



# GRUNDLAGEN UND PRAXIS

Strategische und operative Planung  
im Versicherungsvertrieb

Matthias Beenken



*Grundlagen und Praxis*

Strategische und operative Planung  
im Versicherungsvertrieb

Matthias Beenken



# GRUNDLAGEN PRAXIS

Strategische und operative Planung  
im Versicherungsvertrieb

Matthias Beenken



[grundlagen-und-praxis.de](http://grundlagen-und-praxis.de)

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© 2016 Verlag Versicherungswirtschaft GmbH Karlsruhe

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urhebergesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags Versicherungswirtschaft GmbH, Karlsruhe. Jegliche unzulässige Nutzung des Werkes berechtigt den Verlag Versicherungswirtschaft GmbH zum Schadenersatz gegen den oder die jeweiligen Nutzer. Bei jeder autorisierten Nutzung des Werkes ist die folgende Quellenangabe an branchenüblicher Stelle vorzunehmen:

© 2016 Verlag Versicherungswirtschaft GmbH, Karlsruhe

Jegliche Nutzung ohne die Quellenangabe in der vorstehenden Form berechtigt den Verlag Versicherungswirtschaft GmbH zum Schadenersatz gegen den oder die jeweiligen Nutzer.

Beachten Sie bitte stets unseren Aktualisierungsservice auf unserer Homepage unter **[vww.de](http://vww.de)** → **Service** → **Ergänzungen/Aktualisierungen**. Dort halten wir für Sie wichtige und relevante Änderungen und Ergänzungen zum Download bereit.



## **Gleichstellungshinweis**

Zur besseren Lesbarkeit wird auf geschlechtsspezifische Doppelnennungen verzichtet.

Grundlagen und Praxis, Band 004

Beenken: Strategische und operative Planung im Versicherungsvertrieb

ISSN 2366-0198

ISBN 978-3-89952-870-1

## Grundlagen und Praxis – Schwieriges einfach erklärt!

Die Reihe *Grundlagen und Praxis* erklärt die wichtigsten Sparten und viele weitere Themen der Versicherungswirtschaft einfach und verständlich.

Alle Bände vermitteln relevantes Basiswissen und zeigen stets Bezüge zu verwandten Versicherungsthemen auf.

Die Autoren visualisieren die wichtigsten Gedanken mit Zeichnungen, in Tabellenform und als Beispiele aus der Praxis. Durch Zusammenfassungen und interessante Kurzinformatik wird die Thematik erlebbar.

Alle unsere Autoren sind Kollegen aus der Branche, die ihre Praxiserfahrung einbringen. Aktuelle Beispiele und Randnotizen festigen das Gelesene und fördern den Wissenstransfer und die Umsetzung in den beruflichen Alltag.

Wir verkomplizieren die Inhalte nicht, sondern suchen immer nach dem verständlichsten Weg, sie unseren Lesern nahezubringen. Unsere Leser sollen durch einen unterhaltsamen und leicht lesbaren Schreibstil motiviert werden, sich in kurzer Zeit Versicherungswissen anzueignen bzw. aufzufrischen.

Die Reihe richtet sich an Mitarbeiter und Führungskräfte in Versicherungsunternehmen, die sich weiterbilden möchten, aber auch an Quereinsteiger ohne versicherungswirtschaftliche Grundlagen.



## Vorwort des Autors

Über 180 Milliarden € Prämieinnahmen verzeichnet die Versicherungswirtschaft derzeit. Diese werden von deutlich über 500 allein nur unter Bundesaufsicht stehenden Unternehmen vereinahmt, viele davon allerdings vereint in Konzernen. Über 450 Millionen Versicherungsverträge von der Lebens- über die Kranken- bis hin zur Schaden-/Unfallversicherung bieten den deutschen Haushalten und Unternehmen Sicherheit und Vorsorge.

Voraussetzung für diesen beachtlichen Erfolg ist die Vermittlung von Versicherungen. Traditionell wird ein Großteil der Versicherungsverträge – grob geschätzt immer noch neun von zehn – vom Kunden nicht direkt beim Versicherer erworben, sondern über Mittelspersonen. Das können angestellte Verkäufer des Versicherers sein, weitaus häufiger aber sind es selbstständige Versicherungsvertreter und Versicherungsmakler.

