

## 2. KONGRESS MAKLERRECHT: VORTRAG

# Servicegebührenmodell für Versicherungs- und Finanzmakler

Dortmund, den 29.10.2015

**Referent: Jürgen Evers**, Rechtsanwalt für Vertriebsrecht

# Überblick

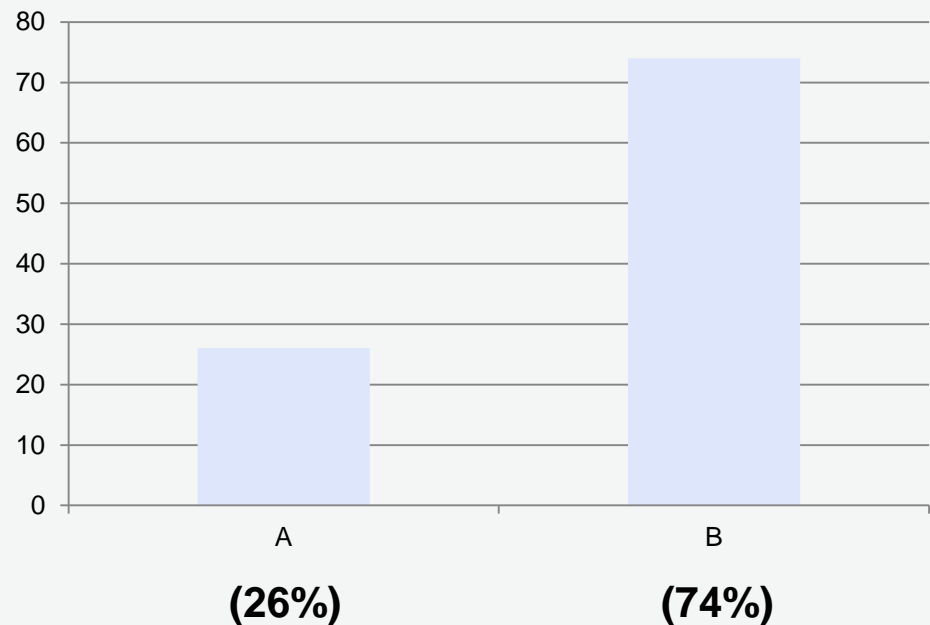
- Ausgangslage
- Servicegebührenmodelle
- Abgrenzung Beratung - Service
- Vereinbarkeit mit sonstigen Vertragspflichten
- Grenzen der Serviceleistungen
- Vorteile des Servicegebührenmodells
- Staffelung der Serviceleistungen
- Servicegebühr
- Herausforderungen für den Makler
- Konzeptentwicklung und Implementierung
- Fazit

# Frage 1

Nutzen Sie eine  
Servicegebührenvereinbarung?

**A: Ja**

**B: Nein**



# Ausgangslage

## Ausgangslage

Maklerbetriebe sind unter Margendruck  
Gesetzgeber hat in der KV direkt (seit 2012) und  
LV (ab 2015) indirekt die Courtage beschränkt

Es entspricht dem Willen des Gesetzgebers:

- Tarife von Abschlusskosten zu entlasten
- Produktperformance zu erhöhen
- Leistungstransparenz zu schaffen

Servicegebührenmodell unterstützt diese Ziele  
und wahrt einen hohen Servicestandard

