

Der 2020/2021 Lockdown und die Versicherungsbranche

Wie sich die Feststellung der epidemischen Lage von nationaler Tragweite am 25. März 2020, und die in der Folge entstandenen Wirtschaftlichen Schäden – z.B. durch Kurzarbeit – auf die Versicherungsbranche ausgewirkt haben



Eine Studie unter 3.000 Versicherungsmaklern
und Versicherungsberatern

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1. Einleitung	3
2. Executive Summary	5
3. Hintergründe und Aufgabenstellung	6
3.1. Allgemeine und geschichtliche Ausgangssituation der Versicherer.....	6
3.2. Problemstellung und Zielsetzung.....	8
3.3. Die Versicherungsbranche in Zeiten vor der epidemischen Lage.....	10
4. Aufbau der Studie	12
5. Hypothese	13
5.1. Übergreifende Hypothese: Veränderungen nach der Pandemieausrufung.....	13
5.1.1. Baufinanzierung.....	13
5.1.2. Altersvorsorge.....	13
5.1.3. Berufsunfähigkeit.....	13
5.1.4. Digitalisierung.....	14
5.1.5. Innovationsschub.....	14
5.2. Subsummierung der Hypothese.....	14
6. Praxisteil	15
6.1. Inhalt der Befragung.....	15
6.1.1. Eröffnungsfragen.....	16
6.1.2. Spezifische Fragen zum Geschäft.....	18
6.1.3. Fragen zu Einschränkungen und Veränderungen im Zuge der Coronapolitik.....	20
6.2. Digitalisierung.....	27
7. Fazit	33
8. Konklusion	34
9. Literatur	36
10. Quellen aus dem Internet	37

1. Einleitung

Als Anfang 2020 die Meldung über eine bisher unbekannte Atemwegserkrankung in den Nachrichten der deutschsprachigen Sender, Stationen und Verlagshäuser auftauchte, wusste zunächst niemand wirklich, was wir vor uns haben. Noch im März wurde von offizieller Stelle verkündet, dass es sich bei der Virusinfektion ‚CoViD-19‘ um wenig mehr als eine ‚harmlose Erkältung‘ handele¹.

Wenig später änderte sich allerdings die Sprachregelung. Nachdem seitens der WHO die weltweite Pandemie ausgerufen wurde, entstanden nach und nach eine Vielzahl von neuen Verhaltensregeln. Um zwischenmenschliche Kontakte zu verhindern – wodurch man eine Übertragung des Virus befürchtete – wurden zum Beispiel etliche Branchen in Industrie und Handel einfach geschlossen: Einzelhändler, die Veranstaltungsbranche, Hotellerie und Gastronomie sowie sämtliche sonstigen Unternehmen, die vom Tourismus abhängen.

Andere Wirtschaftszweige wurden in ‚essentielle‘ und ‚nicht-essentielle‘ Betriebe eingeteilt, die dann ebenfalls nicht oder nur eingeschränkt operieren durften. Weitere Industrien mussten weitreichende Einschränkungen bei Exporten und der Beschaffung hinnehmen, weil die Regierungen im Ausland mit ähnlichen Maßnahmen reagiert hatten. Viele Zulieferbetriebe aus dem Ausland stellten den Betrieb ganz oder teilweise ein. Die davon abhängigen deutschen Unternehmen waren dabei die Leidtragenden.

Andere Dienstleistungsbereiche, wie die Versicherungsbranche, waren nur indirekt betroffen. Die umfangreichen Einschränkungen zeigten zwar auch hier Auswirkungen auf das Verhalten der einzelnen Bürgerinnen und Bürger. Doch wie sich die Veränderungen im Arbeitsleben und das Verbraucherverhalten in Bezug auf Versicherungen auswirkten, ist bis dato nicht im Detail bekannt.

In welcher Weise dieses geänderte Verhalten die Versicherungsbranche betrifft, und mit welchen innovativen Ideen sich die Branche vor einem Abwärtstrend zu schützen versuchte, wird in dieser Studie geklärt werden.

¹ Die Quellendecke ist dünn, da viele Meldungen nicht mehr im Internet zu finden sind. Letzter Hinweis ist ein Interview von Armin Wolf mit Dr. Christian Drosten vom 26. April 2020 per Video aus der ORF Nachrichtensendung „Zeit im Bild auf ORF2“. Der Begriff fiel, muss aber in

Zusammenhang gesetzt werden: Dr. Drosten bezog seine Aussage auf die Allgemeinheit der bis dato bekannten Coronaviren. Die Aussage wurde an verschiedenen Stellen von Regierungsorganen ohne Nennung des Zusammenhangs aufgegriffen. Vgl. Wolf, 2020

2. Executive Summary

Die Auswirkungen der CoViD-Pandemie, und noch mehr die der Reaktionen seitens der Politik darauf, stellen nahezu jede Branche vor eine große Herausforderung. Welche Folgen im Einzelnen und im Detail zu beobachten sind, wollen wir in einer Studie erarbeiten, die auf die Versicherungsbranche abzielt. Gemeinsam mit der Beratungsfirma [Finanzdienstleistungen Marco Mahling GmbH & Co. KG aus München](#) haben wir uns zum Ziel gesetzt, herauszufinden, wie sich Corona, Lockdown und Kurzarbeit auf die Branche auswirken.

