

**Newsletter "Versicherungsvertrieb und Finanzberatung" vom November 2009**

Dieser Newsletter des Studiengangs "BWL-Versicherung - Versicherungsvertrieb und Finanzberatung" der DHBW Heidenheim ist für Duale Partner, Dozenten und Studenten bestimmt. Weitere Interessenten sind als Leser herzlich willkommen.

Wir präsentieren Ihnen in diesem Newsletter:

<b>Aus der Branche .....</b>	<b>1</b>
1. Ausbildung unverändert intensiv.....	1
2. Vermittlerrecht praktisch.....	2
<b>In eigener Sache .....</b>	<b>2</b>
3. Prof. Dr. Robert Jehle neu im Studiengang .....	2
4. Erste Absolventen schließen Studiengang ab.....	3
5. Versicherungsvermittler sind freundlich .....	3
6. Partner-Seite auf der Studiengangs-Homepage.....	4
7. Zulassungsvoraussetzung FH-Reife .....	4
8. Vorlesungsreihe Vermittlerhaftung: Haftungsrisiken in der Finanzberatung .....	4
<b>Unsere Lehrbeauftragten .....</b>	<b>4</b>
9. Erwin Röpke.....	4

**Impressum**

<http://www.dhbw-heidenheim.de/uploads/media/nl-0911.pdf>

Redaktion:

Prof. Dr. Hans Jürgen Ott

ott@dhbw-heidenheim.de

Tel. +49 (7321) 38-1912

<http://www.experten.de/NET/website/159592.website>

Herausgeber (V. i. S. d. P.):

Duale Hochschule Baden-Württemberg Heidenheim

Studiengang BWL-Versicherung –

Versicherungsvertrieb und Finanzberatung

Schmelzofenvorstadt 33

89520 Heidenheim

Fax. +49 (7321) 38-1915

<http://www.dhbw-heidenheim.de/vers>

Hat Ihnen dieser Newsletter gefallen?

Waren die Themen für Sie interessant?

Wussten Sie die News bereits? Wenn ja: Welche?

Sollen wir den Newsletter auch an KollegInnen aus Ihrem Unternehmen weitergeben?

Möchten Sie selbst eigene Informationen an die anderen Empfänger (Makler, Vertriebs- bzw. Personalverantwortliche in Versicherungs- und Finanzdienstleistungsunternehmen bzw. deren Vertriebsstrukturen) weitergeben? Dann beziehen Sie uns doch in Ihren eigenen Newsletter-Versand ein.

Wollen Sie den Newsletter abbestellen?

Wir freuen uns über Ihr Feedback an

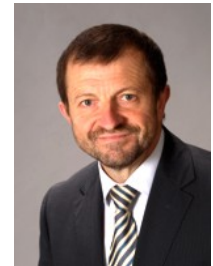
<mailto:versicherung@dhbw-heidenheim.de>

*Im vorliegenden Newsletter wird der Einfachheit und Lesbarkeit halber meist die männliche Redeform benutzt. Selbstverständlich sind immer beide Geschlechter gemeint, es sei denn dies ist im Text-Zusammenhang auszuschließen.*

**Editorial**

**DKM: Friede, Freude, Eierkuchen**

*Harmonisch lief sie ab, die diesjährige DKM in Dortmund. Nur wenige aus dem Publikum liefen mit etwas angesäuerten Gesichtern durch die Gänge der Leitmesse für den Versicherungsvertrieb und Finanzvertrieb. Gefragt, warum die Miene so säuerlich ist, erhielt man unisono als Antwort: „Ich weiß nicht, warum ich her gekommen bin. Sensationen gab’s jedenfalls keine - nicht einmal Informationen, die man nicht den einschlägigen Magazinen und Newslettern der Branche ohnehin in der letzten Zeit entnehmen konnte“.*



