

[Herr Lülsdorf in der Süddeutschen Zeitung am 12. Oktober 2015: Passende Police finden](#)

Makler, Vertreter, Berater: In der Versicherungsbranche tummeln sich viele Berufsgruppen, die dem Kunden vermeintlich helfen. Wie findet man sich zurecht?

Von Anne-Christin Gröger, Köln

Versicherungsvertreter haben bei den meisten Menschen einen schweren Stand. Regelmäßig landen sie auf Platz eins in der Hitliste der unbeliebtesten Berufe. Beim Kartenspiel "Munchkin" ist die Karte des "Versicherungsvertreters" eine Art Schwarze-Peter-Karte: Wer sie zieht, hat ein Problem.

Tatsächlich treibt allein die Vorstellung, einen solchen Vertreter auf der heimischen Couch sitzen zu haben, manchen den Angstschweiß auf die Stirn. Dabei kann es in einigen Fällen ganz nützlich sein, einen Experten zur Seite zu haben. [Versicherungen](#) sind kompliziert, und die meisten Menschen haben keine Lust, sich durch dicke Papierstapel von Versicherungsbedingungen und -ausschlüssen zu quälen. Allerdings ist schon die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner ein Hürdenlauf, der nicht leicht zu bewältigen ist. Auf dem Markt tummeln sich Versicherungsvertreter, Versicherungsmakler, Versicherungsvermittler, Honorarberater und Versicherungsberater. Wer soll da durchsteigen?

"Grundsätzlich gilt: Versicherungsvermittler ist nur der Oberbegriff für Versicherungsvertreter und Versicherungsmakler", erklärt Rita Reichard von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. "Versicherungsvertreter arbeiten in der Regel mit einem oder mehreren Versicherern zusammen und vermitteln nur Policen dieser Unternehmen." Wer sich also beim Allianz-Vertreter um die Ecke informieren will, darf nicht erwarten, dass er zu Verträgen der Gothaer, der Ergo oder der Debeka beraten wird.

Die Gruppe der Versicherungsvertreter ist in der Branche mit Abstand die größte in Deutschland. Im Oktober 2015 waren etwa 155 000 "Ausschließlichkeitsvertreter" im Vermittlerregister des Deutschen Industrie- und Handelskammertags (DIHK) registriert. Die zweitgrößte Gruppe sind Versicherungsmakler. In Deutschland gibt es rund 47 000 von ihnen.

Anzeige

Gemein ist beiden Berufsgruppen die Art der Vergütung: "Sowohl Vertreter als auch Makler erhalten vom Versicherer für jeden vermittelten Vertrag eine Provision", sagt Reichard. Der Vorteil: Für den Kunden ist die Beratung zunächst kostenlos. Allerdings heißt das auch, dass Vertreter und Makler nur verdienen, wenn sie eine Police verkaufen.

Ein Makler soll aus einer Vielzahl von Produkten das für den Kunden geeignetste heraussuchen

Der Unterschied zwischen Vertreter und Makler: Der Makler hat in der Regel eine ganze Reihe von Versicherern, deren Produkte er vermittelt. Ein transparent arbeitender Makler weist den Kunden darauf hin, falls er nur auf eine eingeschränkte Auswahl an Versicherungsunternehmen zurückgreife, sagt die Verbraucherschützerin .

Dazu kommt, dass der Makler gesetzlich verpflichtet ist, als Sachwalter für den Kunden zu agieren. Makler müssen aus der Palette von Angeboten, über die sie verfügen, das geeignetste für den Kunden herausfinden. Ein Makler in der Umgebung lässt sich beispielsweise über die

Seite des "Bundesverbands mittelständischer Versicherungs- und Finanzmakler" finden. "Günstige und einfach verständliche Policen wie die Haftpflichtversicherung lassen sich gut bei einem Vertreter oder einem Makler abschließen", sagt Reichard. Bei komplexeren Verträgen wie der Berufsunfähigkeits- oder der privaten Krankenversicherung empfehle es sich, einen unabhängigen Berater aufzusuchen.

Verbraucherschützer kritisieren immer wieder die Art der Vergütung bei Maklern und Vertretern. Dass Vermittler eine Provision vom Versicherer erhalten, führt ihrer Meinung nach dazu, dass sie sich eher von der Höhe der Provision leiten lassen als von den Bedürfnissen der Kunden. Sie fordern ein Provisionsverbot, wie es bereits in Großbritannien und in den Niederlanden eines gibt. Ihre Argumentation: Nur wenn der Versicherungsexperte völlig unabhängig vom Versicherer ist, kann die Qualität der Beratung steigen. Stattdessen soll die honorarbasierte Beratung gefördert werden. Dabei zahlt der Kunde dem Fachmann einen bestimmten Stundensatz. In der Regel liegt er zwischen 150 Euro und 200 Euro. Das klingt nach viel. Doch Verbraucher, die bei einem Vertreter abschließen, zahlen indirekt über die Abschlusskosten noch mehr.

Ein Berater darf laut Gesetz von der Versicherung keine Provision nehmen

Wer eine honorarbasierte Beratung wünscht, sollte unbedingt auf den Status des Experten achten, sagt Detlef Lülldorf, Versicherungsberater aus Köln. "Honorarberater und Versicherungsberater sind nicht das gleiche." Die Berufsbezeichnung "Honorarberater" ist in Deutschland außer im Bereich der Geldanlage nicht gesetzlich geschützt. Theoretisch kann sich jeder Versicherungsmakler Honorarberater nennen. "Außerdem dürfen sie im Gegensatz zu den Versicherungsberatern sowohl gegen Honorar als auch gegen Provision beraten", sagt Lülldorf.

Versicherungsberater dürfen dagegen laut Gesetz keine Provision vom Versicherer nehmen und sollen finanziell unabhängig von der Assekuranz Ratschläge geben. Sie können zudem Kunden in außergerichtlichen Streitfällen mit dem Versicherer vertreten.

Lülldorf erklärt den Unterschied an einem Beispiel: "Wenn ein Kunde kommt und den privaten Krankenversicherungstarif wechseln will, weil er ihm zu teuer ist, sucht ein Honorarberater ihm möglicherweise tatsächlich nur ein günstigeres Angebot innerhalb des Versicherungsunternehmens oder eines anderen Versicherers heraus und erhält dafür dann eine Provision." Der Versicherungsberater prüfe hingegen neben der Tatsache, ob ein Wechsel innerhalb des Unternehmens nicht sinnvoller ist, auch, ob unter Umständen ein Wechsel zurück in die gesetzliche Krankenversicherung möglich ist. Allerdings gibt es in Deutschland nicht viele dieser Berater. Beim DIHK sind derzeit 302 solcher Fachleute registriert. Sie lassen sich über die Internetseite des Bundesverbands der Versicherungsberater finden.

Wer sich nicht sicher ist, ob es sich bei dem gewählten Experten um einen Versicherungsmakler, -vertreter oder -berater handelt, kann kostenlos unter www.vermittlerregister.info nachsehen. Dort müssen sich alle gewerbsmäßig tätigen Vermittler und -berater eintragen.