

Newsletter "Versicherungsvertrieb und Finanzberatung" vom Mai 2010

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:

Aus der Branche	1
1. 230.000 Euro für einen Kopf.....	1
2. Honorarberatung wird Thema	2
3. Deckungslücken in der VSH	2
4. Vermittlerrecht praktisch.....	2
In eigener Sache	2
5. DHBW Heidenheim zieht um	3
6. Projekt Bildungsmesse	3
7. Wehrpflicht von Studierenden.....	3
8. Vorlesungsreihe "Haftungsrisiken in der Krankenversicherungsberatung vermeiden"	4
9. BWK-Blog	4
Unsere Lehrbeauftragten	4
10. Klaus Croonenbrock, Lehrbeauftragter für das Fach "Medizinische Risikoanalyse"	4

Impressum

<http://www.dhbw-heidenheim.de/uploads/media/nl-1005.pdf>

Redaktion:

Prof. Dr. Hans Jürgen Ott
ott@dhbw-heidenheim.de
Tel. +49 (7321) 38-1912
Mobil: 0171 5786797

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

War for Talents

*Im März schreckte der Schweizer Zukunftsforscher Lars Thomsen (<http://www.future-matters.com>) Personalverantwortliche auf der Handelsblatt-Tagung mit seinen Thesen zur Zukunft des Personalmarkts auf. Er sprach von einem „War for Talents“, einem extrem harten Wettbewerb um Personalressourcen, **der bereits 2012 einsetzt!***



Konkret sprach er davon, dass wir in Deutschland ab ca. 2012 nicht mehr genügend Menschen haben werden, um den Bedarf der Wirtschaft und Verwaltung zu decken. Die Firmen werden sich bei den Menschen bewerben – nicht umgekehrt. Dabei werde die Entscheidung der Menschen für eine Arbeitsstelle nicht nur vom Gehalt abhängen, sondern auch davon, welche Kultur, Werte, Arbeitsatmosphäre, Führung und Optionen der Arbeitgeber ihnen bieten kann. (Die wenigen) Talente bewegen sich auf einem globalen Markt; Betriebe konkurrieren nicht mehr lokal, sondern global um hochwertiges Personal.

Man kann sich nun leicht ausmalen, wie sich das erst in einer Branche auswirken wird, die - wenn auch unberechtigt - nicht das beste Berufsbild hat. Und dabei insbesondere für Stellen im Vertrieb, die von Schulabgängern nicht gerade überlaufen werden.

Es gibt immer noch Personalverantwortliche, die - anstatt angesichts dessen sofort zu versuchen, durch Anbieten attraktiver Berufsperspektiven an die bis 2012 noch vorhandenen Schulabgänger zu kommen - weiter von einem Bewerberansturm träumen oder meinen, später dann schon qualifizierte Kräfte über den Arbeitsmarkt zu erhalten. Denjenigen kann man nur raten, vor 2012 in den Ruhestand zu gehen oder die Stelle zu wechseln. Ruhig (weiter-)schlafen werden sie nicht mehr lange können.

Prof. Dr. Hans Jürgen Ott

Aus der Branche

1. 230.000 Euro für einen Kopf

Angesichts der für die nächste Zukunft bereits absehbaren Knappheit an Nachwuchs für Vertriebstätigkeiten werden im Versicherungs- und Finanzvertrieb Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung als immer wichtiger betrachtet. Der Grund dieser verstärkten Hinwendung auf die Bindung von Mitarbeitern könnte aber auch in einer Zahl liegen, die den Wert des Humankapitals eines Menschen beziffert: 230.000 Euro.