Das Versicherungsvermittlerregister verzeichnet aktuell (Frühjahr 2015) knapp unter 240.000 selbstständige Vermittler. Dabei enthält es noch gar nicht einmal alle Formen der Versicherungsvermittlung. Weitere über 210.000 Angestellte arbeiten im Innen- und Außendienst der Versicherungsunternehmen sowie rund 80.000 Angestellte in Versicherungsvermittlerbetrieben. Für Außenstehende ist es eher schwer verständlich, dass derart viele Personen im Vertrieb beschäftigt sind. Das hat vor allem mit dem Charakter der Versicherung als Dienstleistung zu tun. Beratung, Vermittlung und Betreuung sind wesentliche Teile des „Produkts“ Versicherung, und dafür braucht es meist ortsnahe ansässige Mittelspersonen.

Der Versicherungsvertrieb ist nicht erst in jüngerer Zeit in die Kritik geraten. Fehlanreize werden dafür verantwortlich gemacht, Kunden nicht bedarfsgerecht zu beraten und stattdessen Absatzziele der Versicherungsunternehmen zu verfolgen (Interessenkonflikt-Paradigma). Obwohl insbesondere mit der Reform des Versicherungsvertragsrechts und nahezu zeitlich parallel der Umsetzung der EU-Versicherungsvermittlerrichtlinie die Informationen für die Kunden sowie deren Rechte erheblich verbessert worden sind (Paradigma der informierten Entscheidung), ist nach der Finanzkrise schnell der Ruf nach einer strengeren Regulierung laut geworden. Unter dem Schlagwort Honorarberatung beispielsweise wird gefordert, klassische Anreiz- und Vergütungssysteme zurückzudrängen und eine objektive, an den Interessen des Kunden ausgerichtete Beratung zu fördern. Dabei wird im

Eifer des Gefechts gerne vergessen zu fragen, ob der Kunde das überhaupt will. Die bisher bereits vorhandenen Möglichkeiten zur Honorarberatung werden kaum wahrgenommen.

Gleichwohl müssen die Versicherungsunternehmen sich fragen lassen, wie es zu Skandalen der jüngeren Zeit kommen konnte, in denen übertriebene Vergütungen und Incentives eingesetzt wurden. Beispielsweise soll der Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten dafür sorgen, dass solche Praktiken der Vergangenheit angehören.

Der Versicherungsvertrieb ist zentraler Bestandteil der Produktion von Versicherungsschutz und damit Lebensnerv der gesamten Versicherungsbranche. Das ist Grund genug, sich näher mit ihm auseinanderzusetzen, selbst wenn man nicht unmittelbar selbst in diesem Bereich tätig ist.

Dieses Buch soll einen Überblick über die vielfältigen Erscheinungsformen des Versicherungsvertriebs geben. Selbst Fachleuten fällt es manchmal schwer, die komplexer gewordene Welt aus handels- und gewerberechtlichen Zuordnungen von Vermittlern sicher zu überblicken. Zudem werden typische Vertragsgestaltungen und daraus entstehende Rechte, Pflichten und Haftung vorgestellt. Anreiz- und Vergütungssysteme werden diskutiert. Die wichtigsten Prozesse im Vertrieb sind Beratung, Vermittlung und Betreuung, für die es einerseits rechtliche Vorgaben zu beachten gibt, aber auch ganz praktische wirtschaftliche Überlegungen zu einer gelungenen, erfolgsorientierten Umsetzung. Erkenntnisse aus der betriebswirtschaftlichen Erfolgsfaktorenforschung und ein Ausblick auf den laufenden Wandel im althergebrachten Vertriebssystem runden die Ausführungen ab.

Getragen ist das Buch von einem konstruktiv-kritischen Blick auf den Versicherungsvertrieb, der eine außerordentlich wichtige Funktion erfüllt, gleichwohl in der Vergangenheit zu sehr als preiswertes Absatzorgan missverstanden und dementsprechend nicht mit der notwendigen Sorgfalt entwickelt worden ist. Die Regulierung, aber auch demografisch bedingte Nachwuchssorgen der Versicherer und das anhaltend schlechte Image fördern einen Wandel, der dem Vertrieb auf Dauer gut tun wird.

