

# VHV stellt Digitalisierung und Maklerrecht in den Fokus

Interview mit Dr. Angelo O. Rohlfs, Vertriebsvorstand der VHV Versicherungen, und Rechtsanwalt Stephan Michaelis, Kanzlei Michaelis

Die VHV Versicherungen sehen in der Digitalisierung das wichtigste Thema im Jahr 2017. Rechtsanwalt Stephan Michaelis stellt daneben die Themen Makler-Nachfolge und IDD. Gemeinsam informieren sie demnächst auf VHV-Roadshows über Chancen und Risiken.

**Herr Dr. Rohlfs, was sind für Sie die Trendthemen 2017?**

**Dr. Angelo O. Rohlfs** Kurz und knapp gesagt: Digitalisierung. Kein Thema ist derzeit so präsent in der Branche wie die Digitalisierung. Der Alltag unserer Vertriebspartner und ihrer

„Einen zentralen Schwerpunkt stellt die Weiterbildung und Qualifikation unserer Vertriebspartner und -mitarbeiter dar. Zunehmend gehört auch die Weiterbildung in Sachen Digitalisierung dazu.“

**Dr. Angelo O. Rohlfs**

Kunden wird zunehmend digitaler. Für alle ist es wichtig, wenn Prozesse schnell, effizient und kostengünstig laufen. Die Versicherungsbranche nutzt diese Chance und entwickelt ver-

**Welche Konsequenzen ziehen Sie daraus für den Versicherungsvertrieb?**

**AR** Die Herausforderung eines Maklerversicherers ist es, die Vermittler- und Kundenbedürfnisse gleichermaßen im Blick zu haben. Das tun wir, indem wir für die Kunden ausgezeichnete Produkte zu einer top Preis-Leistung anbieten. Gleichzeitig bieten wir unseren Vertriebspartnern optimale Unterstützung, sowohl für den operativen Vertriebsalltag als auch in technischer Hinsicht. Einen zentralen Schwerpunkt stellt dabei die Weiterbildung und Qualifikation unserer Vertriebs-



Dr. Angelo O. Rohlfs

partner als auch unserer Vertriebsmitarbeiter dar. Zunehmend gehört auch Weiterbildung in Sachen Digitalisierung dazu, also wie traditionelle Vermittler durch VHV-Lösungen unterstützt ihren Platz im digitalen Vertrieb finden. Welche rechtlichen Regelungen man dabei beachten muss, führt Stephan Michaelis dann sicher noch näher aus. Dies wird auch ein Schwerpunktthema unserer diesjährigen Roadshow ([www.vhv-partner.de/magazin/2017/02/roadshows](http://www.vhv-partner.de/magazin/2017/02/roadshows)) sein, auf der uns Herr Michaelis begleitet.

**Versicherungsmakler können sich auf verschiedenen Wegen weiterbilden. Worauf legen Sie besonderen Wert?**

**AR** Wie bereits gesagt, das Thema Weiterbildung ist für uns wichtig wie nie zuvor. In diesem Jahr starten wir deshalb die Weiterbildungsoffensive mit unseren Roadshows #vhvlive. In elf deutschen Städten informieren wir alle interessierten Vertriebspartner zu aktuellen Themen der VHV und des Marktes. Es wird drei Schwerpunktthemen geben. Neben der überarbeiteten Privathaftpflichtversicherung werden wir die digitale Unterstützung der VHV detailliert vorstellen: Wie können unsere Vertriebspartner die Online-Beratung nutzen, um effizient beraten zu können oder wie können sie mit dem VHV-Homepagebaukasten ihre digitale Präsenz ausbauen? Ein Highlight wird schließlich der Vortrag von Stephan Michaelis sein, der als Fachanwalt mit langjähriger Erfahrung im Vertriebs- und Versicherungsrecht aktuelle rechtliche Fragen beantworten wird.

**Sie haben kurz einen neuen Privathaftpflichttarif angesprochen. Wie sieht dieser aus?**

**AR** Wir haben unsere Privathaftpflicht umfangreich überarbeitet, nicht nur den KLASSIK-GARANT, sondern auch die Zusatzleistungen im EXKLUSIV-Tarif. Wir versichern Risiken, die sich aus dem modernen Alltag ergeben. So sind zum Beispiel finanzielle Schäden beim Online-Banking mitversichert. Das sind neue Risiken, die Vermittler im Blick haben müssen. Nicht nur im privaten Bereich, sondern auch in der Gewerbeversicherung ist das ein Thema. Als Bauspezialversicherer setzen wir hier im Jahr 2017 einen Schwerpunkt –

mit speziell auf diese Branche entwickelten Produkten und Absicherungskonzepten.

