Schadenfall, den der Versicherer wegen irgendeiner einer Obliegenheitsverletzung ablehnen möchte, einen immerhin möglichen Streitwert von ebenfalls 5 oder 10 Millionen Euro.

Eine umfassende Rechtsschutzversicherung mit einer Selbstbeteiligung von € 1.000 kostet noch nicht einmal viel, bietet im Schadenfall aber immer einen ausreichenden Schutz.

Wenn es um wirklich hohe Streitwerte geht, fällt eine Selbstbeteiligung fällt überhaupt nicht ins Gewicht.

Der Nasenring

In jedem besseren Lexikon können Sie es nachlesen: Der Nasenring ist ein seit Jahrtausenden eingesetztes Hilfsmittel, um auch ausgewachsene, störrische Rindviecher im Sinne des Wortes leichter an der Nase herumführen und bei der Stange halten zu können.

Der Nasenring wird mit Hilfe einer Nasenzange in die Nasenscheidewand eingesetzt, und verbleibt dort in der Regel ein Leben lang.

Auch bei der Dressur von tollpatschigen Tanzbären, wie sie in manchen Ländern auf Jahrmärkten leider immer noch vorgeführt werden, wird der Nasenring eingesetzt.

Er stößt dort allerdings – übrigens völlig zu Recht – auf heftige Proteste der Tierschützer aus aller Welt, die den Bären ihre Freiheit zurückgeben wollen.

Auch bei der Domestizierung des weniger intelligenten Verbrauchers wird der Nasenring von vielen großen Versicherungsgesellschaften mit den bekannten Namen gern verwandt.

Um gutgläubige Kunden leichter über den Tisch und ihr sauer verdientes Geld aus ihren Taschen ziehen zu können, ist ihnen jedes Mittel Recht.

Die Erfolge, die mit Hilfe des Nasenrings erreicht werden, sind immer wieder erstaunlich.

Der betroffene Verbraucher sollte allerdings darauf achten, dass nur Nasenringe aus Edelstahl zum Einsatz kommen, um mögliche Wundinfektionen zu vermeiden.

Der Nasenring des VMV Verband marktorientierter Verbraucher e.V. erfüllt diese Voraussetzung in hervorragender Weise und wird bereits von einem ständig wachsenden Kreis weniger intelligenter Verbraucher angenommen.

Unsere fortschrittlichen Nasenringe aus Edelstahl sind garantiert rostfrei und bieten enorme Vorteile:

Wenn Sie sich die Mühe machen und sich diese Ringe selbst anlegen, ermöglichen Sie es den Vertretern der Ausschließlichkeitsorganisationen, Sie noch leichter an der Nase herum zu führen.

Gleichzeitig tun Sie etwas für Ihre eigene Sicherheit, denn Sie vermeiden zumindest schmerzhaft Infektionen in der Nasenscheidewand.

Eine ausführliche Gebrauchsanleitung gehört selbstverständlich zu jedem Ring.

Für Verbraucher mit gehobenen Ansprüchen, die auf eine besondere Note wert legen, stehen - gegen ein geringes Entgelt - besonders gestylte Policen - zur Verfügung, die die innere Leere und die fehlenden Leistungen besonders zur Geltung bringen.

Dem Vernehmen nach haben sich bereits mehrere große Gesellschaften bereit erklärt, den Trägern von rostfreien Nasenringen auf besonderen Antrag hin einen Prämien-Sonderrabatt von 2 Prozent zu gewähren.

Falls Sie sich für den Nasenring des VMV entscheiden sollten, vergessen Sie nicht, Ihre Versicherungsgesellschaften unverzüglich vom Erwerb Ihres Nasenrings in Kenntnis zu setzen, denn dieser Rabatt kann nicht rückwirkend gewährt werden!

Nasenringe aus massivem Silber werden übrigens ehrenhalber an Mitarbeiter von Gesellschaften verliehen, die sich durch besonders verbraucher-unfreundliches Verhalten ausgezeichnet haben.

Nasenringe in Gold sind strikt limitiert und den Vorständen der Gesellschaften vorbehalten.

Nasenringe aus Gold sind nicht verkäuflich.

Sie werden nur ehrenhalber an Vorstände von Versicherungskonzernen für besondere Verdienste zu Lasten der Verbraucher verliehen.