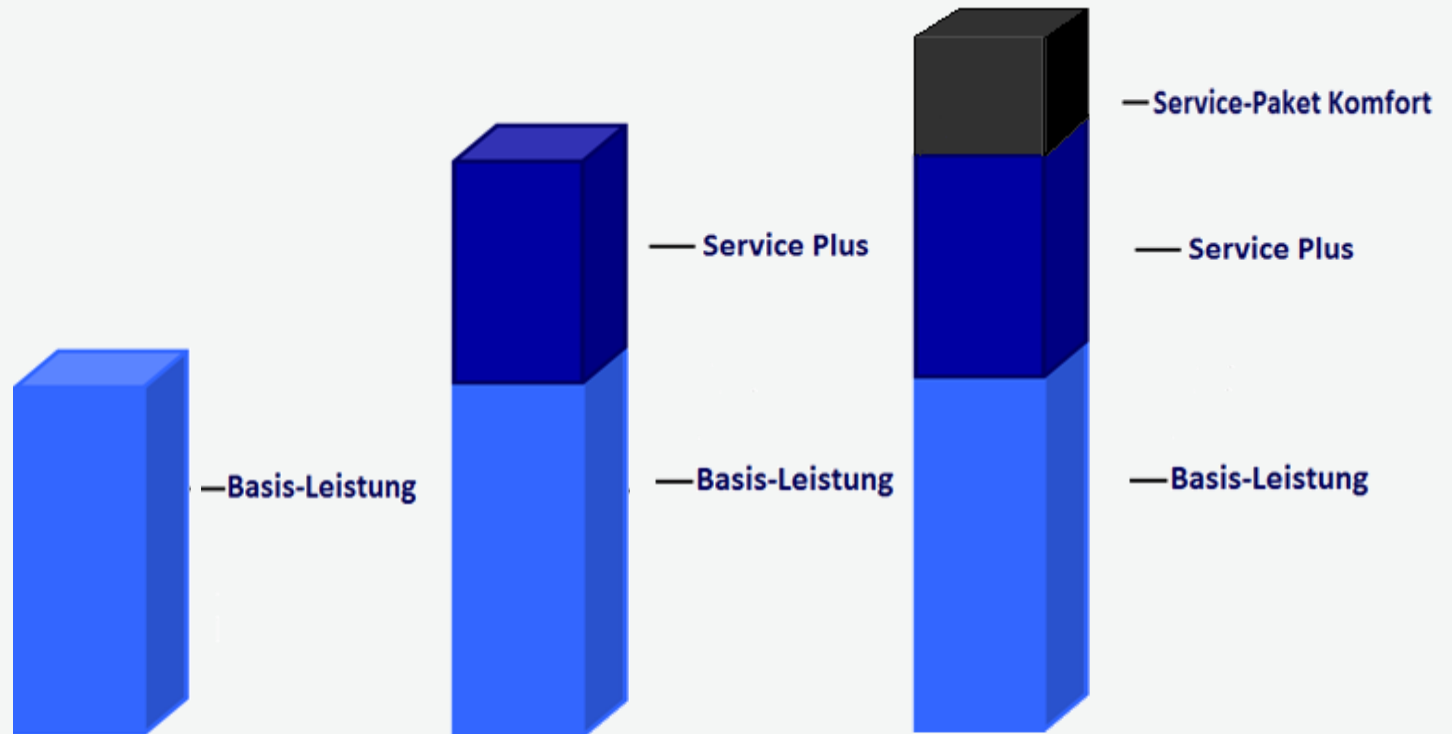
## Ausgangslage

Dilemma bisheriger Maklerservicestandards:

- bei rückläufiger Abschlusscourtage nicht mehr querfinanzierbar
- Services bei Maklern leiden unter intransparenter Clusterung
- Kein Servicewahlrecht des Kunden
- Service erzeugt „Abschlusszwang“

