



DIE VERSICHERUNGSMAKLERIN

DIE OFFIZIELLE ZEITSCHRIFT DES FACHVERBANDES DER
VERSICHERUNGSMAKLER UND BERATER
IN VERSICHERUNGSANGELEGENHEITEN

06 | 2022

IHR VERSICHERUNGSMAKLER
DIE BESTE VERSICHERUNG



FIT FÜR DIE ZUKUNFT

Auch heuer widmen wir die letzte Ausgabe des Jahres den Frauen in der Branche, diesmal mit dem Schwerpunkt „Fit für die Zukunft“.





www.donauversicherung.at

Ich wi// Sicherheit für meinen Betrieb.

Die DONAU überzeugt Einzelunternehmer, Freiberufler sowie Klein- und Mittelbetriebe mit Top-Lösungen für Konvertierungen und Vermittlung von Neugeschäft.

Ich wi// zur DONAU.


VIENNA INSURANCE GROUP



FRIEDVOLLE TAGE

Von KommR Christoph Berghammer, MAS

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Es wird anscheinend schon Tradition, sich von einem turbulenten und ereignisreichen Jahr zu verabschieden. Das heurige Jahr hat uns gezeigt, dass es immer noch ein Stück weit schlimmer kommen kann. Wer hätte in den letzten Jahren damit gerechnet, dass wir von den Auswirkungen eines Kriegsereignisses in unserer unmittelbaren Nachbarschaft betroffen sein werden und dass die Inflation in schwindelerregende Höhen steigen wird. Aber neben den unerfreulichen oft bedrückenden Ereignissen gibt es auch gute Nachrichten.

Der Fachverband hat sich auch heuer wieder mit vollem Einsatz für die Kollegenschaft eingebracht. Unsere Arbeit in Brüssel hat sich bewährt, gemeinsam mit der BIPAR konnten unter anderem die Auswirkungen der DORA auf die Versicherungsmakler eingedämmt werden. Denn damit wäre unser bereits durch hohen Regulatorik belasteter Arbeitsalltag noch mehr belastet geworden.

Ein Jahr, das uns wieder ermöglichte, Präsenzveranstaltungen abzuhalten. Die jährliche Roadshow durch fast alle Bundesländer, das Internationale Symposium für Versicherungsmakler und Führungskräfte in Velden, wo unter anderem das Gutachten von Univ.-Prof. Dr. Thomas Jaeger von der Universität Wien zum Thema Provisionsverbot vorgestellt wurde. Das Expert*innentreffen der Versicherungsmakler in Rust, das sich mit dem Thema Krisen, Kriege – neue Anforderungen an Regulatorik und Riskmanagement beschäftigt hat, und die vielen Veranstaltungen der einzelnen Fachgruppen. Ein Jahr, das uns gezeigt hat, dass der persönliche Austausch in schwierigen Zeiten notwendiger denn je ist. Auch das nächste Jahr wird sicherlich wieder einige Überraschungen für uns bereithalten. Keine Überraschung ist die wie-

der aufflammende Diskussion des Provisionsverbotes beziehungsweise der Deckelung der Provisionen im Kleinanlegerbereich. Der Fachverband wird sich in Kooperation mit BIPAR vehement dafür einsetzen, dass es zu keinem wie auch immer gearteten Provisionsverbot kommt. Seit Beginn meiner Tätigkeit für die Kollegenschaft setze ich mich für dieses Thema ein, und ich werde auch in Zukunft meine ganze Kraft dafür aufwenden.

Die nächsten Tage und Wochen bringen uns aber auch hoffentlich etwas Ruhe, Frieden und Zeit zum Nachdenken. Nachdenken, wie wir unsere Kanzleien, Gemeinschaftsunternehmen oder auch nur unsere kleinen Versicherungsmaklerbüros zukunftsfit machen. Wir können uns, abgesehen von der Weiterbildungsverpflichtung, Zeit nehmen, Angebote zu sortieren und Kurse zu buchen. Oder uns überlegen, wann man das Unternehmen dem Audit zum „Codes of Conduct“ unterzieht. Es bedeutet Zeit und Arbeit, aber es ist eine wirklich ausgezeichnete Möglichkeit, sein eigenes Büro DSGVO-konform aufzustellen und in all seinen Facetten „neu“ kennenzulernen. Der Lohn dafür ist das offiziell anerkannte Zertifikat und Gütesiegel und die persönliche Bestätigung, dass man DSGVO-konform tätig ist.

In diesem Sinne wünsche Ich Ihnen und Ihren Familien ein besinnliches Weihnachtsfest und einen guten Rutsch ins Jahr 2023.

Ihr
Christoph Berghammer



M



03

EDITORIAL

03 Friedvolle Tage

TOP-THEMA

28 Die Versicherungsmaklerin

NEWS & PERSONALIA

06 Nachruf
06 Börsen-Listing
06 Personelle Verstärkung
07 Heiz-Ideen
08 Standort Wien
08 Jubiläum und personelle Veränderungen
09 Versicherungssektor
09 Organisationsdirektor

FACHVERBAND & REGIONALES

10 Weiterbildungsangebot der Fachgruppen für das 1. Halbjahr 2023
12 Großpetersdorf Reloaded
16 Grenzüberschreitung
19 Digitalisierung – Wie fit sind österreichische Makler?
50 DORA-News
50 Neuer Fachgruppenobmann
51 20 Jahre Maklertag

INTERVIEW

38 Unsere Vision
52 Neuer Obmann

KOLUMNE & KOMMENTAR

20 Straf- und zivilrechtliche Absicherungen des Managements
34 RSS - Alles was Recht ist

MARKT

24 Nachgefragt
27 Liquiditätssicherung in Krisenzeiten
42 Versicherungswirtschaft: Comeback im digitalen Ökosystem
46 Nachlese
54 40-Jahresfeier – die Zweite
54 Das letzte goldene Jahr
55 Gesundheitsorgen
56 Synthetische Daten
56 Garantierte Direktleistung
57 IGV Lounge – traditioneller Treffpunkt für entspannte Gespräche



24



38



52



34



46

NACHRUF

Milan Frühbauer, der ehemalige Chefredakteur der Fachverbandszeitschrift, Herausgeber und Geschäftsführer des Manstein Verlag und Lektor am Institut für Publizistik und Kommunikationswissenschaften an der Uni Wien, ist im 75. Lebensjahr verstorben.

Er wurde 1947 geboren und startete seine Karriere in der Kommunikationsbranche 1972 als Mitarbeiter der Presseabteilung der Vereinigung Österreichischer Industrieller. Ab 1979 übernahm er die Leitung der Presseabteilung sowie die Chefredaktion der Wochenzeitschrift „Industrie“. 1980 wurde Frühbauer mit der Gesamtleitung des Bereiches Kommunikation der Industriellenvereinigung betraut. Ab 1989 war er beim Manstein Verlag tätig, zuerst als Herausgeber und dann als Geschäftsführer.



Ein Großer geht von der Bühne, ein Lehrmeister, den es so nie wieder geben wird. Ein wertvoller Wegbegleiter der Fachzeitschrift „Der Versicherungsmakler“, wir sprechen der Familie unser tiefstes Mitgefühl aus. **M**

BÖRSEN-LISTING

Vienna Insurance Group

Die Vienna Insurance Group hat das Listing ihrer Aktien an der Budapester Börse beantragt.

Seit 1994 sind die Aktien des Versicherungskonzerns in Wien und seit 2008 an der Prager Börse gelistet.

„Wir wollen mit diesem Schritt nicht nur neue Investoren, insbesondere in Zentral- und Osteuropa, ansprechen, sondern auch ein klares Zeichen für den Budapester Börseplatz setzen“, erläutert Elisabeth Stadler, CEO der Vienna Insurance Group. Der erwartete erste Handelstag ist in Abstimmung mit der

Budapester Börse der 11. November 2022. Der laufende Handel soll im Hauptsegment der Budapester Börse, dem Equities Prime Market, erfolgen. Mit einer möglichen Aufnahme der VIG-Aktie in einen der Indices der Budapester Börse wird sich das Indexkomitee in den kommenden Monaten befassen. **M**



Elisabeth Stadler

PERSONELLE VERSTÄRKUNG

KOBAN Südvers

Die KOBAN Südvers GmbH hat ihre Geschäftsleitung neu aufgestellt. CEO

Christian Sinabell bleibt weiterhin für das operative Management und für die internationalen Verbindungen zuständig.

Neu in die Geschäftsleitung wurden Ing. Florian Traußnig, MBA als „Chief Technology Officer“, Christofer Micelli als Geschäftsleiter Region Süd/West Österreich und Mag. Daniel Ladinig als stellvertretender Geschäftsführer in der Hauptniederlassung Wien und als Regionalleiter Niederösterreich, Oberösterreich und Burgenland bestellt. Alle drei

konnten in den letzten Jahren in ihren operativen Verantwortungen in der KOBAN Südvers GmbH Erfolge aufweisen. Neben ihren bisherigen Agenden werden sie sich in der Geschäftsleitung um die erfolgreiche Fortsetzung der Wachstumsstrategie des Unter-



Christofer Micelli



Mag. Daniel Ladinig



Ing. Florian Traußnig, MBA

nehmens kümmern. Der gebürtige Kärntner Florian Traußnig kann auf jahrelange Erfahrung in der strategischen Beratung von Gewerbe- und Industrieklienten zurückblicken. Seine Kernkompetenz liegt in den Bereichen Produktentwicklung und Risikomanagement, wo er unter anderem auch als ständiger Vortragender an der Donau-Universität Krems agiert. Das Aufgabengebiet von Christofer Micelli umfasst das organische und anorganische Wachstum sowie die strukturelle Vereinheitlichung der Gesellschaft. Zudem ist er für die operative Weiterentwicklung der Vertriebssteuerung verantwortlich. Nach vier Jah-

ren bei der Allianz wechselte der Kärntner 2011 zur KOBAN SÜDVERS GmbH. Mag. Ladinig: „Als langjähriger Wegbegleiter von Dr. Klaus Koban freue ich mich sehr auf die neuen Aufgaben und das Vertrauen in meine Person. Die Stärken von KOBAN SÜDVERS müssen in allen Regionen zur Geltung kommen und unsere Unternehmensphilosophie muss überall mit vollster Überzeugung gelebt werden. Um unsere Ziele zu erreichen, werde ich meine Erfahrungswerte einbringen und gemeinsam mit den Niederlassungsleitern und deren Teams regionale Standorte weiterentwickeln und ausbauen.“ **M**

HEIZ-IDEEN

VVO

Die Internet-Community ist voll von skurrilen Heizalternativen, zum Beispiel Teelichtofen oder Backofen, – die Angst davor, im Winter frieren zu müssen, lässt so einiges zu. Der VVO und das KfV warnen einmal mehr vor der Verwendung von brandgefährlichen Heiz-Ideen, die ersten Verletzten sind schon zu zählen. Not macht bekanntlich erfinderisch und so hat der ungewisse Energiewinter vielerorts dazu geführt, dass die Menschen nach verschiedensten Heizalternativen suchen. „Das ist natürlich und verständlich, aber viele Heizmethoden sind riskanter, als sie auf den ersten Blick erscheinen. Von verschiedenen gefährlichen Heizideen sollte man wirklich die Hände lassen!“, so Dr. Louis Norman-Audenhove, Generalsekretär des österreichischen Versicherungsverbandes VVO. Erste Unfälle z. B. mit indoor-betriebenen Kohlegrillern (mit mehreren Verletzten) oder defekten, falsch installierten Öfen zeigen, wie (überlebens-)wichtig es ist, sich mit dem Thema Brandgefahr & Co aktiv aus-

einanderzusetzen. Laut KfV-Unfallstatistik ereignen sich in den kalten Monaten durchschnittlich mehr als 500 Wohnungsbrände – 20 bis 30 Menschen sterben jährlich an den Folgen eines Brandes, die Mehrheit davon in privaten Haushalten. Die häufigsten Ursachen dabei sind elektrische Energie sowie offenes Licht und Feuer. „Aktuell gehen wir gerade auch aufgrund des vermehrten Einsatzes von Elektroheizungen von einer erhöhten Brandgefahr in den kommenden Monaten aus“, so Dr. Othmar Thann, Direktor des KfV. Auch das Verwenden von beschädigten Kabeln oder Steckern kann Schwelbrände auslösen und zu Rauchgasvergiftungen führen. Daher empfiehlt das KfV auch heuer wieder, sich mit Hausverstand und Professionisten dem Thema Heizen zu widmen. **M**



Dr. Othmar Thann

STANDORT WIEN

INFINCO

Das eigentü-
mer geführte
Versicherungs-
maklerhaus

INFINCO, der Spezialist für Versicherungslösungen bei Financial Lines, hat eine neue Niederlassung in Wien. Für die Leitung des neuen Büros wurde Alexander Kirchknopf, ein versierter und erfahrener Experte im Segment Financial Lines, betraut. Joe Kaltschmid, Gründer und Geschäftsführer: „Cyber-Attacken sind mittlerweile leider zu einem Bedrohungsrisiko angewachsen, das für jeden Unternehmer täglich schlagend werden kann. Das ist auch dem Mittelstand bewusst geworden, der Umfang von aus einem derartigen Angriff resultierenden finanziellen Folgen wird aber vielfach immer noch unterschätzt. Der Bedarf an individueller Beratung in diesem sensiblen Bereich der Versicherungswelt ist immens hoch und dementsprechend herausfordernd. Wir stehen seit 20 Jahren für profes-



Joe Kaltschmid und
Alexander Kirchknopf

sionelle Beratung und Auswahl geeigneter Versicherungslösungen unseren Partnern und Kunden zur Verfügung. Besonders in der noch jungen Sparte Cyber-Versicherung haben wir uns schon einen Namen als kompetenter Ansprechpartner gemacht, daher auch unser Entschluss, uns in Ostösterreich mit einer eigenen Niederlassung zu positionieren.“ **M**

JUBILÄUM UND PERSONELLE VERÄNDERUNGEN

Förderverein für Privatversicherungs- recht a. d. Universität Salzburg

Bereits seit fünf Jahren ist der Förderverein für Privatversicherungsrecht an der Universität Salzburg tätig. Dr. Philip Steiner, Obmann

des Fördervereins: „Dem Ziel, das Privatversicherungsrecht an der Universität Salzburg stärker zu verankern und facheinschlägige Forschung zu fördern, sind wir nähergekommen!“ Er ergänzt: „Ohne die Unterstützung der breiten Mitgliedschaft aus Versicherungsunternehmen, Versicherungsmaklern, Versicherungsagenten und auch der Kammerorganisation wäre die Unterstützung des Forschungsinstitutes für Privatversicherungsrecht aber nicht möglich.“

Fachverbandsobmann KommR Christoph Berghammer, MAS, Obmann-Stellvertreter des Fördervereines, betont die vielfältigen Aktivitäten in der Weiterbildung, die an der Universität Salzburg stattgefunden haben. In den letzten vier Jahren wurden knapp 50 Veranstaltungen mit über 2000 Teilnehmern durchgeführt und etwa 1.500 IDD-Weiterbil-

dungsstunden zertifiziert. In unterschiedlichen Formaten wurde eine Vielfalt an verschiedenen Themen abgehandelt. Von der Tagung „Onlineversicherung“ über die Vorlesungsreihe „D&O“ bis zum Gastvortrag „Nachhaltigkeit im Privatversicherungsrecht“. „In den kommenden Jahren wird der Fokus auch im Bereich der Forschung und der Ausbildung von juristischem Nachwuchs liegen“, so Christoph Berghammer, „nur so können wir das Privatversicherungsrecht an der Universität Salzburg nachhaltig verankern!“

Institutsleitung

Mit Beginn des Wintersemesters hat sich der langjährige Leiter des Forschungsinstituts und Mitbegründer des Fördervereins, Univ.-Prof. Dr. Michael Gruber, aus seiner Funktion zurückgezogen, um sich wieder stärker der Forschung und Lehre an seinem Lehrstuhl zu widmen. Der Vorstand und die Mitglieder des Fördervereines sind Michael Gruber für seine Initiative und tatkräftige Unterstützung dankbar. Seine ehemalige Stellvertreterin Mag. Lisa Katharina Promok wurde zur Leiterin des Forschungsinstitutes bestellt.

Für den wissenschaftlichen Beirat konnte Univ.-Prof. Dr. Stefan Perner gewonnen werden. Stefan Perner ist seit vier Jahren Lehrstuhlinhaber für Privatrecht mit Forschungsschwerpunkt im Privatversicherungsrecht an der Wirtschaftsuniversität Wien. Perner: „Ich freue mich darauf, die Kooperation mit dem Förderverein und seinen Mitgliedern noch weiter intensivieren zu können. Die Zusammenarbeit von

Wissenschaft und Praxis ist dem Verein und mir gleichermaßen ein großes Anliegen. Dass durch die personelle Vernetzung auch die WU und die Universität Salzburg näher zusammenrücken, ist besonders erfreulich!“ „Mit Stefan Perner haben wir eine wichtige Stütze für den Förderverein gewonnen, mit dem wir gemeinsam die Forschung im Privatversicherungsrecht wieder forcieren können“, so Berghammer. **M**

VERSICHERUNGSSEKTOR

EY Österreich

Bei EY Österreich gibt es eine prominente personelle Veränderung. Gerald Kogler, ehemaliger Merkur-CEO, übernimmt die Leitung des Versicherungssektors. Er wird das Team für Versicherungsberatung leiten und weiter ausbauen. Seine Schwerpunkte liegen auf der strategischen Gesamtausrichtung von Banken und Versicherungen, der Steuerung großer Konzernprojekte, speziell im Technologie- und Digitalisierungsbereich, und der Begleitung von Unternehmensübernahmen. Kogler wird gemeinsam mit seinem Team Versicherungsunternehmen bei großen Transformationsprojekten begleiten. Er studierte Handelswissenschaften an der Wirtschaftsuniversität Wien, schon im Zuge seiner Magisterarbeit widmete er sich der Ver-

sicherungsbranche. Bevor er seine Karriere in der Beratung startete, war er als Profifußballer aktiv. Nach seinem Berufseinstieg war er als Berater von Finanzdienstleistern bei KPMG, EY und IBM in Wien, London und Berlin tätig. Ende 2009 wurde er CFO bei der Merkur Insurance Group in Graz, wo er nach vier Jahren zum CEO und Generaldirektor gewählt wurde. Kogler ist neben seiner Tätigkeit bei EY auch im Aufsichtsrat der Steiermärkischen Verwaltungssparkasse. **M**



Gerald Kogler

ORGANISATIONSDIREKTOR

MERKUR Versicherung

Die Merkur Versicherung holt mit Paul Pittino als neuen Organisationsdirektor einen Branchenprofi an Bord und setzt damit den eingeschlagenen Erfolgsweg auch im Vertrieb weiter fort. Mit 1. Dezember 2022 übernahm der gebürtige Grazer seine neue Rolle, mit dieser zentralen Einheit sollen Kommunikationswege verkürzt, junge Talente gefördert und vor allem regionale Befindlichkeiten besser berücksichtigt werden. Zu den bisherigen beruflichen Stationen des studierten Bauingenieurs und Industriewirts zählen unter anderem die Wüstenrot-Gruppe, wo er zehn Jahre alle Ebenen des operativen und zentralen Vertriebs durchlaufen hat. Zuletzt war Paul Pittino bei der Allianz Elementar

Versicherungs-AG als Head of Central Sales tätig und für die Vertriebsplanung und -steuerung sowie Ausbildung verantwortlich.

Paul Pittino: „Die Merkur Versicherung hat in den letzten Jahren sehr viel richtig gemacht, strategisch, aber auch kommunikativ. Das Wunder Mensch ist wieder dort, wo es hingehört: im Mittelpunkt. Jetzt freue ich mich, als Teil des Teams Merkur meinen Beitrag zu leisten, um Kollegen, Partner und Kunden zu begeistern.“ **M**



Paul Pittino

Weiterbildungsangebot der Fachgruppen für das 1. Halbjahr 2023

Datum, Uhrzeit	Thema	Vortragende(r)
Wien		
22. 02. 2023, 09-17 Uhr	Versicherungsvertragsrecht - verstehen, kennen und anwenden	Mag. Lisa Promok
08. 03. 2023, 09-17 Uhr	Rechtsschutzversicherungen	Mag. Isabel Lechner
21. 03. 2023, 09-17 Uhr	Betriebliche Altersvorsorge	KommR Arno Slepice
24. 03. 2023 - 26. 05. 2023	Vorbereitungskurs „Aktuelles Wissen für den Versicherungsmakler“	Diverse
26. 04. 2023, 09-17 Uhr	Bildungstag 2023	Diverse
02. 05. 2023, 09-17 Uhr	Sachversicherung	Dr. Wolfgang Reisinger
16. 05. 2023, 09-17 Uhr	Speziallösungen für Unternehmen im Rechtsschutzbereich	Mag. Isabel Lechner
24. 05. 2023, 09-17 Uhr	Cybersecurity	Promok, Linhart
15. 06. 2023, 09-17 Uhr	Vermögensweitergabe und Generationenvorsorge	Mag. Armin Frank
Niederösterreich		
10. 02. 2023 - 22. 04. 2023, 09-17 Uhr	Lehrgang Versicherungsmakler	Diverse
Oberösterreich		
14. 03. 2023, 09-17 Uhr	Cyber- und Betrugsversicherung - Die Feuerversicherung des 21. Jahrhunderts	Norbert Jagerhofer
04. 05. 2023, 09-17 Uhr	Betriebshaftpflicht für Fortgeschrittene - Die Königssparte im Versicherungsbereich	Dr. Johannes Stögerer
20. 06. 2023, 09-17 Uhr	KFZ-Schadenerledigung inkl. Auslandsschäden - Tipps für rasche & unbürokratische Abwicklung	Mag. Daniela Schenett Mag. Gharibeh Rene
Salzburg		
17. 01. 2023, 18-19 Uhr	IRRD Sanierung und Abwicklung von VU	MMag. Dr. Martin Ramharter
02. 03. 2023	Versicherungsvertragsrecht für die Praxis	RA Mag. Alexander Heinrich LLM (MAS)
29. 03. 2023	Inflation & NatCat - zwei Herausforderungen in der Rückversicherung	Prof. Stefan Materna, FCII
18. 04. 2023	Die grenzüberschreitende Direktklage gegen den Haftpflichtversicherer	Prof. Dr. Leander D. Loacker, M-Phil.
Vorarlberg		
02. 03. 2023, 09-17 Uhr	IDD-Day Vorarlberg	Diverse

Weiterbildungsangebot der Fachgruppen für das 1. Halbjahr 2023

Ort	Dauer	Modul	Kosten
Wien			
Haus der Wiener Wirtschaft, Straße der Wiener Wirtschaft 1, 1020 Wien	6,5 Stunden netto	2 Stunden Modul 1 und 4 Stunden Modul 2	EUR 120,00
Haus der Wiener Wirtschaft, Straße der Wiener Wirtschaft 1, 1020 Wien	6,5 Stunden netto	Modul 1	EUR 120,00
Haus der Wiener Wirtschaft, Straße der Wiener Wirtschaft 1, 1020 Wien	6,5 Stunden netto	Modul 2	EUR 120,00
WIFI Wien, Währinger Gürtel 97, 1180 Wien	18 Kurstage, jeweils Fr. und Sa., 6 Stunden netto pro Kurstag	---	EUR 2.700,00
Haus der Wiener Wirtschaft, Straße der Wiener Wirtschaft 1, 1020 Wien	6,5 Stunden netto	---	EUR 40,00
Haus der Wiener Wirtschaft, Straße der Wiener Wirtschaft 1, 1020 Wien	6,5 Stunden netto	Modul 2	EUR 120,00
Haus der Wiener Wirtschaft, Straße der Wiener Wirtschaft 1, 1020 Wien	6,5 Stunden netto	3 Stunden Modul 1 und 3 Stunden Modul 2	EUR 120,00
Haus der Wiener Wirtschaft, Straße der Wiener Wirtschaft 1, 1020 Wien	6,5 Stunden netto	Modul 2	EUR 120,00
Haus der Wiener Wirtschaft, Straße der Wiener Wirtschaft 1, 1020 Wien	6,5 Stunden netto	Modul 2	EUR 120,00
Niederösterreich			
WIFI Mödling, Guntramsdorfer Straße 101, 2340 Mödling	jeweils Fr. und Sa., 6,5 Stunden netto pro Kurstag	Modul 1 und 2	gesamter Kurs inkl. Skripten EUR 2.790,00/ Einzelstage EUR 175,00
Oberösterreich			
WIFI OÖ, Wiener Straße 150, 4020 Linz	6,5 Stunden netto	Modul 2	EUR 99,00
WIFI OÖ, Wiener Straße 150, 4020 Linz	6,5 Stunden netto	Modul 2	EUR 99,00
WIFI OÖ, Wiener Straße 150, 4020 Linz	6,5 Stunden netto	Modul 2	EUR 99,00
Salzburg			
Universität Salzburg oder online	1 Stunde netto	Modul 1	EUR 10,00
Universität Salzburg oder online	3,5 Stunden netto	Modul 1	Mitglieder EUR 130,00, für Nichtmitglieder EUR 275,00
Universität Salzburg oder online	1 Stunde netto	Modul 1	EUR 10,00
Universität Salzburg oder online	1 Stunde netto	Modul 1	EUR 10,00
Vorarlberg			
Spannrahmen, In der Wirke 2, 6971 Hard	6 Stunden netto	4 Stunden Modul 1 und 2 Stunden Modul 2	Mitglieder EUR 90,00, für Nichtmitglieder EUR 150,00

GROSSPETERSDORF RELOADED

Bereits zum 17. Mal fanden die EDV-Tage des Arbeitskreises Technologie des Fachverbandes der Versicherungsmakler statt. Austragungsort, wie auch die Jahre davor, Großpetersdorf im Südburgenland (Bezirk Oberwart). Die EDV-Tage wurden heuer zum zweiten Mal vom neuen Vorsitzenden des Arbeitskreises Technologie im Fachverband der Versicherungsmakler, Ing. Michael Selb, geleitet.

von Mag. Sigrid Hofmann

Stimmungsbild

Wenn im Herbst Blätter und Temperaturen fallen, sind Nebel und Nieselregen keine Seltenheit. So präsentierte sich auch am 10. und 11. November 2022 das Wetter am Veranstaltungsort nicht gerade von seiner besten Seite. Doch weder das graue Wetter noch der – wohl der Energiekrise geschuldete – eher kühle Veranstaltungsraum konnten der guten Stimmung etwas anhaben. Verglichen mit früheren Veranstaltungen herrscht von Mal zu Mal eine bessere Stimmung unter den Teilnehmern. Ist es dem Bekenntnis einiger Softwarehäuser zu OMDS 3, der verstärkten Involvierung und des Engagements der Maklerschaft im OMDS-3-Prozess oder der mittlerweile friktionsfreien Koexistenz von BiPRO und OMDS 3 geschuldet? Wahrscheinlich haben alle drei Faktoren und die Erkenntnis „Gemeinsam ist man stärker“ dazu beigetragen.

