

VEVK

„Stückzahl-Kloppen hilft nicht weiter“

Der Vertrieb geht durch unsichere Zeiten. Peter Pietsch, Vizepräsident des Vereins Ehrbare Versicherungskaufleute (VEVK), sprach mit Versicherungsmagazin über die aktuelle Situation und die Rolle, die der Verein darin spielt.

VM: Herr Pietsch, wie ist die Stimmung im Vertrieb?

Peter Pietsch: Die Stimmung ist schwierig. Man spürt, dass es eine Neuorientierung gibt, aber ohne eine klare Richtung. Die Versicherer und die Vermittler müssen dazu Neuland in der Form ihrer Zusammenarbeit betreten. Die Vermittler sind ja alle sozialisiert in einer Vergangenheit, in der es immer hieß: Höher, weiter, schneller, größer! Das trägt nicht mehr. Man braucht wieder mehr traditionelle Werte, um erfolgreich zu sein. Ich sehe den Vertrieb in einer günstigen Ausgangsposition, wenn er es schafft, die Digitalisierung und den Swing seiner Kunden aufzunehmen und sich auf die Tugenden zu verlassen, mit denen er seine Arbeit macht.

VM: Der VEVK wurde im Oktober 2012 gegründet. Der Kern war ein Kodex von zehn Kaufmannstugenden (mehr bei <http://www.vevk.de/die-10-tugenden-der-ehrbaren-kaufleute.html>), angelehnt an den alten hamburgischen Kaufmannsbegriff. Welche Ihrer Ziele haben Sie seitdem erreicht?

Peter Pietsch: Wir haben die Erkenntnis erreicht, dass unser Ziel ein fortlaufender Prozess ist. Die Reputation in der gesamten Branche ist sehr gut. Das heißt,

wenn wir über den VEVK ins Gespräch kommen und Themenfelder aufgreifen, dann finden wir Gehör. Wir haben mittlerweile die Anerkennung in der gesamten Branche. Wir müssen jetzt daraus ableitend klare Forderungen stellen.

VM: Was bedeutet ehrbares Handeln konkret?

Peter Pietsch: Dazu ein Beispiel: Eine Mutter, die schon lange Kundin in der Agentur ist, ruft an und sagt: „Wir kennen uns schon so lange, du kennst doch meinen Sohn, der hat noch nichts für die Altersvorsorge getan. Bitte rufe den doch mal an ...“ Problem: Das ist ein verbotener „Cold Call“, denn es fehlt eine Einverständniserklärung. Dr. Horst Hiort, Geschäftsführer des Ombudsmanns für Versicherungen, hat es wunderbar für uns formuliert: Ehrbares Handeln kann nur oberhalb sämtlicher Gesetze und sämtlicher gültiger Verordnungen stattfinden.

VM: Damals hatten Sie 138 Mitglieder, wie viele sind es jetzt?

Peter Pietsch: Jetzt sind es 423. Es gibt viele Vermittler, die sich absolut mit dem identifizieren, was wir tun. Aber es gibt auch einige, die fragen: Warum soll ich denn Mitglied werden? Ich handle

doch sowieso nach dem Gusto! Wichtig ist aber, dass die Leute das auch erkennen. Die Kunden mögen es wissen, klar, weil Vermittler mit ihnen darüber sprechen. Aber man muss es auch nach außen kommunizieren. Und insofern wünsche ich mir persönlich, dass wir Ende 2016 die 1000-Mitglieder-Marke geknackt haben. Es soll aber kein Wachstum auf Teufel komm raus sein, wir brauchen ja die Guten!

VM: Mussten Sie denn schon mal Anträge ablehnen?

Peter Pietsch: Ja, Ablehnungen gibt es. Wenn ein Makler zum Beispiel auf seiner Website dazu aufruft, sich nicht von Versicherungsvertretern über den Tisch ziehen zu lassen, dann vermittelt das nicht die richtige kulturelle Einstellung zu dem Thema. Das ist nur Schlechtmacherei. Sanktionen über Mitglieder mussten wir aber noch keine verhängen.

VM: Warum sollte ein Vermittler Mitglied beim VEVK werden?

Peter Pietsch: Wer als Vermittler seinen Beruf liebt, der ist im Herzen sowieso schon VEVK-Mitglied, es geht nur um die Dokumentation nach außen. Wer auf Verlässlichkeit und auf ethische Werte steht, wer ein gutes Gefühl dabei



Foto: © Julia Eisenhauer

„Wir werden eine Konzentration am Markt erleben, zwangsläufig auch bei den Vermittlern.“

Peter Pietsch, Vizepräsident Verein Ehrbare Versicherungskaufleute (VEVK) und Vorstandssprecher der R+V-Generalagenten-Gemeinschaft e. V.

hat, wenn er die Menschen sorgfältig und sauber berät – der muss zum VEVK! Der Beitrag sind 50 Euro Aufnahmegebühr und 50 Euro Jahresbeitrag, die der Verein braucht, um die Verwaltung der Mitglieder zu stemmen.