Als Ergebnis der Studie erhoffen wir uns einen tieferen Einblick in die neue Situation und deren Auswirkungen auf die Versicherungsbranche. Dabei gilt das besondere Augenmerk den betroffenen Personen, sowohl auf der Anbieter-, als auch auf der Mandantenseite. Zuletzt erhoffen wir uns klare Antworten auf die drängenden Fragen:

- Welche Probleme und Herausforderungen werden lang- und mittelfristig durch die geänderte Situation zu erwarten sein?
- In welcher Weise muss sich die Versicherungsbranche auf die neue Situation einstellen und anpassen?
- Welche zwangsweisen Veränderungen ergeben sich bei der Beratung von Mandanten?
- Welche Chancen und Möglichkeiten ergeben sich als Folge der neuen Situation?
- Auf welche Unterstützung von Seiten der Politik darf gehofft werden?
- Welche Unterstützung wird tatsächlich benötigt?
- Wo bestehen akute Gefahren und Herausforderungen, die früh zu erkennen und abzuwenden sind?

Auf Basis der erarbeiteten Antworten soll ein Leitfaden entstehen, der Lösungen und Herangehensweisen beschreibt. Mit diesem Leitfaden soll die Studie jedoch nicht abgeschlossen werden. Vielmehr ist beabsichtigt, einen Diskurs anzuregen, um auf möglichst breiter Basis vielfältige Positionen, Gesichtspunkte und Erkenntnisse zu sammeln, und in einem fortlaufenden Prozess die Auswirkungen aus allen Bereichen der Branche auszuwerten.

3. Hintergründe und Aufgabenstellung

3.1. Allgemeine und geschichtliche Ausgangssituation der Versicherer

Das Versicherungswesen besitzt eine lange Tradition. Schon im 14. Jahrhundert wurden in englischen und norditalienischen Handelsstädten versicherungsähnliche Dienstleistungen zur Absicherung gegen Feuer und Havarien dokumentiert². Andere Quellen nennen das 18. Jahrhundert vor Christus, den „Codex Hammurabi“ aus der Zeit des babylonischen Königs Hammurabi (1792-1750 v. Chr.), als erste Erwähnung versicherungstechnischer Leistungen³.

In der heutigen Zeit können Versicherungen nicht von jedermann angeboten werden. Der Markt ist streng reglementiert. Oberstes Organ ist hierbei das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG). Das VAG regelt unter anderem Zulassung, Geschäftsbetrieb, Rechtsformen, Kapitalanlagen und Aufsicht. Die Zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Das im Bundestag zuständige Fachministerium ist das Bundesministerium für Finanzen.

² Vgl. Heinrich R. Schradin et. al. (2008), S. 6

³ Vgl. Marc van de Mieroop (2005), S. 99 ff

Zwar ist dadurch das Versicherungsgewerbe nur in einem relativ engen Rahmen frei gestaltbar, jedoch ist es auch gut vor der Konkurrenz geschützt. Entsprechend positiv hat sich die Branche in den letzten Jahren entwickelt. Bis zur Ausrufung der Pandemie im Jahr 2019 war der Aufwärtstrend eindeutig. Insbesondere von 2018 auf 2019 zeigt sich ein großer Sprung bei den Umsätzen.

Tabelle 1: Umsatzentwicklung der letzten Jahre vor Corona (in Mio. Euro)⁴

Jahr	2016	2017	2018	2019
Lebensversicherung	90,774	90,643	92,607	103,210
Private Krankenversicherung	37,258	39,049	39,804	41,024
Voll- und Zusatzversicherung	35,093	36,455	37,246	37,812
Pflegepflichtversicherung	2,165	2,595	2,558	3,213
Schaden- und Unfallversicherung	66,296	68,320	70,665	73,205
Insgesamt	194,329	198,013	203,076	217,439

⁴ Quelle: GDV, PKV-Verband

3.2. Problemstellung und Zielsetzung

Alle Branchen der deutschen Wirtschaft sind negativ von den Lockdown-Maßnahmen betroffen. Jedoch gibt es von Branche zu Branche starke Unterschiede. Wir konzentrieren uns für diese Studie ausschließlich auf das Versicherungs- und Geldanlage-Gewerbe. Nach einer Erhebung der Österreichischen Nationalbank vom Oktober 2020 befindet sich die Versicherungsbranche nicht unter den zehn am schlimmsten betroffenen Branchen in Deutschland⁵.

Als ‚Top 10‘ im negativen Sinne werden in dieser Erhebung insbesondere die folgenden Branchen genannt:

1. Beherbergung, Gastronomie
2. Reisebüros, Reiseveranstalter
3. Sonst. überwiegend persönliche Dienstleistungen
4. Luftfahrt
5. Dienstleistungen Sport, Unterhaltung
6. Hersteller von Möbeln und sonstigen Waren
7. Kultur- u. Unterhaltungseinrichtungen
8. Kfz, Kfz-Teile
9. Textilien, Schuhe
10. Einzelhandel