Dies ermittelte eine im April 2002 herausgegebene Studie der Alfred Herrhausen Gesellschaft für internationalen Dialog mbH, Frankfurt am Main. Humankapital eines Vierzigjährigen wird dabei ermittelt durch die Summe der Ausgaben, die Eltern, der Staat, Unternehmen und er selbst in den vorangegangenen vierzig Jahren in seine Bildung investiert haben, reduziert um das, was er vergessen hat, und was obsolet geworden ist. Das Gesamtvolumen an verfügbarem Humankapital steigt bis Mitte 20 an, um dann im Wesentlichen auf einem Niveau zu verharren. Mit 230.000 Euro liegt es übrigens erheblich höher als das durchschnittlich auf jeden Deutschen entfallende Sachvermögen von 97.000 € für jeden Einzelnen stellt Humankapital damit das wesentliche Vermögen seines Lebens dar.

Insbesondere der durch den Arbeitgeber investierte Teil des Humankapital ist verloren, wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt. Damit wird die Gewinnung neuer Mitarbeiter noch wesentlich teurer, als jede Maßnahme zur Mitarbeiterbindung.

<http://www.deutschland-denken.de/files/download/15/humankapital.pdf>

2. Honorarberatung wird Thema

Eine verstärkte Hinwendung des Versicherungs- und Finanzvertriebs in Richtung Honorarberatung ist für die nächste Zukunft zu erwarten - aber keinesfalls eine Ablösung der bestehenden Vertriebswege, sondern eher eine Ergänzung für solche Kunden, die auch bereit und gewohnt sind, für eine Beratung zu bezahlen.

Diese Erkenntnis gewinnt man aus folgenden Indizien:

- Das Bundesministerin für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz fordert immer wieder in aktuellen Stellungnahmen die Ausweitung der Honorarberatung. In dasselbe Horn stoßen auch die Verbraucherberatungen.
- Auf zahlreichen Branchenveranstaltungen wie CHARTA-Marktplatz oder VGA-Jahreshauptversammlung dominiert das Thema die Diskussionsrunden. Immer, wenn ein Thema so „hoch kocht“, zeigen sich anschließend auch Markteffekte.
- Unsere Studenten wählen in Projekt- und Bachelorarbeiten zunehmend Themen, die mit Honorarberatung zusammen hängen. Die ausbildenden Unternehmen wollen sich über dieses Vertriebsmodell informieren oder sogar aktiv werden.

Honorarberatung wird also im Markt zunehmend beachtet. Aktuelle Marktforschungs-Studien zu Kundentypologien im Finanzdienstleistungsmarkt weisen darüber hinaus nach, dass die Kundensegmente, die bereit sind, für Beratung und Service (mehr) zu bezahlen, groß sind und auch noch wachsen. Für manchen Vermittler wird es aber zum Problem, dass er diesen qualitativ hochwertigen Beratungswunsch gar nicht erfüllen kann, da sowohl die Fachkompetenz als auch die Empathie fehlt, auf den Kunden geeignet einzugehen und ihn individuell gut mit Produkten zu versorgen.

3. Deckungslücken in der VSH

Viele Vermittler sind unzureichend gegen Regresse aus ihrer Berufstätigkeit versichert. Im Bereich der notwendigen Vermögensschadenhaftpflichtversicherung (VSH) kann unzureichende Deckung im Schadensfall eine (Privat-)Insolvenz herbeiführen.

Das jetzt erschienene Buch „Deckungslücken in der Vermögensschadenhaftpflichtversicherung“ von Dr. Johannes Fiala, Thomas Keppel und Dr. Katharina Körner (Verlag C.H.Beck, 2010, XXVI, 222 Seiten, kartoniert €58,00, ISBN: 978-3-406-60057-9) spiegelt typische Fehlerquellen und untypische Tätigkeiten mit den üblichen Standarddeckungen der Versicherer wider. Dadurch werden oft übersehene Lücken bzw. Ausschlüsse im Versicherungsschutz (insbesondere die sog. „wissentliche Pflichtverletzung“) deutlich.

Daneben werden angrenzende Bereiche des privaten und beruflichen Versicherungsschutzes vorgestellt, einschließlich ihrer teilweise problematischen Abgrenzung zur klassischen VSH.

Schließlich werden mögliche Strategien zur Begrenzung der Haftung aufgezeigt (z.B. Risikomanagement, Individualhaftungsvereinbarung), welche dazu führen, dass sich das Risiko eines Schadensfalls oder eines Wegfalls der Versicherungsdeckung reduziert.

