

# DIE KIRCHE BLEIBT IM DORF

Die Europäische Versicherungsaufsicht (EIOPA) hat eine Konsultation zum Beschwerdemanagement von Versicherungsvermittlern gestartet. AFPA und ihre europäischen Partnerorganisationen nehmen daran teil und setzen sich für praxisgerechte Regeln ein.

Bereits vor einiger Zeit hatte die EU Aufsicht den Versicherungsunternehmen Leitlinien für den Umgang mit Kundenbeschwerden verordnet. Ziel der Vorgaben war und ist die Stärkung des Konsumentenschutzes. Nun soll ein solches Regime auch für Versicherungsvermittler ausgearbeitet werden. Das Besondere dabei ist, dass Vorgaben der EIOPA von Österreichs Versicherungsmaklern und -agenten unmittelbar anzuwenden sind. Nur Vermittler, die als Erfüllungsgehilfen von Versicherungen auftreten, also etwa Angestellte im Außendienst, wären ausgenommen. Sie könnten auf das Beschwerdemanagement ihres Arbeitgebers verweisen.



Johannes Muschik  
AFPA European Affairs, Chairman der AFPA

## Hohe Zufriedenheit der Kunden mit ihren Beratern

Eines gleich vorweg: Der Bedarf nach mehr Bürokratie zur Behandlung von Kundenbeschwerden ist für Österreichs Versicherungsmakler und -agenten nicht gegeben. Das zeigt die aktuelle Branchenstudie der AFPA. Rund 99,5 Prozent aller Geschäftsfälle der Mitgliedsunternehmen sind ohne Beanstandung. Mit anderen Worten, die Beschwerdequote von heimischen Versicherungsvermittlern liegt gerade Mal bei 0,5 Prozent. Davon wird übrigens ein großer Teil rasch und unbürokratisch für die Kunden gelöst. Die hohe Zufriedenheit der Konsumenten mit der Dienstleistung selbständiger Versicherungsberater gilt es auch an die EU Aufsicht zu kommunizieren und die Dimensionen dort von Anfang ins rechte Licht zu rücken.

## Kundenbeschwerden als Managementaufgabe

Unbestritten ist, dass Reklamationen rasch und kompetent behandelt werden müssen. Ebenso klar ist, dass alle relevanten Informationen eingeholt werden, damit man den Grund für die Unzufriedenheit eines Kunden herausfindet. Solche und weitere Allgemeinplätze im EIOPA Papier sind gelebte Praxis heimischer Versicherungsberater. Kritisch wird es an einem anderen Punkt: Im Entwurf von EIOPA ist vorgesehen, dass eine eigene Funktion im Management eingerichtet

werden soll, die Beschwerden bearbeitet. Weiter sollen Beschwerden registriert und elektronisch ausgewertet und an die nationale Aufsicht übermittelt werden. Die Aufseher nehmen hier Versicherungsunternehmen zum Vorbild, die einen oder mehrere Angestellte für diese Aufgabe abstellen. Völlig offen ist, was so eine Verpflichtung für Makler bedeuten würde. Hier muss jedenfalls sicher gestellt sein, dass die Verhältnismäßigkeit eingehalten wird. Richtlinien für Konzerne eignen sich nun mal nicht für die überwiegende Mehrheit von Klein- und Mittelbetrieben, die das Rückgrat der heimischen Beraterlandschaft darstellen. Hinzu kommt, dass Bürokratie und Dokumentation bereits rund 50 Prozent der Arbeitszeit eines Beraters ausmachen. Weitere überbordende Administration würde erneut Kosten verursachen und die Beratungszeit noch mehr zu Lasten der Kunden verringern. Als Abhilfe wäre es hilfreich, wenn man als Berater auf schon vorhandene Beschwerdemöglichkeiten verweisen dürfte, wie sie etwa in Österreich vom Wirtschaftsministerium angeboten werden. Damit könnten sich Versicherungsmakler und -agenten die Einführung eines eigenen Systems ersparen.

## Konkrete Vorschläge sind gefragt

Oberstes Ziel der AFPA ist eine Regulierung, die den vielen Ein-Personen-Unternehmen und mittelständischen Maklerbüros im Lande gerecht wird. Sie sind die finanziellen Nahversorger in Versicherungsangelegenheiten für rund 20 Prozent der Bevölkerung. Als Unternehmer leben sie ausschließlich vom Vertrauen ihrer Kunden und haben deswegen jedes Interesse, Beschwerden rasch nachzugehen und sich und ihre Dienstleistung laufend zu verbessern. Die Versicherungsaufsicht in Frankfurt mögen da bitte die Kirche im Dorf und unsere Kollegen in Ruhe arbeiten lassen ■