**Die Digitalisierung bezeichnen Sie als Trendthema. Wie müssen Sie selbst Ihre Strukturen in dieser Hinsicht verändern?**

**AR** Ich bin der Meinung, dass im Versicherungsvertrieb neben Chat, Telefonieren und E-Mails auch noch das „Offline“-Gespräch eine wichtige Rolle spielt. Damit sich jeder Kunde gut beraten fühlt, bieten wir unseren Vertriebspartnern alle Kanäle an. Mein Ziel ist es, eine moderne Multikanalkommunikation zu ermöglichen und vor allem unterschiedliche Vertriebskanäle zu verknüpfen.

**Herr Michaelis, sehen Sie die Herausforderungen, etwa die Digitalisierung, genauso wie Herr Dr. Rohlfs?**

**Stephan Michaelis** Grundsätzlich sehe ich für Maklerunternehmen in diesem Jahr drei Schwerpunkte. Zum einen ist es wichtig, rechtzeitig die eigene Nachfolge auch für die ferne Zeit zu regeln. Der Altersdurchschnitt der Versicherungsmakler liegt bei über 50 Jahren. Ferner sehe ich, wie auch Dr. Rohlfs bereits ausgeführt hat, wieder die Digitalisierung im Vertrieb als einen weiteren wichtigen Schwerpunkt des Jahres an. Die Digitalisierung ermöglicht es, den Versicherungsnehmer schneller, einfacher und zeitsparender zu beraten. Doch diesen Chancen steht auch eine Reihe von Risiken gegenüber. Ist die eigene Website rechtssicher? Beachte ich als Makler alle rechtlichen Anforderungen? Das sind Fragen, die sich jeder Versicherungsmakler stellen muss. Als dritte Herausforderung sehe ich die Umsetzung der IDD.

**Die Nachfolge im Maklerunternehmen wird ja stetig thematisiert. Dennoch bleibt es ein schwieriges Thema.**

**SM** Das stimmt. Deshalb muss dieses Thema besprochen werden. Oftmals kümmern sich die Makler viel zu spät. Jeder Makler muss sich eigentlich vier einfache Fragen stellen. 1. Bis wann möchte ich arbeiten? 2. Was soll mit meinem Bestand passieren? 3. Habe ich schon einen Nachfolger? 4. Sind die rechtlichen Rahmenbedingungen so, dass ich mei-

nen Bestand einfach übertragen kann? Nur wer alle diese vier Fragen mit einem einfachen „Ja“ beantworten kann, hat ausreichend vorgesorgt. Einen Maklerbestand kann man nicht einfach so übertragen. Dabei ist eine Vielzahl von Herausforderungen zu meistern, unter anderem des Gesellschaftsrechts und des Datenschutzrechts. Diese Herausforderungen können nur durch Spezialisten geregelt werden und brauchen meist einen zeitlichen Vorlauf.

**Als Zweites nannten Sie die Digitalisierung und deren Risiken. Wo werden hier die meisten Fehler gemacht?**

**SM** Die Digitalisierung kann vieles vereinfachen, doch birgt sie auch Gefahren. Als Makler muss ich vor allem sicherstellen, dass meine Website rechtssicher ist. Dabei muss eine Vielzahl von Regelungen beachtet werden. Leider sieht man viele Websites, die nicht ansatzweise den gesetzlichen Regelungen entsprechen. Hier besteht großer Nachbesserungsbedarf. Sei es die Erstinformation, die oftmals gar nicht auf der Internetseite präsent ist oder aber an der falschen Stelle. Auch müssen die Vertragswerke an die zusätzliche Digitalisierung angepasst werden, insbesondere der Datenschutz. Eine Makler-Website nur mit schönen Bildern reicht rechtlich leider nicht aus. Daher finde ich es gut, dass das Erstellen einer Website auch auf den VHV-Roadshows angesprochen wird; Dr. Rohlfs wies bereits darauf hin.

**Die IDD haben Sie als dritte Herausforderung angesprochen. Die Gesetzgebung zur Umsetzung in deutsches Recht ist am Laufen. Welche möglichen Folgen sehen Sie?**

**SM** Wie diese Richtlinie letztlich konkret umgesetzt werden wird, bleibt abzuwarten. Der Referentenentwurf war dabei zu meiner Überraschung sehr strikt. Zu den voraussichtlichen Änderungen würde ich die Fortbildungspflicht von 15 Stunden im Jahr zählen, die Einführung und Modifizierung des Honorar-Versicherungsberaters, welcher den Versicherungsberater ablösen soll, sowie die erneute gesetzliche Normierung des Provisionsabgabeverbots. Darüber hinaus soll der Versicherungsmakler in Zukunft seine Vergütung ausschließlich vom Versicherer erhalten, darauf gilt es sich wohl auch für den Makler einzustellen. ■

„Grundsätzlich sehe ich für Maklerunternehmen in diesem Jahr drei Schwerpunkte: Zum einen ist es wichtig, rechtzeitig die eigene Nachfolge auch für die ferne Zeit zu regeln.“

**Stephan Michaelis**



Stephan Michaelis