Dr. Johannes Fiala arbeitet als Rechtsanwalt in München und ist Lehrbeauftragter für Bürgerliches Recht und Versicherungsrecht im DHBW-Studiengang BWL-Versicherung in Heidenheim.

<http://www.beck-shop.de/30270>

4. 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.

„Schützt eine Haftungsbegrenzungs-Vereinbarung im Maklervertrag vor Regressansprüchen?“

Eine Haftungsbegrenzungs-Vereinbarung im Maklervertrag ist regelmäßig irrelevant, denn solche Vereinbarungen schützen meist nicht vor unbeschränkter Regresshaftung. Dies liegt einerseits daran, dass es bereits ein Pflichtverstoß sein wird, wenn der Makler als "Experte für Risiken" den Kunden nicht darüber aufklärt, dass die begrenzte Haftung (z.B. 1 Mio. Euro) nur einen Bruchteil des denkbaren Risikos ausmachen kann, wenn dem Makler ein Fehler unterläuft. Kommt beispielsweise der Antrag für eine neue Privathaftpflicht über 5 Mio. nicht beim Versicherer an, und entsteht dann unversichert ein Schaden von z.B. 3 Mio. wird die Haftungsbeschränkung auf 1 Mio. vor Gericht wie eine Seifenblase als reines Wunschdenken zerplatzen. Andererseits gestattet es das Gesetz nicht, die Regel der unlimitierten Haftung des Maklers durch Allgemeine Geschäftsbedingungen, also Maklermustervereinbarungen, ins Gegenteil zu verwandeln.

Ein Makler ist gut beraten, auch bei sich selbst mal eine konkrete Risikoprüfung durchzuführen bzw. qualifiziert und schriftlich durchführen zu lassen. Näheres zu dieser Frage ist dem neu erschienen Buch "Deckungslücken in der Vermögensschadenhaftpflichtversicherung" zu entnehmen (siehe obigen Beitrag).

In eigener Sache

5. DHBW Heidenheim zieht um

In der Woche vom 12. bis 17. Juli 2010 ziehen die Studiengänge der DHBW Heidenheim in ihr neues Gebäude in der **Marienstraße 20 in 89520 Heidenheim** um. Dies hat folgende Konsequenzen für den Studienbetrieb und die Erreichbarkeit:

- In der Umzugswoche wird der Vorlesungsbetrieb voraussichtlich in speziellen Ersatz-Räumen statt finden. Nach dem Einzug stehen dem Studiengang BWL-Versicherung zwei Vorlesungsräume im 6. Stock zur Verfügung - in unmittelbarer Nachbarschaft zu den Büros der Studiengangsleitung. Wir informieren die betroffenen Lehrbeauftragten rechtzeitig.
- Für Lehrbeauftragte und Studierende stehen 60 Parkplätze am Gebäude zur Verfügung; weitere Parkmöglichkeiten gibt es im benachbarten Bahnhofsparkhaus und am Festplatz.
- Die Studiengangsleitung ist nach dem Umzug über neue Telefonnummern erreichbar. Sie finden diese neuen Nummern demnächst auf unserer Homepage.
- Ab Mitte Juni wird auch das DHBW-Rechenzentrum umziehen. Die Studiengangs-Homepage ist dann möglicherweise zeitweise nicht erreichbar. Auch der Studienmaterialserver Moodle ist in dieser Zeit möglicherweise nicht durchgängig erreichbar. Höchstwahrscheinlich nicht betroffen ist die Erreichbarkeit der Studiengangsleitung per E-Mail.

Bitte entschuldigen Sie eventuelle Umstände - aber wir ziehen (hoffentlich) so schnell nicht wieder um.



