

## **FiNet-Leitfaden 02/2016**

### **Fragen zur Kooperation zwischen Maklerunternehmen bzw. zwischen Maklern und Dienstleistern**

#### **Warum rückt die Frage von Kooperationen für Makler aktuell so stark in den Fokus?**

Fast fünfzig Prozent der Versicherungsmakler in Deutschland arbeiten als One-Man-Show oder haben maximal noch einen Mitarbeiter. Das sind demnach rund 20.000 Versicherungsmakler, die nicht unwesentlich das Bild der freien Vermittler in Deutschland prägen.

Zu diesem Bild gehört auch, dass in diesen Kleinfirmen kaum Umsatzgrößen erreicht werden, die einen optimalen Kundenservice sowie eine zukunftssichere technische Ausstattung möglich machen. Der in Folge des LVRG gewachsene Kostendruck aber auch die technische Entwicklung im Markt beschleunigen strategische Entscheidungen, wie man in Zukunft weiterarbeiten will und muss.

#### **Kooperationen bedeuten ja immer auch Arbeitsteilung?**

Das ist richtig. Es hat immer mal wieder in der Historie solche Schübe gegeben, die die Arbeitsteilung auch in Kooperationen vorangetrieben haben. Bereits in den Anfängen der Menschheit haben unsere Ur-Ur-Vorfahren die Vorteile der Arbeitsteilung erkannt. Jäger, Sammler und Mediziner gehörten zu den ersten Formen des sozialen Miteinanders. Sie erwachsen zunächst durch die unterschiedlichen Fähigkeiten und Voraussetzungen der Menschen und Geschlechter.

Im späteren Verlauf unserer Menschwerdung gesellten sich weitere Treiber der Arbeitsteilung dazu. Dazu gehörten Spezialisierungen, die auch den Einsatz von speziellen Techniken, Werkzeugen oder Maschinen lohnenswert machten. Mit den verschiedenen Wellen des technischen Fortschritts wurden die spezialisierten Arbeitsverläufe immer mehr beschleunigt. Technisierung und Automatisierung hielten Eingang.

#### **Was sollen denn die Vorteile der Arbeitsteilung in Kooperationen sein?**

Allgemein bringt die Arbeitsteilung meist eine deutlich höhere Arbeitsproduktivität. Ein Ende dieses Prozesses ist nichts absehbar und erreicht über die Versicherer und spezialisierte Dienstleister nun auch die Makler. Makler müssen sich nun entscheiden, inwieweit sie sich auf eine solche Arbeitsteilung einlassen wollen oder nicht.

Zahlreiche Bestandteile des ganzen Beratungsprozesses vom Angebot, über die Beratung, den Vertragsabschluss bis zur Archivierung der Beratungsunterlagen eignen sich sehr gut zur Arbeitsteilung, Spezialisierung und zur Ausgliederung. Einige davon kennen Makler auch schon selbst.

Kaum ein Makler macht seine Steuererklärungen oder Gehaltsabrechnungen für die Mitarbeiter noch selbst. Zeitersparnis, Kompetenz und fachliche Routine sind ausschlaggebend dafür, sich gar nicht erst die Mühe zu machen, es selbst zu versuchen.

## **Welche Beispiele für Arbeitsteilung bei Maklern bewähren sich bereits?**

Fragen Sie sich einfach mal selbst, warum man die Vereinbarung von Kundenterminen, die Erstellung von Angeboten oder die Aufnahme von Schadenanzeigen (natürlich nach entsprechenden eigenen Vorgaben zur Qualität der Versicherung oder Einschränkungen auf bestimmte Versicherer) nicht in die Hände von externen Dienstleistern geben kann?

Oder denken Sie an das Einholen von Feedback bei Kunden nach einer Beratung. Die meisten Autohäuser machen mit spezialisierten Dienstleistern ausgezeichnete Erfahrungen. Zu den in der Praxis bei Maklern bewährten Beispielen gehören Kooperationen mit Dienstleistern zur Bestandsbetreuung, externe Schadenneuaufnahme, die Pflege der Homepage durch Dienstleister, die Digitalisierung von Kundendaten, Anträgen und Unterlagen und selbst die Pflege der Daten im MVP.

## **Welche Grundvoraussetzungen gibt es für das Eingehen von Kooperationen?**

Natürlich ist eine Kooperation nur dann erfolgreich, wenn diese von beiden oder mehreren Seiten „gelebt“ wird. Damit dies so ist, sollte ein klares Ziel der Kooperation formuliert werden. Dann ist die Zusammenarbeit (was jeder tut) genauer zu definieren. Was soll gemeinsam getan werden? Wie und in welchem Umfang werden die Aufgaben des/der Einzelnen festgelegt? Klare Verantwortlichkeiten, Termine für Absprachen und ein entsprechendes Controlling gehören u.a. ebenfalls zu den Basics einer Kooperation.

## **Sollte man für eine Kooperationen einen Vertrag abschließen?**

Die Praxis zeigt es, dass dies wirklich notwendig ist. Schriftliche Festlegungen zur Basis und zu einer möglichst erfolgreichen Umsetzung der Kooperation gehören in einen Kooperationsvertrag. Zu den Inhalten eines solchen Vertrages gehören die Daten der Akteure (damit sind nicht nur die Chefs gemeint), sondern eben auch die geschilderten Ziele, der Zweck und andere Rahmenbedingungen für die Kooperation.

Für so eine Kooperation gilt es oft auch steuerliche und rechtliche Fragen zu klären. Nutzen beispielsweise zwei Makler in der Kooperation gemeinsam Hard- oder Software, dann sollte auch eine geeignete Rechtsform gesucht werden. Fragen der Haftung, Obliegenheiten, Regelungen für Pflichtverletzungen oder auch Festlegungen für außerordentliche Ereignisse gehören einfach rechtlich geregelt.