Bochum, im Oktober 2015

Matthias Beenken

## Inhaltsverzeichnis

<b>Einfach erklärt!</b> .....	<b>5</b>
<b>Vorwort des Autors.</b> .....	<b>7</b>
<b>1 Typologie des Versicherungsvertriebs</b> .....	<b>11</b>
1.1 Gliederung nach dem Handelsrecht. ....	11
1.1.1 Angestellte .....	11
1.1.2 Versicherungsvertreter. ....	12
1.1.3 Versicherungsmakler .....	17
1.2 Gliederung nach dem Versicherungsvertragsgesetz ...	20
1.2.1 Versicherungsvermittler .....	20
1.2.2 Versicherungsberater .....	22
1.3 Gliederung nach dem Gewerberecht .....	24
1.3.1 Berufszugang vor der Regulierung .....	24
1.3.2 EU-Versicherungsvermittlerrichtlinie .....	26
1.3.3 Gewerbeerlaubnis: Regel und viele Ausnahmen	28
1.3.4 Vermittlerregister .....	31
1.3.5 Voraussetzungen der Vermittler .....	32
1.4 Wer ist wer? .....	36
1.4.1 Polarisationsprinzip .....	36
1.4.2 Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Handels- und Gewerberecht .....	38
1.4.3 Besondere Vertriebsformen .....	43
1.5 Organisatorische Gliederung des Versicherungsvertriebs. ....	48
<b>2 Vertragsgestaltungen</b> .....	<b>53</b>
2.1 Versicherungsvertreter .....	53
2.2 Versicherungsmakler .....	57
2.3 Vergütungsgestaltung .....	61
2.3.1 Vergütung von Angestellten .....	61

2.3.2	Vergütung von Versicherungsvertretern . . . . .	62
2.3.3	Vergütung von Versicherungsmaklern . . . . .	67
2.3.4	Honorare und andere separierte Vergütungen . .	69
<b>3</b>	<b>Der Vertriebsprozess . . . . .</b>	<b>77</b>
3.1	Versicherung als Dienstleistung . . . . .	77
3.2	Wertschöpfungsprozess . . . . .	79
3.3	Rechtliche Vorgaben für den Verkauf . . . . .	83
3.4	Verkaufstechniken . . . . .	91
3.4.1	Grundstruktur des Verkaufsprozesses . . . . .	91
3.4.2	Produktverkauf . . . . .	96
3.4.3	Konzeptverkauf . . . . .	98
3.5	Beratungsqualität . . . . .	103
<b>4</b>	<b>Vertriebsmanagement . . . . .</b>	<b>111</b>
4.1	Vertriebsstrategien . . . . .	111
4.2	Vertriebsplanung . . . . .	118
4.3	Strukturelle Vertriebssteuerung . . . . .	121
4.4	Personelle Vertriebssteuerung . . . . .	130
4.5	Prozessuale Vertriebssteuerung . . . . .	136
4.6	Risikomanagement im Vertrieb . . . . .	140
4.7	Verhaltenskodizes im Vertrieb . . . . .	144
<b>5</b>	<b>Betriebswirtschaft des Versicherungsvermittlers . . . . .</b>	<b>149</b>
5.1	Ergebnis des Vermittlerbetriebs . . . . .	149
5.2	Planung im Vermittlerbetrieb . . . . .	155
5.3	Personal im Vermittlerbetrieb . . . . .	162
5.4	Organisation des Vermittlerbetriebs . . . . .	167
	<b>Literaturverzeichnis . . . . .</b>	<b>175</b>
	<b>Stichwortverzeichnis . . . . .</b>	<b>179</b>

# 1 Typologie des Versicherungsvertriebs

Wer ist eigentlich wer im Versicherungsvertrieb? Diese Frage war schon in unregulierten Zeiten nicht ganz einfach zu beantworten. Seit der Umsetzung der EU-Versicherungsvermittlerrichtlinie zum 22.5.2007 in das deutsche Recht ist es noch etwas komplizierter geworden. Neben dem Handelsrecht muss man sich nun auch mit dem Gewerberecht auseinandersetzen. Aber am Ende ist es doch nicht so schwer, denn die Grundformen bleiben immer dieselben.

## 1.1 Gliederung nach dem Handelsrecht

Nach dem Handelsgesetzbuch gibt es genau drei Typen, die als Mittelspersonen zwischen einem Versicherer und dem Kunden in Frage kommen: **Handlungsgehilfen**, moderner ausgedrückt **Angestellte**, **Handelsvertreter** mit dem Untertyp **Versicherungsvertreter** sowie **Handelsmakler**, die unter anderem auch Versicherungen makeln.