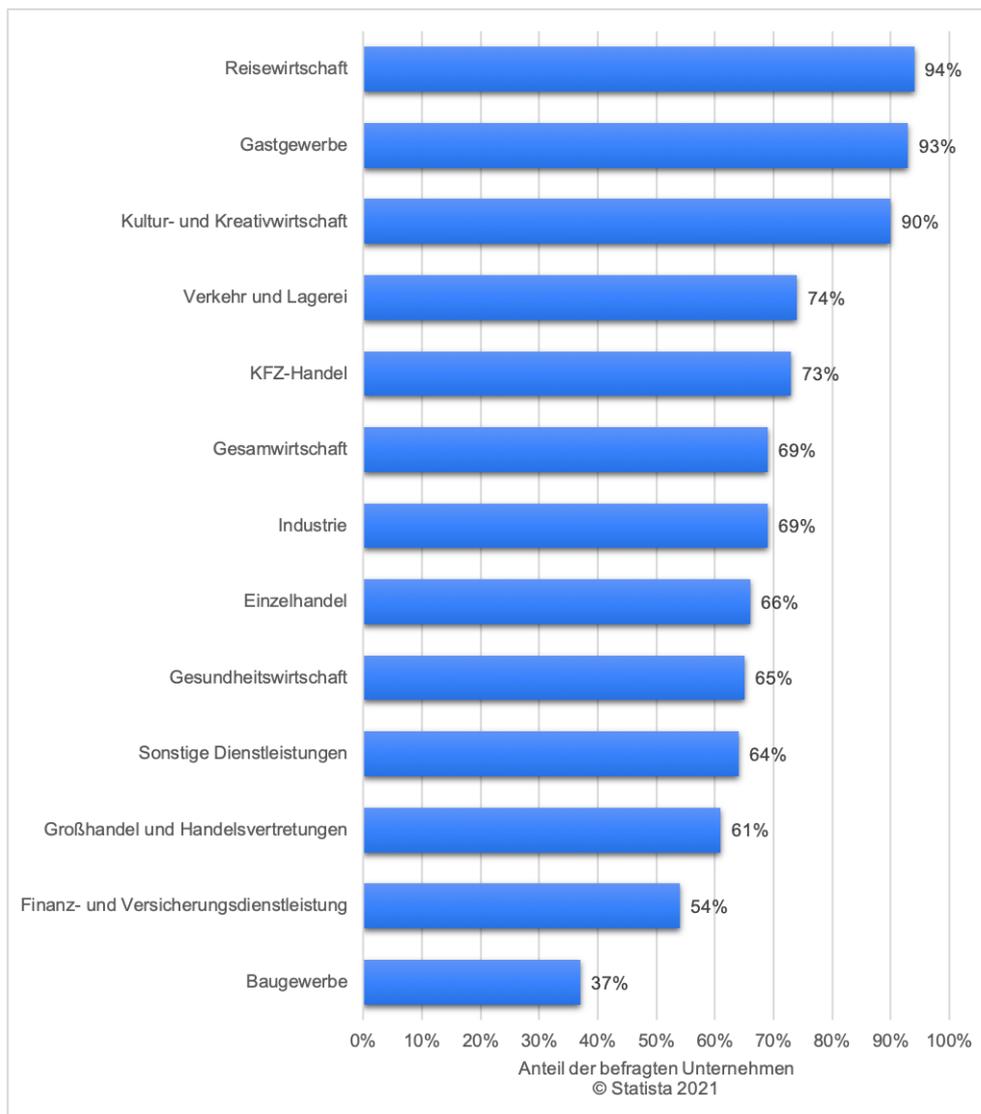
Alleine die Tatsache, dass die Versicherer nicht unter dieser Auflistung auftauchen, sagt ohne Kontext wenig aus. Es geht zwar zweifelsfrei daraus hervor, dass mindestens zehn Branchen existieren, deren Umsatzeinbrüche größer waren, als bei den Versicherern. Doch um das Bild zu konkretisieren, ist es notwendig, das Maß aus verschiedenen Richtungen zu betrachten, in welchem die Versicherungsbranche betroffen ist.

Eine weitere Umfrage mag uns hier hilfreich sein. Sie stammt aus dem Portal Statista.com – doch es ergibt sich ein uneinheitliches Bild. Die teilnehmenden Unternehmen wurden gefragt, ob sie sich selber als negativ betroffen bezeichnen würden. Je nach Größe des Anteils wurde die Reihenfolge der Branchen ermittelt⁶.

⁵ Vgl. Axel Siemer, 2020

⁶ Vgl. J. Rudnicka, 2021

Tabelle 2: Branchen, die vom Lockdown negativ betroffen sind



Aus der Beschreibung des Portals: „Befragt wurden insgesamt 500 Unternehmen der folgenden Wirtschaftszweige: Fahrzeug-/Maschinenbau, Herstellung von chemischen oder pharmazeutischen Erzeugnissen; Herstellung von Datenverarbeitungsgeräten, elektronischen und optischen Erzeugnissen; Nahrungsmittelproduktion; Übriges Verarbeitendes Gewerbe (inkl. Baugewerbe); Groß- und Einzelhandel, inkl. Kfz-Reparatur; Beherbergung und Gastronomie; Finanz- und Versicherungsdienstleistungen; Logistik/Verkehr; Kreativwirtschaft/Unterhaltung; Übrige unternehmensnahe Dienstleistungen; Gesundheits- und Sozialwesen und übrige personennahe Dienstleistungen.“

54 % der Befragten aus dem Bereich Finanz- und Versicherungsgewerbe sehen sich als betroffen von den Lockdownmaßnahmen. Da die Bereiche Banken und Versicherungen nicht getrennt gelistet sind, ergibt sich auch durch diese Umfrage kein verwertbares Bild zu der Art und Weise, in der die Unternehmen der Versicherungsbranche betroffen sind.