# Lösung: Servicegebührenmodell

## Lösung: Servicegebührenmodell

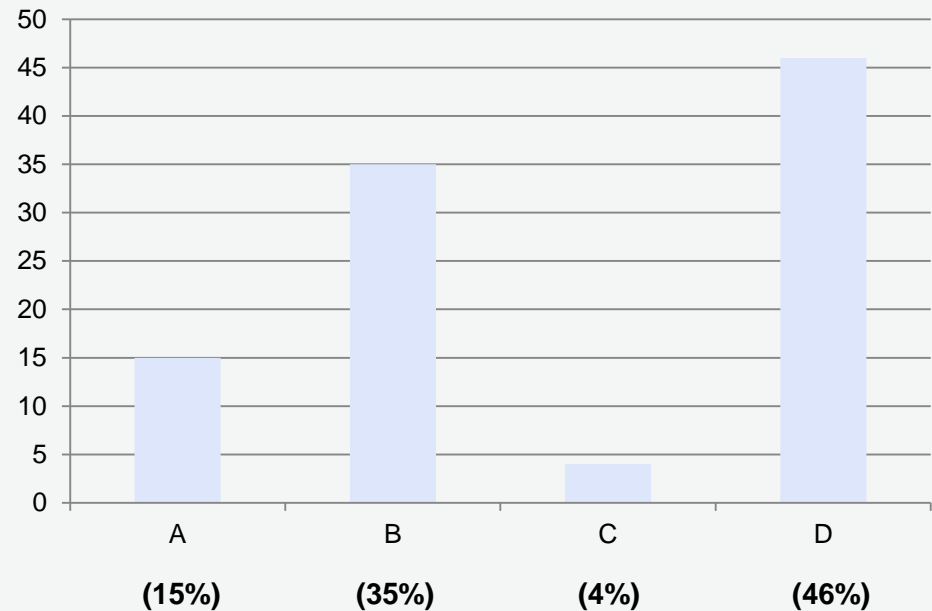




## Frage 2

Wie viele Service-Stufen bieten Sie Ihren Kunden?

**A: 2 Stufen**  
**B: 3 Stufen**  
**C: 4 Stufen**  
**D: wählbare Einzelservices (Cafeteria-Prinzip)**



# Abgrenzung Beratung - Service

## Abgrenzung Beratung - Service

Beratung gegen erfolgsunabhängiges Entgelt kann gegenüber Verbrauchern unzulässig sein, § 34 d I4 GewO; Abweichung von gesetzlichem Leitbild erfolgsabhängiger Courtage kann unangemessen benachteiligen

Beratung und Service = verschiedene Leistungen

Beratung = von entgeltlichem Service unabhängig

Beratung wird durch Courtage entgolten

Beratung ist stets gleich

Servicevereinbarung stellt Unterschied klar

# Vereinbarkeit mit sonstigen Maklerpflichten

## Vereinbarkeit mit Maklerpflichten

Servicegebührenmodell darf nicht gegen Maklerpflicht zur dauerhaften Kundenbetreuung verstoßen

Nach herrschender Auffassung obliegt Makler die Pflicht aus der Interessenwahrnehmungspflicht

Pflicht kann formularmäßig nicht abbedungen werden:

- Service-Gebühr darf Pflicht nicht aushebeln
- kostenfreier Basis-Service muss gewährleistet sein

# Gesetzliche Grenzen entgeltlicher Serviceleistungen

## Gesetzliche Grenzen entgeltlicher Serviceleistungen

### Steuer-, Rechts- oder Rentenberatung:

- Makler können weder Steuererklärungen für Kunden fertigen noch gutachterlich klären, ob und in welcher Höhe Kunden im Schadens- oder Leistungsfall Ansprüche zustehen bzw. welche Rentenleistungen der Kunde erwarten kann
- Makler kann zwar Gewerbekunden auch gegen Entgelt in Versicherungsfragen rechtlich beraten, aber nicht im Privatkundengeschäft; im versicherungsfreien Bereich sind Makler auch Rechtsberatungsleistungen nicht gestattet (z.B. Regressnahme für den VN gegen Schädiger; bAV)

## Gesetzliche Grenzen entgeltlicher Serviceleistungen

Wegen unangemessener Benachteiligung des Kunden sind Klauseln gem. § 307 BGB unwirksam, die

- Tätigkeiten bepreisen, die keine Dienstleistungen für Kunden sind
- vertraglich geschuldete Nebenleistungen bepreisen
- die Erfüllung gesetzlicher Pflichten bepreisen
- eine zeitanteilige Erstattung des nach Zeitraum bemessenen Entgelts bei vorzeitiger Beendigung des Vertrages ausschließen