Vernetzte Welt

Je besser man mit seinen Geschäftspartnern verknüpft

Ing. Michael Selb



ist, desto mehr Zeit und Geld kann man sparen. Sind diese Schnittstellen auch noch standardisiert und normiert, ist es egal, wer das Gegenüber ist, die Kommunikation respektive der Datenaustausch erfolgt immer in gleicher Art und Weise. Und damit sind wir bei den Normierungsinitiativen OMDS 3

und BiPRO, den einleitenden Impulsreferaten.

Manfred Klaber, Projektleiter OMDS 3 im Versicherungsverband, eröffnete die Reihe „Impulsreferate“ mit einem Überblick auf das zu Ende gehende Jahr 2022 und einem Ausblick auf das kommende Jahr. Nahezu alle geplanten Normen für den Berechnungs-Offert-Antragsprozess, Kurzbezeichnung BOA, sind fertig definiert und bei Versicherern und IT-Dienstleistern partiell umgesetzt, oder sie befinden sich in Verwirklichung. Allerdings fehlt dem Umsetzungswillen der Versicherungsunternehmer noch etwas der Enthusiasmus für

diese Projekte. Die OMDS-3-Projektleitung bemüht sich gute Stimmung für ihr Anliegen zu machen. Erwähnenswert ist eine äußerst positiv aufgenommene Initiative, um auch Landesversicherer mit an Bord zu holen. Nicht alle lassen sich bei ihrer Projektplanung und/oder -durchführung in die Karten blicken. Eine auf der Homepage des Verbandes einsehbare Liste „Wer macht was“ wird nur zögerlich befüllt. Mehr Enthusiasmus bei der Bekanntgabe von jeweiligen Umsetzungsplänen würde die Digitalisierungsbemühungen der Branche vorantreiben und mehr Planungssicherheit bei IT-Dienstleistern und Maklern zulassen.

Für das kommende Jahr hat der OMDS-3-Arbeitskreis die Standardisierung des dynamischen Austausches von Dokumenten und Daten zwischen Maklern und Versicherungsunternehmen sowie ergänzende Services zum Antragsprozess auf die Agenda gesetzt.

Einen Diskussionsbeitrag aus dem Teilnehmerkreis bezog sich auf die Versionierung von Normen. Eine Versionierung versehen mit einem Ablaufdatum würde das Leben für die Hersteller von Maklerverwaltungsprogrammen wesentlich erleichtern.

Philip Steiner, Sprecher von BiPRO Österreich, hebt in seinem Statement neben der Weiterentwicklung von Tarifierungs-, Angebots- und Antragsprozessen, Kurzbezeichnung TAA, die Bedeutung des Dokumen-

Manfred Klaber





Dr. Philip Steiner

ten- und Datenaustausches zwischen Versicherern und Maklern als Instrument der Rationalisierung von Verwaltungsprozessen hervor. Der Dokumentenaustausch, die sogenannte Maklerpost, hilft dem Makler, sich auf das Wesentliche seiner Profession, die Kundenberatung und den Vertrieb, zu fo-

kussieren.

Ist in Österreich, so wie in Deutschland, die Schaffung einer zentralen Datendrehscheibe angedacht? Steiner sieht derzeit weder einen Wunsch noch einen entsprechenden Bedarf. Eine Datendrehscheibe (HUB) würde die Situation nicht unbedingt verbessern.

Sind zwei Standards für den Dokumentaustausch notwendig? Diese Frage warfen die Gäste aus Deutschland auf. Michael Selb wies auf die Veranstaltung im Vorjahr hin, wo diese Frage durch das Commitment zu OMDS 3 von vier führenden Softwareherstellern und einem Vergleich aufgeworfen wurde. Für deutsche Versicherer in Österreich muss die Möglichkeit bestehen, die Linie ihrer Muttergesellschaften einzusetzen, auch wenn sich die IT-Dienstleister nur einen Standard wünschen würden. Der pragmatische Ansatz des Veranstalters lautet: „Lieber zwei statt gar keinen.“

Was machen die Versicherer?

Von den Versicherern ließ sich heuer nur die Uniqa in die Karten blicken und lieferte einen Status- und Erfahrungsbericht. Obwohl sich die Uniqa schon länger mit OMDS 3 beschäftigt, wurde erst im heurigen Jahr so richtig mit Anbindungen von Maklerverwaltungsprogrammen begonnen. Die Anzahl der Projekte, die derzeit laufen, sowie die Abhängigkeiten zwischen den Projekten und den einzelnen Bereichen sind äußerst umfangreich. Das Ganze sei ein Lernprozess, bei dem sich die Kontakte in der letzten Zeit von fachlichen zu technischen hingewendet haben. Die Botschaft, dass in Zukunft im Vertriebs- und Verwaltungsbereich verstärkt auf Digitalisierung der Prozesse gesetzt werden müsse, sei auch an höchster Stelle angekommen. Alle seien jetzt für diese Zukunftsthemen sensibilisiert. Im landläufigen Sinn ausgedrückt: „Da geht ordentlich was weiter.“ Als Hindernisse, die sich in den Weg stellen, identifizieren die Vortragenden die Anpassung interner Prozesse, die immer wieder unterschiedlichen Ausprägungen der Security und der Authentifizierung bei den Partnern, die strengen aber notwendigen Auflagen im eigenen Haus, der

nicht zu unterschätzende Implementierungsaufwand und eine oft überzogene und vereinfachende Erwartungshaltung.

Was machen die Softwarehersteller?

Together CCA präsentiert den sogenannten „BOA-BOT“, die Anbindung der Plattform und des Verwaltungsprogrammes CCA an verschiedene Versicherungsunternehmen via OMDS-3-Schnittstellen. Begonnen wurde mit dem BOA-Prozess „Kfz Neuantrag“. Together CCA hat sich die Anbindung möglichst vieler Versicherungen zum Ziel gesetzt. Einfache Handhabung und rasche Ergebnisse bei der Berechnung waren weitere Zielsetzungen. Dem User stehen dabei, nach Möglichkeit, bereits angereicherte Daten, ein Zugriff auf EUROTAX sowie eine Gegenüberstellung der Ergebnisse zur Verfügung und eine Dunkelverarbeitung. Dokumente des Antragsvorgangs werden vollumfänglich IDD-konform gespeichert. Vermittlerrabatte für den Berechnungsprozess werden in den Stammdaten des Vermittlers hinterlegt. Alle beim BOA-Prozess anfallenden Daten werden in die Ausgangssysteme zurückgespeichert. Nächste Aktivitäten sind die Gewinnung weiterer Versicherungsunternehmen, wobei Allianz und HDI demnächst angebunden werden, und die Implementierung weiterer Standardtarife.

Nächster Programmpunkt: VARIAS, bisher bekannt für seinen Vorsorgerechner, weitet seine Produktpalette um einen Kfz-Vergleichsrechner aus. Dieser wurde in einer zwei Jahre dauernden Entwicklungsphase fertiggestellt. Der Rechner ermöglicht individualisierte Prozesse, ist einfach in der Handhabung und übersichtlich in der Darstellung der Ergebnisse. Alle Unterlagen des Beratungsprozesses sind IDD- und DSGVO-konform. Die Berechnungsdaten werden ausschließlich von den zehn bisher angebundenen Versicherern geholt.

In den zwei Jahren Entwicklungsprozess lernte man viel über die Wünsche der Maklerschaft. Makler wünschen sich durchgehende Prozesse ohne Wechsel des Mediums und ohne Redundanzen. Sie möchten alle Arten von Kraftfahrzeugen berechnen können. Die Abbildung von Sonderkonditionen, Rahmenverträgen, Rabatten und Boni sowie Sondergeschäftsfällen muss ohne Systemwechsel möglich sein. Allerdings bieten nicht alle Versicherer alle Möglichkeiten des BOA-Prozesses an. Wird dem Makler dies digital nicht geboten, geht er wieder zum analogen Prozess zurück. Weitere Wünsche sind ein automatisches Login mit langen Intervallen bis zum Logoff und die Rückübermittlung von Daten in das CRM-System unter Vermeidung von Dubletten. Das Softwareunternehmen steht dabei zwischen zwei Stühlen, denn der Versicherer will sich etwas ersparen, der Makler möchte sich den Berufsalltag erleichtern und zahlen will keiner. Für eine Schnittstelle, die den Wünschen der User ent-

spricht, rechnet der Vortragende mit einem Aufwand von bis zu 500 Stunden. Dazu kommen noch Kosten für Wartungsaufwände und Support dazu, diese betragen im Schnitt 15–20 Prozent der Entwicklungskosten.

riskine möchte einen Blick auf die Geschehnisse am Maklermarkt aus dem Blickwinkel eines FinTechs werfen, über voranschreitende Umsetzungen von BOA- und TAA-Prozessen sowie eigene Vorhaben berichten. riskine sieht sich als „unabhängiger“ Dienstleister, der eine Reihe von Schnittstellen angebonden hat, um sie allgemeinen oder vereinigungsspezifischen Verwaltungsprogrammen zur Verfügung zu stellen. Die Produktpalette umfasst BiPRO-, sehr viele OMDS-3-, aber auch proprietäre Schnittstellen sowie Nachbauten von Rechenkernen. Bedarf besteht an normierten Schnittstellen für Gewerbeversicherungen, hier dominieren nachgebaute Rechenkerne. Neben den Schnittstellen sind digitale, kontinuierliche Bedarfserhebungen der am stärksten wachsende Geschäftszweig von riskine. Der Bedarf eines Kunden wird kontinuierlich erhoben, mit den Ergebnissen ein Avatar des Kunden gepflegt. Wichtig ist die Beratung des Kunden über den ganzen Life-Circle. Der Analyse- und Beratungsprozess kann durch bestimmte Ereignisse im Leben des Kunden angestoßen werden. Analyseergebnisse werden dem Avatar und seinem Bedarf zugeordnet. Events können auch ohne Bedarfsänderung eine Beratung auslösen.

Segen oder Fluch

Volle Aufmerksamkeit schenken die Teilnehmer der 17. EDV-Tage den Vortragenden Henning Plagemann und Michael Trosien von BiPROWerft, welche zum Thema „BiPRO – Segen oder Fluch“ referierten. Die BiPRO -Initiative, der deutsche Bruder von OMDS 3, besteht bereits seit 2016.

„BiPRO e.V. (Brancheninstitut für Prozessoptimierung) ist als Verein organisiert. Vereinsmitglieder sind Versicherungsunternehmen und Makler sowie Unternehmen, welche der Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche im weiteren Sinn angehören oder eine prozessbezogene Verbindung zu ihr aufweisen. Ziel des Vereins ist die Erarbeitung von Standards für die Informationstechnik, um unternehmensübergreifende Prozesse zu vereinheitlichen.“ (Quelle: Wikipedia, aktualisiert am 19.01.2022)

OMDS 3, das Pendant zu BiPRO, wurde als Reaktion auf den Markteintritt von BiPRO in Österreich ins Leben gerufen. OMDS 3 weist eine andere Organisationsform als BiPRO e.V. auf. Die Erstellung der Normen und Standards erfolgt unter der Ägide des Österreichischen Versicherungsverbandes unter der Mitarbeit von Maklern, Versicherungsunternehmen und EDV-Dienstleistern. OMDS 3 ist ein frei zugänglicher und kostloser Standard. 2021 teilten vier Softwarehäuser und ein Vergleichler mit, sich nur mehr auf OMDS 3 zu konzentrieren. Die Zahl österreichi-

scher Softwareunternehmen, welche sich auf die Entwicklung von Bestandsverwaltungssystemen spezialisiert haben, ist – im Gegensatz zu Deutschland – überschaubar. Die Konzentration auf einen Standard wurde für diese Unternehmen, es handelt sich dabei um kleine und mittlere Unternehmen, aus ökonomischer Sicht unabdingbar.

BiPRO und OMDS 3 stehen nicht für sich allein, sondern sind Ausprägungen einer digitalen Transformation.

Henning Plagemann und Michael Trosien schilderten in ihrem Vortrag eindrucksvoll, was die Digitalisierung in der gesamten Branche, also im Maklermarkt, bei Versicherungsunternehmen und Aggregatoren an Veränderungen mit sich gebracht hat, welche Änderungen, Verwerfungen und Fehler es gab und welche Rolle BiPRO dabei spielte. Wurden die Bedürfnisse der kleineren und mittleren Makler ausreichend gewürdigt und ihnen Rechnung getragen? In Deutschland kann der mittelständische Makler unter mehr als 50 Maklerbestandsverwaltungsprogrammen wählen. Trotz BiPRO stellt ein gewünschter Wechsel den Makler vor schier unüberwindbare Probleme, wobei es keine institutionalisierten Unterstützungen für ihn gibt. Große Pools profitieren von diesem Mangel und werden immer größer und mächtiger. Solche Marktkonzentrationen haben auch große Auswirkungen auf Versicherungsunternehmen, für sie wird die Geschäftsaufbringung immer teurer und teurer. Darüber hinaus nehmen große Vergleichler Einfluss auf die Produktgestaltung und verhindern so auch Produktinnovationen und sogar Produktanpassungen. Versprechungen zu Beginn der BiPRO-Bewegung gegenüber Verkaufsvorständen, zum Beispiel dass Normierung und Standardisierung mehr Geschäftsaufkommen bedeuten würden, haben sich nicht bewahrt. Die Stimmung in Deutschland ist vergiftet, kleine und mittlere Maklerbetriebe geben auf oder wenden sich einem Pool zu. Im Hinterhalt lauern die ganz Großen wie Amazon und Google. Positiver sehen die Vortragenden die Situation in Österreich. Es gibt nur eine Handvoll an Maklerverwaltungsprogrammen, weniger Konzentration am Markt und ein gutes Gesprächsklima, dennoch: Vorsicht ist die Mutter der Porzellankiste! (Siehe Beitrag auf Seite 16.)

Digitale Fitness

Zu guter Letzt stellte Gastgeber Michael Selb die Ergebnisse einer unter der Maklerschaft durchgeführten Online-Umfrage. Es ist geplant, diese Umfrage jährlich zu wiederholen. Die Umfrage hat den Zweck einer Standortbestimmung zum Thema österreichische Makler und ihre Teilhabe an der Digitalisierung. Ein 19 Fragen umfassender Fragebogen zu Ausstattung, Kommunikation und internen Prozessgestaltung soll Licht ins Dunkel bringen. Details finden Sie auf der Seite 19.

M

Gemeinsam besser wachsen.

Mehr als Versicherungslösungen
für mein Unternehmen.



GRENZÜBERSCHREITUNG

Henning Plagemann und Michael Trosien sind Experten auf dem Gebiet der Digitalisierung und Prozessgestaltung im Maklerbetrieb. In einem packenden Vortrag ließen sie die Teilnehmer des EDV-Tages in Großpetersdorf einen Blick auf die Entwicklungen im Nachbarland Deutschland werfen. Sie haben für uns ihre Erfahrungen und Gedanken zusammengefasst.

von Mag. Sigrid Hofmann

Ein Blick über die Grenzen

„Österreich ist keine Insel. In einer vernetzten Welt treffen die Auswirkungen gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Trends und Entwicklungen früher oder später jeden.“ „Aus den Fehlern der anderen lernen, um Marktveränderungen, Konzentrationsprozesse und oligopolitische Tendenzen nicht auf die leichte Schulter zu nehmen.“ – Das sind nur zwei Ratschläge der beiden profunden Kenner der Versicherungswirtschaft.

Erfahrungen mit BiPRO

BiPRO e.V. (Brancheninstitut für Prozessoptimierung) ist ein Verein, der es sich zur Aufgabe gemacht hat, Standards der Informationstechnik zu

entwickeln, um unternehmensübergreifende Prozesse zu vereinheitlichen. Die beiden Referenten beraten seit dessen Gründung vor 16 Jahren Unternehmen zum Thema BiPRO. Ihr Fachwissen hat sie nach Österreich verschlagen. Sie unterstützen hier einen großen heimischen Versicherer bei der Einführung von OMDS 3, dem österreichischen Pendant zu BiPRO.

Nicht unkommentiert bleiben

„Aktuelle Entwicklungen dürfen nicht unkommentiert bleiben.“ Henning Plagemann macht in seinem Vortrag auf die massiven Veränderungen im deutschen Versicherungsmarkt – geschuldet der Prozessdigitalisierung – aufmerksam. Von der digitalen Transformation sind alle Marktteilnehmer mehr oder weniger betroffen – Versicherungsunternehmen, Gruppierungen und Einzelmakler.

Versäumnisse im Normierungsprozess

Die OMDS-3-Initiative konzentrierte sich zu Beginn, ebenso wie BiPRO, auf die Prozesse der Berechnungs-, Offert- und Antragserstellung, kurz BOA genannt. Tarifierung, Angebot und Antrag (TAA) sind das Synonym für BOA bei BiPRO.

Was dabei in Deutschland schief lief? Man ließ die Makler ratlos zurück und machte den Vertriebsvorständen in puncto Steigerung des Geschäftsaufkommens falsche Versprechungen. Das Problem der Makler war nicht die Abwicklung von Anträgen, im schlechtesten Fall wurde ein Antrag mittels Fax übermittelt. Wo den Maklern aber der Schuh drückte – überhandnehmende administrative Pflichten. Die Beratung und der Vertrieb gerieten dadurch ins Hintertreffen. Was man von der Digitalisierung erwartete, waren daher Lösungen im Bereich der Verwaltung.

Vertriebsvorstände erwarteten sich nach der Implementierung von Tarifierung, Angebot und Antrag (TAA) Zuwächse im Neugeschäft, diese blieben jedoch aus. Was passierte, war eine Verschiebung, weg vom Papierantrag hin zum digitalen Antrag.

Die Wünsche der Makler wurden beherzigt, man konzentrierte sich auf Prozesse

Henning Plagemann



Michael Trosien



zur Optimierung der Übertragung von Poststücken. Zur Vereinheitlichung der Authentifizierungsverfahren wurde eine Single-Sign-on-Lösung entwickelt. In Zusammenarbeit mit BiPRO schuf dieser Authentifizierungsdienst eine Software, welche als digitaler Postkorb verwendet wurde. Post vom Versicherer war Geschichte. Die Profiteure waren allerdings die Versicherungsunternehmen, welche monetäre Vorteile aus der Einsparung von Papier- und Portokosten lukrierten.

Verlierer und Gewinner

Eine Erweiterung der Servicenorm machte eine automatisierte Zuordnung von Schriftstücken im Maklersystem möglich. Von nun an konnte der Makler in seinem System individuelle Regeln definieren, die eine automatisierte Verarbeitung von Vorgängen zulässt. Dies setzte allerdings gewisse IT-Kenntnisse voraus, welche über Excel und Word hinausgingen. Erste Makler wendeten sich Partnern zu, die ihre Probleme lösten.

Der Makler am deutschen Markt kann unter knapp fünfzig verschiedenen Maklerverwaltungsprogrammen wählen. Ist es schon schwierig, ein System auf den Austausch von Daten und Dokumenten anzupassen, überfordert die Einrichtung von Automa-

tisierungsregeln viele Makler. Da viele Versicherungsunternehmen gar nicht oder nur in minderer Qualität lieferten, warteten viele Makler ab und verpassten so den Absprung ins neue digitale Zeitalter. Pools mit ausreichend Know-how und IT-Kapazität nutzten die Gunst der Stunde. Mit ihren skalierenden IT-Systemen gewannen und gewinnen sie noch immer Makler. Sie wurden mitunter zu mächtigen Playern am Versicherungsmarkt, die den Versicherern ihre Bedingungen diktieren und somit stetig ihre Margen erhöhen.

Vergleichsplattformen stehen ebenso auf der Seite der Gewinner. Der Einsatz der TAA-Schnittstellen brachte auch ihnen ein Mehr an Benefits. Aufwände für die Implementierung der Schnittstellen ließen sie sich vom Versicherer bezahlen. Die Begehrlichkeiten wuchsen weiter. Für die quasi „schrankfertigen“ Lieferungen von Anträgen wurden weitere Vergütungen verlangt. Das Neugeschäft wurde letztendlich für den Versicherer immer teurer und teurer, da alle intermediären Vermittler in der Prozesskette ihren Anteil einforderten. Aggregatoren, die sich direkt an die Endverbraucher wenden und mithilfe von Echtzeitservices und einer bezahlten Positionierung in der Ergebnisdarstellung massiven Einfluss auf Konsumententscheidungen nehmen, verschärfen als weitere Player die Situation.

