

fassen. Der Vertrieb kann also Zielkunden definieren, denen man sich besonders widmen und mit denen man ertragreich wachsen will.

Zudem gehört seitens der Vermittler ein gewisses Maß an Entschlossenheit dazu, sich mit Kunden zu befassen, die zwar im Agenturbestand sind, zu denen der Vertreter aber noch nie persönlichen Kontakt hatte. Wenn deren Cross-Selling-Wert hoch ist, lohnt es jedoch in jedem Fall, sie anzusprechen. Viele Vertreter berichten, dass sie die Kunden, bei denen sie gerade den Abschluss gemacht haben, aus eigener Initiative nicht angesprochen hätten. Sie bräuchten also nur einen Fingerzeig – das ist idealerweise der Kundenwert.

Der Kundenwert dient zudem zur Verteilung der Zuständigkeiten für Teile des Bestands innerhalb der Agentur: Wer macht was mit welchen Kunden? Für die diversen Segmente werden unterschiedliche Service-Levels für den Umgang mit den Kunden definiert: Von der Anzahl der (persönlichen) Kontakte pro Jahr über die Reaktionsdauer auf Kundenanliegen bis zur Erreichbarkeit der Agenturmitarbeiter.

Zwecks Einführung des Kundenwerts im Vertrieb eignet sich die Durchführung eines Testfelds. Eine Gruppe von Agenturen kann sich

mit dem Kundenwert auseinandersetzen und erste Erfahrungen sammeln. Der Kundenwert ihrer Bestände wird am Ende der Testphase mit den Kundenwerten einer ähnlich strukturierten Kontrollgruppe verglichen. Aufgrund der Erfahrungen aus dem Testfeld wird anschließend der Roll-out in der Fläche umgesetzt.

Die Erfahrung zeigt, dass Versicherer, die den Kundenwert einsetzen, Ertragssteigerungen erzielen. Dies gilt insbesondere in den lukrativen Segmenten, denen sich die Vertriebe nun intensiver widmen. Das Prämienwachstum ist hier wesentlich höher als im Marktdurchschnitt. Schließlich erhöht sich auch die Kundenbindung in den wichtigen Segmenten.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass der Kundenwert im Außendienst immer häufiger als Mittel der Kundendifferenzierung eingesetzt wird. Eine stringente Orientierung am Kundenwert führt zu einem günstigeren Bestand, was Risiko, Verweildauer und Anbündelung betrifft. Die Wertigkeit des Bestands und der Ertrag des Versicherers werden somit substantiell erhöht. Der Kundenwert eignet sich folglich als ein Instrument zur Allokation knapper Ressourcen im Rahmen einer wertorientierten Steuerung und ist damit ein wesent-

licher Bestandteil zur Professionalisierung der Agenturarbeit. Wie in den vorangegangenen Artikeln beschrieben, zeichnet sich die zukunfts-fähige Versicherungsagentur weiterhin durch systematisches Kundenmanagement, ganzheitliche Beratung, durchgängige Prozesse und vertriebsorientierte Produkte aus.

Autoren der Artikelserie „Die Zukunft der Versicherungsagentur“: Dr. Thomas Bittner, psychonomics advisory AG, Vorsitzender der Vorstände, bittner@psychonomics-advisory.de; Nicola Füllgraf, IBM Deutschland, Associate Partner, nicola.fuellgraf@de.ibm.com; Dr. Oliver Gaedeke, YouGovPsychonomics AG, Leiter Finanzdienstleistungsmarktforschung, oliver.gaedeke@psychonomics.de; Georg Wiora, IBM Deutschland, Executive IT Architect, d1wior@de.ibm.com; Axel Stempel, YouGovPsychonomics AG, Senior Projektmanager, axel.stempel@psychonomics.de

BUCHTIPP

Wertorientierung im Versicherungsvertrieb
Dr. Christian B. Schareck
2005, XXVI u. 419 S., 39,- €
ISBN 978-3-89952-213-6

www.vww.de

Abrechnung als Straftat?

Provisionsabtretung und Bestandsübertragung im Personengeschäft

Jürgen Evers und Daniela Eikermann, Bremen

Nach Ansicht des OLG Stuttgart ist die Abtretung von Provisionsansprüchen eines Versicherungsvermittlers aus der Vermittlung und Betreuung von Lebens-, Kranken- oder Unfallversicherungen wegen Verstoßes gegen die Vorschrift des § 203 Abs. 1 Nr. 6 StGB nach § 134 BGB nichtig. Die Entscheidung hat weitreichende Konsequenzen für Versicherungsvertreter und Versicherungsmakler.