*Das Standpersonal der Aussteller blickte weit fröhlicher drein. Freundlichkeit und Harmonie wurden regelrecht zelebriert. Auch das Publikum scheint wie gewandelt: Nur noch wenige Kugelschreiber-Jäger, dafür freuten sich die Aussteller über interessante Gespräche mit interessierten und interessanten Gesprächspartnern. Auf beiden Seiten gingen jedenfalls die chronischen Jammerer über die ach so schlechte, regulierte, teure, undankbare Welt in der Menge an Positvdenkern unter.*

*Da fragt man sich natürlich schon: Was ist der Grund für die heile Welt, die so offensiv zur Schau gestellt wurde? Sogar die Warm-Up-Party war feucht-fröhlich wie jedes Jahr; einzig der Ochs am Spieß wurde dieses Jahr durch Curry-Wurst ersetzt. Oder war das gerade das Charakteristische an dieser DKM? Dass man in diesen Zeiten auch mit Curry-Wurst zufrieden ist? Dass man die Krise bis jetzt einigermaßen unbeschadet überstanden hat? Dass bisher nur die Banken in der Öffentlichkeit gerupft wurden, obwohl auch die Versicherer faule Papiere in ihren Beständen haben?*

*Wie auch immer - der Stimmung folgt die Lage. Wollen wir hoffen, dass der Stier an den Börsen andere Aufgaben hat, als am Spieß zu braten.*

Prof. Dr. Hans Jürgen Ott

**Aus der Branche**

**1. Ausbildung unverändert intensiv**

Mit 6,8 Prozent lag 2008 die Auszubildenden-Quote trotz Stellenabbau auf demselben Niveau wie 2007. Zu diesem positiven Ergebnis kam die Ausbildungsumfrage 2009 des Arbeitgeberverband der Deutschen Versicherungsunternehmen in Deutschland e.V. (AGV) und des Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BMV) e.V.

Die Suche nach geeigneten Kandidaten gestaltete sich jedoch nach wie vor schwierig. 6 Prozent der angegebenen Ausbildungsplätze blieben daher auch unbesetzt. Zu den meistgenannten Gründen, weshalb Versicherungsunternehmen nicht alle Ausbildungsplätze besetzen können, gehören nach wie vor die unzureichende Qualität der Bewerber, die fehlende Eignung für den Außendienst und die regional schlechte Bewerbersituation. Im Durchschnitt hatten sich 16,9 Personen auf eine Ausbildungsstelle beworben. Bei der Suche nutzen knapp 95 Prozent der befragten Unternehmen das Internet, ca. 80 Prozent schalteten Anzeigen in regionalen Printmedien und etwa 70 Prozent präsentierten sich auf Job- und Ausbildungsmessen. Darüber hinaus meldeten 94,9 Prozent offene Stellen an das Arbeitsamt.

Auch unsere Ausbildungsbetriebe klagen über einen Mangel an geeigneten Kandidaten. Bei über 50 reservierten Studienplätzen konnten zum Kursbeginn Oktober 2009 nur 13 besetzt werden. Die Ergebnisse einer Umfrage bei den Betrieben zur Bewerbersituation 2010 lassen jedoch darauf schließen, dass sich im nächsten Jahr einerseits die Bewerberlage verbessert und andererseits die Ausbildungsbetriebe verstärkte Anstrengungen im Bewerbermarketing unternehmen.

## 2. Vermittlerrecht praktisch

An dieser Stelle beantwortet Rechtsanwalt Dr. Johannes Fiala, <http://www.fiala.de>, Ihre Fragen. Fragen können Sie stellen über eine E-Mail an [ott@dhbw-heidenheim.de](mailto:ott@dhbw-heidenheim.de).

**„Besteht für Makler - als Sachwalter des Kunden - die Pflicht zur laufenden Prüfung der Risikosituation seiner Kunden? Besteht eine solche Pflicht auch für den gebundenen Vertrieb?“**

Beim gebundenen Vertrieb - früher sagte man Agent, heute Vertreter - besteht eine solche Pflicht nicht, es sei denn die "Beratungsbedürftigkeit" drängt sich mehr oder weniger auf. Es kann für Kunden ein Vorteil sein, von der "Ausschließlichkeit" beraten zu werden, denn für deren Fehler haftet der zumeist bonide Versicherer.