Wenn's um die Rechte Ihrer Kunden geht:

BUSINESS- RECHTSSCHUTZ

Informieren Sie sich online oder unter 01718 77 33-0



ROLAND Sicher im Recht.

roland-rechtsschutz.at

Die Reaktion der Versicherer

Die ersten Versicherer reagierten auf die neuen Marktverhältnisse durch die Anpassung ihrer Versicherungsprodukte an die Vorgaben der Vergleichler und Aggregatoren. Nicht die Bedürfnisse der Kunden determinieren nun die Gestaltung von Tarifen und Bedingungen, die Abdeckung automatisiert abgefragter Vergleichskriterien tritt in den Vordergrund. Preise werden teilweise in Echtzeit an die Prämien der Mitbewerber angepasst, um so eine möglichst gute Platzierung in der Übersicht zu erreichen.

Maklern und Verbrauchern wird so die Produktempfehlung beziehungsweise -wahl erleichtert. Ob dieser Umstand auch der Qualität der Versicherungsprodukte und der Bedarfsdeckung des Kunden dienlich ist, sei dahingestellt. Ist dem Makler nicht mehr bewusst, was er eigentlich vergleicht und wie das Ergebnis zustande kommt, erlangen ethische und juristische Komponenten Bedeutung. Die beiden Referenten sind davon überzeugt, dass einige Makler unwissend auf dokumentierten Beratungsfehlern sitzen, die sich später zu einer Haftungsfalle entwickeln können.

Das Geschäft der Vergleichler, durchgeführt auf Basis von standardisierten Prozessen, schürt Konflikte zwischen Vertrieb und Produktentwicklung, die auf dem Rücken der Makler und Kunden ausgetragen werden. Auf der Strecke bleibt immer mehr das Angebot differenter Versicherungsprodukte.

Ein Blick in die Zukunft

Wohin entwickeln sich die Versicherungsgesellschaften in nächster Zeit?

Mischen Versicherungsunternehmen noch im Vertrieb mit oder werden sie auf die Rolle von Risikoträgern, die das Geschäft mit den Rückversicherern abwickeln, reduziert. Was bleibt dem Makler, was wird er seinen Kunden anbieten? Verkauft er schlussendlich den Tarif mit der niedrigsten Prämie oder der höchsten Provision? Empfiehlt er das Produkt des Versicherers mit dem besten Schadenprozess und fallen Produktinnovationen der Digitalisierung zum Opfer? Erste Zeichen am deutschen Markt lassen auf diese negativen Entwicklungen schließen.

Bedrohung durch Tech-Giganten

Standen lange Verwaltungsabläufe im Mittelpunkt der Digitalisierung, rückt jetzt der Vertrieb immer mehr in den Blickpunkt. Amazon wurde als Versicherungsmakler in Luxemburg für den deutschen und österreichischen Markt zugelassen. Amazon hat seit Jahren seine Schnittstellen zum Kunden perfektioniert, wendet modernste Technologien an,

sammelt die Daten der Kunden und bietet ihnen reibungslose Abläufe in der Geschäftsabwicklung an. Ist die persönliche Kundenbindung noch ein Asset in der Hand des Maklers, das er einem Internetgiganten wie Amazon entgegenhalten kann? Die kommenden Generationen haben zu den Big Five (Google, Amazon, Facebook, Apple und Microsoft) des Internets eine durchaus emotionale Basis aufgebaut.

Was passiert, wenn Amazon den Schadenprozess komplett neu denkt, vergleichbar mit normalen Reklamationen oder Rücksendungen aus dem Versandgeschäft? Während der Makler heute noch auf die Schadennummer wartet, wird das neue Produkt von Amazon bereits zugestellt. In den USA und in UK diktiert Amazon schon heute den Versicherern einen komplett neuen Schadenprozess. Was damit gesagt werden soll: Ist der BOA-Prozess wirklich der dringendste Faktor im Maklermarkt oder sollte man nicht eher einen Blick auf die Prozesse in der Bestandsverwaltung des Maklers werfen? Dazu gehört die Zuordnung von Dokumenten, die Abwicklung der Schäden, Bestandspflege, Vermittlerabrechnung und vieles mehr.

Österreich im Vorteil

Um einen funktionierenden Datenaustausch zwischen Makler und Versicherer zu gewährleisten, wird jetzt in Deutschland über die Einrichtung einer zentralen Datendrehscheibe diskutiert.

Österreich befindet sich in einer deutlich besseren Position. Mit Plattformen wie Together CCA oder Courtage Control Consulting gibt es etablierte Anbieter, die diese Dienstleistung bereits anbieten und so die Probleme eines „datenzersplitterten“ Marktes verhindern. Das Angebot an Maklerverwaltungsprogrammen ist übersichtlich, sodass alle Akteure auf den Weg der Transformation mitgenommen werden können, denn Services werden tradierte Geschäftsmodelle stark verändern.

Zukunftsapell

Wie soll die digitale Welt im Maklergeschäft der Zukunft aussehen? Sollen einige wenige Anbieter und Akteure den Markt dominieren oder gilt es, die heutige Vielfalt im Sinne der gesamten Branche zu erhalten? Die Herausforderungen in Deutschland haben nach 16 Jahren BiPRO einige Gewinner und mehrere Verlierer hervorgebracht. Vor allem aber gab es eine massive Neuverteilung der Machtstrukturen. Auch wenn das unternehmerische Scheitern in Zeiten von Start-ups als Tugend dargestellt wird: Es kostet Geld und Zeit. Die beiden Referenten empfehlen den Verzicht auf Grabenkämpfe und ein gemeinsames Arbeiten an einer digitalen Roadmap für den gesamten Markt. **M**

DIGITALISIERUNG – WIE FIT SIND ÖSTERREICHISCHE MAKLER?

Das fragt sich der Technologiearbeitskreis des Fachverbandes der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten. In einer unter den ca. 4000 Mitgliedern online durchgeführten Umfrage wollte man mehr über die „digitale Fitness“ der Mitglieder in Erfahrung bringen. Rund 490 oder zwölf Prozent der Mitglieder beteiligten sich daran, wobei die Befragten die Möglichkeit hatten, einzelne Fragen, 19 an der Zahl, zu überspringen, also keine Angabe zur jeweiligen Frage zu machen. Nahezu ein Drittel der Befragten machte im unterschiedlichsten Ausmaß davon Gebrauch.

von Mag. Sigrid Hofmann

Die Herausforderungen, denen sich die Maklerschaft stellen muss, werden auch in Zukunft nicht weniger werden – Personalkrätemangel, geändertes Kundenverhalten, Inflation, überbordende Regularien, um nur einige davon aufzuzählen. Die digitale Transformation ist nicht nur eine der großen Herausforderungen, sie gibt den Maklern ebenso viele Instrumentarien zur Problemlösung an die Hand.

Die Digitalisierung im Maklerbüro hat drei Anknüpfungspunkte: die Kommunikation zum Kunden, die Anbindung zum Versicherer und die innerbetrieblichen Prozesse. An diesen Themenkreisen orientierten sich die Fragen der Umfrage.

Was die Umfrage ergab

Die Ergebnisse der Umfrage zeichnen in den jeweiligen Bereichen der Digitalisierung im Maklerbetrieb ein sehr unterschiedliches Bild „digitaler Fitness“.

Wer verfügt über eine eigene Homepage oder betreibt sogar ein eigenes Kundenportal? Nahezu 77 Prozent der Umfrageteilnehmer haben eine eigene Homepage. Die Homepage wird allerdings nur von einem Drittel der Homepagebetreiber auch als Vertriebskanal für Onlineprodukte genutzt. 30 Prozent der Makler nutzen soziale Netzwerke für Werbeauftritte und Kundenkommunikation. Ein Fünftel der Befragten verfügt zusätzlich über ein eigenes Kundenportal. Ein Viertel derjenigen Makler, welche über eine Homepage und/oder über ein Kundenportal verfügen, ermöglicht seinen Kunden, die elektronische Schadenmeldung zu verwenden. Video-Conferencing-Apps wie Zoom

oder MS Teams werden als willkommene Ergänzung zu Präsenzkundenberatungen gesehen. 300 der befragten Makler führen regelmäßig oder gelegentlich Kundenberatungen via Videocall durch.

Wie schaut es mit der Automatisierung innerbetrieblicher Prozesse und der Anbindung zu den Versicherern aus? Kundenverwaltungsprogramme sind aus den Maklerbüros nicht mehr wegzudenken. Lediglich zehn Prozent der Befragten verneinen das Vorhandensein eines Kundenverwaltungsprogrammes. Bei 40 Prozent der zum Einsatz kommenden Verwaltungsprogramme ist ein durchgängiger Antrags- und Polizzierungsprozess möglich. Ein Arbeitsalltag ohne Vergleichsprogramme ist für viele Versicherungsmakler undenkbar geworden. Klarer Favorit

unter den von Maklern genutzten Vergleichern ist Chegg.Net gefolgt von VARIAS und DVM. Erstaunlicherweise geben auch 73 Umfrageteilnehmer an, für Vergleichszwecke das Konsumentenvergleichsportal durchblicker einzusetzen. Für eine digitale Unterstützung bei der Risikoanalyse können sich 152 Makler begeistern. 151 Makler der Umfrage verwenden für Provisionsabrechnungen bereits standardisierte Datensätze (OMDS 2 und/oder GDV). Von den 171 Befragten, welche angeben, die Provisionsabrechnungen der Versicherungsunternehmen regelmäßig zu überprüfen, machen 91 dies maschinell.

Was außerdem noch abgefragt wurde: Die Mitgliedschaft in einer Vereinigung. Hier zeigt sich, dass mehr als 50 Prozent der Teilnehmer einer Maklervereinigung angehören.

Das Bild, das die Umfrage zeichnet, ist also ein sehr divergentes. So zeigt sich in einigen Bereichen, wie Auftritt beim Kunden und Nutzung von Verwaltungsprogrammen, bereits eine gute digitale Abdeckung. Daneben gibt es jedoch noch genügend Luft nach oben. Ing. Michael Selb, Leiter des Arbeitskreises Technologie, zu den Ergebnissen der Umfrage: „Makler dürfen nicht nur die anfallenden Ausgaben für die digitale Transformation im Maklerbüro sehen, sondern auch den daraus zu lukrierenden Mehrwert erkennen. Den Herausforderungen der Branche können Makler nur mit einem digitalen Geschäftsmodell begegnen. Digitale Anwendungen ermöglichen effiziente und schlanke Prozesse, im Kontakt mit dem Kunden und den Versicherern, aber auch in der internen Büroorganisation.“

M

STRAF- UND ZIVILRECHTLICHE ABSICHERUNGEN DES MANAGEMENTS

Beleuchtung der aktuellen Marktsituation und Hinweise zu sensiblen Regelungen in der D&O-Versicherung

von Dr. Helmut Tenschert und Prof. Prof. (FH) Mag. Dr. Christian Fritz, LL.M. LL.M. MBA MLS

Die Absicherungen des straf- und zivilrechtlichen Haftungsrisikos von Vorständen, Geschäftsführern sowie Aufsichtsratsmitgliedern durch spezifische Versicherungen ist in den letzten Jahren auch bei mittelständischen Unternehmen zu einem festen Bestandteil modernen Risikomanagements geworden. Es ist mittlerweile vielen Verantwortungsträgern bewusst geworden, wie sehr sich die Wahrscheinlichkeit erhöht hat, wegen oft nur behaupteter Sorgfaltspflichtverletzungen mit Schadenersatzforderungen konfrontiert zu werden.

Gesetzliche Einrichtungen, wie etwa die Wirtschafts- und Korruptionsstaatsanwaltschaft oder die Finanzpolizei prüfen akribisch allfällige Rechtsverletzungen von Unternehmensleitern, oftmals ausgelöst durch anonyme Anzeigen über eine Whistle-Blower-Hotline. Strafrechtliche Erhebungen und Voruntersuchungen sind die Folge, schlimmstenfalls droht eine Anklage wegen Untreue (§ 153 StGB). Selbst wenn die Verfolgungshandlungen entweder eingestellt werden oder im gerichtlichen Hauptverfahren ein Freispruch erfolgt, sind die üblicherweise erheblichen Verteidigungs- und Vertretungskosten vom Beschuldigten zu übernehmen; der für den Fall des Freispruchs von

der Republik Österreich zu entrichtende Kostenersatz beträgt selten mehr als zehn Prozent der angefallenen Rechtsanwalts honorare.

Aber selbst nach Entkräftung der strafrechtlichen Vorwürfe besteht für Organmitglieder die Gefahr, nach der Verfahrenseinstellung zivilrechtlichen Schadener-

satzforderungen von geschädigten Dritten (Außenhaftung) oder im Zuge der Innenhaftung – wenn die Gesellschaft aufgrund der strengen gesetzlichen Haftungstatbestände (insbesondere § 25 GmbHG, § 84 AktG) ihr eigenes Leitungsorgan angreift – gegenüber zu stehen.

Zur Absicherung der persönlichen Haftung von Geschäftsleitungsorganen kommen verschiedene Arten von Deckungs-

konzepten in Betracht:

- Jedes Mitglied des Geschäftsleitungsorgans schließt für sich zur Deckung seines eigenen Haftpflichtrisikos eine persönliche D&O-Versicherung ab. Neben der D&O-Polizze sollte ein solches „Managerpaket“ auch eine Strafrechtsschutz-, Vertrauensschaden- und Dienstvertragsrechtsschutzversicherung umfassen.
- Abschluss einer Gruppenhaftpflichtversicherung, durch die Gesellschaft für sämtliche ihrer Organmitglieder und zweckmäßigerweise ihre leitenden Angestellten oder für die Organmitglieder und leitenden Angestellten des Konzerns eine Firmenpolizze abschließt (D&O-Versicherung im eigentlichen Sinn).

Wesen, Funktionsweise

Die D&O-Versicherung (Directors and Officers-Liability Insurance) ist eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für fremde Rechnung gemäß §§ 149 ff iVm §§ 74 ff VersVG (sie enthält mit dem Company Reimbursement und Entity Cover auch Elemente einer Eigenversicherung), die ein Unternehmen für seine Organe, leitende Angestellte und sonstige besondere Funktionsträger abschließt. Die Gestaltungsrechte aus dem Versicherungsvertrag für fremde Rechnung stehen der Gesellschaft als Versicherungsnehmerin zu; sie kann etwa über eine allfällige Vertragskündigung bestimmen, ist als Versicherungsnehmerin allerdings auch zur Prämienzahlung verpflichtet. Die aus dem Versicherungsvertrag zustehenden Rechte kommen hingegen der versicherten Führungskraft zu.

Zum versicherten Personenkreis einer durch die Gesellschaft abgeschlossenen D & O-Versicherung können neben sämtlichen GmbH-Geschäftsführern, Vorstands- und Aufsichtsratsmitgliedern auch gehören

- gewerberechtliche Geschäftsführer,
- verantwortliche Beauftragte gemäß § 9 Abs 2 VStG,
- sonstige Beauftragte, denen kraft Gesetzes keine

Dr. Helmut Tenschert



verwaltungsstrafrechtliche Haftung übertragen werden darf,

- inländische Vertreter,
- Beiratsmitglieder,
- Filial-, Niederlassungs- und Betriebsleiter,
- Compliance-Verantwortliche.

Die betrieblichen Anforderungen für den Abschluss einer D&O-Versicherung sind mittlerweile sehr vielschichtig: Neben einem umfangreichen Fragebogen wird seitens der wenigen in Frage kommenden Versicherer vor allem auch auf die Richtigkeit des Jahresabschlusses abgestellt. Jede Bilanzberichtigung – aus welchen Gründen auch immer – ist daher dem Versicherer unverzüglich anzuzeigen. Es ist prinzipiell notwendig auf den ersten Blick vergleichbare Produkte im Hinblick auf Ausschlüsse zu eingehend zu vergleichen, weil insoweit erheblich divergierende Vertragsgrundlagen bestehen.

Aktuelle Praxisprobleme

Drei Jahre Krisenszenario, von der Pandemie über stetig ansteigende Cyber-attacken, Unterbrechung der Lieferketten, bis hin zum unseligen Ukraine-Krieg haben die gemeldeten Schäden aus Anspruchsstellungen bei den einschlägigen Versicherungsgesellschaften anwachsen lassen; die Inflation befeuert zudem die betragsliche Höhe der Forderungen und deren Zuerkennung ebenso wie die Rechtsanwalts- und Sachverständigenhonorare für die Anspruchsabwehr.

Dazu kommt die zunehmende Anzahl an Insolvenzen als ein weiteres Element der Risikoverschärfung, welche die Gefährdungslage betroffener Geschäftsführer verstärkt. Dies betrifft sowohl ehemalige Unternehmensleiter der insolventen Gesellschaft als auch Organmitglieder von Geschäftspartnern in der Rechtsform einer Kapitalgesellschaft, deren wirtschaftliche Erfolge durch entsprechende Zahlungsausfälle beeinträchtigt wurden. Im letzteren Fall wäre denkbar, dass den Verantwortlichen vorgeworfen wird, sie hätten zu spät auf absehbare finanzielle Einbußen reagiert und keine vorsorglichen präventiven Maßnahmen zur Abfederung getroffen.

Zweifellos der schlimmste Fall besteht darin, wenn im Zuge des Insolvenzverfahrens der vormalige Geschäftsführer durch den Insolvenzverwalter mit Schadenersatzansprüchen verfolgt wird, die durch behauptete Sorgfaltspflichtverletzungen begründet sind und die Insolvenz der Gesellschaft ausgelöst haben sollen. Diese Haftung ist unbegrenzt mit dem gesamten Privatvermögen und solidarisch mit allfälligen weiteren Geschäftsführern. Die zu Lasten von Organmitgliedern bestehende Beweislastumkehr im Sinne des § 1298 ABGB erschwert GmbH-Geschäftsführern (§ 25 Abs 2 GmbHG) sowie Vorstands- und Aufsichtsratsmitgliedern (§ 84 Abs 2 AktG) einen erfolgreichen Freibeweis. Am Ende dieses Verfahrens

droht insbesondere GmbH-Geschäftsführern die Privatinsolvenz.

Die vorgenannten Umstände haben dazu geführt, dass einerseits spürbar mehr Schäden gemeldet worden und andererseits Schadenleistungen markant und nachhaltig nach oben

gegangen sind

und weiterhin gehen werden. Ein baldiges Ende dieser Entwicklung ist vorerst nicht erkennbar.

Die Risikoträger, vornehmlich aus Deutschland, Großbritannien, Frankreich und den USA, reduzieren immer öfter Leistungsinhalte der einschlägigen Versicherungsverträge und erhöhen die Prämien, teilweise verlassen sogar Versicherungsgesellschaften den deutschen und österreichischen Markt zur Gänze.

Etllichen anfragenden Firmen wird mitgeteilt, dass seitens der Versicherungsgesellschaften kein Angebot unterbreitet wird. Aber auch Verlängerungen bestehender Verträge werden meist nur mehr gegen höhere Versicherungsprämien akzeptiert. Betriebe in wirtschaftlicher Schieflage sind so gut wie chancenlos, eine adäquate Absicherung zu erhalten.

Besondere Beachtung ist der Reduktion von Leistungsinhalten der Verträge zu widmen. Bei Vertragsverlängerungen – die Laufzeit einer D&O-Versicherung beträgt selten mehr als ein Jahr und erfordert daher eine jährliche Erneuerung – werden vielfach zusätzliche Ausschlüsse festgelegt, zum Beispiel territoriale Ausschlüsse aufgrund des Ukraine-Krieges oder als Folge einer Cyber-Attacke gegen das Unternehmen. Sehr nachteilig für die versicherte Gesellschaft eine Verkürzung von Nachmeldehaftungen, die gewährleisten sollen, dass nach Beendigung des Versicherungsvertrages (etwa wegen Ausscheiden eines Organmitglieds Anspruchsstellungen abgewehrt und/oder erfüllt werden.

Bei D&O-Versicherungen wird es immer schwieriger die benötigten und erwünschten Versicherungssummen tatsächlich zu erhalten; die betrifft vor allem größere Unternehmen und deren Management.

In der jüngsten Zeit kommen aber erfreulicherweise aus Deutschland zarte Signale die eine positive Entwicklung in Richtung einer leichten Aufweichung des in den letzten Jahren massiv verhärteten Marktes erwarten lassen. Es sollte dann wieder einfacher wer-

Dr. Helmut Tenschert

ist selbständiger Versicherungsmakler und Produktentwickler; freier Berater für Versicherungen und Versicherungsmaklern, Versicherungsagenten sowie Vermögensberatern, sowie unabhängiger zertifizierter Bildungsträger für Weiterbildung.

Prof. Prof. (FH) Mag. Dr.

Christian Fritz, LL.M. LL.M.

MBA MLS ist Partner einer Steuerberatungskanzlei in Innsbruck, allgemein beideter und gerichtlich zertifizierter Sachverständiger, Wirtschaftsmediator sowie Fachbuchautor.



den auch schwierige Risiken mit adäquaten Versicherungssummen platzieren zu können. Es ist zu hoffen, dass sich dieser Trend weiter verstärken wird.

Abschluss einer persönlichen Absicherung

Um die dargestellten teilweise großen Hürden beim Abschluss einer Firmenpolizze zu vermeiden, ist mittlerweile der persönlichen und mandatsbezogenen Absicherung durch Unternehmensleiterdeckungen der Vorzug zu geben. Solche Lösungen erfordern meist geringere Versicherungssummen, da die Vertragsleistungen lediglich einer Person zur Verfügung gestellt wird. Das Organmitglied ist und bleibt verfügungsberechtigter Versicherungsnehmer des Vertrages und kann damit über Inhalt, Summe oder Laufzeit selbst disponieren; diese Vorteile sind bei einer vom Unternehmen abgeschlossenen D&O-Versicherungen im Falle der Beendigung der Organfunktion nicht mehr gegeben.

Zusätzlich eignet sich diese Versicherungsform aus verschiedenen versicherungstechnischen Gründen besser für die absolut empfehlenswerte Kombination der Absicherung von reinen Vermögensschäden mit einer spezifischen Strafrechtsschutzversicherung, welche die Aufgabe hat, die Kosten für zweckgerichtete anwaltliche Vertretungen und Verteidigungen bei vorangegangenen strafrechtlichen Verfolgungshandlungen zu übernehmen. Typischerweise ist dieses Haftungsrisiko in D&O-Versicherungen nicht enthalten, und wenn dann nur mit unzureichenden Leistungen.

Auf den Punkt gebracht

Eine D&O-Versicherung ist zweifelsfrei ein nützliches Instrument – mehr aber auch nicht – für Geschäftsführer und anderer Führungskräfte der Gesellschaft, das mit ihrer Tätigkeit verbundene Risiko in einem gewissen Umfang abzudecken. Ein „Freibrief“ für Sorglosigkeit ist eine D&O-Versicherung keinesfalls. Die vorteilhafteste Situation für alle Beteiligten ist es, den Versicherungsschutz erst gar nicht in Anspruch nehmen zu müssen.

Resümierend ist festzuhalten, dass noch viel mehr als bei klassischen Versicherungsformen die Höhe

der Prämie kein brauchbarer Indikator für Qualität des Produktes darstellt, ganz im Gegenteil. Kurz zusammengefasst lässt sich sagen, dass

- Managerversicherungen auch im unternehmerischen Mittelstand ankommen sind,
- sich in den letzten Monaten die Haftungsrisiken von Geschäftsleitungsorganen in Anbetracht der aktuellen Krisenszenarien spürbar verschärft haben,
- steigendes Schäden bei den einschlägigen Versicherern eingetreten sind,
- der „Risikoappetit“ der Anbieter allgemein zurückgegangen ist,
- am Versicherungsabschluss interessierte Gesellschaften mit einem höheren Prämienniveau bei gleichzeitig geringeren Leistungen zu rechnen haben,
- die Versicherungswirtschaft im Hinblick auf neue und erweiterte Deckungsausschlüsse sehr kreativ ist.