In dem am 3. Februar 2009 entschiedenen Streitfall hatte eine Versicherungsvertreterin, die vorwiegend Unfallversicherungsgeschäft vermittelte, ihre Provisionsansprüche gegen den Versicherer an einen Dritten abgetreten. Der Abtretungsempfänger hatte im Wege der Stufenklage gegen den Versicherer auf Zahlung von rückständigen Provisionen geklagt und auf der ersten Stufe die Erteilung eines Buchauszugs verlangt. Das OLG Stuttgart wies diese Klage vollumfänglich ab¹. Der Abtretende sei nach der Vorschrift des § 402 BGB verpflichtet, dem Abtretungsempfänger sämtliche Informationen zukommen zu lassen, die dieser zur Durchsetzung seiner Forderung benötigt. Dem Versicherungsvertreter sei es indes nach § 203 Abs. 1 Nr. 6 StGB untersagt, einem Dritten die-

se Informationen zu erteilen. Als Versicherungsvertreter sei der Vertreter Angehöriger eines Unternehmens der privaten Kranken-, Unfall- oder Lebensversicherung im Sinne des § 203 Abs. 1 Nr. 6 StGB. Er sei mithin in gleicher Weise zur Verschwiegenheit verpflichtet wie Rechtsanwälte oder Ärzte. Die zur Verfolgung der Ansprüche preisgebenden Daten seien Geheimnisse im Sinne dieser Strafvorschrift. Dabei stelle bereits der Umstand, dass jemand eine Lebens-, Kranken- oder Unfallversicherung abgeschlossen habe ebenso ein Geheimnis dar, wie Art und Umfang der Versicherung. Demgemäß verstoße die Abtretung von Provisionsansprüchen, mit der die Auskunftsansprüche schließlich automatisch mit übergängen, gegen die Vorschrift des § 203 Abs. 1 Nr. 6 StGB. Dies wiederum führe zu einer Nichtigkeit der Abtretung nach § 134 BGB.

Ausgleichsansprüche doch nicht vererbbar?

Die Entscheidung ist abzulehnen. Bezogen auf das Recht der Versicherungsvertreter ist die Entscheidung insbesondere nicht mit dem

Grundsatz zu vereinbaren, dass der Ausgleichsanspruch uneingeschränkt vererblich ist². Der Versicherungsvertreter ist für die Höhe des Ausgleichsanspruches darlegungs- und beweispflichtig. Hierzu sind die Erben eines Versicherungsvertreterers im Versterbensfalle aber zwingend auf die Informationen über die vermittelten Verträge angewiesen. Nach der Rechtsauffassung des Senats dürften diese „Geheimnisse“ aber nicht an die Erben gelangen. Gegen die Rechtsauffassung des OLG Stuttgart spricht weiterhin der Umstand, dass der Gesetzgeber ganz offensichtlich kein allgemeines Versicherungsgeheimnis mit der Vorschrift des § 203 Abs. 1 Satz 1 Nr. 6 StGB schaffen wollte. Als Sonderdelikt richtet sich die Strafvorschrift ausdrücklich nur an die Angehörigen eines Unternehmens der privaten Kranken-, Unfall- und Lebensversicherung. Bestünden Sinn und Zweck des Gesetzes aber darin, die Tatsache des Bestehens eines Versicherungsvertrags als Geheimnis zu schützen, so hätte der Gesetzgeber auch die Angehörigen eines Unternehmens der Sachversicherung in den Gesetzeswortlaut aufnehmen müssen. Nur so wäre auch außerhalb des Personenversicherungsgeschäfts ein effektiver Geheimnisschutz sichergestellt.

Ohne Vollmacht droht Strafe

Die Entscheidung des OLG Stuttgart hat eine weit größere Brisanz für die bisherige Pra-

xis der Versicherungsunternehmen, als dies auf den ersten Blick zu vermuten ist. Sie zwingt die Versicherer zu einem Umdenken bei der Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern. Bei Bestandsübertragungen zwischen Versicherungsmaklern ist es bisher gängige Praxis der Versicherer, allein auf entsprechende Anzeige der Vertriebspartner Versicherungsverträge bestandsmäßig umzuschlüsseln, ohne dass für jeden einzelnen Kunden eine auf den neuen Versicherungsmakler lautende Maklervollmacht vorgelegt wird. Der Versicherungsmakler ist aber kein Angehöriger des Versicherungsunternehmens im Sinne des § 203 Abs. 1 Nr. 6 StGB, sondern Sachwalter des Versicherungsnehmers. Er ist folglich im Gegensatz zum Versicherungsvertreter Dritter im Sinne der Strafvorschrift. Damit kann der Versicherungsmakler selbst nicht tauglicher Täter des Sonderdelikts sein. Ganz andere Konsequenzen ergeben sich dagegen für den Versicherer: Schlüssel er Bestände eines Versicherungsmaklers auf einen

anderen Versicherungsmakler um, ohne dass für jeden einzelnen Versicherungsnehmer eine Maklervollmacht vorgelegt wird, so macht sich der für den Versicherer Handelnde nach der Rechtsprechung des OLG Stuttgart strafbar, wenn er dem Versicherungsmakler Informationen über Personenversicherungsverträge gibt. Liegt dem Versicherer in diesen Fällen nicht für jeden Versicherungsnehmer eine Maklervollmacht vor, so ist dem Versicherer nicht bekannt, ob der Kunde in die Offenbarung der Daten seines Personenversicherungsvertrags eingewilligt hat. Schon die bloße Erteilung einer Abrechnung seitens des Versicherers, aus welcher sich regelmäßig der Name des Versicherungsnehmers und das versicherte Risiko entnehmen lassen, würde demnach einen Verstoß gegen die Vorschrift des § 203 Abs. 1 Nr. 6 StGB darstellen.