VM: Die Mitgliedschaft ist ja wie ein Versprechen dem Kunden gegenüber, dass hier alles glatt läuft. Spielt die Mitgliedschaft denn in Beratungsgesprächen mit Unternehmen eine Rolle?

Peter Pietsch: Ja, wir betonen damit, dass wir nach guter alter Kaufmannstugend arbeiten und man das, was wir sagen, ernst nehmen kann. Aber damit das funktioniert, müssen uns die Versicherer unterstützen und sich ebenfalls an den zehn Tugenden messen lassen.

VM: Sie haben damals gesagt, die Versicherungsgesellschaften denken darüber nach, die Mitgliedschaft im VEVK als ausreichende Compliance-Erklärung anzuerkennen. Inzwischen dürfte das bei der Menge an neu entstandenen Kodizes wahrscheinlich kein Thema mehr sein.

Peter Pietsch: Ja, das ist schon inflationär, aber so ist Deutschland eben. Die Gedanken, die in den zehn Tugenden formuliert sind, sind für die Kollegen

und die Vorstände von Versicherungsgesellschaften ausreichend. Aber bei der Entstehung waren wir noch in einer Phase, in der es darum ging, möglichst erst mal nur einen Kodex anzuerkennen.

VM: Die Branche steht unter einem riesigen Kostendruck, vor allem wegen der Niedrigzinsphase. Früher wurde eher im Innendienst gespart, jetzt trifft es aber auch massiv den Vertrieb. Wie wird sich das auf die Vermittler auswirken?

Peter Pietsch: Wir werden eine Konzentration am Markt erleben, zwangsläufig auch bei den Vermittlern. Der Beruf schneidet in den Rankings der beliebtesten Berufe nach wie vor schlecht ab, und wir haben eine immer älter werdende Vermittlerschaft. Wenn es keinen Ruck in die andere Richtung gibt, dann wird es unter Umständen bald ein knappes Gut sein, einem Vermittler noch persönlich gegenüber zu sitzen. Für die nötigen Investitionen brauchen wir aber wieder etwas mehr Verlässlichkeit aus der Politik. Auf jeden Fall werden wir die Entwicklung erleben, dass die Vermittler einige von den Arbeiten, die in den letzten Jahren zu ihnen rübergeschoben wurden, wieder an die Versicherer zurückgeben. Wir brauchen Vereinfachung, da-

mit die Möglichkeit gegeben ist, mehr mit Kunden und potenziellen Kunden zu sprechen.

VM: Was wünschen Sie sich denn von den Versicherern zur Unterstützung Ihrer Geschäftsprozesse?

Peter Pietsch: Ich wünsche mir, dass wir möglichst von Arbeiten entbunden werden, die nicht getan werden müssen. Dass man uns mehr vertraut und deshalb den einen oder anderen Kontrollmechanismus abbauen kann. Ein Versicherer muss andere Qualitätsmerkmale an seine Vermittler legen als die, die in der Vergangenheit eine Rolle gespielt haben. „Stückzahl-Kloppen“ hilft niemandem weiter. Wir brauchen intelligente Lösungen, um Schäden schneller bearbeiten zu können. Auch gute Agentursysteme sind wichtig. Sie sollten die Kontaktmöglichkeiten erleichtern und die Zeit erfassen, die Vermittler im System aktiv in einzelne Kundennummern investieren. Man hätte damit eine andere Grundlage, den Vermittlern ein Bild vom Wert ihrer Arbeit zu geben.

VM: Wo sehen Sie im Moment die meisten Probleme für die Vermittler?

Peter Pietsch: Die meisten Probleme sehe ich in der Angst vor der digitalen Zukunft. Die damit verbundene Unsicherheit hemmt eine große Anzahl von Agenturen, die eigentlich jetzt in neue Technologien investieren müssten. Aber sie haben Angst. Es ist nicht das Umfeld, das sie jetzt dazu ermutigt.

VM: Und die größten Chancen?

Peter Pietsch: Die meisten Chancen liegen in der Spezialisierung. Ich vermute, dass die Einnahmequellen für die Vermittler, die verstärkt im Vorsorgegeschäft tätig waren, künftig in den Kompositbereich verlagert werden. Der Markt dort wird also noch ein bisschen voller. Der Vermittler muss durch Spezialisierung einen Mehrwert bieten, um sich von den anderen abzusetzen. Ich glaube, dass das eine Antwort sein kann.

Das Interview führte Bernhard Rudolf