Ob beim Makler eine Pflicht zur laufenden Prüfung des Risikos besteht, hängt davon ab, welche Vereinbarungen er mit dem Kunden im Einzelnen getroffen hat. Von manchen Maklerverbänden "als Muster" verbreitete Maklerverträge nehmen darauf kaum Rücksicht. Die Folge ist, dass der Makler im Zweifel für Dinge haftet, die er faktisch gar nicht leisten kann.

Wichtig für den Makler ist das Verständnis, dass seine Sachwalterhaftung die praktisch maximale Haftung bedeutet. Der Sachwalter haftet allein deshalb, weil er ein eigenes Interesse (z.B. Provision, Honorar) am Geschäft hat. Besonders haftungsträchtig ist das Auftreten als Finanzexperte, Finanzfachmann oder "Finanzmakler". Auch Berufsaufsicht und Berufszulassung sprechen für eine persönliche Haftung. Aus der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes folgt, dass eine Haftung gegenüber unbegrenzt vielen "Dritten" besteht, aber auch der Höhe nach unbegrenzt ist.

Daraus folgt, dass jeder Versicherungs- oder Finanzmakler zwingend ein Qualitäts- und Risiko-Management betreiben muss. Wer sich diesen Aufwand erspart, kann urplötzlich Betriebs- und Privatvermögen verlieren.

Im Übrigen: Eine "übliche" VSH-Deckung reicht keinesfalls aus, um die Risiken angemessen versichert zu haben. Gute Makler wissen dies, denn sie sind ja Experten für versicherbare und vor allem unversicherbare Risiken.

## In eigener Sache

### 3. Prof. Dr. Robert Jehle neu im Studiengang BWL-Versicherung

Seit September ist Prof. Dr. Robert Jehle im Studiengang BWL- Versicherung tätig. Der gebürtige Ulmer lehrt die Fächer "allgemeine und spezielle BWL", "Einführung in die Versicherungswirtschaft" und "Feuer-/Betriebsunterbrechungsversicherung". Wichtig ist ihm, die Studierenden umfassend auszubilden. Dabei greift er immer wieder auf seine Erfahrungswerte aus den verschiedensten Bereichen seiner beruflichen Praxis zurück, in der er seine fachlichen Qualifikationen ergänzen konnte. Neben seiner Lehrtätigkeit kümmert er sich insbesondere um Studienbewerber. Jehle: „Ich will Gymnasiasten von der Attraktivität des Studienganges überzeugen“.



Nach seinem Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Uni Augsburg wollte er eigentlich in die Wissenschaft. "Doch das Angebot der AMB Generali Holding AG war einfach zu verlockend", so Jehle, der an einem Traineeprogramm des Unternehmens teilnahm, das speziell auf Führungskräfte im Konzernvertrieb ausgelegt war. "Das war eine spannende Zeit für mich, ich war viel unterwegs und konnte sehr davon profitieren". Anschließend verschlug es ihn wieder in den Süddeutschen Raum. Dort folgte ein weiteres Traineeprogramm bei der Thuringia AG München mit dem Abschluss als Versicherungsfachmann (BWV).

Nach zwei Jahren als freiberuflicher Vermittler von Finanzdienstleistungen zog es Jehle wieder zurück an die Universität. In Stuttgart war er als nebenberuflicher Doktorand am Lehrstuhl für Marketing und als Projektmanager für Industrieanlagen in den GUS-Staaten tätig. Weiterhin gab er Examenkurse für Studenten im Bereich Wirtschaftsprüfung und Marketing und fand dort zunehmend Gefallen an der Lehrtätigkeit. 2003 begann er seine Laufbahn in Richtung Lehrberuf auszurichten und absolvierte das zweite Staatsexamen für den Höheren Dienst. Bis zu seiner Berufung an die DHBW Heidenheim unterrichtete er Abiturklassen im Bereich Wirtschaft.