Bitte Termin vormerken:
27. Juli 2010: Partner-Konferenz Versicherung im neuen Gebäude der DHBW Heidenheim

6. Projekt „Bildungsmesse“

Zum zweiten Mal hat im Februar ein gemeinsames Team aus Studenten und Auszubildenden von Ulmer Versicherungsagenturen einen Stand auf der Ulmer Bildungsmesse eingerichtet und betrieben. Für die DHBW-Studenten des Jahrgangs WVS2008 war es eine praktische Übung im Rahmen der Vorlesung Projektmanagement.



An einem Gemeinschaftsstand der Versicherungswirtschaft in der Region "in Ulm, um Ulm und um Ulm herum" (einschließlich der Branchenverbände bvk, VGA und BWV) und der DHBW Heidenheim wurde das Berufsbild des Versicherungsvermittlers mit Hilfe eines attraktiven Messe-Programms vorgestellt.

Die über 30.000 Schüler und Eltern konnten sich auf der Messe ausführlich informieren. Attraktionen am Stand waren ein "Haut-den-Lukas"-Gerät, Selbstverteidigungs-Vorführungen der Abteilung Taekwondo des TSV Pfuhl sowie ein Gewinnspiel mit attraktiven Preisen.

<http://www.bildungsmesse-ulm.de>

7. Wehrpflicht von Studierenden

Begründete der Abschluss eines Ausbildungsvertrags vor Gründung der DHBW einen Anspruch auf Zurückstellung vom Wehrdienst, so können wehrpflichtige Studierende der DHBW nach Auffassung des Bundesministeriums der Verteidigung aufgrund des Hochschulstatus nunmehr zum Wehrdienst auch dann eingezogen werden, wenn mit dem Studium bereits begonnen wurde. Das Verteidigungsministerium vertritt die Ansicht, dass die dualen Studiengänge nach dem Modell der Dualen Hochschule Baden-Württemberg nicht als duale Bildungsgänge im Sinne des § 12 Abs. 4 Satz 2 Nr. 3 c Wehrpflichtgesetz anzusehen sind.

Diese Auffassung wird vom MWK und der DHBW nicht geteilt. Es gibt auch schon Urteile, die diese Auffassung anzweifeln - so beispielsweise das VG Stuttgart mit Beschluss vom 1.3.2010, 13 K 499/10: „Die Zurückstellungsvorschrift des § 12 Abs. 4 Satz 2 Nr. 3 c WPfIG gilt für duale Bildungsgänge unabhängig davon, ob das Studium mit einer Berufsausbildung oder lediglich mit einer sonstigen betrieblichen Ausbildung verbunden ist“.

Dieser Zurückstellungsgrund gilt aber leider nur, wenn das duale Studium bereits begonnen wurde. Bei einem Einberufungstermin 01.07. bleibt vielleicht der Weg über einen KDV-Antrag, der bis Oktober in die Länge gezogen werden kann. Ab dann hat man vielleicht nach dem genannten Urteil eine Chance auf Zurückstellung vom Wehrdienst.

http://lrwb.juris.de/cgi-bin/laender_rechtsprechung/document.py?Gericht=bw&nr=12661

8. Vorlesungsreihe „Haftungsrisiken in der Krankenversicherungsberatung vermeiden“

Im August läuft wieder die Vorlesungsreihe „Haftungsrisiken in der Krankenversicherungs-Beratung vermeiden“. Dort sind auch externe Teilnehmer willkommen. Die Veranstaltung wird in Kooperation mit dem BWV Ulm angeboten.

Interessante Themen werden von ausgewiesenen Experten diskutiert: Erfolgreiche Vertriebsstrategien eines Krankenversicherers, Profilierung im ambulanten Gesundheitswesen, Beratungsfehler in den Versicherungsbedingungen und Haftungsrisiken bei Antragsmodellen, Nachmeldepflichten, Gesundheitserklärung, Leistungsausschlüssen, Risikozuschlägen und Änderung der Versicherungssumme.