Zukünftig müssen Versicherer vor dem Hintergrund des Urteils des OLG Stuttgart also darauf bestehen, dass für jeden einzelnen Versicherungsnehmer eine auf den neuen Versiche-

rungsmakler lautende Maklervollmacht vorgelegt wird, bevor eine bestandsmäßige Umschlüsselung auf einen anderen Versicherungsmakler erfolgt. Die Konsequenzen der Entscheidung für die Zusammenarbeit zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmaklern liegen – gerade bei großvolumigen Bestandsübertragungen – auf der Hand. Es bleibt abzuwarten, wie sich der BGH zu dieser Frage positionieren wird. Gegen das Urteil des OLG Stuttgart ist zwischenzeitlich Revision eingelegt worden.

Rechtsanwalt Jürgen Evers ist Partner, Daniela Eikelmann Rechtsanwältin bei Blanke Meier Evers, Bremen.

Anmerkungen

- 1 OLG Stuttgart, Urteil v. 3. 2. 2009, AZ 1U 107/08.
- 2 BGH, Urt. v. 23. 5. 1966, VertR-LS 17 = NJW 66, 1962 – Allianz I –; Urt. v. 17. 11. 1983, VertR-LS 15 – Allianz II –.

Veranstaltungen

Verdienen Vermittler, was sie verdienen?

Von der Orga-Chef-Tagung 2009



Podiumsdiskussion mit (v.l.n.r.) Rauch, Billerbeck, Funk, Surminski, Rief, Tenhagen.

(Foto: Be)

Im Mittelpunkt der Orga-Chef-Tagung am 12. März 2009 in Baden-Baden stand die aktuelle Diskussion um die Vergütungssysteme in der Versicherungsvermittlung. So hatte das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) Ende letzten Jahres eine Studie vorgestellt, die erhebliche Missstände in der Vermittlung von Kapitalanlagen und von Versicherungen beklagt und weitreichende Vorschläge zur Veränderung der Rahmenbedingungen der Vermittlung macht (vgl. VW 2/2009, S. 132 bis 135).

„Die Studie ist aus unserer Sicht sehr kritikwürdig“, meinte der Vorsitzende des Vertriebsausschusses Uwe Laue. Er habe am 10. März in Berlin bei der Fachtagung des BMELV die „Gelegenheit genutzt, die Kritik zu verdeutlichen“. Dennoch dürfe „die Vorbildsituation für weitere gesetzliche Maßnahmen“ nicht unterschätzt werden.

Vorbildfunktion des Vertriebs

„Verdienen Versicherungsvermittler, was sie verdienen – Vergütungssysteme im Span-

nungsfeld zwischen Provisions-/Courtagemodellen, Nettoisierungen, Honorarberatung und Versicherungsberatung“, hieß der Titel der von Dr. Marc Surminski, Chefredakteur der *Zeitschrift für Versicherungswesen*, moderierten Podiumsdiskussion. Surminski wies darauf hin, dass der Fokus der gesetzgeberischen Aktivitäten „eigentlich nicht auf den Versicherern“ liege. Denn derzeit steht vor allem die Bankenbranche in der Kritik, Vermögenswerte vernichtet sowie Kunden schlecht beraten zu haben. Auch sei der Versicherungsvertrieb in den letzten Jahren erheblich und durchaus auch gegen den Widerstand der Branche reguliert worden. Nun aber nehme er sogar eine Vorbildfunktion in Sachen Beratungsqualität ein, was die Politik auch zu schätzen wisse.

Allerdings könnten sich die Versicherer nur scheinbar „bequem zurücklehnen“. Im Gegenteil, „das wäre ein Fehler“. Denn „die Studie birgt erheblichen Sprengstoff“. Denn es liege auch im Versicherungsvertrieb immer noch einiges im Argen – Surminski nannte als Beispiel die zum Teil erheblichen Umdeckungen von Verträgen –, und als Ursache werde vor allem die Vergütung ausgemacht. „Honorarberatung ist das Schlagwort der Politik“, so Surminski. Der Trend in einigen Nachbarländern zu mehr Kostentransparenz oder sogar kompletten Vergütungsumstellungen „ist auch in Deutschland angekommen“.

Leider werde dies auf die Sparte Lebensversicherung verkürzt und zu wenig wahrgenom-