Handlungsgehilfe § 59 HGB	Handelsvertreter § 84 HGB	Handelsmakler § 93 HGB
	Versicherungsvertreter § 92 HGB	

*Grundtypen der Mittelspersonen nach dem HGB*

### 1.1.1 Angestellte

Angestellte sind beim Versicherungsunternehmen unselbstständig und auf Basis eines Angestelltenvertrags beschäftigt. Sie sind weisungsgebunden und haben beispielsweise im sogenannten Werbeaufendienst die Aufgabe, Versicherungen zu vermitteln und zu betreuen. Bis in die 1980er Jahre war der Werbeaufendienst bei Versicherern sehr verbreitet, wurde dann aber sukzessive durch selbstständige Versicherungsvertreter abgelöst. Heute gehören noch rund 40.000 Personen im angestellten Außendienst von Versicherungsunternehmen an, und viele davon auch nicht als **Werbeaufendienst**, sondern im sogenannten **organisie-**

**renden** Außendienst. Das sind diejenigen Personen, die den Vertrieb von Versicherungen zu organisieren und entsprechende Mittelspersonen zu suchen und anzuleiten haben. Nur eines der großen Versicherungsunternehmen setzt derzeit im Markt noch ausschließlich auf Angestellte im Versicherungsverkauf.

### 1.1.2 Versicherungsvertreter

Mit Abstand am weitesten verbreitet ist dagegen der Typus des Versicherungsververtreters. Rund 190.000 der im Versicherungsvermittlerregister erfassten knapp 240.000 Vermittler sind Versicherungsvertreter. Und selbst unter den über 46.000 dort als Versicherungsmakler geführten Personen und Firmen sind viele Versicherungsvertreter – allerdings Vertreter von Versicherungsmaklern, die also im Auftrag eines Versicherungsmaklers tätig werden. Doch dazu später mehr.

#### Versicherungsagent

Die historische Bezeichnung lautet Versicherungsagent, wobei Agent aus dem Lateinischen *agere* abgeleitet ist, das so viel wie „handeln, machen, tun“ bedeutet. Der Begriff Agent wurde allerdings mit der Reform des Versicherungsvertragsrechts 2008 durch Vertreter ersetzt, wird aber in der Praxis noch sehr häufig verwendet.

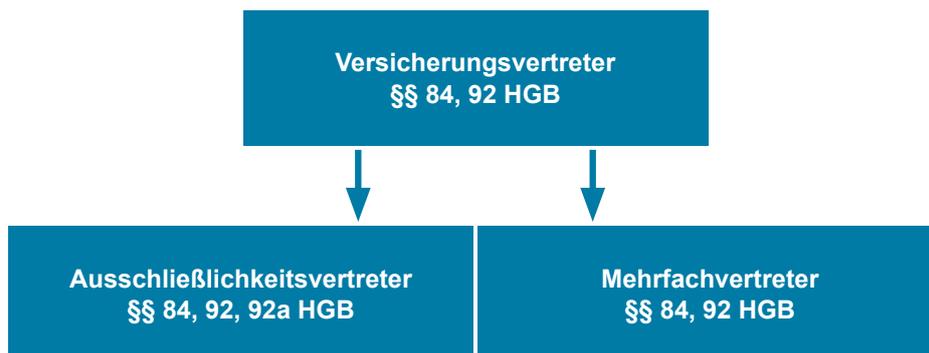
Versicherungsvertreter werden durch einen **Vertretervertrag** (oft auch als Agenturvertrag bezeichnet) beauftragt, ständig neue Versicherungen zu vermitteln. Meist, aber nicht immer, gehört außerdem die Unterstützung des Versicherers bei der Betreuung der selbst vermittelten oder auch durch den Versicherer

anvertrauten, laufenden Versicherungsverträge zu den Aufgaben. Das schließt auch die Unterstützung bei der Aufnahme und Regulierung von Schäden mit ein.

Versicherungsvertreter lassen sich weiter unterscheiden nach der Art ihrer vertraglichen Bindung. Die sogenannten **Ausschließlichkeitsvertreter** (im Markt verwendete weitere Bezeichnungen: Einfirmenvertreter, Exklusivvertreter, Vertrauensleute, Außendienstpartner u. a.) unterschreiben in ihrem Vertretervertrag eine **Wettbewerbsverbotsklausel**. Dadurch ist es ihnen untersagt, ohne Zustimmung des Versicherers für andere Versicherer tätig zu werden. Dieses Verbot wird bei Zuwiderhandlung üblicherweise durch das Recht des Versicherers auf eine Kündigung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist aus wichtigem Grund („fristlose Kündigung“) sanktioniert. Das HGB gibt einen Hinweis, dass es solche Wettbewerbsbeschränkungen geben kann. Das ergibt sich aus § 92a HGB zu den Mindestarbeitsbedingungen, auf den weiter unten noch eingegangen wird.