Eine von uns in Auftrag gegebene Studie in Zusammenarbeit mit zirka 3000 unabhängigen Unternehmen aus der Branche soll aufzeigen, wie die Branche sowohl mittelbar als auch unmittelbar von der Ausrufung der epidemischen Lage von nationaler Tragweite betroffen ist.

Die mittelbaren Folgen entstehen durch Zwangsschließung von Einzelhandel und Dienstleistern. Unmittelbare Einflüsse können zum Beispiel die Folgen eines veränderten Sicherheitsbedürfnisses auf Seiten der Kunden sein.

Das Ziel ist es, einen informativen, realistischen und wesentlichen Beitrag zum aktuellen Geschehen zu liefern, die Inhalte der Studie einer breiten Basis betroffener zugänglich zu machen, und im fortlaufenden Diskurs dafür zu sorgen, dass die Branche Versicherungen und Finanzdienstleistungen gestärkt aus der Krise hervorgehen kann.

3.3. Die Versicherungsbranche in Zeiten vor der epidemischen Lage

Das Jahr 2019 gilt – wie schon eingangs erwähnt – als ein besonders lukratives Jahr für die Versicherungswirtschaft. Die 20 größten Versicherer erwirtschafteten knapp 175 Milliarden Euro an Versicherungsprämien⁷. Auch weltweit verzeichneten die Versicherer gute Umsätze. Im Vergleich zum Vorjahr konnte für das Jahr 2019 global ein Wachstum von 4,3 % im Bereich Schaden und von 4,4 % bei Lebensversicherungen verzeichnet werden⁸.

Wesentlichen Anteil an diesem Wachstum haben die Entwicklungen der Versicherungswirtschaft in China. Dort waren Lebensversicherungen noch bis ins Jahr 2019 staatlich reglementiert. Diese Beschränkungen wurden aufgehoben, was sich in einem starken Wachstum für ausländische Anbieter in diesem Bereich äußerte.

⁷ Vgl. Herbert Fromme, 2019

⁸ Vgl. Michaela Grimm et. al., 2020, S. 3

Als Beispiel nennt der Global Insurance Report der Allianz AG den Zeitraum von 2009 bis 2019, in welchem der Chinesische Versicherungsmarkt ein Wachstum von rund 250 % erreichte⁹. Das Wachstum im Heimatmarkt war ebenfalls substantiell, auch wenn es nicht die 9,2 % des Jahres 2019 im Vergleich zum Vorjahr in China erreichte¹⁰.

Tabelle 3: Prämieinnahmen und Marktanteil der 20 größten Versicherer (BRD, 2019)¹¹

Konzern/ Gruppe	Prämien ErstV Mio. €	Anzahl der VU				Marktanteil in %			
		Schaden	Leben	KV	alle	Schaden	Leben	KV	gesamt
1. Allianz	35.336,54	5	2	1	8	15,67	23,48	8,62	17,63
2. Öffentlich- rechtliche VU	21.651,90	28	11	5	44	13,18	10,41	6,98	10,80
3. Generali	15.503,58	5	4	2	11	4,84	11,44	5,29	7,73
4. ERGO	12.840,71	4	4	2	10	4,88	4,44	13,72	6,41
5. IR + V	11.424,32	7	3	1	11	7,13	6,37	1,42	5,70
6. Debeka	10.353,27	1	1	1	3	1,18	4,07	15,37	5,16
7. AXA	10.033,32	3	2	1	6	4,95	3,75	7,86	5,00
8. Talanx	8.918,98	7	5	0	12	5,91	5,17	0,00	4,45
9. HUK Coburg	7.368,38	6	2	2	10	6,65	0,97	3,78	3,68
10. Zurich	5.516,75	5	1	0	6	2,99	3,79	0,00	2,75
11. SIGNAL IDUNA	5.315,98	5	1	1	7	1,68	1,43	7,25	2,65
12. Alte Leipziger- Hallesche	4.061,08	1	1	1	3	0,58	2,84	3,07	2,03
13. Gothaer	3.901,32	4	1	1	6	2,52	1,34	2,14	1,95
14. Continentale	3.820,96	3	2	1	6	1,36	1,31	4,27	1,91
15. W&W	3.787,64	1	2	1	4	2,30	2,12	0,60	1,89
16. LVM	3.475,89	1	1	1	3	3,04	0,95	0,89	1,73
17. Nürnberger	3.288,86	4	2	1	7	0,99	2,72	0,56	1,64
18. VHV	2.903,91	2	1	0	3	2,53	1,14	0,00	1,45
19. DEVK	2.803,33	4	2	1	7	2,49	0,96	0,22	1,40
20. Barmenia	2.105,82	1	1	1	3	0,22	0,28	4,36	1,05

⁹ Vgl. Michaela Grimm et. al., 2020, S.7

¹⁰ Vgl. Sven Wenig, 2020

¹¹ Vgl. Herbert Fromme, 2019

4. Aufbau der Studie

Die Studie soll ein realistisches Bild vermitteln, wie sich die Branche als Ganzes, aber auch die Kunden aus individueller Sicht entwickelt haben. Vor diesem Hintergrund ist zu Beginn noch nicht einmal klar, wer idealerweise an der Studie teilnehmen soll.