## **Was könnten denn Beispiele für eine Kooperation sein?**

Die Zusammenarbeit von Maklern mit einem Maklerpool oder einer Maklergenossenschaft ist schon eine Kooperation, auch wenn es manchem Makler nicht so bewusst ist. Für diese Zusammenarbeit gab es ganz unterschiedliche Gründe. Dazu gehören Fragen der Courtageabwicklung, der Zusammenarbeit mit bestimmten Produktpartnern, die Verwaltung der Kunden oder ganz einfache persönliche und emotionale Gründe.

Wir wollen hier einige Beispiele für die Kooperation zwischen Maklern aufzeigen. Beginnen wir bei Themen wie gemeinsame Akquisition von Neukunden oder einer spezialisierter Beratung von Bestandskunden mit fachlicher Arbeitsteilung. Weitere Möglichkeiten gibt es mit Kooperationen, die für die gemeinsame Nutzung von

Ressourcen (Hard- und Software, Mitarbeiter, Erreichbarkeit, Büroräume, Fuhrpark) angelegt sind.

Auch im Bereich Marketing und Imageentwicklung sind Kooperationen sinnvoll. Wir kennen das aus der Touristikbranche, wo sich Regionen wesentlich wirksamer als einzelne Orte vermarkten.

Weitere Beispiele und Inhalte können Makler, die an einer Kooperation interessiert sind, einem Leitfaden von Consulting & Coaching Berlin über nachfolgenden Link entnehmen: <http://www.cc-mit-ps.de/checklisten-von-c-c/checkliste-kooperationen-bei-maklern/>

### **Gibt es für Kooperationen auch Risiken, die man im Vorhinein bedenken sollte?**

Neben vielen erfolgreichen Kooperationen zwischen Maklern und Dienstleistern gibt es leider auch immer wieder Fälle, wo es nicht geklappt hat. Wir sind Menschen und darin liegt auch ein Risiko. Verschiedene Charaktere, unterschiedliche Ziele und auch Fragen des Vertrauens können eine Kooperation erfolgreich machen oder auch zum Scheitern bringen. Deshalb ist es so wichtig, die sachlichen Themen in einem Vertrag zu regeln.

Klare Ziele, fest definierte Maßnahmen zur „Pflege“ der Kooperation, Regeln für eine kontinuierliche Kommunikation, Maßnahmen zur Abstimmung zu wichtigen und auch unwichtigen Themen können das Scheitern einer Kooperation von vornherein vermeiden helfen. Dazu kann auch gehören, dass man einen Moderator bei Konflikten oder Patt-Situationen im Kooperationsvertrag festlegt.

### **Welche Konsequenzen müssen Makler als Einzelkämpfer fürchten?**

Makler, die sich einer weiteren Arbeitsteilung und Kooperationen verweigern schaden sich selbst und kommen immer wieder an die Grenzen der eigenen Ressourcen im Zeitmanagement und beim Ertrag. Wer sich und seine Firma weiterentwickeln will kommt um Arbeitsteilung nicht herum. Es ist eine Illusion die enorme Vielfalt von Anbietern, Produkten, Pflichten bei der Beratung und Dokumentation auf Dauer allein beherrschen zu können.

Wer glaubt als „Alleinunterhalter“ für alle Risikosituationen und Zukunftswünsche seiner Kunden mit wirtschaftlich vernünftigem Aufwand Konzepte erstellen zu können, der irrt. Auch bei Maklern sind Arbeitsteilung und Kooperation Notwendigkeiten für eine sichere Zukunft.

Die Zeit für eine Grundsetzentscheidung für die Arbeit in Kooperationen ist für viele Einzelunternehmer und auch kleinere Maklerfirmen gekommen. Die Grundrichtungen für den Weg in eine Sichere Zukunft sind Expansion durch Investition, Spezialisierung oder die Arbeit in einer Kooperation. In allen diesen Formen sind gute Lösungen für eine solche Arbeitsteilung möglich, die Maklern mehr Zeit für das Wesentliche, mehr Umsatz und mehr Ertrag bringen werden.

Nicht zu vergessen ist die Frage, was mit den Kunden und dem Bestand eines Einzelkämpfers passiert, wenn der Makler schwer erkrankt oder stirbt. Deshalb behandeln wir im nächsten Leitfaden das Thema „Notfallplan“ für Makler.

---

Erstellt im Auftrag der FiNet AG von:



Consulting & Coaching Berlin  
Unternehmensberatung mit dem PLUS

Postadresse: Am Rehpfad 4A  
Büroadresse: Wandlitzer Chaussee 9A  
16321 Bernau bei Berlin  
Tel.: +49 (0) 3338 - 7028771  
Mail: [info@cc-mit-ps.de](mailto:info@cc-mit-ps.de)  
Web:  
<http://www.cc-mit-ps.de/>  
<http://www.maklerbestand-kauf.de/>



Wirth Rechtsanwälte

Rechtsanwälte in Partnerschaft mbB  
Carmarstr. 8 (am Savignyplatz)  
10623 Berlin  
Tel.: +49 (0) 30 - 319 805 44-0  
Fax: +49 (0) 30 - 319 805 44-1  
[www.wirth-rae.com](http://www.wirth-rae.com)  
[info@wirth-rae.com](mailto:info@wirth-rae.com)  
Partnerschaftsgesellschaft mbB  
Registergericht: Amtsgericht Berlin-Charlottenburg,  
PR 949 B