Vorstände sind – so behaupten zumindest böse Zungen - überwiegend ehrbare Menschen. Sie sind den Niederungen des gemeinen Taschendiebstahls schon lange entwachsen.

Zumindest betrügen sie nicht mehr selbst.

Sie lassen nur noch betrügen.

Oder sie nehmen es zumindest billigend in Kauf, wenn Verbraucher in ihrem Namen betrogen werden oder der Betrug ihren Unternehmen Vorteile bringt.

Dafür nehmen die hohen Herren für sich das Recht in Anspruch, sich zu entrüsten. Im Zweifelsfall haben sie nie etwas von einem groß angelegten Betrug gewusst.

Vorstände verstehen es ganz ohne Zweifel, Mitarbeiter zu führen und zu motivieren.

Dafür werden sie schließlich bezahlt.

Das heißt, sie setzen ihre Mitarbeiter so lange unter Druck – Leistungsdruck -, bis sie betrügen.

Wenn der Betrug dann auffällt, opfern sie ihre Mitarbeiter gnadenlos. Auch wenn diese im Grunde doch nur nicht ausgesprochene Befehle in vorseilendem Gehorsam ausgeführt und somit in ihrem Sinne gehandelt haben, werden sie geopfert.

Genug der Bitterkeit!

Glosse

Wenn der Vorstand eines großen deutschen Versicherers mehrfach wider besseres Wissen und gegen geltendes Recht Entscheidungen gegen die Interessen seiner Versicherten trifft oder seinen Mitarbeitern Weisungen erteilt, die Verbraucherrechte gravierend einschränken, ist er dann ein kleiner Gauner?

Gute Frage!

Nein!

Natürlich nicht!

Er ist kein kleiner Gauner und, er kann es sogar beweisen.

Wenn er ein kleiner Gauner wäre, dann säße er schon längst hinter Schloss und Riegel, denn die kleinen Gauner wurden doch schon seit jeher gehängt.

Gut!

Heute werden sie zumindest nur noch zeitweilig weggeschlossen, die kleinen Gauner, denn das Hängen ist – trotz seiner unzweifelhaft erzieherischen Wirkung – schon seit geraumer Zeit aus der Mode gekommen.

Unser Vorstand aber gehört zu den ganz Großen seiner Branche.

Für seine Erfolge wird er in aller Welt geachtet, und niemand käme auf den Gedanken, ihn zu hängen.

Im Gegenteil! Es gibt sogar eine Menge Leute, die den Rücken vor ihm krumm machen und ehrerbietig Herr zu ihm sagen.

Warum?

Weil sie alle von ihm gekauft sind und gut von ihm bezahlt werden.

Für alles das hat er natürlich immer eine gute Ausrede.

Der Vorstand.

Nein! Nein! Er, er handelt natürlich nicht aus schnödem Gewinnstreben, sondern nur und ausschließlich im Interesse seines Unternehmens und die vielen Mitarbeiter, für die er ganz allein die Verantwortung trägt.

Manchmal glaubt er sogar selber, was er sagt.

So gut ist er.

So nimmt er denn auch billigend in Kauf, dass in seinem Namen und im Namen seines Unternehmens Menschen – Menschen wie Sie und ich – von überforderten Menschen, die von Obermenschen für die Jagd auf den Menschen abgerichtet wurden, über den Tisch gezogen und mehr oder vielleicht auch weniger gekonnt ausgenommen werden.

Den Satz sollten Sie zum besseren Verständnis zweimal lesen.

Opfer müssen gebracht werden, heißt es dann sybillinisch, und wo gehobelt wird, sind schon immer Späne gefallen.

Kollateralschäden, die im Interesse der Sache ausgebuht werden.

Ach so!

Er ist also ein großer Gauner?

Meinen Sie?

Aber diese Schlussfolgerung, die haben Sie jetzt ganz allein gezogen.

Darauf wäre ich nie gekommen.

Bleibt nur die Frage offen, wann unser Vorstand das Bundesverdienstkreuz bekommt.

Impressum
Sand im Getriebe

Herausgeber:
Verband marktorientierter Verbraucher e. V.
Christophstr. 20-22 50670 Köln
Tel. 0221-12 20 20 Fax 022-12 20 29
E-Mail-Adresse
Spiegel@optimaxx.de
Schriftleitung
Volker Spiegel (V.i.S.d.P.)