Im ersten Schritt sind Versicherungsmakler und Finanzberater angesprochen und auf die Studie aufmerksam gemacht worden. Dabei wird kein Schwerpunkt auf die Region gelegt, in der das Unternehmen niedergelassen ist. Auch sollen Berater jedweder Größe und Organisationsform zu Wort kommen, seien es völlig unabhängige Berater, oder Filialen großer Anbieter mit Konzerngröße.

In Vorgesprächen werden wir aus einer randomisierten Gruppe an Versicherungsagenturen erfragen, welche Themen übergreifend als wichtig und wesentlich angesehen werden.

Durch die früh einsetzende Interaktion wird die Studie ein lebendiges Objekt. Erst im Diskurs wird überhaupt eruiert werden, ob – und wenn, dann wo – Lösungsansätze benötigt werden. Dieser öffentliche Austausch soll weiterentwickelt und bis zum Abschluss der Arbeit beibehalten werden.

Zu Beginn der Studie war zum Beispiel die Hypothese keineswegs klar formuliert. Erst die initialen Befragungen lenkten unseren Blick darauf, wo ,der ‚Schuh drückt‘ – volkstümlich formuliert.

Im Zuge der Entwicklung der Diskussionsgrundlagen und Themenkerne werden nach und nach Fachexperten gebeten, zur Studie beizutragen. Diese kommen einerseits aus der Praxis – also aus namhaften Versicherungsgesellschaften – und andererseits aus einschlägigen Publikationen wie Magazinen, Zeitschriften – vor allem aber aus der Wissenschaft und aus den Universitäten.

Aus dieser zunächst fallweisen Betrachtung wird ein umfangreicher Fragenkatalog generiert werden, der unseren ca. 3000 Partnern zur Beantwortung übermittelt werden wird.

Der Fragenkatalog wird online über Google Forms zur Verfügung gestellt, und im Verlauf der Studie auf aktuelle Erkenntnisse angepasst werden.

5. Hypothese

Das gewählte Thema dieser Studie ist breit gefächert und komplex. Dies in einer einzelnen Hypothese abzubilden, würde dem Sujet nicht gerecht. Daher ist die Hypothese in zwei Schichten strukturiert.

5.1. Übergreifende Hypothese: Veränderungen nach der Pandemieausrufung

Diese Studie hat die Gesamtsituation der Versicherungsbranche zum Thema. Die Hypothese teilt sich in eine Haupt-Hypothese („die Pandemieausrufung und die darauffolgenden Änderungen in den Regularien haben die Versicherungsbranche nachhaltig verändert“), unter derer mehrere Unter-Hypothesen zu nennen sind.

Unter anderem zeigte sich in der Vorarbeit zu dieser Studie, dass bei weitem nicht alle Folgen der Pandemieausrufung als negativ zu werten sind.

5.1.1. Baufinanzierung

Wir vermuten, dass Hypothekenzahlungen und Immobilienfinanzierungen ausfallen, da Bauherren von Kurzarbeit betroffen sind und den Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen.

5.1.2. Altersvorsorge

Wir vermuten, dass verschärfte wirtschaftliche Umstände von Privathaushalten – hervorgerufen zum Beispiel durch Arbeitslosigkeit bzw. Kurzarbeit – die private Altersvorsorge in den Hintergrund treten lassen. Vermögensaufbau im Rahmen der Altersvorsorge wird ruhen gelassen, da die Beitragszahlungen zur Deckung der alltäglichen Kosten benötigt werden.

5.1.3. Berufsunfähigkeit

Die vorgetragene Probleme entstehen einerseits aus der Schwierigkeit, die Beitragszahlungen zu leisten, und andererseits aus der tatsächlichen, gesundheitlichen Lage. Als an CoViD-19 Erkrankter oder Genesener kann die Aufnahme in den Versicherungsschutz erschwert sein. Da selbst gesunde Menschen dank eines positiven Testergebnisses im schlimmsten Fall unter besondere Quarantäne-Regelungen gestellt werden, zu Home-Office verpflichtet oder zumindest zur Teilnahme am geregelten Arbeitsleben nicht zugelassen sind, kann dies als weiterer Risikofaktor die Aufnahme in den Berufsunfähigkeitsschutz erschweren oder verhindern.

5.1.4. Digitalisierung

Da im Zuge der Restriktionen insbesondere der direkte Kundenverkehr eingeschränkt wurde, waren die Versicherer gezwungen, auf andere Kommunikationswege auszuweichen. Während klassische, indirekte Kanäle wie Telefon und E-Mail keine Neuerungen darstellen, sind Video-Konferenzen und interaktive Online-Präsentationen zum wichtigen Medium gereift.

Wir wollen im Rahmen der Befragung und der Analyse der erhaltenen Daten, außerdem aus dem Sichten weiterer Quellen, zum Schluss einen kleinen Ausblick auf kommende Entwicklungen geben.

