

„Vollkommen auf den ungebundenen Vermittler ausgerichtet“



Klaus Barde im Gespräch mit Direktor Ole Eilers, Vertriebsvorstand der AUXILIA Rechtsschutz-Versicherungs-AG.

Welchen Nutzen zieht der Makler aus dem von Ihrem Haus herausgestelltem Merkmal „nahezu einzige unabhängige Rechtsschutz-Versicherung“?

In der Tat sind wir mit nur einem anderen Unternehmen der einzige Rechtsschutz-Versicherer, der nicht in eine Versicherungsgruppe bzw. einen -Konzern eingebunden ist. Hier sollte man sich noch einmal den Ursprungsgedanken der Rechtsschutz-Versicherung vor Augen führen: „Contre assurance“ – gegen Versicherungen. Dem Schwachen sollte Waffengleichheit ursprünglich gegen Versicherungsunternehmen gegeben werden, die ihm zustehende Leistungen vorenthalten. So kann der Kunde des Maklers auch heute einmal gezwungen sein, gegen seine Berufsunfähigkeits-, Unfall- oder Krankenversicherung vorgehen zu müssen – verbunden mit hohen Anwalts-, Gutachter- und Gerichtskosten. In dem Moment verschafft es dem Maklerkunden ein beruhigendes und

gutes Gefühl, einen Rechtsschutz-Versicherer wie die AUXILIA an seiner Seite zu haben, der keine Konzernverbindungen zu diesen Versicherungsunternehmen unterhält.

Rechtsschutztechnisch betrachtet erscheinen Sie als Allrounder, der die Sparte auf vielen Ebenen bedient. Privatpersonen können zum Beispiel die heute oft anzutreffende Kombination von Privat-, Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz, ergänzt um Rechtsschutz rund um die Immobilie sowie Spezial-Straf-Rechtsschutz, in einer Police zeichnen. Vor dem Hintergrund der stetig wachsenden Prozessfreudigkeit liegt in einer derartigen „Multi-Police“ natürlich auch das Risiko einer über Gebühr strapazierten Nutzung. Warum kann Ihr Haus dennoch so günstig kalkulieren?

Unser Unternehmen hat eine schlanke Verwaltung, so dass wir entsprechend geringe Kosten und günstige Beiträge haben. Unsere Beiträge für neue Kunden bleiben übrigens auch für das Jahr 2010 stabil und sind somit im vierten Jahr hintereinander unverändert gültig.

Es hat sich auch gezeigt, dass ein Kunde nicht mehr Streitigkeiten hat, wenn er umfassender versichert ist. Für den Makler ist es natürlich schwierig festzustellen, in welchem Bereich der Kunde

möglicherweise einmal Hilfe benötigt. Deshalb macht ein weitgehender Schutz, für das unser Haus steht, für den Kunden und auch aus Haftungsgründen für den Makler Sinn.

Firmen, Selbständigen und freiberuflich Tätigen offerieren Sie den maßgeschneiderten Rechtsschutz. Wie kann sich der Makler hier in die Beratung einbringen?

Ein Makler untersucht zunächst einmal die Risikosituation des Kunden, ehe er ihm zur Absicherung eine Rechtsschutz-Versicherung empfiehlt. Dabei gibt es im Gewerbebereich durchaus verschiedene Produkte und Kombinationsmöglichkeiten, die dann vom Makler passgenau ausgewählt werden. Jedes Produkt für sich bietet in seinem Bereich größtmöglichen Schutz. Für bestimmte Berufsgruppen haben wir Produkte, die genau deren berufs- bzw. branchenspezifischen Risiken abdecken. Somit gibt es für jeden Bedarf das passende Produkt – die richtige Auswahl muss natürlich der Makler für seinen Kunden treffen.

Auf welchen Feldern findet der Wettbewerb in der Rechtsschutz-Sparte vorrangig statt? Oder anders gefragt: Woran kann der Makler einen starken Rechtsschutz-Partner identifizieren?