# Vorteile des Servicegebührenmodells

## Vorteile des Servicegebührenmodells für den Makler

Servicegebührenmodell bewirkt:

- intensiveren (vertraglichen) Kontakt zwischen Makler und Kunden
- Professionalisierung des Maklerbetriebs durch:
  - Verbesserung des Betreuungsstandards
  - Vorhaltung von Personalkapazitäten
  - Verbesserung der Betriebsausstattung
  - Optimierung der Abläufe und Prozesse
  - Sicherstellung der Leistungsfähigkeit
  - Erweiterung des Marketing

## Vorteile des Servicegebührenmodells für den Makler

Erhöhung der Cross-Selling-Quote

Ansprache komfortorientierter Kunden

Kundenzugang durch Serviceprodukte (z.B. über Thementräger, Versicherungsordner, Patientenverfügung/Vorsorgevollmacht, Energiebeschaffungskosten)

Steigerung der Werthaltigkeit der Dienstleistung in der Wahrnehmung der Kunden

Schärfung des Profils des Maklerbetriebs im Wettbewerb

## **Vorteile des Servicegebührenmodells für den Kunden**

Arbeitsentlastung des Kunden (z.B. durch fallabschließende Schadenabwicklung)

Zeitersparnis (z.B. Überblick über alle Versicherungs- und Finanzangelegenheiten erspart zeitraubende Dokumentensuche)

Optimierung des Versicherungsschutzes (Vermeidung von Deckungslücken)

Preis-/Leistungsvorteil (z.B. turnusmäßiger Tarifcheck sichert Kunden Prämienermäßigungen oder bessere Bedingung bei gleicher Prämie)

## Vorteile des Servicegebührenmodells für den Kunden

Zusatzleistungen:

- Einschluss in Gruppenvertrag (Unfall, RS)
- Riester-Zulagenberatung und Unterstützung
- Austausch des Fonds in der Fondspolice
- Zulassungsservice im Kfz-Geschäft
- Schadenverhütungsberatung
- Höherversicherung in der VSH
- Vorsorgevollmacht; Patientenverfügung

# Staffelung der entgeltlichen Serviceleistungen

## Basis-Service

Makler bietet kostenfreies Basis-Service-Paket an; d.h. im allgemeinen Leistungen, die

- einzelnen Kunden nicht vorenthalten werden können oder die
- jeder Kunde vom Makler erwartet, wie z.B.
  - Geschäftslokal in guter Lage
  - Kundenparkplätze
  - Separates Besprechungszimmer
  - (Externer) Datenschutzbeauftragter
  - Webbasiertes Kundenportal
  - Termin innerhalb von spätestens 14 Tagen
  - Elektronische Aufnahme einer Schadenanzeige
  - Newsletter

## Erweiterter Service plus

Über das Basispaket hinausgehenden Service kann Kunde das Paket „Service plus“ buchen

Dies können z.B. folgende Leistungen sein:

- Rückruf und Termingarantien innerhalb definierter Reaktionszeiten
- Individuelles Betreuungsprofil
- Jahrestarifcheck (z.B. in der Kfz-Versicherung)
- Erstellung einer „Privatbilanz“
- Aufnahme der Schadenfallanzeige
- Schadenregulierung innerhalb optionaler Vollmacht
- Einrichtung und Pflege eines virtuellen Versicherungsordners
- Einrichtung und Pflege eines Dokumententresors
- Kostensenkungsanalyse der Strom- und Gastarife



## Versicherungsordner, Kostensenkungsanalyse

Einrichtung eines Kundenprofils im Online-portal mit Login oder Einrichtung von virtuellem Versicherungsordner (Anbieter, z.B. [www.mydiverso.de](http://www.mydiverso.de) oder [www.policenordner.fibikon.de](http://www.policenordner.fibikon.de))

Vorteile: Kunde überblickt aktuellen Stand; Suche entfällt; Schluss von Deckungslücken