#### 4. Erste Absolventen schließen Studiengang ab

Im Rahmen einer Feierstunde erhielten am 20. November 2009 die 15 Absolventen des „Premierenjahrgangs“ ihre Abschlussurkunden und Zeugnisse. Die Mehrzahl der erfolgreichen Absolventen bleibt im Ausbildungsbetrieb - in sehr attraktiven Funktionen. Einige davon sind derzeit bereits im Außendienst eingesetzt; andere bringen Vertriebs-Know-How in Innendienstfunktionen wie beispielsweise Personalentwicklung ein.

Gerade der Nachwuchs ist sowohl im Personalstamm der Produkthanbieter, als auch im Vermittlermarkt ein Thema, dem sich zukünftig alle Marktteilnehmer in der Versicherungs- und Finanzbranche stellen müssen. Dies bestätigt sich aus den regelmäßigen Marktforschungen, die das Beratungsunternehmen SMARTcompagnie GmbH durchführt. Deren Geschäftsführer Jürgen Schwarz und Markus Drews sind daher auch als Dozenten an der DHBW in Heidenheim tätig und bringen dort ihr Fach-Know-How in die Lehre ein.

Um qualifizierte Nachwuchskräfte noch mehr zu fördern, hat das in der Branche bekannte Wiesbadener Beraterhaus erstmals in diesem Jahr den besten Absolventen prämiert. Maximilian Held von der Süddeutschen Krankenversicherung erhielt in diesem Jahr den hochdotierten Preis: Ein Scheck über 1.000 Euro.



Preisübergabe an den besten Absolventen Maximilian Held (Mitte) durch SMARTcompagnie-Geschäftsführer Jürgen Schwarz. Mit im Bild: Patricia Williger, Ausbildungsbeauftragte der SDK.

Kriterien für die Prämierung waren einerseits der Abschluss über alle relevanten Fächer, sowie die Bachelor-Arbeit, in welcher ein vertriebsspezifisches Thema wissenschaftlich untersucht werden musste. In seiner Bachelor-Arbeit untersucht Maximilian Held das Thema "Entwicklung eines Vertriebsmodells für die Kooperation zwischen PKV und GKV" und konnte hier mit der Note 1,2 abschließen. Über alle anderen Studienfächer erzielte der Absolvent die Gesamtnote 1,7.

Jürgen Schwarz, Geschäftsführer der SMARTcompagnie GmbH: "Wir gratulieren Herrn Held zum er-

folgreich absolvierten Abschluss an der Dualen Hochschule Baden Württemberg. Mit dem gewählten Thema seiner Bachelor-Arbeit hat Herr Held ein aktuelles Thema der Branche wissenschaftlich untersucht und die Probleme treffend analysiert".

Für Held freut sich auch Studiengangsleiter Prof. Dr. Hans Jürgen Ott: "Bei diesem Studenten hat einfach alles gepasst: Intelligenz, Motivation - und vor allem ein erstklassiger Ausbildungsbetrieb wie die SDK, der seine Studenten so fördert und fordert, dass der Studien-Erfolg quasi garantiert ist".

#### 5. Versicherungsvermittler sind freundlich

Die im Studiengang durchgeführte aktuelle Studie „Vermittlertest 09“ zeigt, dass die Qualität der Arbeit von Versicherungsvermittlern im Wesentlichen gut ist. Vermittler sind freundlich, ehrlich und sympathisch – wengleich sie vor allem in Kriterien wie Kompetenz und Empathie noch besser werden könnten.