5.1.5. Innovationsschub

Wir gehen davon aus, dass viele Versicherer die missliche Lage in vorbildlicher Weise zum Anlass genommen haben, Geschäftsvorgänge zu automatisieren. Unserer Meinung nach müssten im Internet Portale entstanden sein, auf denen Kunden via Internet reichhaltige, individualisierte Informationen zur Verfügung gestellt werden. Dabei gehen wir davon aus, dass Information keine Einbahnstraße ist, sondern reichhaltige Interaktivität bieten. In einer idealen Online-Welt können Kunden (und solche, die es werden wollen):

- Möglichkeiten recherchieren, auf die sie nicht selber gekommen wären (d.h. das Portal ‚erahnt‘ die Bedürfnisse, und kann Vorschläge machen)
- Versicherungs- und Finanzprodukte maßschneidern, das heißt, mit Konfiguratoren ohne Hilfe eines Beraters die passenden Produkte zu einem optimalen Bouquet zusammenzufassen
- Dank vorhandener Sicherheitsmechanismen die passenden Produkte nur in der Weise abschließen, die den gesetzlichen Bestimmungen entspricht
- Rechtssicher und regelkonform Verträge abschließen

5.2. Subsummierung der Hypothese

Das Wesen dieser Studie bringt es mit sich, dass die Gespräche mit Betroffenen neue Aspekte aufwerfen, oder alte Aspekte in den Hintergrund schieben. Zwischen der Strukturierung der Studie und der Auswertung der erhaltenen Antworten auf unseren Fragenkatalog, vergeht naturgemäß einige Zeit, in der sich neue Entwicklungen ergeben, und andere Entwicklungen als Sackgasse erkannt und beendet werden können.

6. Praxisteil

Im zentralen Teil dieser Studie kommen die Betroffenen zu Wort. Zu den von uns als Hypothese formulierten Vermutungen wurden insgesamt 2942 Versicherungsmakler und Versicherungsberater befragt. Dabei wurde keine Vorauswahl getroffen. Interessierte konnten unter allen unterschiedlichen Voraussetzungen an der Umfrage teilnehmen:

- Ungeachtet des Geschäftsmodells (Schwerpunkt auf persönliche Beratung, Kaltakquise oder Onlinegeschäft)
- Ungeachtet des Arbeitsverhältnisses (Festangestellte und Freiberufler sowie Franchisenehmer und Partner unabhängiger Beratungsgesellschaften)
- Ungeachtet der Bindung an Anbieter (Freie Berater und solche, die eine bestimmte Versicherungsgesellschaft vertreten)
- Ungeachtet der Tätigkeit (sowohl reine Makler als auch Berater)
- Ungeachtet des Fachgebietes (Konzentration auf eine Sparte an Versicherungen oder breit gefächertes Sortiment)

Alle Anforderungen an die Umfrage konnten durch eine Online-Befragung erfüllt werden, weshalb wir auf eine Versendung auf Papier bewusst verzichtet haben. Die Umfrage umfasste insgesamt 13 Fragen. Der Umfragezeitraum ging vom 29. Juli bis zum 3. September des Jahres 2021.

6.1. Inhalt der Befragung

Wie schon in der Hypothese beschrieben, rechneten wir mit drei Entwicklungen, die im Zuge der Maßnahmen zur Eindämmung der Corona-Pandemie zu erwarten waren:

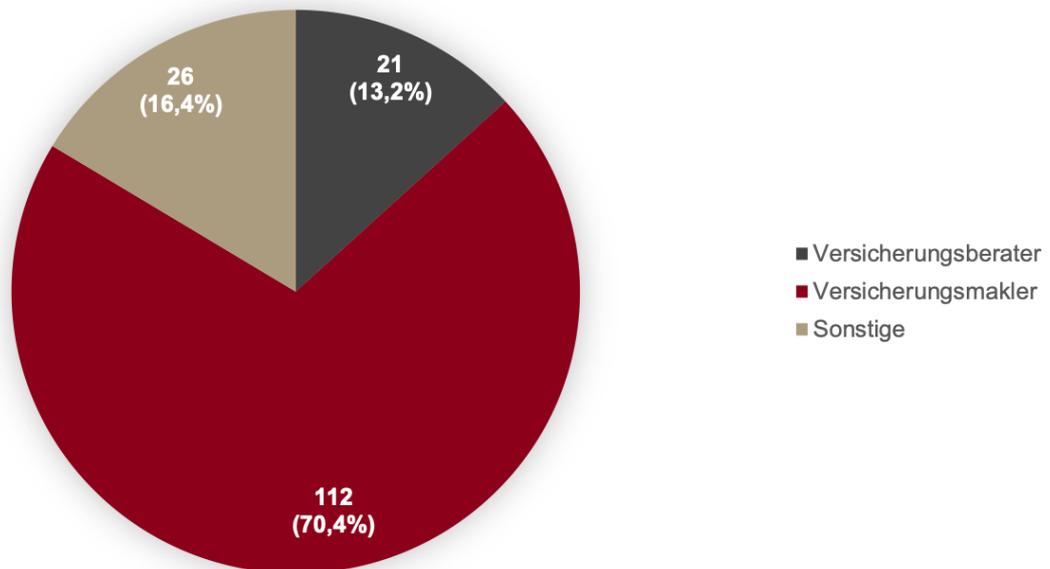
1. Erschwerung der Geschäftstätigkeit der Versicherungsberater aufgrund von Arbeitsverboten bzw. Kontaktbeschränkungen
2. Finanzielle Notlagen der Kunden der Versicherungsberater, die dazu führen, dass Versicherungsleistungen gekündigt werden
3. Ein Entwicklungssprung bei der Digitalisierung, um dadurch die verordneten Behinderungen abfedern zu können

Die 13 Fragen aus dem Katalog zielen exakt auf diese Thematik ab, damit ein eindeutiges Bild entsteht. Überdies fragten wir ab, in welchen Verhältnissen die Teilnehmer ihr Geschäft betrieben. Damit sollten Parallelen aufgezeigt werden, ob beispielsweise ein kleiner, unabhängiger Berater flexibler auf die Änderungen reagieren kann. Also werden in den ersten Fragen die Grundvoraussetzungen abgefragt. Ein Hinweis noch: Bei allen Ergebnissen wurden die Nachkommastellen gerundet. Aus diesem Grund kann es vorkommen, dass die einzelnen Werte nicht exakt 100 Prozent in Summe ergeben.