In Anbetracht der insgesamt eher unerfreulichen Rahmenbedingungen geben wir nachfolgende Empfehlungen ab:

- Prüfung bestehender Polizzen durch mit der Materie betraute Experten
- Erhöhung von Versicherungssummen falls möglich
- Bündige Kombination Strafrechtsschutz- mit Vermögensschadenhaftpflichtversicherung
- Priorität personenbezogener vor unternehmensbezogener Absicherungen
- Auf unbegrenzte Nachhaftungsfristen achten
- Besondere Vorsicht beim Wechsel des Versicherers wegen denkbarem Entfall von Leistungsinhalten des Altvertrages



Prof. Prof. (FH) Mag. Dr. Christian Fritz, LL.M. LL.M. MBA MLS

Privatlösung versus Unternehmenslösung		
Versicherungsnehmer	Geschäftsführer, Vorstand, Aufsichtsratsmitglied	Gesellschaft
Prämienzahler	Geschäftsführer, Vorstand, Aufsichtsratsmitglied	Gesellschaft
Steuerliche Anerkennung	Die Versicherungsprämien können vom Organmitglied im Rahmen seiner persönlichen Steuererklärung in Abhängigkeit von der Einkunftsart entweder als Werbungskosten oder als Betriebsausgaben geltend gemacht werden.	Die Prämien können von der Gesellschaft in voller Höhe als Betriebsausgaben geltend gemacht werden. Beim Organmitglied liegt ein entgeltwerter Vorteil aus dem Anstellungsverhältnis in Höhe der Versicherungsprämie vor.

1 Ernte LEBENSWERT

HDI LEBEN
macht das Leben
lebenswert

Versichern Sie, was sich im Leben lohnt.



NACHGEFRAGT

Was zahlt die Rechtsschutzversicherung, wie sinnvoll ist es eine zu haben? Das sind die am meisten gegoogelten Fragen, wenn man Rechtsschutzversicherung in die Internetsuche eingibt. Wir haben bei den Spezialversicherern nachgefragt wie sich die Sparte heuer entwickelt hat, welche Themenbereiche besonders Leistungsintensiv waren usw.

Wie hat sich die Sparte heuer entwickelt?

Mag. Martin Moshhammer, Niederlassungsleiter Österreich ROLAND Rechtsschutz Versicherung AG: Wir sehen eine deutlich steigende Nachfrage nach Produkten zur Absicherung von Entscheidungsträger. Wir haben unsere Produktpalette entsprechend angepasst: So haben wir den „Manager-Basis-Rechtsschutz“ sowie den „D&O-Deckungsumfang des „Top-Manager-Rechtsschutzes“ erweitert. Insbesondere seit diesem Herbst sehen wir überdies eine Verknappung der Kapazitäten am Markt in Bezug auf die strafrechtliche Absicherung von Unternehmen mit exponierten Betriebstätigkeiten sowie öffentlichen Einrichtungen. In diesem Zusammenhang werden nunmehr auch verstärkt Exzedentendeckungen sowie Auslandsabsicherungen angefragt. Durch den harten D&O-Markt wird auch der Vermögensschaden-Rechtsschutz entsprechend stark angefragt. Angebote abseits der klassischen Kostentragung – wie sie eben Spezial-Rechtsschutz-Versicherer anbieten – erfreuen sich

wiederum einer verstärkten Inanspruchnahme und werden seitens der Vermittler immer mehr als Unterscheidungsmerkmal angesehen. Andererseits wird das enorme Wachstumspotential am Markt, das die Sparte Rechtsschutz gerade im Firmenbereich noch immer bietet, weiterhin nur bedingt ausgeschöpft.

Johannes Loinger, CEO und Vorsitzender des Vorstands der D.A.S. Rechtsschutz AG:

Die gesellschaftliche und geopolitische Situation hat sich zuletzt deutlich verändert und diese Entwicklung wirkt sich auch auf unsere Sparte aus. Die durch Pandemie und Krieg herbeigeführten Wirtschaftsbedingungen, die sich verändernde Niedrigzinssituation und die Inflation machen sich einerseits stark bemerkbar. Andererseits steigt der Bedarf nach Rechtsschutz in diesen (rechtlich) unsicheren Zeiten. Insgesamt blicken wir heuer jedenfalls auf eine sehr gute Geschäftsentwicklung zurück. Mit den sich verändernden Kundenbedürfnissen ist es erforderlich, die Produkt- und Dienstleistungen weiterzuentwickeln – was uns auch erfolgreich gelungen ist.

Mag. Birgit Eder, CEO ARAG SE Direktion für Österreich: Das Bedürfnis nach Sicherheit ist gestiegen. Wir verzeichnen insbesondere einen Anstieg beim Bedürfnis nach rechtlicher Beratung, welchem unsere Inhouse-Juristen mit dem gebotenen Feingefühl in dieser schwierigen Zeit nachgekommen sind. Wichtig ist es einen niederschweligen Zugang zum Recht zu schaffen und damit auch Rechtsschutz neu zu denken. Es geht nicht mehr nur darum Prozess-

kosten zu zahlen und im Streitfall einzugreifen. Es geht darum Kundinnen und Kunden ganzheitlich in Rechtsangelegenheiten zu begleiten. Dies gelingt aus unserer Sicht mit fundiertem Rechtswissen und ganzheitlichem Service. Wir bieten daher proaktiv Hilfe an mit der Initiative „Rechtsschutz smart – Rechtsstreit verhindern“. Hier bieten wir für unsere Kunden und die, die es noch werden wollen, viele digitale Services an, die geeignet sind, Rechtsstreitigkeiten vorzubeugen. Als Experten im Rechtsschutz wissen wir ziemlich genau, wo Konfliktpotential besteht und wie wir dieses für unsere Kunden mindern können – dazu haben wir einen Datenschatz von unzähligen Rechtsstreitigkeiten, den wir für unsere Kunden bestmöglich nutzen können. Im Grunde möchte niemand gerne streiten. Als Rechtsschutzspezialist können wir unsere Kunden umfassend schützen. Mit all unserer Erfahrung und unserem Know-how können wir das auch in Zeiten rascher Veränderung und immer neuer Schadenfälle. Da lohnt es sich Experte in Sachen Recht zu sein.

Welche Themenbereiche waren besonders Leistungsintensiv?

Mag. Birgit Eder: Der Schadenverlauf ist im letzten Jahr gestiegen. Das war aufgrund der Folgen der Pandemie nicht anders zu erwarten. Rechtsstreitigkeiten werden häufiger. Zudem wird zunehmend aus kostenintensiven Bausteinen gestritten, wie zB. dem Arbeitsrecht oder dem Erbrecht. Das erhöht die Kosten.

Zunehmend sind auch Cyber-Mobbing-Fälle, Unfälle mit einspurigen Elektrofahrzeugen oder Problemen mit Online-Einkäufen. Im Betriebs-Rechtsschutz ist Datenschutz ein heißes Thema. Unlängst hat ein Anwalt im Namen seiner Mandantin tausende österreichische Website-Betreiber aufgefordert Schadenersatz zu zahlen wegen datenschutzwidriger Verwendung von google fonts (Schriftarten), andernfalls ein Datenschutzverfahren drohe und Klage eingebracht werde. Mit unserem ARAG Website-Check haben wir für solche Fälle präventiv vorgesorgt – bei digitaler Eingabe der Website-Adresse bekommt unser Kunde ein Gutachten, ob rechtliche Stolperfallen bestehen wie zB. die Verwendung von google fonts. Die weitere rechtliche Unterstützung bekamen unsere Kunden durch unsere Inhouse-Juristen. Damit konnten wir noch am selben Tag unzähligen Firmenkunden in diesem Massenschaden eine Lösung anbieten. Die rechtliche Beurteilung wäre ohne diese technische Abklärung durch den Website-Check allerdings

Mag. Birgit Eder



IHR VERSICHERUNGSMAKLER
DIE BESTE VERSICHERUNG



Als SIVAG-Partner entspannt in die Zukunft blicken!

- ✓ unkomplizierte Umsetzung der IDD
- ✓ rechtssichere DSGVO-Umsetzung
- ✓ einfache Arbeitsprozesse
- ✓ einzigartige Bestandssicherung
- ✓ familiäre Atmosphäre
- ✓ digitale Abwicklung inkl. Unterschrift
- ✓ exzellente Sonderprodukte
- ✓ geringe Büro- & Verwaltungskosten
- ✓ leistungsfähige EDV-Lösungen
- ✓ unabhängiges & freies Arbeiten

Mitglied bei:



nicht vollumfassend möglich gewesen. Das sind die Rechtsschutzfälle der Zukunft. Dafür muss man seine Produkte am Puls der Zeit entwickeln.

Mag. Martin Moshhammer: Auch wenn im Vergleich zum Vorjahr die Gesamtauszahlungen um mehr als 10 Prozent zurückgegangen sind, so ist der Anstieg des Auszahlungsvolumen in den Leistungsarten „Straf-Rechtsschutz“, „Schadenersatz- und Herausgabe-Rechtsschutz“, „Rechtsschutz in Erbrechtssachen“ sowie „Rechtsschutz für Grundstückseigentum und Miete“ auffällig und überraschend deutlich. Einmal mehr weist die Position „Straf-Rechtsschutz“ den größten Anstieg auf, was wiederum das entsprechende Gefährdungspotential aufzeigt.

Johannes Loinger: Einen klaren Fokus haben wir auch heuer auf die Produktentwicklung basierend auf Ergebnissen unabhängiger Marktforschung gelegt. Dazu haben wir uns intensiv mit Kundenbedürfnissen und -erwartungen entlang des gesamten Kundenlebenszyklus beschäftigt. Das Ergebnis waren

Johannes Loinger



neue, kundenorientierte Produktangebote und RechtsService-Leistungen, die wir erfolgreich auf den Markt gebracht haben. Ein Highlight darunter und vor allem auch einzigartig in der Branche ist Streitwert PROTECT, das im Firmen-Rechtsschutz bei überschrüttener Streitwertgrenze eine aliquote Leistung sichert und eine Ablehnung verhindert.

Darüber hinaus haben wir unsere Vertriebskraft, vor allem im D.A.S. Partnervertrieb, verstärkt. Zudem setzen wir auch weiterhin auf Digitalisierung und KI, um Prozesse zu vereinfachen und zu beschleunigen. Unser Verkaufsprozess ist bereits durchgängig digitalisiert. Ein wichtiger Schritt war auch unser mit dem SAP Award gekröntes CRM-Tool „DORIE.“, das wir für die Vertriebssteuerung und für Vertriebskampagnen einsetzen. Generell suchen wir gemäß unserer Digitalisierungsstrategie systematisch nach für unsere Effizienz und unsere Kunden sinnvollen Technologien und Use Cases.

Wie sehen Sie die Entwicklung im nächsten Jahr?

Johannes Loinger: Die gesellschaftliche, geopolitische und wirtschaftliche Situation wird sich vermut-

lich weiter zuspitzen. Umso wichtiger wird es sein, flexibel und kundenorientiert zu sein und dynamisch auf Veränderungen zu reagieren. Wir als D.A.S. sind seit über 66 Jahren erfolgreich am österreichischen Markt für Chancengleichheit im Einsatz und verzeichnen einen steigenden Bedarf nach Rechtsschutz. Deshalb wage ich hier auch in Hinblick auf nächstes Jahr optimistisch zu sein. Abgesehen davon erwartet uns eine ganz eigene Herausforderung – die Zusammenführung unseres Hauses mit der ERGO Versicherung AG. Es bleibt also weiterhin spannend!

Mag. Birgit Eder: Die Auswirkungen der Pandemie werden immer noch spürbar sein, vor allem im Gewerbebereich. Hinzu kommen Themen wie die Teuerung und der schwierige Arbeitsmarkt. Mit den Streitwerten steigen die Anwaltskosten – der Zugang zum Recht wird damit teurer. Die Wichtigkeit einer Rechtsschutzversicherung wird in solchen Zeiten deutlich. ARAG ist der weltweit größte Rechtsschutzspezialist. Wir haben uns zur Aufgabe gemacht, Menschen, die es sich sonst nicht leisten können, den Zugang zum Recht zu verschaffen. Das ist unsere Mission. Hier wollen wir uns neuerlich als Spezialist positionieren mit neuen innovativen Produkten und Services. Die Themen im Rechtsschutz werden auch nächstes Jahr vor allem im Arbeitsrecht und aufgrund voranschreitender Digitalisierung im Bereich Datenschutz und IT-Sicherheit liegen. Darauf haben wir uns eingestellt.

Martin Moshhammer: Die Nachfrage nach Produkten zur Absicherung von Führungskräften wird auch im kommenden Jahr weiter ansteigen, ebenso wie das strafrechtliche Gefährdungspotential per se. In Hinblick auf die angespannte wirtschaftliche Situation und die allgemeine Unsicherheit ist mit einem Anstieg der Schadensmeldungen zu rechnen. Hier gilt es, eine hohe Qualität in der Schadenabwicklung und ein bestmögliches Angebot an Unterstützungsleistungen zu gewährleisten. Allgemein muss unser Anspruch als Branche jedenfalls sein, die Unabhängigkeit einer adäquaten Rechtsschutz-Abdeckung unter Beweis zu stellen und das Marktpotential bestmöglich zu heben. Infolgedessen werden wir im kommenden Jahr bewusst unser Schulungsangebot erweitern. **M**

Mag. Martin Moshhammer



LIQUIDITÄTSSICHERUNG IN KRISENZEITEN

Die Zahlungsmoral in Österreich sinkt laufend, Preissteigerungen haben zusätzlich zum bereits seit einiger Zeit bemerkbaren Abwärtstrend beigetragen. Immer mehr Unternehmen sehen sich mit Zahlungsausfällen oder -verspätungen konfrontiert. Eine Entwicklung, die rasch zu einem Dominoeffekt führen und die Zahlungsfähigkeit des eigenen Unternehmens gefährden kann. Schützen Sie Ihre Kunden daher rechtzeitig mit der R+V-Warenkreditversicherung, um Liquidität zu gewährleisten.

Energiekrise, Inflation, Zinssatzerhöhungen – viele Wirtschaftstreibende sind mit der Problematik befasst, Rechnungen nicht mehr termingerecht begleichen zu können. Eine Insolvenzwelle wird 2023 nicht ausbleiben, so die vielerorts lautenden Stimmen.

Sicherer Schutzschirm: R+V-Warenkreditversicherung

Um die Zahlungsfähigkeit zu sichern und Handlungsspielräume zu gewährleisten hat R+V mit der Warenkreditversicherung eine Lösung, die Ihre Firmenkunden ideal schützt. Gerade jetzt ist es wesentlich, Unternehmen in diesem Hinblick zu sensibilisieren und deren Abnehmer mit der Warenkreditversicherung abzusichern. Denn Forderungsausfälle können enormen finanziellen Schaden verursachen.

Schutz vor Folgeinsolvenzen

Klein- und mittelständische Unternehmen treffen Liquiditätsengpässe mit besonders starker Wucht. Die sinkende Zahlungsmoral bedeutet für diese häufig die Folgeinsolvenz. Um nicht in diese missliche Lage zu geraten, entschädigt die R+V bereits den Zahlungsverzug und leitet das Inkassoverfahren ein. Durch die von R+V geleistete Schadenszahlung wird die Liquidität des Unternehmens zügig wieder hergestellt. Zudem kann der Kreditversicherungsvertrag an die Hausbank als Zusatzsicherheit abgetreten werden und ist somit werthaltiger für die Besicherung.

Die Highlights der R+V-Warenkreditversicherung

- Forderungsausgleich bei Zahlungsunfähigkeit und Zahlungsverzug des Kunden.

- Schnelle Entschädigung bei Eintritt des Versicherungsfalles.
- Übernahme der Rechtsverfolgungskosten bei Inlandskunden und Kunden in Deutschland.
- Wenige Meldeverpflichtungen: Nur Schadenmeldung bei Zahlungsfähigkeit und Nichtzahlung.

Vorteile auf einen Blick

- Schadenbegrenzung und Liquiditätssicherung.
- Professionelle Kreditprüfung.
- Schnelle Entschädigung: Kein Abwarten der Insolvenz des Kunden.
- Insolvenzschutz: zügige Entschädigung bei Forderungsausfällen bereits bei Zahlungsverzug (zum Schutz vor Folgeinsolvenz).
- Online-Service: Schnelle und einfache Risikoprüfung und Verwaltung mit kostenfreiem R+V-Online-Kreditportal.

Jetzt für Webinare 2023 anmelden

Möchten Sie Ihr Wissen im Bereich der Warenkreditversicherung vertiefen? Unsere Webinare mit R+V-Experten stehen Ihnen als Vermittler kostenfrei zur Verfügung. Jetzt anmelden unter: <https://www.ruv.at/termine>

Online rasch & komfortabel zu Ihrem Angebot

R+V-Warenkreditversicherung für bis zu 5 Mio. Euro Umsatz online beantragen! Unser Chatbot RUVus unterstützt Sie dabei rund um die Uhr: <https://www.tarifrechner-ruv.at>

M



FIT FÜR DIE ZUKUNFT

Auch heuer widmen wir die letzte Ausgabe des Jahres den Frauen in der Branche, diesmal mit dem Schwerpunkt „Fit für die Zukunft“. Lesen Sie hier die Antworten der Umfrage-Teilnehmerinnen.

Sogar die EU fordert nun mittels EU-Richtlinie, dass 40 Prozent der Aufsichtsratsposten bei großen börsennotierten Unternehmen mit Frauen besetzt werden. Zehn Jahre hat es gedauert, dass aus einem Vorschlag eine EU-Richtlinie geworden ist. Bis Ende Juni 2026 sollen mindestens 40 Prozent der Aufsichtsräte oder 33 Prozent aller Unternehmensleitungsstellen von dem unterrepräsentierten Geschlecht besetzt werden. Jeder EU-Mitgliedsstaat kann sich für eine der beiden Optionen entscheiden. Wenn die gesetzten Ziele nicht erreicht werden, müssen die Unternehmen mitteilen, wie sie diese erreichen wollen und die dazugehörigen Informationen auf der Website des Unternehmens in leicht zugänglicher Form veröffentlichen. Für kleine und mittlere Unternehmen mit weniger als 250 Beschäftigten gilt die Richtlinie nicht. Das Nichteinhalten der Richtlinie kann zu Geldbußen führen. Die verhältnismäßigen Strafen obliegen den einzelnen Mitgliedsstaaten. Die Versicherungsmaklerbranche wird also von der Richtlinie nicht betroffen sein. Dennoch ist es erfreulich, zu erkennen, dass immer mehr Frauen auch in den Reihen der Kollegenschaft von sich reden machen. In einigen Bundesländern gibt es bereits Nachwuchs in den Funktionärsreihen. Wir haben einige der Kolleginnen befragt, wie das Versicherungsmaklerbüro der Zukunft aussehen sollte, was ihr Unternehmen wettbewerbsfähig macht und was ihnen in ihrer Arbeit besonders wichtig ist.

Daniela Hosp, Versicherungsmakler Hosp GmbH

Wie sieht das Versicherungsmaklerbüro der Zukunft aus?

Für ein modernes Maklerbüro ist die Digitalisierung mit Automatisierung von Arbeitsabläufen unumgänglich! Nur so wird dem Bürokratismus Paroli geboten, was bedeutet, dass der Makler auch weiterhin die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zu 100 Prozent im Fokus behält.

Wie können Sie wettbewerbsfähig bleiben?

Wettbewerbsfähig bleiben wir durch laufende Marktbeobachtung sowie Vernetzung und Erfahrungsaustausch innerhalb der Kollegenschaft und der Bran-

che im Allgemeinen. Das gelingt besser und schneller als Mitglied einer Maklergruppierung. Mit g&o brokernet haben wir den für unsere Bedürfnisse richtigen Partner gefunden. Für uns als Versicherungsmakler Hosp GmbH war in der Entscheidungsfindung, einer Mitgliedschaft beizutreten, das KO-Kriterium zu 100 Pro-

zent eigenständig zu bleiben und keinem wie immer gearteten System, wie z. B. Franchise o. ä. zu unterliegen. Die Vorteile sind ein breites Spektrum an Dienstleistungen, die sich in der Arbeit mit unseren Kunden als sehr hilfreich erweisen und vieles in der Arbeit vereinfachen. Sei es durch Bereitstellung von IT-Support, EDV-Tools (Markt- u. Produktvergleich, Schnittstellen etc.), Marketing-Unterstützung oder neue Produkte aus der Produktentwicklung und vieles mehr.

Daniela Hosp



Was ist Ihnen in Ihrer Arbeit wichtig?

Unser Anspruch ist die vollumfängliche Zufriedenheit unserer Kunden. Dies bedeutet, dass deren Anliegen so rasch wie möglich der Erledigung zugeführt werden, insbesondere im Schadensfall.

Nicole Mitter, Geschäftsführerin VMM Versicherungsmakler Mitter

Wie sieht das Versicherungsmaklerbüro der Zukunft aus?

Es wird unserer Meinung nach immer ein Berufsstand mit persönlicher Betreuung bleiben. Besonders dann, wenn eine wichtige Entscheidung getroffen werden muss. Ein gutes Gefühl und ein Miteinander entscheidet zu Beginn des Geschäftskontaktes und wird am besten in einem persönlichen Gespräch vermittelt. Durch die ständige Reizüberflutung an Informationen und teilweise aggressives Onlinemarketing auf den Social-Media-Kanälen merken wir speziell bei jungen Kunden, dass ihnen ein persönli-

ches Gespräch guttut und sie sich dafür auch gerne Zeit nehmen.

Um genügend Zeit für unsere Kunden zu haben, sollten die internen Prozesse automatisiert und optimiert sein. Dabei spielen ein intelligentes Kundenverwaltungsprogramm,

Nicole Mitter



Offert-Programme, eine Kunden-App, Schnittstellen zu Versicherer und der Schadenprozess eine sehr wichtige Rolle.

Wie können Sie wettbewerbsfähig bleiben?

Fachkompetenz, Sympathie, Empathie und unternehmerisches Geschick. Sich nur über günstige Prämien zu definieren, wird in Zukunft zu wenig sein. Eine

Online-Präsenz ist wichtig, der Neukunde wird sich im Vorfeld informieren und da muss der Internetauftritt einfach passen. Der Bestandskunde bekommt auch eine immer stärkere Bindung durch Onlinemarketing-Impulse auf Website, Social Media oder auch durch gesellschaftliches Engagement in der Region!

Was ist Ihnen in Ihrer Arbeit wichtig?

Handschlagqualität ist das Wichtigste in unserer Branche, Versprechen müssen gehalten werden. Egal, ob gegenüber dem Kunden, den Mitarbeitern oder den Versicherern. Gerade in turbulenten Zeiten wie diesen brauchen Menschen eine Orientierung und Sicherheit! Bei uns wissen alle Partner, was sie bekommen, eine ehrliche und fachliche sehr hochwertige Beratung und Handschlagqualität.

Mag. Ines Rapposch-Hödl, Geschäftsführerin Rapposch Versicherungskonzepte

Wie sieht das Versicherungsmaklerbüro der Zukunft aus?

Durch die voranschreitende Digitalisierung und die zunehmende Verbesserung von Technologien befindet sich die Versicherungsbranche schon seit einiger Zeit im Umbruch. Dies bedeutet, dass sich neue Wege eröffnet haben, Kunden in verschiedene Unternehmensprozesse einzubinden. Dies reicht vom digitalisierten Onboarding-Prozess bis zum direkten Online-Versicherungsabschluss. Die digitale Fitness auf der technischen und organisatorischen Ebene des Unternehmens ist daher schon länger zu

einer Grundvoraussetzung geworden. Durch diese Entwicklungen sind auch modernere, flexiblere und nachhaltigere Raumkonzepte möglich (Open Office, Multispace o. ä.). Das Maklerbüro der Zukunft ist das Gegenteil von verstaubten Akten und großen Schreibtischen. Das Interface zwischen digitaler und persönlicher Beratung.

Wie können Sie wettbewerbsfähig bleiben?