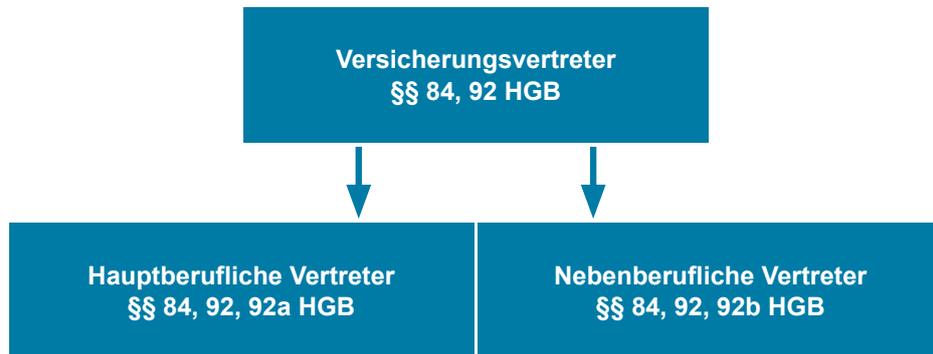
Versicherungsvertreter, die kein Wettbewerbsverbot im Vertretervertrag akzeptieren und mit mehreren, konkurrierenden Versicherungsunternehmen Vertreterverträge abschließen, werden als **Mehrfachvertreter** bezeichnet.

Eine später im Gewerberecht noch relevante Unterscheidung betrifft die Mehrfachvertreter. Die „echten“ Mehrfachvertreter unterhalten mehrere Vertreterverträge mit konkurrierenden Versicherungsunternehmen. Die „unechten“ Mehrfachvertreter unterhalten mehrere Vertreterverträge, aber mit nicht konkurrierenden Versicherungsunternehmen. Ein häufiger Anwendungsfall sind die Konzernvertreter, die mit jeder der durch die Spartentrennung bestehenden Konzernversicherungsgesellschaften einen eigenen Vertretervertrag unterhalten, also beispielsweise einen mit dem Lebens-, einen mit dem Kranken- und einen mit dem Schadenversicherer. Die unechten Mehrfachvertreter sind im Ergebnis auch Ausschließlichkeitsvertreter.



*Erscheinungsformen der Versicherungsvertreter nach Vertragsbindung*

Versicherungsvertreter werden wie alle Handelsvertreter im HGB zudem nach dem Umfang ihrer Tätigkeit unterschieden. Danach gibt es hauptberufliche sowie nebenberufliche Vertreter. Der Unterschied wird nach der **Übergewichtstheorie** darin gesehen, wo der Vertreter seine überwiegende Zeit einsetzt und sein überwiegendes Einkommen erzielt.



*Erscheinungsformen der Versicherungsvertreter nach Umfang der Tätigkeit*

Die Unterscheidung nach dem Umfang der Tätigkeit spielt im Handelsrecht eine wichtige Rolle. Hauptberufliche Vertreter genießen weitergehende Rechte als nebenberufliche. Hauptberufliche Ausschließlichkeitsvertreter haben einen Anspruch auf eine Sicherung von **Mindestarbeitsbedingungen**, worunter vor allem ein Mindesteinkommen zu verstehen ist. Dieses kann laut § 92a HGB durch eine Rechtsverordnung festgelegt werden. Eine solche Verordnung existiert allerdings nicht. Gleichwohl müssen Versicherer bei hauptberuflichen Ausschließlichkeitsvertretern dafür sorgen, dass sie von ihrer Arbeit leben können, da sie aufgrund ihrer Bindung keine Möglichkeit haben, anderweitig Einkommen zu erzielen. Eine gute Orientierung dafür stellen die Pfändungsfreigrenzen nach der Zivilprozessordnung oder neuerdings der Mindestlohn dar, an denen sich Versicherer orientieren können.

Zwei weitere rechtliche Besserstellungen betreffen sowohl hauptberufliche Ausschließlichkeits- als auch Mehrfachvertreter. Zum einen steigen deren **Kündigungsfristen** mit der Dauer der Tätigkeit an. Zum anderen können sie nach Beendigung ihrer Tätigkeit unter bestimmten Voraussetzungen einen **Ausgleichsanspruch** nach § 89b HGB beanspruchen, eine Art Abfindung für die verbleibenden Vorteile, die der Vertreter in seiner aktiven Zeit dem Versicherer verschafft hat.