Die Tests wurden in der Form eines anonymen "Mystery-Shopping-Beratungsgesprächs" durchgeführt. Die 19 testenden Studenten, alle am Anfang des 2. Semesters, ließen sich jeweils Angebote für eine Risiko-Lebensversicherung geben. Sie testeten 33 Vermittler aus 6 Maklerunternehmen, 5 Volks- und Raiffeisenbanken, 6 Sparkassen, 5 überregionalen Großbanken, 10 Agenturen und einer Mehrfachagentur.

Die 33 getesteten Versicherungsvermittler punkteten vor allem im Hinblick auf rein verkäuferische Eigenschaften wie Freundlichkeit, Ehrlichkeit und Sympathie. Etwas schlechtere Noten wurden von den testenden Studenten vergeben, wenn es um das Eingehen auf spezielle Kundenmerkmale und Kundenwünsche, um die Vorbereitung auf das Beratungsgespräch und um die Erläuterung des Angebotes ging.

Bei der Auswertung des Datenmaterials wurde zunächst angenommen, dass sich Maklerunternehmen, Agenturen und Kreditinstitute als Gruppen in der Beratungsqualität unterscheiden. Dies ließ sich nicht nachweisen. Lediglich in der Beratungsdauer waren Unterschiede erkennbar: Die Beratung dauert bei regionalen Banken und Instituten am längsten; bei Agenturen sowie Maklern ist die Beratung kürzer. Auch bei Cross-Selling-Aktivitäten waren Unterschiede erkennbar; Makler sind hierin weniger aktiv als Agenturen.

Andere Faktoren wie Alter und Geschlecht des Vermittlers erklären Unterschiede in der Beratungsqualität besser: Es war erkennbar, dass weibliche Vermittler als kompetenter beurteilt werden; in Freundlichkeit und Empathie waren jedoch keine geschlechtsspezifischen Unterschiede erkennbar. Jüngere Vermittler werden als freundlicher beurteilt, unterscheiden sich jedoch in Kompetenz und Empathie nicht.

<http://www.ba-heidenheim.de/fileadmin/studiengaenge/wirtschaft/versicherung/Studien/vermittlertest-09.pdf>

## 6. Partner-Seite auf der Studiengangs-Homepage

Als Service für unsere Dualen Partner sowie für Lehrbeauftragte haben wir auf unserer Studiengangs-Website eine „Partnerseite“ eingerichtet. Ausbildungsbetriebe und Unternehmen von Lehrbeauftragten, die zur Unterstützung ihrer eigenen Öffentlichkeitsarbeit oder zur Unterstützung ihres Bewerbermarketings ebenfalls einen Eintrag auf dieser Seite haben wollen, schicken bitte einen Textvorschlag an [ott@dhw-heidenheim.de](mailto:ott@dhw-heidenheim.de).

<http://www.dhw-heidenheim.de/Unsere-Partner-stellen-sich-vor.252.0.html>

## 7. Zulassungsvoraussetzung FH-Reife

Gegenüber dem bisherigen Verfahren haben sich die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Zulassung von Bewerbern mit Fachhochschulreife geändert: In Anbetracht dessen, dass zum üblichen Bewerbungszeitpunkt noch kein Schulabschluss vorliegt, ist eine Notenhürde „Gesamtnote besser als 2,4“ nicht sinnvoll.

Eine Eingangsprüfung ist jedoch (nur) für Bewerber mit FH-Reife nach wie vor erforderlich. Um dabei allerdings für die Ausbildungsbetriebe und die Bewerber Planungssicherheit zu schaffen, muss bei der Anmeldung zu dieser Prüfung noch kein Ausbildungsvertrag vorliegen.

Auf der Studiengangs-Homepage steht ein Merkblatt zum Download zur Verfügung, in dem das Anmeldeverfahren zur Eingangsprüfung beschrieben ist.