Unsere Kunden müssen sich in Zukunft noch mehr mit dem klimatischen Wandel, sozialen Unruhen (ausgelöst z. B. durch Pandemien, demographische Veränderungen) oder auch Cyberkriminalität auseinandersetzen, daher sehe ich hier den Bedarf an maßgeschneiderten, aber dennoch flexiblen Spezialprodukten. Es gilt, neben dem nutzerfreundlichen, digitalisierten Geschäft, der „Mensch zu Mensch“-Beratung weiterhin viel Gewicht beizumessen. Persönliche Bereiche benötigen meiner Meinung nach auch persönliche Beratung. Dies erfordert natürlich auch ein hohes Engagement an qualifizierter Fort- und Weiterbildung.

Mag. Ines Rapposch-Hödl



Was ist Ihnen in Ihrer Arbeit wichtig?

Zufriedene Kunden, ein produktives, positives Arbeitsumfeld und ein gutes Netzwerk. Ich habe den Anspruch, meine Kunden bestmöglich zu betreuen. Neben der selbstverständlichen fachlichen Expertise sind mir auch Werte wie Offenheit, Vertrauen und Verlässlichkeit wichtig, die ich in meinen Geschäftsbeziehungen beidseitig wiederfinden möchte. Mit der g&o brokernet habe ich für mich ein Netzwerk gefunden, welches diese Werte auch als Teil seiner Geschäftsphilosophie lebt und zudem modernste IT-Services und laufend praxisrelevante Aus- und Weiterbildungen anbietet.

Simona Thaler (Mag. FH), Akademische Versicherungsmaklerin (WU), Gesellschafterin Assistentin der Geschäftsleitung THALER Versicherungsmakler GmbH

Wie sieht das Versicherungsmaklerbüro der Zukunft aus?

Das lässt sich gut mit einem Wort beschreiben: DIGITAL. Es spiegelt sich im gesamten Verwaltungs-/



Simona Thaler (Mag. FH) Akademische Versicherungsmaklerin (WU)

Vertriebsprozess wider: Papierloses Büro, digitale Unterschrift, Vertrags-/Schadenabwicklung online via Portale/Apps/per E-Mail, etc. Eine qualitativ hochwertige, ehrliche Beratung basierend auf den Bedürfnissen des Kunden bleibt dabei die Kernkompetenz unseres Versicherungsmaklerbüros, das Vertrauen bildet die Grundlage für eine langjährige und gute Kundenbeziehung.

Im Versicherungsmaklerbüro der Zukunft darf Platz für Frauen und Männer in führenden Positionen sein.

Wie können Sie wettbewerbsfähig bleiben?

Wettbewerbsfähig bleiben kann unser Versicherungsmaklerbüro durch Beständigkeit und Nachhaltigkeit.

Durch Digitalisierung und Internet ist der Kunde informierter als früher. Um sich vom Online-Versicherungsabschluss abzuheben, ist es wichtig spezielle Serviceleistungen und individuelle Lösungen anzubieten. Eine persönliche und qualitativ hochwertige Beratung wird bevorzugt, da das Vertrauen in den bekannten Berater und das Gefühl der Sicherheit eine große Rolle spielt.

Die Kooperation mit g&o brokernet hilft uns, Speziallösungen und exklusive Produkte für unsere Kunden sowie den Zugang zu digitalen Dienstleistungen zu erhalten.

Was ist Ihnen in Ihrer Arbeit wichtig?

Am wichtigsten ist mir ein ehrlicher, respektvoller, empathischer und wertschätzender Umgang mit Kunden und Mitarbeitern. Die Kunden und Mitarbeiter sollen sich wohlfühlen. Durch die Zusammenarbeit im Team und gegenseitige Unterstützung kann jeder Mitarbeiter seine Ideen einbringen und sein eigenes Potential voll entfalten. Unsere Mitarbeiter bilden den Grundstein für ein nachhaltig erfolgreiches Unternehmen. Das „Wir“ steht im Vordergrund. Eine klare und offene Kommunikation und eine positive Fehlerkultur haben für mich eine große Bedeutung. Ein Austausch/Netzwerk mit anderen Versicherungsmaklern und die gegenseitige Unterstützung stellt einen großen Benefit für alle dar.

Doris Antoni, Leitung Marketing und Vertrieb g&o brokernet

Was braucht das Versicherungsmaklerbüro der Zukunft?

Das Maklerbüro der Zukunft braucht ein gut funktionierendes Netzwerk. Gerade Frauen bedienen sich viel zu wenig an bestehenden Netzwerken und unterschätzen deren Notwendigkeit oder nehmen sich einfach keine Zeit dafür. Es gibt viel mehr Versicherungsmaklerinnen, als man glaubt, und diese warten oft nur auf einen kleinen Motivationsimpuls von außen. Was es noch braucht, ist eine gut fundierte Ausbildung und ein Augenmerk auf eine umfangreiche IDD-konforme Weiterbildung. Es braucht eine grundsätzliche Verbindung auch zu anderen Versicherungsmaklerinnen und Versicherungsmaklern, um sich bei speziellen Themen fachlich austauschen zu können. In einem Netzwerk wären diese Parameter gegeben.

Wie können Versicherungsmaklerbüros wettbewerbsfähig bleiben?

Wettbewerbsfähig können sie dann sein und bleiben, wenn die Automatisierung und Digitalisierung des eigenen Unternehmens gesichert sind. Die IT und EDV wird das Herzstück des Büros der Zukunft sein. Es muss gewährleistet sein, dass wieder mehr Zeit für den Kunden da ist. Meiner Meinung nach ist es auch sehr wichtig, dass Frau über ihren Bestand die Souveränität behält. Denn der Kunde ist immer Kunde des Versicherungsmaklerbüros und nicht eines Verbundes oder eines Netzwerkes. Das Wissen über die Kunden ist das besonders Schützenswerte in der heutigen Zeit, da benötigt es viel Verstand und auch Mut, um diesen Ansprüchen Genüge zu tun.

Doris Antoni



Was ist Ihnen in Ihrer Arbeit wichtig?

Für mich ist Teamwork ein wichtiges Instrument, um die Arbeit in einem angenehmen Klima erledigen zu können. Motivation muss aus dem Team kommen und nicht von außen verordnet werden, nur dann sind wir zu Höchstleistungen motiviert. Eine positive Grundstimmung jedes Einzelnen und der respekt-

volle und wertschätzende Umgang miteinander ist die Basis für das erfolgreiche Bewältigen der täglichen Herausforderungen.

Alexandra Morocutti, akad. gep. Versicherungskauffrau, die VC Versicherungs Consulting Beratungs GMBH, Fachgruppenausschussmitglied Steiermark

Wie sieht das Versicherungsmaklerbüro der Zukunft aus?

Als Maklerbüro der Zukunft sollte man für jeden Kunden die Lösung und Kommunikationsmöglichkeit anbieten, die gewünscht wird. Es wird in Zukunft viel digital über Apps oder Onlineportale

Alexandra Morocutti, akad. gep. Versicherungskauffrau



laufen, aber es wird sicherlich auch weiterhin Menschen geben, die den persönlichen Kontakt wünschen und schätzen. Die digitalen Abläufe werden uns auch dabei unterstützen, wenn Mitarbeiter nicht mehr aus der nahen Region kommen, und damit vermehrt im Homeoffice arbeiten können. Wir werden durch Automatisierung immer mehr unserer Abläufe online organisieren können

und die Kommunikation mit den Versicherern wird schneller und einfacher funktionieren. Somit bleibt dem Versicherungsmakler in der Zukunft mehr Zeit für seine Kunden und mehr Entlastung bei der Innendienstarbeit.

Wie können Sie wettbewerbsfähig bleiben?

Wettbewerbsfähig bleiben wir damit, dass wir Spezialprodukte entwickeln bzw. anbieten können. Das gelingt uns besonders mit den für uns zur Verfügung stehenden Sonderkonditionen als IGV-Mitglied. Wir müssen am neuesten Stand der Technologie bleiben, vernünftiges, gutes Personal haben, um die Kunden schnellstmöglich bedienen zu können, mit freundlichen und hochqualifizierten Mitarbeitern.

Was ist Ihnen in Ihrer Arbeit wichtig?

Mir ist in meiner Arbeit wichtig, dass es nicht nur ein gutes Arbeitsklima im Büro gibt, sondern dass meine Kunden zufrieden sind. Wichtig ist mir auch immer, up to date zu sein, Fortbildungen zu besu-

chen, neue Systeme kennenzulernen und mich in der Branche umzusehen. Wichtig ist mir neben meiner Arbeit auch meine Tätigkeit als Pferdetrainerin, hier kann ich persönliche Vorlieben mit meinem Beruf verbinden und das macht mich zufrieden und erfolgreich.

Katharina Ilk, LL.M. (WU), Ilk GesmbH

Wie sieht das Versicherungsmaklerbüro der Zukunft aus?

Das Maklerbüro der Zukunft wird in vielen Bereichen digitaler werden. Besonders im Bereich der Massensparten wird eine Veränderung notwendig sein. Der große Wandel durch Regulatorik und Digitalisierung hat auch das Berufsbild des Versicherungsmaklers nachhaltig verändert. Das Einhalten von IDD- und DSGVO-Richtlinien ist eine Belastung der Kapazitäten jedes einzelnen Büros, das ist meiner Meinung nach nur dann möglich, wenn man sich einer Maklervereinigung anschließt. Für Einzelkämpfer wird es ohne die Unterstützung einer Gemeinschaft immer schwieriger werden.

Denn dort wird durch die Vernetzung, durch die gemeinsame IT und EDV und weiteren verfügbaren Unterstützungen der Arbeitsalltag erleichtert. Es muss wieder mehr Zeit für Kunden da sein, denn ich bin überzeugt, dass der persönliche Kontakt zum Kunden weiterhin extrem wichtig ist. Ein direkter Ansprechpartner, der erreichbar ist und entsprechend unterstützen kann, wenn Not an der Frau ist.

Es braucht viel Zeit, um seinen Betrieb trotz rigider Vorschriften effizient und gesetzeskonform zu führen, auch die Weiterbildung und die Information über die Marktangebote benötigt Zeit. Wir müssen einen Weg finden, um für unsere Kunden da zu sein. Ob das digital, mittels App oder persönlich ist, das wird der Weg in die Zukunft sein: Kunden dort abzuholen, wo sie Kontakt mit uns aufnehmen wollen. Man darf auch nicht vergessen, dass das Produkt „Versicherung“ für unsere Kunden ein „low interest“-Produkt bedeutet. Daher müssen wir unsere Kunden überzeugen, dass wir für sie da sind und wir als Vermittler ihres Vertrauens das Beste wollen.

Katharina Ilk, LL.M. (WU)



Wie können Sie wettbewerbsfähig bleiben?

Ich habe keine Sorge über unsere Zukunft, da wir bereits einer Maklervereinigung angehören. Es wird an der Zukunft gemeinsam gearbeitet, damit bleiben wir auch am Markt wettbewerbsfähig. In einer Gemeinschaft ist es natürlich leichter, an Weiterentwicklungen im Produkt- als auch im EDV-Bereich zu arbeiten. Die Vorteile für uns sind auch die Vorteile unserer Kunden sowohl im Produktbereich als auch im Schadensfall.

Was ist Ihnen in Ihrer Arbeit wichtig?

Gegenseitiges Vertrauen, sowohl mit unseren Versicherungspartnern als auch mit unseren Kunden. Der Kunde steht bei uns immer im Vordergrund. Es ist aber auch wichtig, von unseren Versicherungspartnern, den Maklerbetreuern und Innendienstmitarbeitern wertgeschätzt zu werden und mit ihnen auf Augenhöhe zu kommunizieren. Eine partnerschaftliche Art der Zusammenarbeit zum Wohle unserer Kunden.

Nora Wallner, BA ppa. Cebco Versicherungsmakler GmbH

Wie sieht das Versicherungsmaklerbüro der Zukunft aus?

Das Versicherungsmaklerbüro der Zukunft wird von Automatisierung und Digitalisierung geprägt sein. Es wird eine schlankere Verwaltung geben müssen, welches den Versicherungsmakler Zeit für seine Kunden schafft mit einer IDD konforme Verwaltung,

Nora Wallner, BA



einer zeitgemäße IT und EDV. Die persönliche Betreuung, das persönliche Gespräch weit über die „normale“ Versicherungsberatung hinaus wird noch wichtiger werden. Die Kundenbetreuung, aber auch die Schadenbearbeitung wird ein Unterscheidungsmerkmal im Markt sein.

Wie können Sie wettbewerbsfähig bleiben?

Wettbewerbsfähig können wir durch gute umfassende Beratung unserer Kunden bleiben. Damit, dass wir unseren Kunden in Augenhöhe begegnen und Ihnen eine professionelle Schadensabwicklung anbieten. Es ist meiner Meinung nach auch wichtig, sich innerhalb der Branche in einem Netzwerk zu engagieren und

sich mit Experten austauschen zu können. Sich die Marktgegebenheiten genauesten anzusehen, um für seine Kunden immer genauestens informiert zu sein. Aber auch durch Spezialprodukte die uns zu anderen Marktteilnehmern unterscheidet.

Was ist Ihnen in Ihrer Arbeit wichtig?

Mir ist besonders der Kontakt mit unseren Kundinnen und Kunden wichtig. Als zweite Generation in unserem Unternehmen ist für mich die Akzeptanz und das Vertrauen der langjährigen Kundinnen und Kunden von Bedeutung. Aber auch das Arbeiten in einem Team, das ein gewissenhaftes und genaues Arbeiten unterstützt. Die Motivation gemeinsam etwas zu schaffen ist mit ebenfalls sehr wichtig.

Eva Denzel, HDW-Versicherungsmakler GmbH

Wie sieht das Versicherungsmaklerbüro der Zukunft aus?

Immer mehr Menschen in Österreich sind online und dies generationsübergreifend. Der Fokus muss daher auf der Digitalisierung des eigenen Büros und der den Kunden zur Verfügung gestellten Informationstechnologien, und da rede ich nicht von Telefon oder E-Mail, liegen. Der Kunde von heute erwartet sich, dass er jederzeit per Knopfdruck auf Informationen und Dienstleistungen zugreifen kann.

Wie können Sie wettbewerbsfähig bleiben?

Wie schon ein altes Sprichwort sagt: „Wer nicht mit der Zeit, geht mit der Zeit.“

Die Welt ändert sich und wer sich nicht mitändert und dem Geist der Zeit anpasst, bleibt auf der Strecke. Das bedeutet, die Effektivität und Effizienz seines Betriebes zu erhöhen und die Qualität seiner Dienstleistungen zu steigern. Ein probates Mittel um in Zeiten von Internet und anderen Informationstechnologien dem Kunden immer einen Schritt voraus zu sein, ist Weiterbildung und auch die Spezialisierung in einzelnen Sparten. Was der Kunde von heute vom Makler erwartet, ist Kompetenz und Produktwissen. Auch die emotionalen Ebene spielt für die Kundenbeziehung eine große Rolle, das bedeutet stets ein offenes Ohr für die Anliegen der

Eva Denzel



Kunden zu haben, auch wenn diese über eine Betreuung hinausgehen.

Was ist Ihnen in Ihrer Arbeit wichtig?

Zunächst schätze ich an meiner Arbeit den Umstand, dass ich sie in Selbständigkeit ausüben kann, da diese mir Unabhängigkeit und Selbstbestimmung ermöglicht.

Der direkte Umgang mit Menschen macht die Arbeit als Makler zu einer sinnstiftenden Tätigkeit. Versicherungen sind eine komplexe Materie, sie stellen eine stetige geistige Herausforderung dar. Letztendlich möchte ich für meine Kunden da sein und Ihnen ein einzigartiges Service bieten.

Dr. Nora Michtner, Rechtsanwältin und Gesellschafterin von Singer Fössl Rechtsanwälte OG

Die Vergangenheit hat uns leider gezeigt, dass beratende Berufe in der Zukunft immer mehr in die Verantwortung genommen werden, wenn Kunden mit einem Ergebnis subjektiv nicht zufrieden sind. Es ist Usus geworden, einen Schuldigen zu suchen. Umso wichtiger ist es, fachlich am Laufenden zu bleiben, sich fortzubilden und wenn erforderlich, rechtzeitig rechtlichen Rat einzuholen. Wer weiß, dass er/sie nichts falsch gemacht hat, dem wird es leichter fallen, mit solchen Vorwürfen umzugehen.

Mein Beruf als Rechtsanwältin gibt mir nicht nur die Möglichkeit, meine Mandanten zu beraten und bei der Rechtsdurchsetzung zu unterstützen, sondern auch durch meine Vortragstätigkeiten und Publikationen im Versicherungsrecht die Branchenteilnehmer rechtlich auf dem Laufenden zu halten. Gleich-

zeitig ist es für mich selbst eine stetige Fortbildung und ein fachlicher Austausch.

Meine Kolleginnen und ich haben mit „Women in Insurance Austria“ außerdem eine Plattform für Frauen in der Versicherungs(rechts)branche geschaffen, um sich zu vernetzen, durch Vorträge zu aktuellen Themen zukunftsfit zu werden und sich fachlich auszutauschen. Sich vernetzen und auszutauschen ist ein Teil meiner Arbeit, der besonders viel Spaß macht, auch wenn es neben Mandantenbetreuung und Familie oft zeitlich eine Herausforderung ist.

Meine Arbeit ist ein wichtiger Teil meines Lebens, und das nicht nur zeitlich. Ich gehe jeden Tag gerne in meine Kanzlei und freue mich, als Rechtsanwältin im Versicherungsrecht und Gesellschaftsrecht spannende Fälle zu betreuen. Mir macht es Spaß, neue Vortrags- und Publikationsprojekte zu erarbeiten und mein Netzwerk immer mehr zu erweitern. Ich könnte mir keinen anderen Beruf vorstellen. Ich denke, das ist auch eine wichtige Grundlage, um Mandanten bestmöglich zu betreuen. Nur was man gerne macht, macht man auch gut. **M**

Dr. Nora Michtner



*Zum Weihnachtsfest wünschen
wir besinnliche Stunden.
Zum Jahreswechsel Heiterkeit und Frohsinn.
Für das Neue Jahr Gesundheit,
Glück und Erfolg!
Herzliche Weihnachtsgrüße
Das Redaktionsteam*



RSS - ALLES WAS RECHT IST

Mobbing bei der Post – ein Versicherungsfall oder mehrere?

Ein Beamter wird der Post zum Dienst zugewiesen, dort wird er gedrängt, in ein neues Arbeitszeitmodell umzusteigen. Als er dies verweigert, kochen die Gemüter hoch und der Rechtsschutzversicherer muss bemüht werden. Doch die Vielzahl an Verfahren begeistern diesen nicht sonderlich und es stellt sich die Frage, wie lange der Versicherer die Streitigkeiten decken muss.

Der Versicherungsnehmer hat in seiner „Privat-Rechtsschutzversicherung für Nichtselbständige“ unter anderem den Baustein „Arbeitsgerichts-Rechtsschutz“ eingeschlossen. Er begehrt Versicherungsschutz für folgenden Sachverhalt:

Der Antragsteller war Beamter, der mit der Ausgliederung der Österreichischen Post- und Telegraphenverwaltung der Post AG gemäß § 17 PTSG zur Dienstleistung zugewiesen wurde.

Im Zuge von Rationalisierungsmaßnahmen kam es im Jahr 2013 zur Einführung eines neuen Ar-



RSS

Rechtsservice- und Schlichtungsstelle
des Fachverbandes der Versicherungsmakler und
Berater in Versicherungsangelegenheiten

beitszeitmodells. Die der Post dienst-zugewiesenen Beamten wurden fortan bei Mitarbeitergesprächen aufgefordert, in das neue Arbeitszeitmodell umzusteigen. Wer nicht umsteigen wollte, wurde fortan durch verschiedenste Maßnahmen gemobbt. Der Antragsteller wurde im Frühjahr 2016 zum Umstieg aufgefordert. Weil er dem nicht zustimmen

wollte, wurde er mit Weisung vom 14.7.2016 von der Zustellung in seinem angestammten Zustellrayon abgezogen und aufgefordert, ab 19.7.2016 Hilfsarbeiten in der Zustellbasis zu verrichten. Er erhob gegen diese Weisung Rechtsmittel; das Bundesverwaltungsgericht hat in weiterer Folge mit Erkenntnis vom 21.4.2020 festgestellt, dass „die Weisung den Beschwerdeführer in seinen subjektiven Rechten verletzt hat und ihre Befolgung nicht zu den Dienstpflichten gehört.“

Der Antragsteller erkrankte in Folge der Mobbings-

ituation und war ab 24.8.2016 wiederholt im Krankenstand.

Am 7.5.2018 erhielt der Antragsteller die neuerliche Aufforderung, seinen Dienst als fachliche Hilfskraft am 14.5.2018 anzutreten. Er meldete sich wiederum krank, in weiterer Folge wurde ein Verfahren nach § 14 BDG zur Prüfung, ob der Antragsteller dauernd dienstunfähig und daher in den Ruhestand zu versetzen sei, eingeleitet. Die Untersuchung bei der PVA hat jedoch seine Dienstfähigkeit ergeben.

Mit Weisungen vom 6.3.2019 und 2.5.2019 wurde er daher wiederum zum Dienstantritt im fachlichen Hilfsdienst aufgefordert. Eine Fachärztin bestätigte am 7.3.2019, dass der Antragsteller derzeit nicht arbeitsfähig sei, eine dauerhafte Dienstfähigkeit sei nur zu erreichen, wenn er wieder als Briefzusteller arbeiten könne. Er wurde mit Weisungen vom 12.3. und 19.3.2019 zur Untersuchung bei einem Postanstaalstsaltsarzt aufgefordert, der ohne Untersuchung zum Ergebnis kam, dass der Antragsteller dienstfähig sei. Er trat daher am 29.3.2019 den Dienst an, wurde aber heimgeschickt, da der Gebietsleiter über den Dienstantritt nicht informiert war. Am nächsten Arbeitstag, dem 1.4.2019, ging es dem Antragsteller wiederum schlecht, er musste seine Fachärztin aufsuchen, die seine Krankheit bestätigte.

Der Antragsteller remonstrierte sowohl gegen die Weisungen, den Dienst antreten zu müssen, als auch gegen die Weisungen, seine Dienstfähigkeit von einem aus seiner Sicht nicht ausreichend qualifizierten Mediziner feststellen zu lassen. Der Bezug für Mai 2019 wurde einbehalten, der Bezug für April 2019 zurückgefordert.

Der Versicherer gewährte unter diversen Schadenfallnummern Rechtsschutzdeckung für diverse Verfahren, die im Zuge des geschilderten Sachverhalts geführt wurden, so auch für das bereits zitierte Verfahren, in dem die Rechtswidrigkeit der Weisung

vom 14.7.2016 festgestellt wurde. Daneben gewährte die Antragsgegnerin unter anderem auch Deckung für ein Amtshaftungsverfahren wegen der Vorgehensweise der Dienstbehörde, für das Verwaltungsverfahren zur Feststellung der Urlaubsansprüche des Antragstellers sowie für die Verfahren zu den „Pensionierungsversuchen“ der Dienstbehörde. Er verweigerte jedoch die Deckung für die Verwaltungsverfahren betreffend die Weisungen vom 2.3.2019, 6.3.2019 und 2.5.2019, mit denen der Antragsteller zum Dienstantritt aufgefordert wurde. Der Schadenfall sei aufgrund der Auflösung des Versicherungsvertrages per 15.11.2018 als nachvertraglich zu qualifizieren.

Der Versicherungsnehmer und sein Versicherungsmakler argumentierten jedoch, dass es sich um einen einheitlichen Schadenfall handle und daher der erste Verstoß für die Beurteilung herangezogen werden müsse.