Damit sich ein Versicherer überhaupt auf eine nebenberufliche Vertragsgestaltung und den Ausschluss der genannten Rechte berufen kann, muss er den Vertretervertrag ausdrücklich als nebenberuflichen Vertretervertrag abgeschlossen haben. Außerdem muss die Tätigkeit auch faktisch nebenberuflich ausgeübt werden, was nach der Verkehrsauffassung wie schon oben mit der Übergewichtstheorie angedeutet beurteilt wird.

Kriterium	Ausschließlichkeitsvertreter		Mehrfachvertreter	
	hauptberuflich	nebenberuflich	hauptberuflich	nebenberuflich
Mindestarbeitsbedingungen § 92a HGB	ja	nein	nein	nein
Mit Tätigkeitsdauer ansteigende Kündigungsfristen §§ 92b, 89 HGB	ja	nein	ja	nein
Ausgleichsanspruch § 89b HGB	ja	nein	ja	nein

#### Unterschiedliche Rechte haupt- und nebenberuflicher Vertreter

Handelsvertreter unterscheiden sich von Handlungsgehilfen durch das Kriterium der **Selbstständigkeit**.

Das heißt, als Selbstständiger gilt nur, wer **im Wesentlichen frei seine Tätigkeit und seine Arbeitszeit bestimmen** kann. Das bedeutet, dass unternehmerische Entscheidungen über die Ausgestaltung des Betriebs und die Tätigkeitsausübung selbst getroffen und nicht durch den Auftraggeber vorgegeben werden dürfen. Die Einschränkung „im Wesentlichen“ deutet allerdings darauf hin, dass es Einschränkungen geben kann. Vor allem fachliche Weisungen wie beispielsweise, bestimmte Formulare des Versicherers zu nutzen, keine rechtsverbindlichen Zusagen zur Annahme eines Versicherungsvertrags zu machen oder ebenso keine rechtsverbindlichen Zusagen zur Regulierung eines Schadens zu treffen, muss ein Versicherungsvertreter beachten.

Ein Sonderfall ist, wenn die Zusammenarbeit zwischen Versicherer und Vertreter nicht zur Zufriedenheit verläuft, weil der Vertreter Erwartungen des Versicherers in Bezug auf die Verkaufsleistung nachhaltig nicht erfüllt. Hier kann auf freiwilliger Basis und mit dem Ziel der Erhaltung des jederzeit fristgerecht kündbaren Vertretervertrags vorübergehend die Selbstständigkeit eingeschränkt werden. Beispielsweise könnte sich der Vertreter selbst verpflichten, dem Versicherer Tätigkeitsberichte abzugeben, damit dieser

#### § 84 HGB: Handelsvertreter

(1) Handelsvertreter ist, wer als selbstständiger Gewerbetreibender ständig damit betraut ist, für einen anderen Unternehmer (Unternehmer) Geschäfte zu vermitteln oder in dessen Namen abzuschließen. Selbstständig ist, wer im Wesentlichen frei seine Tätigkeit gestalten und seine Arbeitszeit bestimmen kann.

(2) Wer, ohne selbstständig im Sinne des Absatzes 1 zu sein, ständig damit betraut ist, für einen Unternehmer Geschäfte zu vermitteln oder in dessen Namen abzuschließen, gilt als Angestellter.

nachvollziehen kann, welche Ursachen die nicht erfüllten Erwartungen haben. Diese Maßnahmen müssen aber befristet erfolgen. Sie sollten mit der klaren Zielsetzung vereinbart werden, nach einem angemessenen Zeitraum entweder wegen zwischenzeitlich wieder erreichtem Erfolg beendet zu werden oder bei weiterhin ausbleibendem Erfolg zur Vertragskündigung zu führen.