6.1.1. Eröffnungsfragen

- Als was sind Sie tätig?
- Sind Sie angestellt oder selbständig?
- Sind Sie freier Berater oder an eine Versicherungsgesellschaft gebunden?
- Haben Sie sich auf ein bestimmtes Fachgebiet spezialisiert? Wenn ja, welches?

1. Als was sind Sie tätig ?



Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

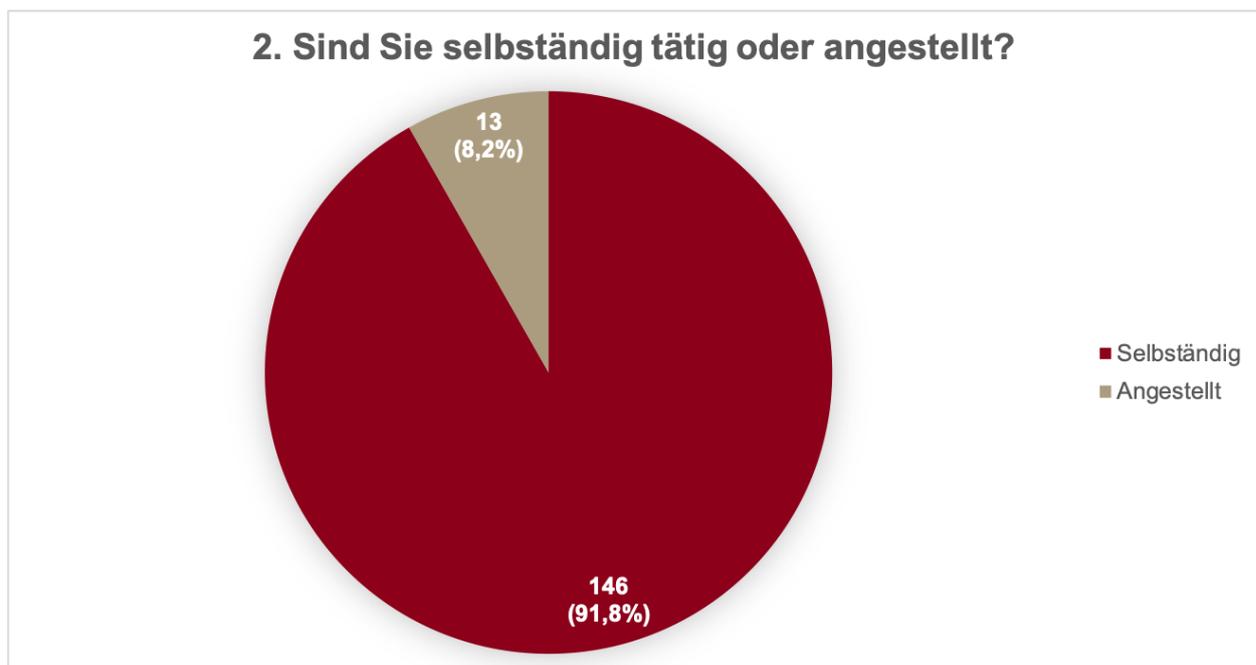
Abbildung 1: Befragt werden sollten Fachleute aus dem Versicherungs-Vermittlungsgeschäft. Zur Wahl standen die Elemente 'Berater', 'Makler' und 'Sonstige' - unter den Sonstigen wurden alle Angaben gerechnet, die von den ersten beiden abweichend, aber dennoch eindeutig im Vermittlungsgeschäft von Versicherungen tätig sind. Unklare Aussagen (zum Beispiel ‚Geschäftsstellenleiter‘ oder ‚Agenturist‘ wurden als ungültig gezählt.

Unsere Erhebung hat ergeben, dass zirka 70 % der Befragten sich als Makler verstehen – die übrigen teilen sich zu etwa gleichen Teilen auf in reine Berater und in erweiterte Fachbereiche wie Anlageberatung. Über neun von zehn der Befragten sind als selbständige Vertreter tätig, und nur weniger als zehn Prozent arbeiten als Angestellte. Zirka 83 % der Selbständigen sind für eine bestimmte Versicherungsgesellschaft tätig, während die übrigen frei arbeiten. Von den festen

Angestellten ist nur etwa jeder Fünfzehnte frei in der Wahl seiner Produkte und Versicherungsgeber.

An dieser Stelle weichen wir etwas von der Fragestellung im wörtlichen Sinne ab. Die Antwort „Versicherungsberater“ als Tätigkeit bei Frage 1 zieht zwingend nach sich, dass ein solcher nicht an eine Versicherungsgesellschaft gebunden ist – dies wurde in Frage 2 abgefragt. Der § 34d GewO definiert den Versicherungsberater als unabhängigen Berater, der nur auf Honorarbasis tätig ist. Er ist frei und berät immer im Interesse der Mandanten. Er darf keine Versicherungsgesellschaften bevorzugen, kann somit nicht an ein Versicherungsunternehmen gebunden sein.

