

Vorwort

Seit Jahrzehnten erhebt der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK) Strukturdaten bei den selbstständigen Versicherungskaufleuten. Er schafft damit Transparenz über Umsatz- und Kostenstrukturen und deren Veränderung im Lauf der Zeit. Alle zwei Jahre werden diese Daten erhoben, und auch diesmal hat wieder eine außerordentlich große Zahl von Vermittlerinnen und Vermittlern¹ mitgemacht – über 1.800 Betriebe. Bereits zum vierten Mal nach 2017, 2019 und 2021 veröffentlichen wir die Daten und weitergehende Analysen im Rahmen einer Studie, damit sie einen Nutzen für alle Vermittler bietet.

Aktuell beschäftigt die Vermittlerschaft besonders die drohende Provisionsregulierung der Europäischen Union. Auf Basis von Studien will die EU-Kommission beweisen, dass Lebensversicherungen günstiger werden, wenn man die einkalkulierten Kosten für Beratung und Vermittlung aus dem Produkt nimmt und diese im Wege der sogenannten Honorarberatung separat dem Kunden in Rechnung stellt. Für diese Erkenntnis hätte es keiner teuren Studien bedurft, die zudem nachträglich korrigiert werden mussten. Viel entscheidender sind zwei Fragen: Erstens, ob Kunden allein und ohne fachkundige Hilfe geeignete Versicherungen am Markt finden und abschließen können. Zweitens, wie überforderte Kunden davor bewahrt werden, in die Altersarmut zu geraten und vom Staat mit teuren, steuerfinanzierten Sozialhilfeleistungen aufgefangen zu werden.

Auch wenn dies auf den ersten Blick nur eine Lebensversicherungsdiskussion ist, gerät dadurch das jahrhundertalte Vergütungselement Provision insgesamt in Misskredit. Das Handelsgesetzbuch sieht die Provision als das zentrale Entgelt für die erfolgreichen Bemühungen von Handelsvertretern und Handelsmaklern, Geschäfte zustande zu bringen. Eine legitime Schwester der Provision ist die Handelsmarge, die ein jeder Händler braucht, um seinen Handelsbetrieb zu finanzieren und Kunden seine Dienste anbieten zu können. Wer die Provision diskreditiert, trifft damit in Wahrheit das gesamte Handelssystem und damit letztlich die Marktwirtschaft.

Die BVK-Strukturanalyse zeigt einmal mehr eindrucksvoll, dass die große Mehrzahl der Versicherungsmittler keine Großverdiener sind, wie sich das möglicherweise Kapitalismuskritiker vorstellen. Sie müssen hart arbeiten, um ein ordentliches Einkommen zu verdienen, und manchmal nicht einmal das. Sie finanzieren ein Büro und beschaffen damit Vermietern ein Einkommen. Sie beschäftigen Mitarbeiter und sichern damit die finanzielle Zukunft von deren Familien. Ihre Zeit widmen sie den Kunden und helfen dabei keineswegs nur dann, wenn ausnahmsweise einmal eine hohe Abschlussprovision winkt, sondern immer auch dann, wenn der Kunde einen Schaden hat, eine Frage zu seinem Vertrag klären möchte oder bestehende Verträge auf ihre Passgenauigkeit überprüft sehen will.

Wie bei jeder der letzten Studien haben wir auch diesmal zusätzlich zu den seit Jahrzehnten erhobenen, betriebswirtschaftlichen Strukturdaten ein aktuelles Thema aufgegriffen. Das Stichwort Nachhaltigkeit steht einerseits für eine schwer zu durchschauende, komplexe Regulatorik. Vermittler müssen seit 2. August 2022 ihre Lebensversicherungskunden nach den Nachhaltigkeitspräferenzen befragen und diese in die Produktauswahl einbeziehen. Gleichzeitig fehlt es noch an allen Ecken und Enden an verlässlichen und verständlichen Informationen, welche Anlagen wie nachhaltig sind. Andererseits steht das Thema Nachhaltigkeit aber auch für eine große Chance. Gerade die Versicherungswirtschaft steht mit ihrem Geschäfts-

¹ In dieser Studie verzichten wir allein aus Gründen einer besseren Lesbarkeit darauf, stets alle Geschlechtsformen zu nennen. Selbstverständlich sind aber alle Geschlechter gemeint und keine Ausgrenzung beabsichtigt.

modell für Nachhaltigkeit. Wer Kunden eine lebenslängliche Rente, eine lebenslängliche Krankenversicherung oder auch „nur“ jahrzehntelang funktionierenden Schutz vor existenziellen Sachgefahren wie Bränden, Stürmen und Überschwemmungen bieten kann, muss nachhaltig denken und handeln. Darüber hinaus kann die Versicherungsbranche ihre zentrale Rolle als einer der größten institutionellen Kapitalanleger in die Waagschale werfen und Druck aufbauen, damit die Realwirtschaft die Transformation zu nachhaltigen und vor allem nicht weiter klimaschädlichen Produktionsweisen engagiert angeht.