Die Schlichtungskommission nahm dazu (auszugsweise) wie folgt Stellung:

Art 2 Pkt. 4 ARB stellt klar, dass in dem Fall, in dem der Rechtsverstoß kürzere oder längere Zeit andauert, der Versicherungsfall mit dem Beginn des jeweiligen Zeitraums eintritt. Bei solchen Dauerverstößen beginnt der Versicherungsfall mit dem Eintritt des Zustands oder in dem Moment, in dem der Versicherungsnehmer oder sein Gegner die Möglichkeit erlangt, den Zustand zu beseitigen; der Zeitpunkt der Beseitigungsaufforderung ist ohne Bedeutung (vgl 7 Ob 32/18h mwN).

War nach der Sachlage schon beim ersten Verstoß mit weiteren gleichartigen Verstößen zu rechnen, liegen in der Regel nicht mehrere selbständige Verstöße, sondern es liegt ein einheitlicher Verstoß im Rechtssinn vor. Dies kann sowohl bei vorsätzlichen Verstößen der Fall sein, bei denen vom Willen des Handelnden von vornherein der Gesamterfolg um-



R+V Forderungen absichern.

Jede Zahlung eines Kunden kann Ihr Unternehmen selbst schnell in Bedrängnis bringen.

Sichern Sie Ihre Forderungen ab mit der Warenkreditversicherung von R+V!

Jetzt Prämie online berechnen und Angebot inklusive Antragsunterlagen direkt downloaden:

www.tarifrechner-ruv.at

Niederlassung
Österreich



fasst ist und auf dessen „stoßweise Verwirklichung“ durch mehrere gleichartige Einzelhandlungen der Wille gerichtet ist, wie auch bei Fällen gleichartiger fahrlässiger Verstöße, die unter wiederholter Außerachtlassung derselben Pflichtenlage begangen werden (RS0111811). Bei mehreren Verstößen gegen gesetzliche oder vertragliche Pflichten kommt es dabei darauf an, ob schon der erste Verstoß, für sich allein betrachtet, nach der Lebenserfahrung geeignet war, den Rechtskonflikt auszulösen, oder zumindest noch erkennbar nachwirkte und den endgültigen Ausbruch der Streitigkeit nach dem Vorliegen eines oder mehrerer weiterer Verstöße noch mitauslöste, sohin „adäquat kausal“ war (RS0114001 [T3]). Die Zusammenfassung mehrerer zeitlich und ursächlich zusammenhängender Versicherungsfälle zu einem einheitlichen Versicherungsfall ist dann gerechtfertigt, wenn mehrere Versicherungsfälle einem Geschehensablauf entspringen, der nach der Verkehrsauffassung als ein einheitlicher Lebensvorgang aufzufassen ist (vgl. RS 0111811 [T5]). Handelt es sich um rechtlich unselbständige Verstöße, die sich als Teil eines einheitlichen Gefahrverwirklichungsvorgangs darstellen, dies ist insbesondere dann der Fall, wenn rückblickend schon beim ersten Verstoß mit weiteren gleichartigen Verstößen zu rechnen war, liegt ein einheitlicher Verstoß vor, der einem Dauerverstoß gleichgestellt ist (Cornelius-Winkler in Harbauer Rechtsschutzversicherung 9 § 4 ARB 2010 Rn 166).

(...) Ist jedoch kein einheitliches Verstoßverhalten des Schädigers erkennbar, handelt es sich bei den einzelnen schädigenden Verhalten jeweils um einen rechtlich selbständigen Verstoß. Die Beweislast für den Eintritt des Versicherungsfalls im versicherten Zeitraum in einem solchen Fall trifft den Versicherungsnehmer (RS0111811).

Aus dem vom Antragsteller geschilderten, an sich unbestritten gebliebenen Sachverhalt ist abzuleiten, dass sein Dienstgeber seit 2016, beginnend mit der Weisung vom 14.7.2016, immer wieder versuchte, ihn aus dem Zustelldienst entfernen und stattdessen zu Hilfsarbeiten in der Zustellbasis heranzuziehen oder überhaupt in den Ruhestand zu schicken, wobei der Antragsteller in diesem Zusammenhang auf Betreiben des Dienstgebers auch wiederholt zu ärztlichen Untersuchungen aufgefordert wurde. All diese Weisungen und Aufforderungen zeigen, dass der Dienstgeber über Jahre hindurch versuchte, den Antragsteller zumindest als Postzusteller oder überhaupt als Dienstnehmer loszuwerden, und dies während

des gesamten Zeitraums, in dem das Verwaltungsverfahren betreffend die Weisung vom 14. 7.2016, die erste diesbezügliche Maßnahme, anhängig war und obwohl noch keine rechtskräftige Entscheidung über die Rechtmäßigkeit der Weisung vorlag. Dieses Bestreben des Dienstgebers begann mit dieser Weisung und setzte sich über die Jahre hindurch fort, wie insbesondere die von ihm geschilderte Aufforderung vom 7.5.2018, die jener aus dem Jahr 2016 entsprach, zeigt. Diese beiden gleichartigen, denselben Bestrebungen des Dienstgebers entspringenden Weisungen lagen unstrittig jeweils innerhalb des versicherten Zeitraums. Spätestens aufgrund der abermaligen Aufforderung, vom Postzusteller zu einer Tätigkeit als Hilfskraft zu wechseln, die trotz des laufenden Verfahrens zur Prüfung der Rechtmäßigkeit eine Wiederholung der angefochtenen Weisung darstellte, war damit zu rechnen, dass der Dienstgeber ohne Rücksicht auf das noch offene Verwaltungsverfahren auch weiterhin alles daransetzen werde, den Antragsteller von seinem angestammten Arbeitsbereich oder überhaupt vom Arbeitsplatz bei der Post zu entfernen. Diesem ganz offensichtlichen Ansinnen des Dienstgebers dienten auch die mehrfachen Weisungen im Jahr 2019, die zum Teil genau den Weisungen aus den Jahren 2016 und 2018 entsprachen.

Dies gilt insbesondere auch für die Weisung vom 6.3.2019, die die Antragsgegnerin in ihrer Äußerung konkret anführt. Es ist zwar richtig, dass der zeitliche Abstand zur Weisung vom 14.7.2016 mehr als 2 ½ Jahre beträgt. Die Weisung vom 6.3.2019 setzte aber bloß den Trend fort, der sich schon 2016 abzeichnete und der spätestens durch die weiteren Weisungen im Jahr 2018 klar zutage trat. Dass weitere derartige Versuche des Dienstgebers folgen werden, falls und so lange die Versetzung oder Pensionierung des Antragstellers scheitern wird oder zumindest so lange, bis eine rechtskräftige Entscheidung über die Rechtmäßigkeit derartiger Weisungen ergeht, lag damit auf der Hand. Die Weisungen einschließlich jener vom 6.3.2019, die die Antragsgegnerin als rechtlich selbständigen Verstoß ansieht, entspringen entgegen dieser Ansicht in nahezu typischer Weise einem einheitlichen Lebenssachverhalt. Die mehreren gleichartigen Einzelhandlungen wurden unter wiederholter Außerachtlassung derselben Pflichtenlage begangen. Es handelt sich daher um einen im Sinn der Rechtsprechung und Lehre einheitlichen Verstoß, sodass der Umstand, dass die 2019 erteilten, in dieselbe Richtung wie die früheren Weisungen und Aufforderungen zielenden Weisungen außerhalb des versicherten Zeitraums liegen, an der Deckungspflicht der Antragsgegnerin nichts ändert. Aufgrund des deutlich erkennbar einheitlichen Verstoßverhaltens stellt sich die Frage der Beweislast nicht. Daher war die Deckung zu empfehlen.

(RSS-0003-21 = RSS-E 57/21)

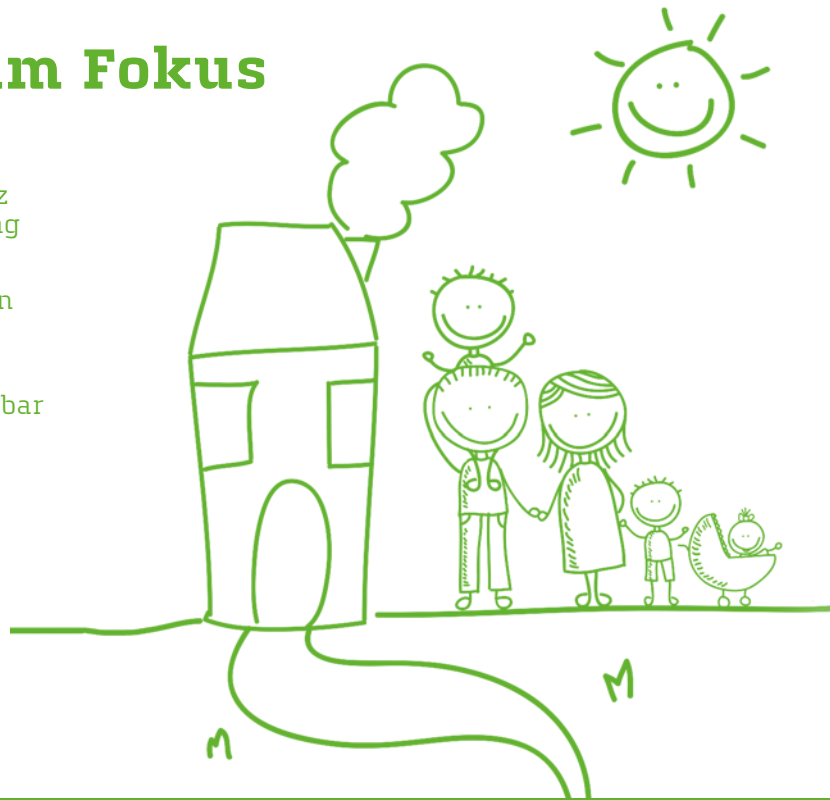
Kontakt zur Rechtsservice- und Schlichtungsstelle (RSS)

Stubenring 16/7 | 1010 Wien
+43 5 90 900 5085
schlichtungsstelle@ivo.or.at



Deine Privatkunden im Fokus

- **Eigenheim-Versicherung:**
Statt festgelegter Höchsthaftungssumme Ersatz des ortsüblichen Neubauwertes zum Schadentag
- **Haushalt-Versicherung:**
Rundumschutz mit speziellen Zusatzdeckungen in der Privathaftpflicht-Versicherung
- **Naturkatastrophendeckung:**
Gebäude und Inhalt sind bis zu 100% versicherbar
- **Elektronik-Versicherung:**
Umfassend geschützt, von der Haustechnik bis zur PV Anlage
- **Fahrrad-Versicherung:**
Maßgeschneiderter Schutz für alle Fahrräder



**Alles aus einer Hand,
alles in einer Polizza!**

www.vereint.versicherung



seit 1798



seit 1851



seit 1788



seit 1922



**729 Jahre
Erfahrung und Leidenschaft der Gesellschafter
sicher vereint**

Bis heute leben wir die traditionellen Werte und Tugenden unserer Gründerväter:
Ehrlichkeit, Hausverstand, Verlässlichkeit und Handschlagqualität.
Ergänzt mit der notwendigen Fachkompetenz für unsere schnelllebige Zeit!
Jeden Tag freuen wir uns auf den persönlichen Kontakt mit unseren Partnern und Kunden.
Dabei ist uns eine wertschätzende Begegnung auf Augenhöhe wichtig. Mit dir gemeinsam
versprechen wir deinen Kunden eine dauerhafte und exzellente Dienstleistungsqualität
mit persönlichen Begegnungen und Gesprächen.

Interessiert? Frag uns doch einfach!

UNSERE VISION

Ingo Hofmann, CEO Merkur Versicherung AG, im Gespräch über Paradigmenwechsel, Personensparten und Synergien.

Die Merkur Versicherung hat heuer die NÜRNBERGER Versicherung in Österreich gekauft. Mitte Oktober wurde die Verschmelzung auch sichtbar. Was waren die Beweggründe dieses Schrittes?

Es sind zwei Welten, die sich gesucht und gefunden haben.

Hofmann: Es sind zwei Welten, die sich gesucht und gefunden haben. Aus Sicht der Merkur Versicherung hat die Nürnberger Versicherung die Expertise, die uns noch gefehlt hat, um uns zur ersten Wahl bei der Absicherung Mensch zu machen. Das ist unsere Vision – der erste Ansprechpartner am Markt zu sein, der einem einfällt, wenn man an die Absicherung der Menschen denkt. Warum erste Wahl? Der Anspruch ist da, und man muss immer darauf achten, einen Schritt weiterzugehen. Das Puzzleteil der Nürnberger Versicherung hat uns noch gefehlt. Es wird sicherlich einige Bereiche geben, technisch und prozessual, wo wir noch einiges bewältigen werden müssen, aber die Vorteile überwiegen. Die Synergien sind klar erkennbar. Die Merkur Versicherung hat ca. 500.000 Gesundheitskunden,

aber wir haben keine Personenkunden, wir möchten bei unseren Kunden dieses Verständnis erzeugen.

Was wird sich für Vertriebspartner und Kunden ändern, welche Synergien gibt es?

Hofmann: Für unsere Vertriebspartner ändert sich dadurch nichts. Vielmehr können sie auch künftig auf unsere Markenwerte vertrauen: auf ausgezeichnete Produktlösungen, exzellente Services und ein großartiges Team. Deutlich erweitert wird künftig das Produktangebot.

Welche Produkte werden durch die neue Merkur Lebensversicherung nun möglich, wo will sich das Unternehmen platzieren?

Hofmann: Die Merkur Lebensversicherung gilt als Spezialist in der Berufsunfähigkeitsversicherung und ist Pionier in der Fondsgebundenen Lebensversicherung in Österreich. Für die Zukunft sind auch interessante Paketlösungen aus beiden Welten denkbar, etwa im Bereich BU, Gesundheits- oder Pflegeversicherung.

Versicherungsvertrieb in einer sich wandelnden Zeit, wie sehen Sie die Zukunft des Vertriebes?

Hofmann: Ob persönliche Beratung oder Onlineabschluss – es ist sicherlich nicht pauschal zu beantworten. Wir erleben im Moment einen kompetitiven Markt, Vergleichsportale bieten Produkte an, wo persönliche Beratung nicht mehr wichtig ist, aber dafür die Empfehlung des Produktes von anderen Usern. Der Kunde bewertet nicht das Produkt im Einzelnen, sondern den Prozess des Abschlusses. Bei komplexeren Produkten im Bereich der Personenversicherung sind wir gefordert, individuelle Lösungen anbieten zu können. Kundenbedürfnisse müssen individueller und besser abgebildet werden. Eine persönliche Beratung wird meiner Meinung nach auch auf längere Sicht in komplexen Produktbereichen bestehen. Einen Paradigmenwechsel sehe ich noch nicht, alle großen Veränderungen passieren immer in Schritten von zehn Jahren. Das ist sowohl im technischen Bereich als auch in der Versicherungswirtschaft so, und ich sehe noch keine rasante Veränderung.





Wie sehr müssen sich die Versicherungsprodukte der Zukunft verändern?

Hofmann: Versicherungsprodukte müssen modularer werden. Die Bestandteile von Versicherungsprodukten müssen wie in einem modernen großen Supermarkt modular in den Regalen liegen. Jeder Kunde geht mit dem gleichen Einkaufswagen hinein und kommt mit einem anderen Warenkorb am Ende zurück. Es stehen alle Bestandteile zur Verfügung, aber jeder entscheidet selbst, welche Produktteile er auswählt.

Nehmen wir die Krankenversicherung als Beispiel, bei einer privaten Krankenversicherung möchte sich der Kunde nicht in ein System begeben, wo entschieden wird, wer ihn wo und vor allem wann behandelt. Der Grund, warum Kunden sich für eine private Krankenversicherung entscheiden, ist, dass sie selbst bestimmen können, die bestmögliche Behandlung in den von ihnen gewählten Rahmenbedingungen zu erhalten.

Versicherungsberatung // muss einen Expertenstatus erreichen, auf derselben Augenhöhe wie Steuerberater und Anwalt, mit der Selbstverständlichkeit der Vergütung.

beratung ändern, sowohl auf Seiten des Vertriebes als auch auf Seiten der Konsumenten. Versicherungsberatung muss einen Expertenstatus erreichen, auf derselben Augenhöhe wie Steuerberater und Anwalt, mit der Selbstverständlichkeit der Vergütung. Das würde auch jeder Provisionsdebatte den Grund nehmen. Im angelsächsischen Markt funktioniert das bereits, warum nicht auch bei uns?

Die Versicherungsbranche schreibt sich auf ihre Fahne, digital zu sein, wie sehen Sie das und stimmt das überhaupt?

Hofmann: In der Versicherungswirtschaft wurden in den letzten Jahren zahlreiche Prozesse digitalisiert – sowohl im internen Bereich als auch im Vertrieb. Gerade die Corona-Jahre haben uns gezeigt, dass wir



in diesem Bereich in unserer Branche recht gut aufgestellt sind. Diese Entwicklung wird in den nächsten Jahren noch weiter voranschreiten. Aus meiner Sicht geht es dabei aber nicht um das Ziel, „digitalisiere, was sich digitalisieren lässt“, sondern darum „digitalisiere dort, wo es Sinn macht“. Für uns bedeutet es, dort, wo wir unseren Kunden und Vertriebspartnern einen Nutzen bereiten können. Ich gebe Ihnen ein Beispiel: Wir haben vor Kurzem ein Modul für die Gesundheitsprüfung, das direkt im Angebots- und Antragsprozess integriert wurde, eingesetzt. Damit wird die Durchführung nicht nur wesentlich schneller, sondern für den Berater auch deutlich einfacher. Der Kunde erfährt sofort die endgültige Prämienhöhe und muss nicht auf eine Änderungspolizze warten. Wir sehen uns als Innovationsführer und Digitalisierung spielt für uns eine wichtige Rolle, die Herausforderung dabei ist, die Ansprüche unserer Kunden ernst zu nehmen und sie entlang der Customer Journey bei ihrem Weg zu begleiten.

Wir sehen uns als // Innovationsführer und Digitalisierung spielt für uns eine wichtige Rolle, die Herausforderung dabei ist, die Ansprüche unserer Kunden ernst zu nehmen und sie entlang der Customer Journey bei ihrem Weg zu begleiten.

Danke für das Gespräch.

M



Jetzt oder nie!

Machen Sie Ihre **Befähigungsprüfung zum Versicherungsmakler!**



UNSER KURS

„Aktuelles Wissen für den Versicherungsmakler von heute und morgen“ bietet Ihnen die optimale Prüfungsvorbereitung!

Der Kurs findet vom **24.3. bis 26.5.2023** jew. Fr & Sa (ausgenommen 7.4. und 8.4.23) statt.



DETAILS UND ANMELDUNG

www.wiener-versicherungsmakler.at



KONTAKT FÜR FRAGEN

Fachgruppe Versicherungsmakler
der Wirtschaftskammer Wien
T 01/51450-3752
E dieVersicherungsmakler@wkw.at

**JETZT
GLEICH
ANMELDEN**



VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT: COMEBACK IM DIGITALEN ÖKOSYSTEM

Die heimische Versicherungswirtschaft steht vor einem echten Quantensprung. Vermehrter Beratungsbedarf trotz Fachkräftemangel, zunehmende Vergleichbarkeit bei sinkenden Margen und KI-gesteuerte Schadensabwicklung über Online-Formulare haben den Druck zur Optimierung von Prozessen und Abläufen dramatisch erhöht. Vernetzte Ökosysteme könnten ein Ausweg sein. Doch was ist dran an dieser Strategie?

**von Martin Müller, Competence Center Insurance
Managementberatung Horváth**

Plattformanbieter wie Amazon und Co. transformieren ganze Branchen, schaffen alternative Produkt- und Serviceerfahrungen und sorgen so für wachsende Kundenansprüche. Damit entstehen Plattformen, bei denen die Branchengrenzen zunehmend verschwimmen und spezialisierte Angebote in attraktive Angebotsbündel zusammengefasst werden. In der Versicherungsbranche ist noch unklar, welche Rolle Ökosysteme künftig spielen sollen und wie die dafür erforderliche Vernetzung unterschiedlicher Akteure funktionieren soll.

Sicher ist, dass sich die Kundenerwartungen und Kanalpräferenzen verändern und die digital gestützte Beratung an Bedeutung gewinnt. Diese Entwicklung führt unweigerlich dazu, dass tradierte Strukturen und Prozesse, historisch gewachsene IT-Landschaften und manuelle Arbeitsvorgänge an der Kundenschnittstelle zum Auslaufmodell werden. Hinzu kommt ein oftmals personell überalterter Vertrieb, der das siloartige Produkt- und Spartendenken kaum überwinden kann.

Profit-Pools als Chance

Es ist keine Neuigkeit, dass es im umkämpften Versicherungsmarkt immer schwerer wird, mit den gängigen Versicherungsprodukten attraktive Prämienrenditen zu erwirtschaften. Dank der Aggregatoren und digitalen Makler sind Produkte und Konditionen stets vergleich- und austauschbar. Und neue Wettbewerber besetzen stets die attraktiven Teile der Wertschöpfungskette. Dafür gehen sie neue Wege und denken digital und end-to-end, ohne sich mit Altlasten zu mühen.

Das deutsche InsurTech-Startup wefox etwa erreichte schon 2019 eine Bewertung von über einer Milliarde US-Dollar. Auch wenn es eine Konsolidierung am Markt gibt, unterstreichen solche Newcomer den Handlungsdruck für etablierte Versicherer. Hinzu kommt, dass auch branchenfremde Techunternehmen den Markt evaluieren. Die britische Supermarktkette Tesco kündigte beispielsweise vor kurzem an, eigene Haus- und Autoversicherungen anbieten zu wollen.

Eine weitere Entwicklung ist die Verlagerung des Versicherungsabschlusses hin zum Point of Sale (POS) eines zugrundeliegenden Produkts, etwa zum Auto-, Fahrrad- oder Handykauf. So werden bereits

Bündelungen wie Wohngebäudeversicherungen zum Hauskredit, oder die Garantieverlängerung zum neuen Fernseher angeboten. Wenngleich die persönliche Beratung nicht sofort an Relevanz verliert, so zeigt dies dennoch, dass die traditionellen Vertriebswege zunehmend unter Druck geraten und Kunden ihre Kaufentscheidung eben dort treffen, wo das Produkterlebnis stattfindet.

Interdisziplinäre Profit-Pools sind für Versicherer ein Ausweg. Zuerst einmal bedeutet mehr Kontakt auch mehr Wahrnehmung beim Kunden. Wer seine bewährten Vertriebswege mit neuen Kanälen ergänzt, wird neue Kunden gewinnen. In der Fähigkeit zur Vernetzung liegt zudem erhebliches Neugeschäft: Ein am Kunden ausgerichtetes Ökosystem, das Mehrwerte bietet, sichert nicht nur den eigenen Bestand, sondern erschließt neue, junge und attraktive Kundengruppen.

Neues Wachstum mit Vernetzung

Der weltgrößte Versicherer, die chinesische Ping An, hat mit Prämieinnahmen von rund 100 Mrd. Euro pro Jahr das geschafft, wovon die Versicherungsbranche hierzulande nur träumen kann. Ping An bietet das gesamte Produktspektrum sowie sämtliche Geschäftsvorfälle voll bzw.überwiegend digital an. Zudem sind seine Ökosystem-Angebote über Tochterunternehmen, Partner und Kooperationen mittlerweile fixer Bestandteil vieler Lebensbereiche wie Banking, Mobilität, Gesundheit, Lifestyle, Wohnen und Bildung.

Beispiel Gesundheit: Hier bietet die Insurance-Gruppe eine Vielzahl von Services an, darunter „Ping An



Martin Müller

Good Doctor“, mit mehr als 250 Millionen Nutzern die größte Telemedizin-Plattform der Welt. Hinzu kommen eigene Klinikplattformen, die IT-Services und Infrastruktur für Privatkliniken anbieten. Durch die millionenfache Nutzung erhält Ping An einen tiefen Einblick in die Bedürfnisse verschiedener Kundengruppen

und dadurch neue Chancen zu verbessertem Leistungsmanagement.