Kunde betraut Makler, Daten zu administrieren und im Rahmen der Kundenbetreuung auf sie zuzugreifen; datenschutzrechtlich unbedenklich

Energiekostensenkungsanalyse entlastet Kunden von Strom- und Gaskosten (Anbieter, z.B. [www.energiehandel24.eu](http://www.energiehandel24.eu))

## Service-Paket Komfort

wählt Kunde das Service-Paket Komfort kann er über „Service plus“ hinaus Leistungen beanspruchen

Dies können z.B. folgende Leistungen sein:

- VIP-Service (kürzeste Reaktions- und Wartezeiten)
- Schadenmanagement (aktive Verfolgung von Schadens- und Leistungsfällen einschließlich Koordination und Überwachung der Dienstleister etc.)
- Schadenverhütungsberatung
- Sofortregulierung gegen Abtretung der VN-Ansprüche
- Zulassungsservice bei Kfz-Anschaffung und -wechsel
- Management der Arzt-, Apotheken- und Krankenhausrechnungen
- Objektinventarisierung bezogen auf besondere versicherte Risiken wie Valoren, Antiquitäten etc.
- Einschluss in Gruppenversicherungen

# ENTGELTLICHES SERVICEGEBÜHRENKONZEPT

## Basis

---

## Service +

---

## Komfort

Leistung	Basis	Service +	Komfort
Geschäftslokal in guter Lage	✓	✓	✓
Kundenparkplätze	✓	✓	✓
Separates Besprechungszimmer	✓	✓	✓
Datenschutzbeauftragter	✓	✓	✓
Webbasiertes Kundenportal	✓	✓	✓
Termin innerhalb von 14 Tagen	✓	✓	✓
Elektronische Schadenaufnahme	✓	✓	✓
Newsletter	✓	✓	✓
Rückruf- und Termingarantien	✗	✓	✓
Individuelles Betreuungsprofil	✗	✓	✓
Jahrestarifcheck	✗	✓	✓
Privatbilanz erstellen	✗	✓	✓
Aufnahme v. Schadenfallanzeigen	✗	✓	✓
Einrichtung und Pflege eines virtuellen Finanzordners	✗	✓	✓
Einrichtung und Pflege eines Dokumententresors	✗	✓	✓
Schadenregulierung	✗	✓	✓
VIP-Service	✗	✗	✓
Schadenmanagement	✗	✗	✓
Schadenverhütungsberatung	✗	✗	✓
Sofortregulierung	✗	✗	✓
Zulassungsservice KFZ	✗	✗	✓
Management v. Arzt-, Apotheken- und Krankenhausrechnungen	✗	✗	✓
Objektinventarisierung	✗	✗	✓
Gruppenversicherungseinschluss	✗	✗	✓

## Frage 3

Welche Stufe wählen Ihre Kunden überwiegend?