Dem Makler wird es zunächst einmal um eine optimale Beratung und Absicherung seines Kunden gehen. Wir sprechen also vom Leistungsumfang als vorrangiges Kriterium. Um letztlich einen richtig versicherten und zufriedenen Kunden zu haben, wird er daneben auf ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis achten und auch seine Erfahrungen mit der Unterstützung im Schadenfall mit einbeziehen. Die Bedingungswerke der 48 in Deutschland tätigen Rechtsschutz-Versicherer unterscheiden sich ganz erheblich. Hier kommt der Makler um eine sorgfältige Analyse nicht herum. Unterstützt wird er dabei von regelmäßig durchgeführten Tests und Rankings sowie auch von Unterlagen unseres Hauses, bei denen wir unsere Leistungen mit denen unserer Wettbewerber vergleichen. Dass unser Haus hier keinen Vergleich zu scheuen braucht, zeigt die Vielzahl unserer erlangenen Auszeichnungen und Top-Platzierungen in Rankings. Aktuell sind wir beispielsweise bei Stiftung Warentest Preis-/Leistungs-Testsieger der Zeitschrift Finanztest 08/2009.

Zusätzlich wird jeder Makler über Erfahrungen mit verschiedenen Anbietern verfügen und so für seine Kunden dauerhaft verlässliche und kontinuierliche Partner identifizieren.

In den Ratings für Endverbraucher sowie bei brancheninternen Ratings des Vertriebs schneidet die AUXILIA nicht nur dann und wann, sondern Jahr für Jahr herausragend ab. Produkt und Prämie dürften dabei nur ein Maßstab sein. Welcher Service erwartet einen neuen AUXILIA Vertriebspartner?

Die AUXILIA vertreibt ihre Produkte seit vielen Jahren ausschließlich über freie, unabhängige Versicherungsvermittler. Die Abläufe in unserem gesamten Unternehmen, also in der Vertragsverwaltung, Rechnungswesen/Abrechnung und vor allem die Leistungsabteilung sind vollkommen auf den ungebundenen Vermittler ausgerichtet. Zudem legt unser Haus großen Wert auf die umfassende Unterstützung unserer Maklerpartner. So stellen wir dem Makler persönliche Ansprechpartner in der Region zur Verfügung – einerseits durch Betreuer im Außendienst, andererseits durch namentlich bekannte Ansprechpartner im Innendienst, die ebenfalls in der Region sitzen. Die persönlichen Ansprechpartner kann er

sich auf unserer Internetseite auch ansehen. Callcenter, gelegentlich beschönigend auch als Service-Center oder Kompetenz-Center bezeichnet, gibt es bei der KS/AUXILIA nicht. Bei uns zählt der persönlicher Service.

Ihre Internetseite sagt: Top-Schutz der AUXILIA kann direkt online abgeschlossen werden. Ist der Makler bei diesem Vertriebskanal außen vor?

Aus der Erfahrung der letzten Jahre mussten wir akzeptieren, dass sich einzelne Verbraucher direkt über das Internet versichern wollen. Sollte sich ein Kunde dazu entschließen, hat er gegenüber dem Abschluss bei seinem Makler aber keine Vorteile. Im Gegenteil: Er verzichtet auf die kompetente Beratung und Unterstützung bei der Auswahl des richtigen Produkts durch seinen Makler.

Hat der Kunde wirtschaftliche Probleme, so bleibt die Rechtsschutz-Versicherung oft zuerst auf der Strecke. Andererseits ist die Marktsättigung in dieser Sparte noch lange nicht erreicht. Um den Absatz anzukurbeln, hat sich Ihre Sparte daher seit zehn Jahren immer mehr in Richtung Dienstleister positioniert und für dieses neue Image manch originelle Marketing-Idee kreiert. Ist das Segment nun ausgereizt?

Mit genügend Kreativität kann man immer zusätzliche Rechtsdienstleistungen und Services anbieten. Der Rechtsschutz-Versicherung sind dabei durch den Gesetzgeber leider (noch) enge Grenzen gesetzt. In ganz Europa dürfen Rechtsschutz-Versicherer die Interessen ihrer Kunden direkt wahrnehmen. Nur in Deutschland ist Rechtsschutz-Versicherern die direkte Beratung ihrer Kunden verboten. Und das, obwohl sich unsere Kunden dies laut verschiedener Umfragen wünschen und wir auch über eine Vielzahl von Juristen mit den erforderlichen Fachkenntnissen verfügen.

Aber auch ohne die Möglichkeit der direkten Beratung glaube ich, dass es noch weitere Möglichkeiten zur Unterstützung unserer Kunden in einer immer mehr „verrechtlichten“ Welt gibt. Zudem sind, anders als z.B. in der Kraftfahrtversicherung, nur rund 40 % aller Haushalte rechtsschutzversichert. Es gibt also ein gewaltiges Potenzial für Rechtsschutz.

Wissen ist Geld!

Fachzeitschriften – Fachbücher für den qualifizierten Makler



www.promakler.de