Allein die verheerenden Überschwemmungen nach dem Sturmtief „Bernd“ im Juli 2021 in Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen haben gezeigt, wie leistungsfähig die Versicherungsbranche ist – 8,5 Milliarden Euro versicherter Schaden mussten ausgeglichen werden. Zahlreiche Vermittler in den betroffenen Gebieten haben unter schwersten Bedingungen die Schäden aufgenommen und ihren Kunden geholfen, zügig einen adäquaten Schadenersatz zu erhalten. Manche haben ihre eigenen Büros durch die Überschwemmungen verloren. Gleichzeitig baut die Branche über solche Schadenerfahrungen ein enormes Know-how über Schadenprävention auf, das der Staat mehr wertschätzen und nutzen sollte, wenn beispielsweise Bauland mit freiem Blick auf den nächsten Fluss ausgewiesen werden soll.

Ein anderes Thema hat sich zum Glück als nicht existenzbedrohend für das Geschäftsmodell der Versicherungsvermittler herausgestellt: die Corona-Pandemie. Vor zwei Jahren bei der letzten Erhebung äußerten sehr viele Vermittler die Sorge, dass unter dem Eindruck von ausgedehnten Kontaktbeschränkungen der Kundenkontakt und in der Folge das Neugeschäft zurückgehen. Das ist so nicht eingetreten. Vielmehr haben die Vermittler die Digitalisierung ihres Geschäftsmodells vorangetrieben und gelernt, mit vermehrter Telefon- und Videokommunikation zeit- und reiseintensive Präsenztermine zu ersetzen.

Vermittler müssen unverändert auch ganz normale, unternehmerische Hausaufgaben lösen. Die Effizienz der meist als Kleinstunternehmer ganz ohne oder nur mit einigen wenigen Mitarbeitern tätigen Betriebe lässt deutlich zu wünschen übrig. Größe allein ist es allerdings auch nicht. Mit zunehmender Betriebsgröße kommt es auf die Führungsqualitäten und das betriebswirtschaftliche Know-how der Unternehmerinnen und Unternehmer an. Der zentrale Erfolgsfaktor laut dieser Studie ist die Beschäftigung von Mitarbeitenden.

Diese müssen aber in Zeiten eines eklatanten Fachkräftemangels erst einmal gefunden werden. Die sprunghaft gestiegene Inflation, ausgelöst von der Leitzinsentwicklung der Zentralbanken und dem Ukraine-Krieg, erschwert es Vermittlern, ihren Mitarbeitenden einen attraktiven Lohn zu zahlen. Denn die eigenen Umsätze steigen nicht in dem Maß, wie es nötig wäre, um ohne Einschränkungen des eigenen Unternehmerlohns die Gehälter und Provisionszahlungen an Angestellte und Untervertreter an die Inflation anpassen zu können. Sind Mitarbeitende gefunden, müssen sie gut ausgebildet und sorgsam angeleitet werden, damit sie im immer komplexer werdenden Versicherungsgeschäft gute Dienste am Kunden leisten können und dauerhaft mit der Tätigkeit und den Einkommensperspektiven zufrieden sind.

Diese Studie bestätigt einmal mehr die Meinung des BVK, dass Vermittler dringend mehr betriebswirtschaftliche Kenntnisse benötigen, die ihnen in den branchentypischen Ausbildungen und der Sachkundeprüfung der Industrie- und Handelskammer (IHK) jedenfalls nicht vermittelt werden. Diese Bresche haben wir als Verband erkannt und bieten unseren Mitgliedern neben der bewährten juristischen auch eine betriebswirtschaftliche Beratung durch anerkannte und auf die Philosophie des Unternehmerverbands BVK verpflichtete Unternehmensberater. Die Studie bestätigt uns darin, dass hierin die Zukunft für einen wirtschaftlich starken, den Kundeninteressen ebenso wie den Interessen der Versicherungswirtschaft ver-

pflichteten Vermittler liegt. Den Gedanken des Ehrbaren Kaufmanns, den wir im Verein der Ehrbaren Versicherungskaufleute e.V. (VEVK) pflegen, kann man nur dann nachhaltig verfolgen, wenn man als Unternehmer und Unternehmerin nicht von der Hand in den Mund leben muss.