<http://www.dhw-heidenheim.de/uploads/media/FH-Reife.pdf>

## 8. Vorlesungsreihe Vermittlerhaftung: Haftungsrisiken in der Finanzberatung

Sie sind herzlich eingeladen, an den aktuell laufenden Vorlesungen der Reihe „Haftungsrisiken in der Finanzberatung“ teilzunehmen. Bitte sprechen Sie auch interessierte Vermittler aus Ihrem privaten und beruflichen Umfeld auf diese Vorlesungsreihe an, bei der hoch qualifizierte Referenten vortragen und die Teilnahme dennoch kostenlos ist.

Themen sind in dieser Vorlesungsreihe „Transparenz-Rating bei Geschlossenen Fonds“, „Bedeutung von MiFID, FRUG, WpHG etc. für Versicherungsvermittler“, „Das Kartenhaus Weltfinanzsystem - Die Krise als Chance“ und „Praxisfälle aus Kreditgutachten“.

Wir sind Ihnen sehr dankbar, wenn Sie sich möglichst frühzeitig anmelden.

<http://www.dhw-heidenheim.de/uploads/media/vorlesungsreihe-08-4.pdf>

## Unsere Lehrbeauftragten

### 9. Erwin Röpke

Der Lehrauftrag von Erwin Röpke umfasst Kapitalanlagen und Finanzierung. Ein Blick in den Lebenslauf von Röpke belegt den beruflichen Erfahrungsschatz, den er an die Studenten weiter gibt:



Jahrgang 1948, als sog. Spätberufener nach einer kaufmännischen Ausbildung, zunächst Abitur und dann erfolgreicher Abschluss des BWL-Studiums in Bielefeld. Direkt im Anschluss daran, Marketinglösungen für einen europäischen Industrieversicherer in Hannover. Es folgte die leitende Tätigkeit bei einem Beamtenversicherer in München. Seit 1994 war Erwin Röpke mit der Leitung süddeutscher Niederlassungen einer der größten öffentlich-rechtlichen Banken betraut, zuletzt als Handlungsbevollmächtigter. Im Rahmen des Sekundär-Vertriebs verantwortete er in den Jahren 1994 bis 2002 die Emission von 1 Milliarde DM Gesamtvolumen geschlossener Fonds und Immobilien.

Die Gründung seiner Unternehmensberatung GEWUS mbH beruht auf seiner Vision, dass Finanzmarktprodukte für den normalen Kunden sicher sein müssen. Dies um so mehr als dass - zukünftig weit ausgeprägter als bisher - private Vorsorge in Form eines breit gestreuten Vermögensportfolios die Grundvoraussetzung für dauerhaften Wohlstand sein werden.

Mit Blick auf die EU-Richtlinien bzw. deren Umsetzung in nationales Recht und mit Blick auf die Verschärfung der persönlichen Beraterhaftung des Vermittlers ist es nach Röpke unumgänglich, neben typischen Finanz-Kriterien auch das konjunkturelle Umfeld bei der Produktauswahl zu berücksichtigen. Die entscheidende Frage in diesem Zusammenhang lautet für ihn: "Weshalb gelingt es einfach nicht, unsere Kunden zu einem antizyklischen Verhalten zu bringen und weshalb werden die außerordentlichen Chancen gerade in Krisenzeiten nicht erkannt"? Daran gilt es zu arbeiten, hier können und müssen nach Röpke positive Antworten für die Studierenden gefunden werden.

In dieser Konsequenz verfolgt Erwin Röpke in seinen Vorlesungen ein doppeltes Ziel: Neben dem Was - also den fachlichen Inhalten zu Kapitalanlagen - wird immer auch das Wie beleuchtet, also wie erkläre ich relevante Sachverhalte meinen Kunden. Den üblichen Einwand an dieser Stelle: „Das bedeutet viel Zeitaufwand, viel Arbeit“ lässt Röpke nicht gelten; die EU-Richtlinien lassen dem Vermittler keine andere Wahl. Vor allem dann, wenn man die Verschärfung der persönlichen Beraterhaftung im Auge behält. Diese existenziellen Folgen will er für seine Studenten und deren Unternehmen möglichst vermeiden.