Ein so breit akzeptiertes und etabliertes Ökosystem wäre in der DACH-Region zwar kaum denkbar, aber warum sollten sich Versicherer neben dem „klassischen Geschäft“ nicht auch in anderer Weise beim Kunden als „unentbehrlich“ positionieren und die Kundeninteraktion steigern? Hiesige Versicherer versuchen sich so bereits jetzt an „pointierten Ökosystem-Ansätzen“.

Pointierte Lösungsansätze

Im Bereich Mobilität hat sich der Rückversicherer Swiss Re im Vorjahr mit Daimler zusammengetan und in Berlin das Gemeinschaftsunternehmen Movinx gegründet. Die zwei Unternehmen wollen ihre jeweilige Branchenkompetenz bündeln, um die haus-eigene Kfz-Versicherung am Daimler POS anbieten zu können, andererseits aber auch um Themen wie „autonomes Fahren“, Fahrassistenzsysteme oder neue Mobilitätsgeschäftsmodelle adressieren zu können. Den Bereich Gesundheit bespielt derzeit AXA am besten. Mit dem „ActiveMe“-Tarif stellt der Versicherer seit 2019 ein umfangreiches PKV-Gesamtpaket bereit, abrufbar über das Online-Portal „Meine Gesundheit“. Es umfasst neben papierlosen Abrechnungen u.a. eine Gesundheitsakten- und Terminmanager-Applikation des Partners TeleClinic, darüber hinaus Vorsorgetipps und Gamification/Verhaltensboni, beispielsweise für Nichtraucher oder Fitnessbegeisterte. Den europaweit vielschichtigsten Ökosystem-Ansatz für den Lebensbereich Home verfolgt die Schweizer Baloise Versicherung. Mit dem Ziel, das Leben der Kunden einfacher und bequemer zu gestalten (Simply Safe), steigt der Versicherer derzeit parallel in gleich mehrere Lebensbereiche ein, investiert und inkubiert, akquiriert oder entwickelt selbst, bzw. in Partnerschaft. Gleich 50 Initiativen gibt es bereits,

wefox for free

Raus aus der Steinzeit.
Rein in die digitale Zukunft.



Partner werden.
Software kostenlos nutzen.



wefox

mit Namen wie Devis, Bubblebox, Batmaid oder Houzy.

Ursprünglich in die neue Lebenswelt Home eingestiegen ist Baloise mit dem Kauf der Schweizer Umzugsplattform MOVU im Jahr 2017. Kunden können dort im Zuge ihrer Umzugsplanung gleich die passende Hausratversicherung abschließen – mit dem Clou: Entpuppt sich die Wohnung direkt zu Beginn als Fehlschlag, übernimmt Baloise die Kosten des erneuten Umzugs.

Netzwerkfähigkeit als Voraussetzung

Wie anderswo auch hier: Ein klar definiertes, strategisches Zielbild ist die Voraussetzung, um im Sinne des angestrebten Kundenmehrwerts die richtigen Entscheidungen zu treffen, die richtigen Partner zu finden, geeignete Joint-Ventures zu schließen, gute Akquisitionen zu tätigen. Nicht weniger kritisch für den Erfolg ist die technische Fähigkeit neu hinzugekommene Services und Angebote reibungslos in die bestehende Infrastruktur des Ökosystems einzubetten.

Hauptaugenmerk liegt immer auf der Integrationsfähigkeit der jeweiligen Partner sowie der Faktor „Time-to-Market“, um das neu geschaffene Produkt zeitnah in den Markt zu bringen und sich somit einen Vorteil gegenüber Wettbewerbern zu sichern. Tech-getriebene Player wie ELEMENT oder KASKO bieten so etwa API-fähige Komplettlösungen als White-Label-Option oder docken als Schnittstellenintermediär dort an, wo sich die „neue“ und „alte“ Welt noch nicht vollständig verträgt.

Auch im Schadenmanagement sind innovative Anwendungsfälle denkbar, bei denen Versicherungen auf spezialisierte Dienstleister setzen, z.B. die Einbindung von KI-Systemen, Dokumenten- und Bildforensik sowie Plausibilitätsüberprüfungen. Die Auswertung erfolgt über API-Schnittstellen von spezialisierten Anbietern in Echtzeit. So lässt sich die Bearbeitungszeit von Schadenfällen deutlich reduzieren und die Genauigkeit der Entscheidung über Schadenleistung oder Ablehnung steigern.

Sensoren und IoT sind weitere zentrale Stellhebel der Netzwerkfähigkeit und ermöglichen neue Kundenerlebnisse in den Bereichen Smart Home, eHealth, Telematik oder eMobility. Doch damit das Potenzial der Schnittstellen zum Tragen kommt, ist es für Versicherer unerlässlich, einige Hausaufgaben zu erledigen. Um Anfragen externer Partner rasch beantworten zu können, benötigen Versicherungen eine passgenaue Governance und standardisierte Prozesse.

Standardisiertes Partnermanagement

In der Praxis hat sich der Aufbau einer eigenen Organisationseinheit zum Partnermanagement bewährt: So kann die Ansprache, Auswahl, Anbindung und

Betreuung von Partnern aus einer Hand erfolgen. Auch die Fähigkeiten der Mitarbeiter in der Organisation sind dabei neu auszurichten.

Eine stärkere Zusammenarbeit mit externen Partnern erfordert ein anderes Mindset und eine andere Art der Lösungserarbeitung.

Interdisziplinäre Teams zwischen Technologie-, Betriebsorganisation und Fachbereichen können bei der forcierten Entwicklung von Kundenlösungen mitwirken und gezielt Fähigkeiten aufbauen, die es ermöglichen mit externen Dienstleistern zusammenzuarbeiten. Dafür bedarf es neuartiger Eignungsprofile und anderer Arbeitsweisen (z.B. Rapid Prototyping, agile Teams) und eine Firmenkultur, die Experimente und auch Fehler zulässt. Das Thema Netzwerkfähigkeit hat somit auch eine signifikante Change-Komponente.

Die Netzwerkfähigkeit ist also das zentrale Erfolgskriterium für den Aufbau eines digitalen Ökosystems des Versicherungsunternehmens, die passende Rolle somit eng mit dieser Netzwerkfähigkeit verknüpft. Die Rolle des Orchestrators macht es Versicherungsgesellschaften dabei möglich, ihre Kunden end-to-end zu begleiten und somit auch tiefgehend zu verstehen. Sie erfordert jedoch eine hohe Kontaktfrequenz, den entsprechenden Kundenzugang, sowie die Fähigkeit sich im Wettstreit mit digitalen Playern behaupten zu können.

Aber auch die Möglichkeit von Versicherungen, sich auf Plattformen anderer Partner zu integrieren und dort ihre Produkte anzubieten, hat ihren Charme. Zwar gibt der Versicherer dabei ein Teil des Einflusses auf die Kundenschnittstelle ab, erhält dafür jedoch Zugang zu neuen Kundengruppen und vermindert so die Abhängigkeit seiner bestehenden Vertriebswege. Je flexibler Versicherer dabei sind, desto modularer und nahtloser ist die integrierte Lösung für den Kunden.

Fazit

Nicht die Rolle des Versicherers im Ökosystem ist per se entscheidend über Erfolg und Misserfolg, sondern seine Netzwerkfähigkeit und das kundenzentrierte Angebot bzw. der damit verbundene Mehrwert. Daher besteht der wichtigste Schritt für Versicherungen darin, ihre Geschäftsmodelle an eine kollaborative und digital vernetzte Wirtschaft anzupassen. Geschieht dies nicht, ist die Frage nach der Rolle der Versicherung im digitalen Ökosystem obsolet. In diesem Fall werden andere Anbieter die Rolle klassischer Versicherer übernehmen.

Martin Müller ist Leiter des Competence Centers Insurance bei der Managementberatung Horváth & Partners in München und Wien. Er unterstützt Versicherungsunternehmen bei Transformationsvorhaben entlang der gesamten Wertschöpfungskette.



Wir leben vollen Fokus.



Günther Sauberer, Verkaufsleiter Partnervertrieb in Niederösterreich und leidenschaftlicher Golfspieler

Was die ExpertInnen der Wiener Städtischen auszeichnet?
Dass sie im Beruf genau das ausleben können, was sie privat
ausmacht. So wie Günther Sauberer, der auf dem Arbeits-
und Golfplatz immer das Wesentliche im Blick hat.
Mehr auf [wienerstaedtische.at/vertriebspartner](https://www.wienerstaedtische.at/vertriebspartner)

Ihre Sorgen möchten wir haben.

WIENER 
STÄDTISCHE
VIENNA INSURANCE GROUP



Dr. Klaus Koban, MBA, Mag. Therese Frank, LL.M., Dr. Clemens Völkl, Dr. Arlinda Berisha, LL.M. Univ.-Prof. Dr. Viktoria Weber, Univ.-Prof. Dr. Helmut Heiss, Dr. Isabel Pinegger, Prof. Mag. Erwin Gisch, MBA

NACHLESE

Bereits zum 8. Mal veranstaltete das Department für Rechtswissenschaften und Internationale Beziehungen in Kooperation mit dem Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten der Wirtschaftskammer Österreich das Kremser Versicherungsforum.

Nach zwei Jahren im virtuellen Raum fand es am 8. November 2022 wieder an der Universität für Weiterbildung Krems statt. Die Themen reichten von Organ-Haftpflichtversicherung und Wirtschaftsstrafrecht über Aspekte der Rechtsschutzversicherung und aktueller Judikatur zu Rechten und Pflichten der Versicherungsmakler bis zum Social-Media-Versicherungsvertrieb.

Rund 160 Teilnehmer aus Österreich und Deutschland fanden sich in Krems zusammen, um sich mit aktuellen Fragestellungen des Versicherungsrechts, vorgetragen von renommierten Expertinnen und Experten, zu beschäftigen. „Nach zwei Jahren Kremser Versicherungsforum im Online-modus habe ich mich sehr über das zahlreiche Erscheinen der Teilnehmer gefreut. Das nach wie vor hohe Interesse bestätigt die Wichtigkeit des Austausches zwischen Wissenschaft und Praxis, um die versicherungsrechtlichen Kenntnisse auf dem neuesten Stand zu halten sowie das berufli-

che Netzwerk zu erweitern“, so die Organisatorin des Forums, Dr. Arlinda Berisha, LL.M. vom Fachbereich Versicherungsrecht. Sie übernahm gemeinsam mit Univ.-Prof. Dr. Viktoria Weber, Vizerektorin für Forschung und nachhaltige Entwicklung der Universität für Weiterbildung Krems, Begrüßung und Eröffnung des Versicherungsforums.

Vizerektorin Weber unterstrich die Relevanz des Forums als Plattform für den Wissens- und Erfahrungsaustausch zwischen den Experten aus Wissenschaft und Pra-

Dr. Arlinda Berisha, LL.M.





Dr. Clemens Völkl

...is. Zudem betonte sie die führende Rolle des Departments für Rechtswissenschaften und Internationale Beziehungen im Bereich versicherungsrechtlicher Weiterbildungslehrgänge.

D&O-Versicherung und Direktklage im Versicherungsrecht

Fragen der D&O-Versicherung (directors and officers liability insurance) ging Dr. Clemens Völkl, Rechtsanwalt in Wien, nach. Er thematisierte vorvertragliche Anzeigepflichten gegenüber dem Versicherer, den Versicherungsfall samt Schadensmeldung sowie die Abtretung des Freistellungsanspruches in Innenhaftungsfällen. Konkret besprach er unter anderem die zahlreichen potenziellen Interessenskonflikte bei D&O-Versicherungen, Besonderheiten beim Wechsel des Versicherers und Serienschadensklauseln. Univ.-Prof. Dr. Helmut Heiss, Ordinarius an der Universität Zürich und Rechtsanwalt, setzte sich mit der Direktklage im österreichischen und schweizerischen Recht auseinander. Dabei legte

Prof. Mag. Erwin Gisch, MBA



Univ.-Prof. Dr. Helmut Heiss

er eine Typisierung dar: das umfassende Direktklagerecht wie in der Schweiz, die Direktklagemöglichkeit bei allen Pflichtversicherungen wie in Finnland und die Direktklage in der Kfz-Haftpflichtversicherung wie in Österreich. Er erläuterte die Genese der Direktklage in der Schweiz, die aus einem langwierigen Ringen zwischen National- und Ständerat hervorging.

Spezialfragen der Rechtsschutzversicherung

Ausgewählten Themen im Regime des zeitlichen Geltungsbereichs der Rechtsschutzversicherung widmete sich Prof. Mag. Erwin Gisch, MBA, Geschäftsführer Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten. Er ging auf besondere Fälle wie einem zwischenzeitlichen Versichererwechsel und der Nachdeckung bzw. Nachmeldefrist ein. Dabei stützte er sich auf Urteile des OGH, sowohl zur Nachmeldefrist-Klausel „alt“ als auch „neu“. Das Thema Rechtsschutzversicherung und Strafverfahren am Beispiel der Untreue (§ 153

Dr. Isabel Pinegger





Der Fachverband der Versicherungsmakler und die Donau-Universität haben gemeinsam Teilnahmekarten am Versicherungsforum verlost. Hier die Gewinner, Peter Schiep und Birgit Wieder, mit Dr. Klaus Koban, MBA, Dr. Arlinda Berisha, LL.M. und Fachverbandsgeschäftsführer Prof. Mag. Erwin Gisch, MBA

StGB) behandelte Dr. Isabel Pinegger, Rechtsanwältin in Salzburg. Nach der Besprechung des Tatbestands der Untreue und einiger Details der Rechtsschutzdeckung ging sie auch auf Schwachstellen ein.

So fehle etwa der Rechtsschutz im Ermittlungsverfahren, da dieser erst ab Anklage greife. Alternativen wären eine Universal-Straf-Rechtsschutzversicherung für Unternehmen oder eine Manager-Rechtsschutzversicherung.

Einblicke in die neuere Judikatur und Social-Media-Vertrieb

Em. o. Univ.-Prof. Dr. Peter Jabornegg, Johannes Kepler Universität Linz, präsentierte die EuGH- und OGH-Judikatur seit 2015 zu den Rechten und Pflichten

Em. o. Univ.-Prof. Dr. Peter Jabornegg



der Versicherungsmakler. Themen waren unter anderem die Abgrenzung von Makler und Agent sowie Fragen zu Vertretung und Zurechnung. Auch Haftungsfragen bei Beurteilungsfehlern in Zusammenhang mit dem Unterversicherungsverzicht und die unterbliebene Aufklärung zum erhöhten Haftpflichtrisiko eines Gynäkologen wurden erörtert. Einen Einblick in den Dschungel des Social-Media-Rechts im Kontext des

Versicherungsvertriebs bot Mag. Therese Frank, LL.M. (London), Rechtsanwältin in Wien. So wies sie auf Kennzeichnungspflichten bei Werbung und Impressumspflichten nach ECG, MedienG, UWG und den Standesregeln und deren Umsetzung auf verschiedenen Plattformen hin. Sie illustrierte auch den Weg der Kontaktaufnahme und brachte Aspekte des Datenschutzes, Urheberrechts und Strafrechts ein.

Fortsetzung 2023

Programmgestaltung und Moderation des 8. Kremser Versicherungsforums lagen bei Dr. Klaus Koban, MBA, Geschäftsführer der Koban Südvers Group GmbH, Prof. Mag. Erwin Gisch, MBA, Geschäftsführer des Fachverbands der Versicherungsmakler, beide Mitglieder des wissenschaftlichen Beirats des Forums, sowie Dr. Arlinda Berisha, LL.M., Fachbereichsleiterin Versicherungsrecht, Universität für Weiterbildung Krems.

Der Termin für das Kremser Versicherungsforum 2023 steht bereits fest. Der Fachverband und die Universität für Weiterbildung Krems freuen sich auf Ihre Teilnahme am 7. November 2023. **M**

Mag. Therese Frank, LL.M.





**Frohe Weihnachten
und ein schönes neues Jahr**

**Der Fachverband & Interessenverband
der Versicherungsmakler**

DORA-NEWS

Fachverband der Versicherungsmakler

Wie bereits berichtet, hat sich der Fachverband der Versicherungsmakler gemeinsam mit der BIPAR vehement dafür eingesetzt, dass der „Digital Operational Resilience Act“ – kurz DORA (Rechtsakt zur digitalen Betriebsstabilität) – die Versicherungsmakler nicht in voller Auswirkung treffen soll. Nun hat das Europäische Parlament mit 556 Stimmen (18 Gegenstimmen und 38 Enthaltungen) für den neuen Rechtsakt abgestimmt. DORA legt für Unternehmen im Finanzsektor und Drittanbieter einheitliche Anforderungen, um Cyberangriffe und andere digitale Risiken abzumindern. Die Einhaltungspflicht von rund 100 digitalen Sicherheits- und Berichtspflichten soll zur Regelung und Stärkung der digitalen Widerstandsfähigkeit des Finanzsektors dienen. Im Kommissionsvorschlag waren Versicherungsvermittler noch miteingeschlossen. BIPAR, der Fachverband und weitere nationale Vermittlerverbände begrüßten zwar die grundsätzliche Zielsetzung DORAs, waren jedoch der Meinung, dass die Anforderungen DORAs für Versicherungs- und Finanzvermittler operativ und finanziell einfach nicht machbar seien. DORA sei nicht an den Versicherungsvertriebssektor angepasst, und eine verhältnismäßige Anwendung seiner zahlreichen

und detaillierten Anforderungen wäre in der Praxis schwer zu gewährleisten. Für den Fachverband und BIPAR war daher klar, dass Versicherungsvermittler (und insbesondere sogenannte Kleinstunternehmen und KMU) vollständig von DORA ausgenommen werden müssen.

Dazu auch Fachverbandsobmann KommR Christoph Berghammer, MAS: „Wir freuen uns, dass sich der Einsatz gemeinsam mit BIPAR und anderen europäischen Interessenverbänden gelohnt hat, und es zeigt, wie wichtig es ist, in Brüssel präsent zu sein.“

Was bedeutet das für die Versicherungsvermittler? Dass Versicherungsvermittler, Rückversicherungsvermittler und Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit, wenn sie ein Kleinstunternehmen oder KMU* sind, aus dem Anwendungsbereich von DORA ausgenommen sind. Für Versicherer, Anlageinstitute und große Versicherungsvermittler gilt DORA. Es ist allerdings Proportionalität zu wahren, d. h. für Tätigkeiten großer Vermittler hängt das Ergebnis von DORA in Zukunft von der weiteren Auslegung des Grundsatzes der Proportionalität ab. Es wird auf europäischer und nationaler Ebene weiter an einer ausgewogenen Lösung gearbeitet. Das Inkrafttreten des Rechtsaktes findet am zwanzigsten Tag nach der Veröffentlichung im Amtsblatt der EU statt, die Mitgliedsstaaten müssen die neuen Maßnahmen innerhalb von 24 Monaten umsetzen. **M**

NEUER FACHGRUPPENOBMANN

Versicherungsmakler Salzburg

Wie geplant, trat Fachverbandsobmann KommR Christoph Berghammer, MAS mit 30.11.2022 von der Funktion des Obmannes der Fachgruppe Versicherungsmakler Salzburg zurück, die er seit 2005 ausübte.

Als Fachgruppenobmann in Salzburg folgt ihm Johannes Pfeifenberger nach, er ist geschäftsführender Gesellschafter der Hannes Pfeifenberger Versicherungstreuhand GmbH in St. Michael im Lungau und seit 1994 selbständig als Versicherungsmakler tätig. Ehrenamtlich engagiert er sich seit 1984 auch bei der Feuerwehr, im Dienstgrad „Oberbrandrat“ ist er seit 2001 Bezirksfeuerwehrkommandant des Lungaus. Seit 2007 ist Pfeifenberger auch Mitglied

des Fachgruppenausschusses der Versicherungsmakler Salzburg und seit 2021 Fachgruppenobmann-Stellvertreter und auch Mitglied des Fachverbandsausschusses.

Als Obmann-Stellvertreter der Fachgruppe Salzburg unterstützen ihn Dr. Franz Josef Fiedler und Ing. Mag. Herbert Orasche. Wir haben mit Johannes Pfeifenberger über seine neue Funktion gesprochen, siehe Seite 52. **M**



Johannes Pfeifenberger

20 JAHRE MAKLERTAG

Versicherungsmakler Wien

Der Wiener Maklertag findet nächstes Jahr am Donnerstag, den 20. April 2023, im Palais Ferstel, 1010 Wien, bereits zum 20. Mal statt. Unter dem Motto „Sehnsucht Analogie – Was kommt nach der Digitalisierung?“.

Je virtueller unsere Welt wird, umso mehr wächst die Sehnsucht nach analogen Erlebnissen. Nicht erst seit Corona wird das normale, analoge Leben weitgehend ins Internet verlagert – und scheint uns immer mehr abhanden zu kommen. Aber macht das glücklich? Und vor allem: Was bedeutet das für den beruflichen, sozialen, aber auch für den privaten Bereich. Verliert soziale und emotionale Intelligenz völlig an Bedeutung oder müssen diese Assets neu definiert werden, sowohl im privaten, aber vor allem auch im beruflichen Bereich? Abgesehen davon, dass die digitale Abhängigkeit Stress verursacht, stellt sich die Frage: Unterwerfen wir uns der Künstlichen Intelligenz, oder ist es Zeit für ein Revival des Analogen? Die digitalen Möglichkeiten geben die Geschwindigkeit vor, und wir laufen hinterher, um daraus Wirk-

lichkeit zu machen. Die persönlichen Beratungsleistungen verkommen zu Chat-Bots und automatischen Anrufbeantwortern. Sind wir schon am Ende der Digitalisierungsschraube? Was ist nach der Digitalisierung?

Wie weit kann Künstliche Intelligenz Mimik, Gestik, Stimmlage, etc. eines Menschen ersetzen bzw. werden wir eine Renaissance des Analoges erleben – das ist das Thema und die Ausrichtung des 20. Maklertages der Fachgruppe Wien der Versicherungsmakler. Die fundierten und durchaus kontroversiellen Inputs dazu werden die hochkarätigen Gäste liefern: Christine Antlanger Winter, Country-Managerin Google Austria, und der Dompfarrer zu St. Stephan, Toni Faber, sowie der norwegische Bestseller-Autor und „Rock ‘n’ Roll-Plato“ der praktischen Wirtschaftsphilosophie Anders Indset.



Anders Indset

M

48%

System HACKED

TARIFQUALITÄT
Cyber-Versicherung
COGITANDA
Cyber Pro+

Tarifbedingungen
Leistungsumfang
Transparenz
sehr gut (1,0)

ASSEKURATA
06/2022
www.assekurata-rating.de

DIE WELT
Tarifanalyse durchgeführt von der
Assekurata Assekuranz-Rating-Agentur GmbH

**SIEGER CYBER-VERSICHERUNG
SEHR GUT (1,0)**

Juni 2022
COGITANDA
Cyber Pro+

Im Test
28 Cyber-Tarife Gewerbe
www.assekurata-rating.de

COGITANDA® - DER CYBER SPEZIALIST
IMMER AN IHRER SEITE!

Mit ausgezeichnetem
Versicherungsschutz ins neue Jahr!

Schon abgesichert?



Umfassende
Cyber Risiko Prävention



Maßgeschneiderte
Cyber Versicherung



Professionelles
Cyber Schadenmanagement



COGITANDA®
CYBER SIND WIR.

www.cogitanda.at • +43 (0)1 206093-080 • austria@cogitanda.com

NEUER OBMANN

Johannes Pfeifenberger, Geschäftsführer der Hannes Pfeifenberger Versicherungstreuhand GmbH und diplomierter Versicherungstreuhand, hat mit 1. Dezember 2022 die Leitung der Fachgruppe Salzburg von KommR Christoph Berghammer, MAS, Fachverbandsobmann, übernommen. Wir haben ihn zu seinen Plänen befragt.