Ich würde mich freuen, wenn die Studie erneut eine große Beachtung findet und vielen Vermittlerinnen und Vermittlern hilft, ihre Betriebe effizienter zu gestalten und sich für die Zukunft zu wappnen. Sie sollte aber auch bei allen Vertriebsführungskräften der Branche Pflichtlektüre sein und zu der selbstkritischen Frage führen, ob diese Führungskräfte unter den Rahmenbedingungen selbst arbeiten wollten, die sie teilweise Vermittlern anbieten. Viel zu kleine Bestände, unzureichende Unterstützung und zum „Ausgleich“ erhöhter Vertriebsdruck mit Geschäftsplänen, Wettbewerben und jederzeit widerrufbaren Kostenzuschüssen sind keine Basis für einen blühenden Vertrieb. Führungskräfte sollten auch lernen, sich dem gesellschaftlichen Wandel anzupassen und durch Leistung und Persönlichkeit zu überzeugen. Krisensicherheit – Resilienz – ist zudem eine neue Vokabel, die ins Führungs-Wörterbuch gehört. Dann werden beide zusammen Erfolg haben – Versicherungsunternehmen und Vermittler.

Abschließend möchte ich im Namen des BVK Herrn Professor Dr. Michael Radtke ein ehrendes Gedenken aussprechen, der am 27. September 2022 verstorben ist. Er war in den letzten drei Studien zur BVK-Strukturanalyse Mitautor und hat sich darüber hinaus auch in weiteren Studien und Veröffentlichungen um den Berufsstand des selbstständigen Versicherungskaufmanns verdient gemacht. Michael Radtke wird uns als kluger Fachmann und freundschaftlicher Ratgeber fehlen.

Andreas Vollmer

Vizepräsident

Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V.

Inhalt

Vorwort	3
Abbildungsverzeichnis.....	8
Tabellenverzeichnis.....	11
1. Methodik der Untersuchung.....	14
2. Stichprobenbeschreibung	16
2.1 Größe und Qualität der Stichprobe.....	16
2.2 Rechtsstellung der teilnehmenden Vermittler.....	16
2.3 Altersverteilung	20
2.4 Tätigkeitsdauer.....	21
2.5 Geschlecht	23
2.6 Ausbildung.....	24
2.7 Mitarbeiterzahl.....	26
2.8 Bestandsgröße.....	28
2.9 Kundenanzahl	33
2.10 Vertragsanzahl.....	36
2.11 Umsatz.....	39
2.12 Gewinn	41
2.13 Zeitreihenvergleich Stichproben	43
3. Konjunktur im Vermittlerbetrieb	47
3.1 Veränderung Bestand.....	47
3.2 Veränderung Einnahmen.....	48
3.3 Veränderung Kosten.....	50
4. Zufriedenheit im Vermittlerbetrieb.....	52
4.1 Wechselbereitschaft.....	52
4.2 Gründe für Wechselinteresse.....	53
4.3 Vom Wechselinteresse betroffene Versicherer	55
5. Vergütungssysteme	59
5.1 Provisionsätze	59
5.1.1 Provisionsätze in der Schaden-/Unfallversicherung.....	59
5.1.2 Provisionsätze in der Lebensversicherung.....	61
5.1.3 Provisionsätze in der Krankenversicherung.....	65
5.2 Schadenregulierung.....	67
5.3 Zuschüsse	69

6.	Führung im Vermittlerbetrieb	74
6.1	Tarifvertrag	74
6.2	Ausbildung	76
6.3	Optimale Personalstruktur	77
7.	Zeitaufwand für die Vermittlung	82
8.	Unterstützung durch den Versicherer	84
8.1	Betreuung durch den Außendienst	84
8.2	Nachfolgeregelung	86
8.3	Onlinevertrieb	89
9.	Weiterbildung der Versicherungsvermittler	92
9.1	Einstellung zur und Umsetzung der Weiterbildung	93
9.2	Brancheninitiative <i>gut beraten</i> und Unterstützung der Versicherer	98
9.3	Weiterbildungstypologie der Vermittler	102
10.	Erfolgsfaktoren des Vertriebs	109
10.1	Korrelationen zu Umsatz und Gewinn	109
10.2	Arbeitsteilung und Personenzahl	110
10.3	Cross-Selling	113
11.	Geschlechtsspezifische Merkmale des Vertriebs	116
11.1	Soziodemografische Merkmale	116
11.2	Sozioökonomische Merkmale	119
12.	Corona-Pandemie und Folgen für die Vermittler	127
12.1	Geschäftsausübung von Vermittlerbetrieben in der Corona-Pandemie	127
12.2	Auswirkungen auf die Vermittlerbetriebe	128
12.3	Positive Aspekte der Corona-Pandemie	136
13.	Nachhaltigkeit	141
13.1	Nachhaltigkeit im Vermittlerbetrieb	141
13.2	Nachhaltigkeit in der Vermittlung	147
13.3	Nachhaltigkeits-Typologie der Vermittler	155
	Literaturverzeichnis	165
	Autoren	167