Kriterium	Hinweise auf Selbstständigkeit (Beispiele)	Möglichkeiten einer Einschränkung (Beispiele)
im Wesentlichen freie Tätigkeitsgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Geschäftskonto und eigene Gewinnerzielung</li> <li>■ eigenständiges Festlegen von Vertriebszielen</li> <li>■ eigenständige Wahl der einzusetzenden Mittel</li> <li>■ freie Entscheidung über Mitarbeiteranstellung</li> <li>■ keine Entgegennahme von Weisungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ vorübergehende Einschränkung wegen Gefährdung des Vertretervertrags aufgrund nachhaltigen Verfehlens der Erwartungen</li> <li>■ fachliche Weisungen zum Beispiel zu rechtsverbindlichen Aussagen über Vertragsannahmen oder Schadenanerkennung</li> <li>■ fachliche Weisungen zur Nutzung vom Versicherer definierter Formulare und Prozesse</li> <li>■ Gewährung von Zuschüssen für Büro oder Mitarbeiter nur nach Prüfung der Wirtschaftlichkeit</li> </ul>
im Wesentlichen freie Arbeitszeitgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ eigenständige Terminvereinbarung</li> <li>■ eigenes Büro und eigenständige Festlegung von Büroöffnungszeiten</li> <li>■ keine Entgegennahme von Weisungen zur Arbeitszeit (Umfang und Lage)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ vorübergehende Einschränkung wegen Gefährdung des Vertretervertrags aufgrund nachhaltigen Verfehlens der Erwartungen</li> <li>■ Absprachen bei Vertretungsbedarf im Urlaubs- oder Krankheitsfall</li> </ul>

*Selbstständigkeit und Beschränkungsmöglichkeiten*

Wird die Selbstständigkeit dagegen missachtet, kann der Vertreter ein sogenannter **Scheinselbstständiger** sein. Das bedeutet, dass er tatsächlich sozialversicherungspflichtiger Angestellter ist.

In der Praxis wird die Scheinselbstständigkeit oft mit der **Rentenversicherungspflicht** bestimmter Selbstständiger („arbeitnehmerähnliche Selbstständige“) in einen Topf geworfen. Dabei handelt es sich um zwei grundlegend unterschiedliche Sachverhalte. Wer scheinselbstständig ist, ist in Wahrheit ein Angestellter und damit in vollem Umfang sozialversicherungspflichtig. Dagegen sind Versicherungsvertreter, die im Wesentlichen nur einen Auftraggeber haben (Kriterium: mindestens 5/6 der Einnahmen) und keinen eigenen, sozialversicherungspflichtigen Angestellten beschäftigen, in der Gesetzlichen Rentenversicherung pflichtversichert. Trotzdem bleiben sie dabei unzweifelhaft selbstständig.

Kriterium	Scheinselbstständiger	Arbeitnehmerähnlicher Selbstständiger
Hinweise	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Weisungsgebundenheit</li> <li>■ keine im Wesentlichen freie Tätigkeits- und Arbeitszeitgestaltung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ im Wesentlichen ein Auftraggeber (typisch für Ausschließlichkeitsvertreter)</li> <li>■ kein sozialversicherungspflichtiger Angestellter</li> </ul>
Handelsrechtliche Einordnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Handlungsgehilfe (§ 59 HGB), der fälschlich einen Vertretervertrag (§§ 84, 92 HGB) besitzt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Versicherungsvertreter (§§ 84, 92 HGB)</li> </ul>
Versicherungspflicht	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rentenversicherung</li> <li>■ Krankenversicherung</li> <li>■ Pflegeversicherung</li> <li>■ Arbeitslosenversicherung</li> <li>■ Unfallversicherung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rentenversicherung</li> </ul>

*Unterscheidung Scheinselbstständiger und Arbeitnehmerähnlicher Selbstständiger*

### 1.1.3 Versicherungsmakler

Der Begriff Makler stammt aus dem Holländischen und bedeutet so viel wie „Macher“. Für standesbewusste Makler ist es allerdings schwer nachvollziehbar, dass sie rein der Wortbedeutung nach dasselbe darstellen wie ein Agent. Versicherungsmakler sind handelsrechtlich als Handelsmakler (§ 93 HGB) einzuordnen. Das Bild des Handelsmaklers passt allerdings nicht mehr zu dem in der Rechtsprechung entwickelten Profil eines Versicherungsmaklers.

#### § 93 HGB: Handelsmakler

(1) Wer gewerbsmäßig für andere Personen, ohne von ihnen auf Grund eines Vertragsverhältnisses ständig damit betraut zu sein, die Vermittlung von Verträgen über Anschaffung oder Veräußerung von Waren oder Wertpapieren, über Versicherungen, Güterbeförderungen, Schiffsmiete oder sonstige Gegenstände des Handelsverkehrs übernimmt, hat die Rechte und Pflichten eines Handelsmaklers.

Der Handelsmakler ist eine Mittelsperson, die neutral zwischen den Parteien eines Kaufvertrags oder in diesem Fall Versicherungsvertrags steht und von Fall zu Fall beauftragt wird. Ist der Vertrag vermittelt, endet die Aufgabe des Maklers, bis er wieder neu beauftragt wird.