Die Teilnahme an den 4 Veranstaltungen setzt für Externe eine Anmeldung voraus unter <mailto:versicherung@dhw-heidenheim.de>. Die Teilnahmegebühr beträgt 20 Euro pro Veranstaltung und 60 Euro für alle 4 Veranstaltungen. Die Teilnahme ist für Studenten und für Lehrbeauftragte im Studiengang Versicherung kostenlos. Kostenlos ist die Veranstaltungsteilnahme auch für Vertreter von Ausbildungsbetrieben, die Studenten im Studiengang ausbilden.

<http://www.dhw-heidenheim.de/uploads/media/vorlesungsreihe-09-3.pdf>

<http://www.bwv-online.de/ulm>

9. BWK-Blog

Zu unseren Lehrbeauftragten zählt erfreulicherweise der bekannte Top-Trainer und Berater Bernd W. Klöckner, Begründer der Klöckner-Methode, Entwickler des bwk-Rechners und 42-facher Buchautor. Klöckner bietet auf seiner Homepage <http://www.berndwκλοeckner.com> eine Fülle von interessanten Tipps für Berater und Verkäufer von Finanzdienstleistungen an. Darunter sind insbesondere folgende Angebote für Vermittler interessant, die ihr Verkaufs- und Beratungswissen aktuell halten wollen:

- Der BWK-Blog enthält kurze, prägnante und interessante Botschaften und Rechenbeispiele.
- Der Umgang mit dem bwk-Rechner kann gut trainiert werden mit dem Newsletter der Website <http://www.faf-verlag.com>.

Unsere Lehrbeauftragten

10. Klaus Croonenbrock, Lehrbeauftragter für das Fach "Medizinische Risikoanalyse"

Der häufigste Grund für eine "Nicht-Leistung" in der Kranken- und Berufsunfähigkeitsversicherung ist die Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht - ganz gleich, ob wissentlich oder unwissentlich. Die vollständige und wahrheitsgemäße Beantwortung der Gesundheitsfragen ist die Grundlage des Leistungsanspruches. Die kompetente Beratung beginnt also mit soliden Grundkenntnissen in der medizinischen Risikoanalyse und deren vertrieblicher (kundenorientierter) Umsetzung. Profis nutzen Vertriebschancen trotz Vorerkrankungen; sie wissen, „wie Risikoprüfer ticken“.



Klaus Croonenbrock (43), Vorstand der IDEENWERK AG, verfügt über langjährige Erfahrungen im Bereich der medizinischen Risikoanalyse. 2004 haben er und sein Team die komplette Vertriebssteuerung, einschließlich der medizinischen Vorprüfung, für die GesundBU® übernommen, einer speziellen Berufsunfähigkeitsrente der Nürnberger Lebensversicherung. Viele tausend Anträge und Risikovorfragen wurden seither für Makler aus ganz Deutschland fachkundig und vertriebsorientiert bearbeitet.

Um die Interessen von Versicherern, Kunden und Vermittlern zukünftig noch näher zusammen zu bringen, wird aktuell der gemeinnützige Verein "Initiative Gesundversichert" gegründet. Klaus Croonenbrock und sein IDEENWERK-Team werden hier gemeinsam mit Juristen, Versicherungsmathematikern, Ärzten, Zahnärzten, Zahntechnikern und anderen Experten als Förderer der Initiative Versicherungsvermittler informieren und qualifizieren.

Neben diesen umfangreichen Aufgaben und Verpflichtungen ist es für Klaus Croonenbrock trotzdem eine Herzensangelegenheit, an der Dualen Hochschule in Heidenheim zu unterrichten. "Eine qualifizierte Ausbildung ist die Voraussetzung für eine ordentliche Kundenberatung und die eigene berufliche Weiterentwicklung. Deshalb gebe ich mein Wissen gerne an die Studenten weiter", so Klaus Croonenbrock. Er selbst ist den eher klassischen Ausbildungsweg gegangen: Bankkaufmann, Studium zum Versicherungsfachwirt (Abschluss mit Auszeichnung), Ausbildung zum Experten Krankenversicherung (DMA). Eine Ausbildung, wie die der Dualen Hochschule in Heidenheim gab es damals noch nicht...

<http://www.ideenwerk.ag>, <http://www.gesundbu.de>