Pfeifenberger: Vorerst möchte ich mich bei meinem Vorgänger Fachverbandsobmann KommR Christoph Berghammer, MAS für seine Tätigkeit als Fachgruppenobmann der Salzburger Versicherungsmakler bedanken. Bevor ich am 1. Dezember 2022 die Leitung der Fachgruppe Salzburg übernommen habe, war ich langjährig einer der beiden der Stellvertreter von Herrn Berghammer. Es war uns und ist auch mir ein besonderes Anliegen, immer zum Vorteil des Berufsstandes agieren zu können. Ein Hauptaugenmerk möchte ich als Fachgruppenobmann darauflegen, die Positionierung unseres Berufsstandes weiter voranzutreiben und das Wissen um die Wertigkeit und die Aufgabe der Versicherungsmakler in der Bevölkerung zu festigen. Der Beruf des Versicherungsmaklers hat eine hohe gesellschaftspolitische Aufgabe. Versicherungsmakler benötigen ein umfassendes allgemeines Wissen, Empathie und Handschlagqualität, um für ihre Kunden das Beste erreichen zu können. Dafür setzen wir uns ein und dabei möchte ich die Kollegenschaft auch unterstützen.

Der Beruf des Versicherungsmaklers hat eine hohe gesellschaftspolitische Aufgabe. //

Wie sehen Sie die Zukunft des Berufsstandes?

Pfeifenberger: Meiner Meinung nach geben die rechtlichen Rahmenbedingungen dem Berufsstand des Versicherungsmaklers eine gute Entwicklung vor. Damit meine ich bei vorsichtiger Betrachtung, dass die Maklerhaftung nicht als Nachteil, sondern als Vorteil gegenüber anderen Vermittlergruppen anzusehen ist.

Damit können wir uns klar positionieren und unsere Stärke ausspielen. Es wird zu wenig Augenmerk auf das zweite von uns ausgeübte Gewerbe gelegt, wir



sind nicht nur Versicherungsmakler, sondern auch Berater in Versicherungsangelegenheiten. Damit können wir uns bei unseren Kunden

Es wäre an der Zeit, // beim Thema Betriebsnachfolge etwas mehr Verstand und Verständnis einzusetzen, als das ewig währende Thema Geld in den Vordergrund zu stellen.

positionieren und auch gegebenenfalls nach Vereinbarung mit unseren Kunden Honorarvereinbarungen treffen. Damit könnte man der ewigen Diskussion eines hoffentlich nie kommenden Provisionsverbots etwas entgegenhalten. Es wäre meiner Meinung an der Zeit, sich jenen Themen zu widmen, wo wir gemeinsam im Berufsstand etwas bewegen können, als sich ewigen Diskussionen über Dinge hinzugeben, die nicht zu verändern sind, damit meine

ich zum Beispiel Diskussionen über rechtliche Vorgaben.

Die Zukunft hinsichtlich Betriebsnachfolge und „junge“ Versicherungsmakler stellt sich etwas schwierig dar. Es wäre an der Zeit, beim Thema Betriebsnachfolge etwas mehr Verstand und Verständnis einzusetzen, als das ewig währende Thema Geld in den Vordergrund zu stellen. Es sollte viel öfter die Möglichkeit für „junge“ Versicherungsmakler bestehen, sich in Betriebe einzubringen, als es bis jetzt möglich ist. Verkaufen ist sicher nicht immer die beste Möglichkeit, sich in den Ruhestand zu verabschieden.

Gibt es genügend Nachwuchs in Salzburg?

Pfeifenberger: Bei den Maklerlehrgängen in Salzburg schließen jährlich zirka 15 Versicherungsmakler erfolgreich die Kurse ab. Es ist ein großes Potential an jungen Menschen vorhanden, nur – wie schon angemerkt – ist die Eingliederung in bestehende Unternehmen leider nicht so leicht. Dennoch sehen viele der neuen Versicherungsmakler ihre Zukunft in der Branche und eröffnen ihre eigenen Versicherungsmaklerkanzleien.

Was ist für Sie Erfolg und was macht einen erfolgreichen Versicherungsmakler aus?

Pfeifenberger: Erfolg ist, wenn sich das gesteckte Ziel des Einzelnen mit seinen damit verbundenen Lebensträumen verwirklichen lässt. So bringt Freude am Job den Erfolg mit sich, damit wird jene Unabhängigkeit in der Entscheidungsfreiheit des täglichen Lebens ermöglicht, um eben glücklich zu sein.

Der persönliche Erfolg ist unterschiedlich wahrnehmbar und für mich dann gegeben, wenn sich vorgenommene und abzuarbeitende Themenbereiche umsetzen lassen, sodass es merkbare Vorteile für die Kollegenschaft mit sich bringt. Aber auch ein positives Feedback seitens meiner Kunden, meiner Mitarbeiter und auch meiner Familie kann für mich Erfolg wahrnehmbar machen.

Erfolg ist, wenn sich // das gesteckte Ziel des Einzelnen mit seinen damit verbundenen Lebensträumen verwirklichen lässt.

Vielen Dank für das Gespräch. **M**

D.A.S. BLUE WEEKS



www.das.at/blue-weeks

Bis zu 5 Monate Prämie sparen*

Jetzt bis zu fünf Monatsprämien geschenkt erhalten bei Neuabschluss eines Firmen-Rechtsschutz.

*Gültig für Firmen-Neukunden der D.A.S. Rechtsschutz AG bei Antragsabschluss vom 25.11.2022 bis 31.01.2023.

Der zukünftige Versicherungsbeginn ist bis zu 6 Monate nach Antragsdatum möglich.

D.A.S. Rechtsschutz AG

www.rechtsschutz-podcast.info



**DAS ORIGINAL
IM RECHTSSCHUTZ**

40-JAHRESFEIER – DIE ZWEITE

ÖVM

Nach der Feier im Kavalierhaus in Salzburg für Mitgliedsunternehmen hat das ÖVM-Team nun auch mit seinen Partnern aus den Versicherungen anlässlich des 40. Geburtstages angestoßen. In seiner Ansprache formuliert ÖVM-Präsident Alexander Punzl: „Unsere Partnerschaft darf ruhig hart sein, aber auch herzlich. Ein wenig mehr Verständnis für unseren Berufsstand, unsere Haftung und die Maklergesetze würde ich mir seitens der Versicherungsunternehmen schon wünschen.“ Das Liebling im Volkstheater, das exklusiv für die Veranstaltung gebucht war, hat mit einer Champagnerpyramide und einer Reihe von außergewöhnlichen Köstlichkeiten, Weinen und Cocktails alle Gäste begeistert und überrascht. Die rund 50 Gäste nutzten die Feier, um sich mit den anwesenden ÖVM-Vorständen und



auch untereinander auszutauschen. Es wurde genossen, gelacht und miteinander gefeiert. „Ein äußerst gelungener Abend, der die Partnerschaft ÖVM und Versicherungen weiter gestärkt hat.“ **M**

DAS LETZTE GOLDENE JAHR

Der Allianz-Wealth-Report geht von einem letzten goldenen Jahr aus, das wir 2021 erlebt haben. Der Wohlstand wird in den nächsten Jahren zurückgehen. Die Verteilung des Vermögens muss daher neu verhandelt werden.

von Mag. Christian Sec

Rémi Vrignaud



Die Kursfeuerwerke an den Aktienmärkten erhöhten das globale Geldvermögen im vergangenen Jahr, wie aus dem „Global Wealth Report“ der Allianz hervorgeht. Das globale Geldvermögen stieg im vergangenen Jahr um zehn Prozent an und betrug 233 Billionen Euro. Ban-

keinlagen waren mit einem Anteil von 63 Prozent noch immer die beliebteste Anlageform weltweit. Trotzdem lag die höchste Wachstumsrate bei Kapitalmarktprodukten mit 15,2 Prozent. Die Österreicher erwarben Aktien und Investmentfonds in Höhe von 9,6 Milliarden Euro, was einer Steigerung von 44 Prozent entspricht. Im Gegensatz dazu fiel die Dotierung von Bankeinlagen um 40 Prozent auf 12,2 Milliarden Euro. Gerade während der Lockdowns begannen die Haushalte hierzulande damit, sich über risikoreichere Kapitalanlageformen zu informieren, und investierten ihr Ersparnis vermehrt in Wertpapiere. Es bleibe nur zu hoffen, dass dieser Trend aufgrund der veränderten Zinslandschaft und der Bedrohung durch eine Wohlstandsreduktion nachhaltig bleibe, erklärt Rémi Vrignaud, Allianz-Österreich-CEO. Immerhin konnten die Österreicher ihr Netto-Geldvermögen um 5,7 Prozent steigern, das Ende 2021 bei 67.930 Euro pro Person lag.

Hohe Schulden geringe Sparquote

Die kommenden Jahre werden härter werden und für viele einen Wohlstandsverlust mit sich bringen. Der

Allianz-Report geht in diesem Jahr von einem Geldvermögensverlust von mehr als zwei Prozent aus. Aufgrund der Inflation könnten die Haushalte in realer Kaufkraft sogar ein Zehntel ihres Vermögens einbüßen. Das führt auch dazu, dass bereits jetzt diese Haushalte kaum mehr Reserven haben, um etwas auf die Seite zu legen. Die Sparquote im Euroraum sank im zweiten Quartal auf 13,7 Prozent. Ein Jahr zuvor lag sie noch bei fast 22 Prozent. In Österreich sank die Sparquote von 19,8 auf 14,0 Prozent. Vor allem die angestiegene Schuldenlast sorgt für Kopfzerbrechen. Österreich zählt dabei zu den Ländern mit dem höchsten Anstieg bei Privatschulden. Die Steigerung der Schuldenlast am Vorabend der Krise betrug 4,8 Prozent. Nur Schweden, Norwegen und Deutschland lagen noch vor Österreich. Die niedrigen Bankzinsen sorgten bis zuletzt für einen Boom bei der Vergabe von Immobilienkrediten. In Österreich wurden rund 50 Prozent aller Wohnkredite mit variablen Zinsen vergeben, was die Zinslast der Haushalte steigern wird, die bereits von der Inflation getroffen sind. Die Kombination aus hoher privater Schulden- und Tilgungslast, niedrigerem Realeinkommen und einer Rezessionsgefahr erhöht die Gefahr des Wohlstandsverlustes.

Transfers für Benachteiligte

„Die Inflationskrise stellt uns insgesamt auf die Probe und die Politik steht vor der Herausforderung, die Energiekrise zu meistern, die grüne Transformation

zu sichern und Wachstum zu schaffen“, so Ludovic Subran, Chefvolkswirt der Allianz. Aber nicht nur der Transformationsdruck ist eine große Herausforderung in einer Zeit des sinkenden Wohlstandes. Der Wohlstandsverlust wird auch zu Verteilungsumwälzungen führen. Österreich ist ein Land mit hoher Vermögensungleichheit. In den letzten beiden Jahren konnte das reichste Zehntel der Bevölkerung sein Vermögen noch um 30 Prozent vergrößern. Eine Studie der OeNB kommt zum Ergebnis, dass das reichste Prozent auf bis zu 50 Prozent des Gesamtvermögens kommen könnte, abhängig von den zugrundeliegenden Annahmen. Der Wohlstandsverlust wird vor allem die Ärmere der Bevölkerung treffen. In diesem Zusammenhang sind vermögensabhängige Steuern zu überlegen, weil auch die Gerechtigkeit in einer Gesellschaft in Zeiten der Krise auf dem Spiel steht. Wenn jemand einfach zu Geld komme, ohne irgendetwas dafür geleistet zu haben, wäre es angebracht, wenn diese Person einen fairen Anteil für die Gemeinschaft leiste, erklärt Miriam Rehm, Sozialökonomin der Universität Duisburg-Essen, in einem Interview mit dem Renner-Institut. „Immerhin sind Erbschaften der wichtigste Faktor im Vermögensaufbau.“ Der Staat hat hier die Aufgabe, Privilegien abzubauen, so gut es eben geht. Wenn schon Leistungswilligkeit als Grundvoraussetzung gilt, um Transfers vom Staat zu erhalten, dann wäre es nur logisch, im Gegenzug auch einen Obolus zu leisten, wenn man ausschließlich durch die Gnade der Geburt besser gestellt wird, ohne dafür Leistung erbracht zu haben. **M**

GESUNDHEITSSORGEN

DONAU Versicherung

Eine Studie der DONAU Versicherung ergab, dass Krebs die Gesundheitssorge Nummer 1 in Österreich ist, gefolgt von Schlaganfällen und anderen schweren Erkrankungen. Mit dem „Kombi Schutz Leben“-Produkt bietet das Unternehmen eine leistbare Basisvorsorge im Fall des Verlustes von Grundfähigkeiten wie Hören, Sehen, Sprechen, aber auch im Falle einer kritischen Erkrankung (Herzinfarkt, Schlaganfall, Lähmung, Multiple Sklerose oder Koma) oder Pflegebedürftigkeit. Bei einer Krebserkrankung kommt ein Kapitalbetrag zur Auszahlung. „Im Fall einer schweren Erkrankung, eines notwendigen Pflegebedarfs oder eines Grundfähigkeitsverlusts ist die finanzielle Absicherung essenziell. Ganz besonders für alle, die im Erwerbsleben stehen. Es gilt, den eigenen Lebensstandard und jenen der Familie aufrechtzuerhalten.

Mit dem DONAU Kombi Schutz Leben erhalten Sie eine monatliche Zahlung bis zum 65. Lebensjahr und bei Krebs einen Einmalbetrag. Damit sind Sie perfekt abgesichert, gerade in schwierigen Zeiten“, erklärt DONAU-Vorstand Edeltraud Fichtenbauer. Abgeschlossen kann die Versicherung zwischen dem 18. und 55. Lebensjahr werden, Deckung besteht bis zum 65. Lebensjahr. Sollte Pflegebedarf eintreten, bei einem Pflegebedarf von durchschnittlich mehr als 65 Stunden pro Monat über mindestens sechs Monate – das entspricht derzeit Pflegestufe 1 –, wird die vereinbarte monatliche Rente ausbezahlt. **M**



Edeltraud Fichtenbauer

SYNTHETISCHE DATEN

Merkur Versicherung

Als erstes Versicherungsunternehmen wird die Merkur Versicherung synthetische Daten einsetzen. Das Merkur Innovation Lab hat eine dreijährige Partnerschaft mit dem Wiener Start-up MOSTLY AI abgeschlossen. Ziel ist es, mithilfe künstlicher Intelligenz datengetriebene Innovationen zu fördern und den anonymisierten Umgang mit sensiblen Daten zu forcieren. KI-basierte synthetische Daten von MOSTLY AI sehen wie echte Daten aus und enthalten alle statistisch-relevanten Informationen der Originaldaten, allerdings ohne deren persönliche Datenpunkte. Sie sind daher vollständig anonymisiert, können nicht reidentifiziert werden und sind DSGVO-konform. Im Merkur Innovation Lab werden mit dieser Technologie in Zukunft synthetische Versionen von Kundendaten hergestellt, auf denen zum Beispiel Machine-Learning-Modelle trainiert werden. Damit ist es möglich, Daten intern und extern datenschutzkonform zu teilen, um bessere Dienstleistungen und Produkte für Kunden entwickeln zu können. „Unser tägliches Brot ist die Innovation. Dazu brau-



chen wir Datenquellen und vernetzen sie, um Einblicke zu bekommen, die niemand vorher hatte. Denn am Ende des Tages wollen wir Kunden mit neuen Dienstleistungen begeistern und ihr Vertrauen in die Digitalisierung steigern. Mit dieser zukunftsstarken Partnerschaft werden wir den gesetzlichen und öffentlichen Anforderungen an den Datenschutz nicht nur gerecht, wir heben sie dank MOSTLY AI auf ein neues Level, und das im Sinne unsere Kunden“, freut sich Daniela Pak-Graf, CO-Geschäftsführerin des Merkur Innovation Lab. **M**

Andreas Ponikiewicz (VP Global Sales Mostly AI), Melanie Hartl (Custom Success Manager Mostly AI), Daniela Pak-Graf und Harald Neubauer (Geschäftsführung Merkur Innovation Lab)

GARANTIERTE DIREKTLEISTUNG

GARANTA

Bei der GARANTA Versicherung ist in allen Neuverträgen ihres Unfallversicherungsproduktes eine vorgezogene Invaliditätsleistung kostenfrei enthalten. Diese garantierte Direktleistung wird für bestimmte – in einem Verletzungskatalog aufgezählte – Verletzungen ausbezahlt. Und das sofort nach Meldung des Unfalls und Übermittlung des medizinischen Nachweises der Verletzung (z. B. Befund, Arztbrief). „Uns ist es wichtig, versicherten Personen im Falle einer unfallbedingten Verletzung rasch und unbürokratisch zu helfen. Je nach Verletzung erhält der Kunde einen fixen Prozentsatz der für Dauerinvalidität versicherten Grundsumme – prompt und ohne lange Wartezeiten“, erläutert Mag. Erwin Mollnhuber von der Geschäftsführung der GARANTA. Führt ein Unfall zu mehreren Verletzungen an einem Körperteil, wird die Direktleistung immer von der am höchsten bewerteten Verletzung geleistet. Bei Vorliegen mehrerer Verletzungen an verschiedenen

Körperteilen werden diese zusammengerechnet. Die höchstmögliche Direktleistung bei mehreren Verletzungen beträgt dabei 50 Prozent der Dauerinvaliditätsgrundsumme. Auf Wunsch des Kunden kann ein Jahr nach Unfallzeitpunkt ein Sachverständigengutachten durchgeführt werden. Übersteigt der dabei ermittelte Invaliditätsgrad jenen der schon ausgezahlten Direktleistung, erhält der Kunde den Differenzbetrag, im umgekehrten Fall kommt es zu einer Rückforderung.

Erwin Mollnhuber abschließend: „Künftig möchten wir uns noch stärker an selbstständige Versicherungsvermittler wenden und ihnen unsere Versicherungslösungen in der Schaden-/Unfallversicherung anbieten.“ **M**



Mag. Erwin Mollnhuber



IGV LOUNGE – TRADITIONELLER TREFFPUNKT FÜR ENTSPANNTE GESPRÄCHE

Im Rahmen des diesjährigen AssCompact Trendtages konnte die IGV Austria mit der neuerlichen Ausrichtung - der IGV Austria Lounge - einen mittlerweile schon zur Tradition gewordenen Treffpunkt gestalten. Die IGV Lounge wurde von nahezu allen 164 Mitgliedern und Gästen als lokaler Ort abseits des allgemeinen Aussteller Trubels genutzt. Dies bestätigt die Konzeptionierung als Meet&Greet mit der Möglichkeit des individuellen Austausches untereinander.

Im Rahmen der Veranstaltungspause um die Mittagszeit wurde die IGV Lounge erneut zum Branchenmittelpunkt, trafen sich doch im Rahmen der Vorstands-Hour die eingeladenen Gäste aus den Vorstandsetagen der Partner-Versicherungsunternehmen mit den jeweiligen Ö-Maklerchefs zum gemeinsamen Gedankenaustausch. Die kulinarische Begleitung wurde den gesamten Tag durch das Team der Cantina Osteria Friulana (<https://cantinafriulana.at>) mehr als nur sicher gestellt.



„Besonders erfreulich war, dass sich die beiden Initiativen innerhalb der IGV Austria die „Frauen in der IGV“ und die „IGV NextGeneration“ das Angebot eines vor Ort Treffens wahrgenommen haben“, so Anton Brenninger, Präsident der IGV Austria. **M**

VORSCHAU



Eigenheim und Haushalt - Wenn der Blackout zum Versicherungsfall wird



Neuigkeiten aus Brüssel

IMPRESSUM

Medieninhaber und Verleger: risControl, Der Verein für Versicherungs- und Finanzinformation | ZVR 780165221

Geschäftsführer: Isabella Schachinger

Verlagsort: Oberthorn 33, 3701 Oberthorn

Tel.: +43 (0)720 515 000

Fax: +43 (0)720 516 700

Herausgeber: Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten

Anschrift Medieninhaber/Redaktion: Oberthorn 33, 3701 Oberthorn

Chefredakteur: Christian Proyer

Redaktion: Mag. Christian Sec, Mag. Sigrid Hofmann, Michael Kordovsky

Anzeigenleitung: Isabella Schachinger

Grafisches Grundkonzept & Layout: Christoph Schönfellner

Fotos: risControl/Schönfellner, AdobeStock/Pasko Maksim, AdobeStock/Kzenon, iStock/vadimguzhva, Manuel Horn, AdobeStock/Romolo Tavani, Merkur Versicherung, Walter Skokanitsch, Pascal Baronit, PhilippLipiarski, Adriana Wacker, ARAG, Ian Ehm, fotoGRAFsusi, Christina Kirsch Photography, Natasche Unkart, Markus Wache, Chaluk, reneknabl.com, KFV/APA-Fotoservice/Hörmandinger, Nikola Milatovic, Christina Häusler, Frederick Sams, CLARK, foto4me, Martin Jordan Fotografie, AdobeStock/One Pixel Studio, KANIZAJ, Rohde Fotografie e.K., KURIER/Jeff Mangione, Foto Georg Wilke, Richard Tanzer, Niklas Schnaubelt, AdobeStock/Mediterraneo, AdobeStock/Lena Wurm.

Hersteller: DONAU FORUM DRUCK Ges.m.b.H. Walter-Jurmann-Gasse 9, 1230 Wien

+43/1/804 52 55-33, www.dfd.co.at

Erscheinungsweise: sechsmal im Jahr (exkl. Specials)

Nachdruck nur mit Quellenangabe u. schriftlicher Genehmigung d. Verlages. Namentlich gezeichnete Artikel geben die Meinung des Autors wieder und müssen sich nicht mit jener der Redaktion decken. Unverlangt eingesandte Manuskripte werden nicht retourniert. Mit der Annahme u. Veröffentlichung eines Artikels erwirbt der Verlag das ausschließliche Verlagsrecht daran, bis zum Ende des, der Veröffentlichung, folgenden Jahres. Produktanalysen werden nach besten Wissen erstellt, jedoch ohne jede Gewähr.

Angaben und Mitteilungen, welche von Firmen stammen, (pdi+/o/Public relation, oder namentlich gezeichnete Artikel), unterliegen nicht der Verantwortlichkeit der Redaktion. Ihre Wiedergabe besagt nicht, daß sie eine Empfehlung oder die Meinung der Redaktion darstellen. „Der Versicherungsmakler“ identifiziert sich gemäß dem österreichischen Medienrecht nicht mit dem Inhalt angeführter Brancheninformationen und den in Interviews geäußerten Meinungen.

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Für Anzeigen sind die allgemeinen Anzeigenbedingungen des Österreichischen Zeitschriftenverbandes bindend. Es gilt der Anzeigentarif 01/2021

 **BIS 20% SPAREN***



ROT IST UMWELTBEWUSST

- SICHERHEITSSPECIALS FÜR KLIMAFREUNDLICHE AUTOS**
- UmweltAktiv-Bonus für wenig CO₂-Ausstoß, Neuwagen sparen bis zu 20% Haftpflichtprämie
 - eKfz-Sicherheitspaket für Elektroautos
 - Kaskovariante Elektroplus inklusive Schutz nach Cyberangriff
- [GENERALI.AT/PARTNER](https://www.generali.at/partner)

UNS GEHT'S UM SIE

* Gilt für Pkw/Kombi und Wohnmobile bis 3,5t Gesamtgewicht ab Erstzulassung 1.10.2020. Mit CO₂-Ausstoß bis 120 g/km 10% Rabatt, CO₂-Ausstoß bis 100 g/km oder Antriebsart Elektro 20% Rabatt.

Zurich FondsFinder

Bei Unzustellbarkeit retour an: risControl, 3701 Oberthorn, Oberthorn 33

So smart und relaxt kann die Fondssuche
in der Beratung sein

- Filterkriterien definieren
- Fondsdetails analysieren
- Watchlist erstellen



Jetzt Zurich FondsFinder öffnen:
meine.zurich.at/fondsfinder

Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft,
www.zurich.at

 **ZURICH**[®]