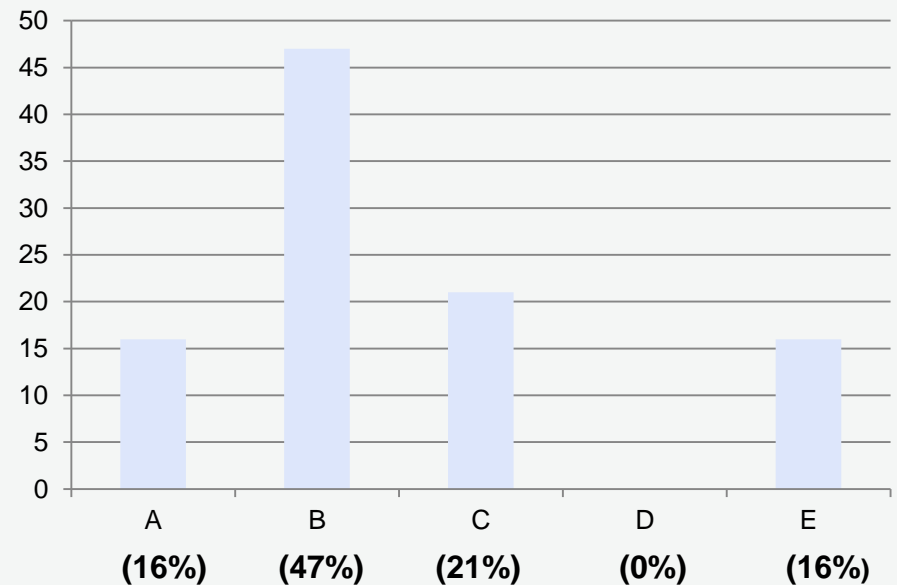
**A: Eingangstufe  
(kostenfrei)**

**B: 2. Stufe**

**C: 3. Stufe**

**D: 4. Stufe**

**E: wählbare Einzelservices (Cafeteria-Prinzip)**



## Services im Gewerbege­schäft (bAV)

Bestandsübersicht für ArbG, die alle Gruppen-, Einzelversicherungen, Versorgungszusagen/ bzw. -ordnungen sowie Entgeltumwandlungsvereinbarungen nebst Auflistung der Bezugsrechte und Verpfändungen umfasst

Prüfung, ob ArbN bisher alle Vertragsunterlagen ausgehändigt wurden und dies auch dokumentiert ist

Laufende Anpassung des Versorgungswerks an Änderungen von Gesetz/Rechtsprechung

Aufzeigen neuer Gestaltungsvarianten

Unterstützung bei Wirtschafts- und Betriebsprüfungen

## Services im Gewerbege­schäft (bAV)

Unterstützung bei Verhandlungen mit ArbN oder Rentnern

Erstellung von Unverfallbarkeitsbescheiden für  
ausgeschiedene ArbN

Unterstützung im Leistungsfall

Erstellung und Aktualisierung von Bearbeitungsleitfaden zur  
Versorgungsordnung

Laufende Beantwortung allgemeiner Fragen zur bAV

Bearbeitung von Gerichts­anfragen zum  
Versorgungsausgleich

Schulungen für die Mitarbeiter in der Lohnbuchhaltung

## Services im Gewerbegebiet

Erstellung von Schadenstatistiken

Erstellung von Schadenbesichtigungsberichten

Besuche in schadenträchtigen Betriebsstätten

Schulungen von Mitarbeitern (Schadenprophylaxe)

Schulungen von Mitarbeitern (Einhaltung von Normen)

Beratung des Gewerbetreibenden zu prämienreduzierenden Sicherheitsvorrichtungen

Expertennetzwerk

Taskforce für komplexe Schadenfälle

# Service-Gebühr



## Service-Gebühr

Der Einzug der Service-Gebühr erfolgt im Maklerinkasso oder über Dienstleister (Verrechnungsstellen)

Service-Gebühr = umsatzsteuerbare sonstige Leistung, Makler hat auch die Möglichkeit, Vorsteuer zu ziehen (z.B. bezogen auf Lizenzkosten für Softwarelizenzen etc.)

Service-Gebühr wird zumeist für ein Jahr erhoben

Service-Gebühr bei Verbrauchern liegt im Schnitt zwischen € 120 - € 250 p.a.; im Gewerbekundensegment durch auch bis € 1.250

# Herausforderungen für den Makler

## Herausforderungen für den Makler

Service-Leistungen gegen Gebühr müssen „verkauft“ werden

Verkaufshemmnis ist zumeist das Vorurteil, alle Kunden erwarteten die Leistungen „umsonst“

Erfahrungen zeigen, dass Kunden bereit sind, für guten Service Gebühren zu zahlen, vor allem wenn ihnen klargemacht wird, dass ihnen der Service Kosten und Zeit spart, und zwar unabhängig von der Anzahl der Abschlüsse

## Herausforderungen für den Makler

Argumente für gebührenpflichtigen Service:

- Gesetzgeber hat in Versicherungen enthaltene Courtagen gesetzlich für Kranken- (seit 2012) und Lebensversicherungen (ab 2015) beschränkt
- es entspricht dem Willen des Gesetzgebers
  - Tarife von Abschlusskosten zu entlasten
  - Produktperformance zu erhöhen
  - Leistungstransparenz zu schaffen
- Servicegebührenmodell unterstützt diese Ziele des Gesetzgebers und wahrt einen hohen Servicestandard

## Herausforderungen für den Makler

Hebel zum Umstieg:

- Servicegebühr kann erlassen werden, wenn die Kunden beispielsweise Verträge abschließen; Erlassverträge sind keine Provisionsabgaben, kein Verstoß gegen Provisionsabgabeverbot
- Einstieg in die gebührenpflichtige Servicewelt kann Kunden erleichtert werden, indem die Servicegebühr etwa für das erste Halbjahr erlassen wird

## Herausforderungen für den Makler

Services müssen unter allen Umständen gewährleistet werden

Makler schuldet Kunden versprochenen Service

Kunde erwirbt Erfüllungsanspruch gegen Makler

Service-Nicht- und -Schlechtleistung führen zur Haftung des Maklers wegen Pflichtverletzung (§ 280 I BGB)

Beispiel: Makler muss Kunden z.B. im Fall versprochener turnusmäßigen Tarifierpassung so stellen, als wäre Anpassung rechtzeitig erfolgt

## Herausforderungen für den Makler

Wegen der Haftungspotenziale sollte nur der Service versprochen werden, den Makler auch tatsächlich unter allen Umständen abbilden und für den Kunden realisieren kann

## Herausforderungen für den Makler

Erbringung von Serviceleistungen gegen Gebühr erhöht das Vermögensschaden-Haftpflichtrisiko des Maklers, d.h. er

- sollte die bestehende VSH-Police darauf überprüfen, ob das erweiterte Risiko gedeckt ist
- im Zweifel dem VSH-Versicherer das Servicegebührenangebot vorstellen und anfragen, ob es unter der Police gedeckt ist und ggf. erweiterten Deckungsschutz beantragen



# Konzeptentwicklung und Implementierung

## Konzeptentwicklung und Implementierung

Servicegebührenmodell bedarf einer entsprechenden Vereinbarung mit dem Kunden

Vereinbarung unterliegt richterlicher Inhaltskontrolle am Maßstab der §§ 305 ff. BGB

Servicevereinbarung sollte mit Sachverstand erstellt werden

In der Praxis hat sich eine Erstellung anhand von Checklisten bewährt

Möglich ist Allgemeinlösung oder individuelle Lösung, die durch „Assembling“ so kostengünstig wie möglich zu halten ist

# Fazit

## Fazit

### Servicegebührenmodelle

- eignen sich, den Margendruck von den Maklerbetrieben zu nehmen
- schaffen Transparenz und Convenience für Kunden

Bei der Einführung von Servicegebühren ist der gesetzliche Rahmen zu beachten

Services können individuell an dem Kundenbedarf ausgerichtet werden

Maklerbetrieb muss entgeltlichen Service leisten, es ist keine Zugabe

# Fragen ?

**Partner:** Dr. Gernot Blanke, Dr. Klaus Meier,  
Jürgen Evers

**Bereich VR:** Jürgen Evers, Reinhold Friele, Mary  
Gyamfuaa, Britta Oberst, Juliane  
Reichard, Aline Reus, Sascha  
Alexander Stallbaum, Dr. Friedemann  
Utz

**Adresse:** Schwachhauser Heerstraße 25  
28211 Bremen

**Telefon:** 0421 / 696 77 0

**Telefax:** 0421 / 696 77 166

**E-Mail:** [info@vr.bme-law.de](mailto:info@vr.bme-law.de)

**Internet:** <http://www.bme-law.de>



finden sie unter <http://www.bme-law.de>