Ganz anders beim Versicherungsmakler. Er geht einen Maklervertrag und damit ein **Dauerschuldverhältnis** zum Kunden ein, wobei unter Kunde der Versicherungsnehmer zu verstehen ist. Damit ist er an dessen Interessen gebunden und wird auch als Bundesgenosse oder als **treuhänderähnlicher Sachwalter** – so der Bundesgerichtshof 1985 – bezeichnet.

#### Immobilienmakler

Ein Immobilienmakler kann von Fall zu Fall sowohl vom Verkäufer/Vermieter als auch vom Kauf-/Mietinteressenten beauftragt werden, entweder einen Kauf-/Mietinteressenten für die angebotene Immobilie oder umgekehrt eine passende Immobilie für den Kauf-/Mietinteressenten zu suchen. Dagegen kann der Versicherungsmakler nicht vom Versicherer beauftragt werden, für ihn Kunden zu suchen, denn dann mutiert der Versicherungsmakler zum Versicherungsvertreter.

Zum Versicherer dagegen besteht nur eine schwächere Bindung im sogenannten **Doppelrechtsverhältnis**. Das bedeutet, dass ein Versicherungsmakler auch Interessen des Versicherers wahren muss, beispielsweise ihm zutreffende Angaben zu dem Risiko oder der Person des Kunden geben muss. Das ergibt sich aber schon aus der Natur der Sache, denn wenn der Versicherungsmakler sich dem Versicherer gegenüber vollkommen rücksichtslos verhalten dürfte, würde auch kein Versicherer Geschäft von einem Versicherungsmakler annehmen beziehungsweise alle angetragenen Geschäfte mit eigenen Mitarbeitern überprüfen – was sich dann unter anderem auf die Bezahlung des Versicherungsmaklers niederschlagen müsste.

Dauerschuldverhältnis bedeutet aber auch, dass der Versicherungsmakler so lange weiter verpflichtet bleibt, sich um den Versicherungsvertrag zu kümmern, wie der Versicherungsvertrag sowie der Maklervertrag bestehen. Das heißt, er wird gerade nicht von Fall zu Fall tätig, sondern prüft auch fortlaufend, wel-

che Versicherungen sein Kunde braucht, und welche Angebote am Markt zu beschaffen sind. Darüber hinaus wird der Versicherungsmakler anders als ein Handelsmakler für verpflichtet gehalten, eigenständig und umfassend das Risiko des Kunden zu erforschen und den erkannten Versicherungsbedarf auch **eigeninitiativ zu beschaffen**. Das heißt, es reicht nicht aus, dem Kunden Angebote zu unterbreiten und ihm dann selbst zu überlassen, ob er darauf eingeht und einen Auftrag erteilt, das Risiko einzudecken. Vielmehr muss der Makler selbst tätig werden oder zumindest auf den Kunden einwirken und ihm deutlich machen, wie wichtig ein Abschluss für ihn ist. Dabei ist es in der Praxis durchaus vernünftig, wenn der Makler nicht eigenmächtig handelt und sich mit dem Kunden regelmäßig abstimmt – aber er muss die Initiative dafür ergreifen.

#### Beispiel: Änderung des Wiederaufbauwerts

Ein Versicherungsmakler erkennt beim Besuch eines Gebäudeversicherungskunden, dass der Kunde einen Anbau vorgenommen hat, der wahrscheinlich den Wiederaufbauwert des Gebäudes gesteigert hat. Er muss initiativ tätig werden, eine neue Wertermittlung durchführen und die Versicherung anpassen bzw. entsprechend auf den Kunden einwirken.

Kriterium	Handelsmakler	Versicherungsmakler
Tätigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ von Fall zu Fall</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dauerschuldverhältnis gegenüber Kunde (Versicherungsnehmer)</li> </ul>
Charakter	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ kann für jede der Parteien tätig werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ treuhänderähnlicher Sachwalter des Kunden</li> </ul>
Pflichten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ erfolgreicher Nachweis einer Möglichkeit zum Vertragsschluss</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Risikoexploration beim Kunden</li> <li>■ Beratung des Kunden</li> <li>■ Beschaffung passenden Versicherungsschutzes (Pflicht zum Tätigwerden)</li> <li>■ laufende Marktbeobachtung</li> <li>■ laufende Beobachtung des Kundenrisikos und erneutes Tätigwerden im Bedarfsfall</li> </ul>

*Unterschiede Handelsmakler und Versicherungsmakler*