Wir haben somit das Ergebnis der Frage 2 aufgrund dieser Voraussetzung dahingehend geändert, dass die befragten Personen nur noch selbständige oder angestellte Tätigkeit angeben. Der zweite Teil der Frage 2 (frei tätig oder an eine Versicherung gebunden) wurde entfernt.



Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

Abbildung 2: Die Mehrzahl der Befragten sieht sich als Berater - bietet den Kunden Mehrwert, ohne in erster Linie auf die Abschlussprovision zu schießen.

Die Ergebnisse aus dieser Fragerunde entsprechen anderen Erhebungen auf bundesweiter Ebene. Die überwiegende Mehrheit der Versicherungsvermittler ist selbständig, und damit auch am stärksten betroffen von allen Veränderungen der konjunkturellen Lage.

6.1.2. Spezifische Fragen zum Geschäft

Selbständige Versicherungsvermittler sind weniger stark gebunden, und zumeist in der Lage, ihren Kunden ein Sortiment an Versicherungsgebern zusammenzustellen, dass von verschiedenen Anbietern stammt. Unsere Umfrage hat ergeben, was daher auch zu erwarten war: Deutlich mehr als die Hälfte aller Befragten halten sich auf der Anbieterseite alle Optionen offen, und ziehen es vor, ohne Bindung an einen bestimmten Versicherer zu arbeiten.

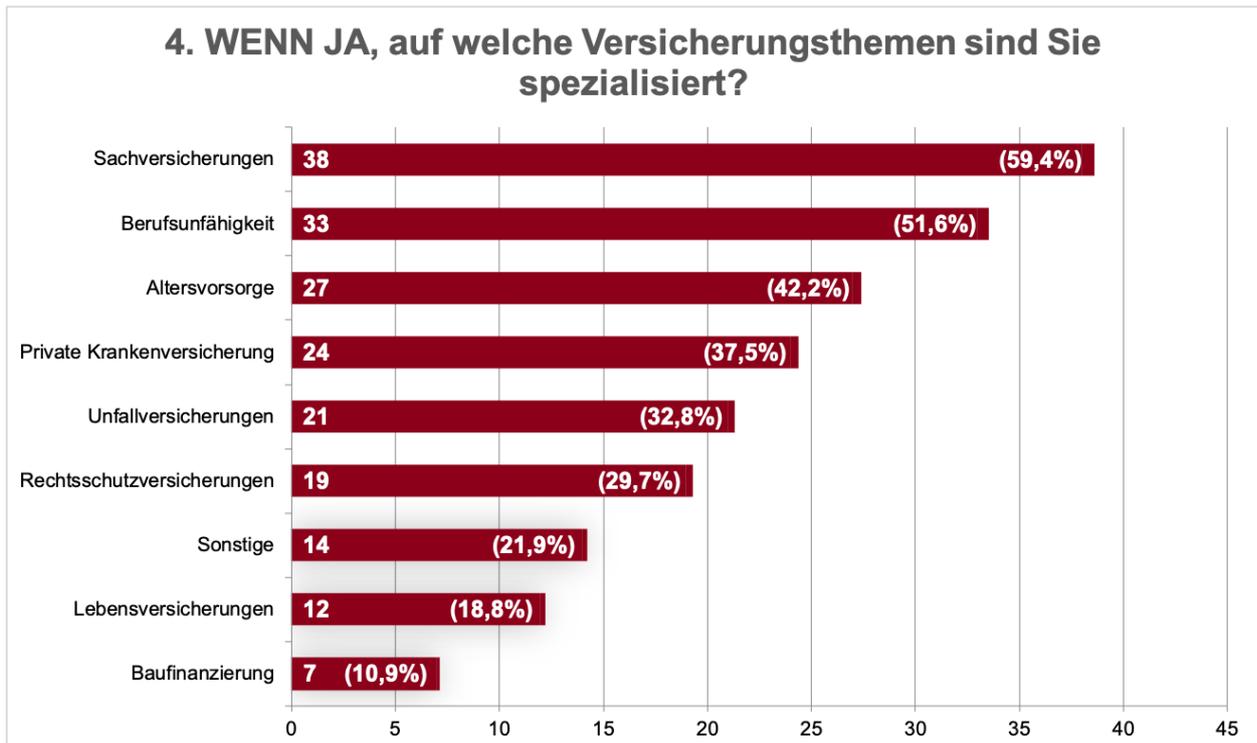


Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

Abbildung 3: Freie Berater bleiben gerne auch bei dem angebotenen Produktportfolio frei - für die Mandanten ergeben sich so bessere Möglichkeiten, die geeigneten Produkte anzubieten.

Wir fragten bei denen, die sich auf ein Gebiet konzentrieren, nach der Fachrichtung. Erwartungsgemäß liegen die Sachversicherungen dabei deutlich vorne – mit 59%. Da der Gesetzgeber zum Beispiel für Fahrzeughalter eine KFZ-Haftpflicht- oder für Hausbesitzer eine Feuerversicherung vorschreibt, ist die zahlenmäßige Überlegenheit selbsterklärend.



Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

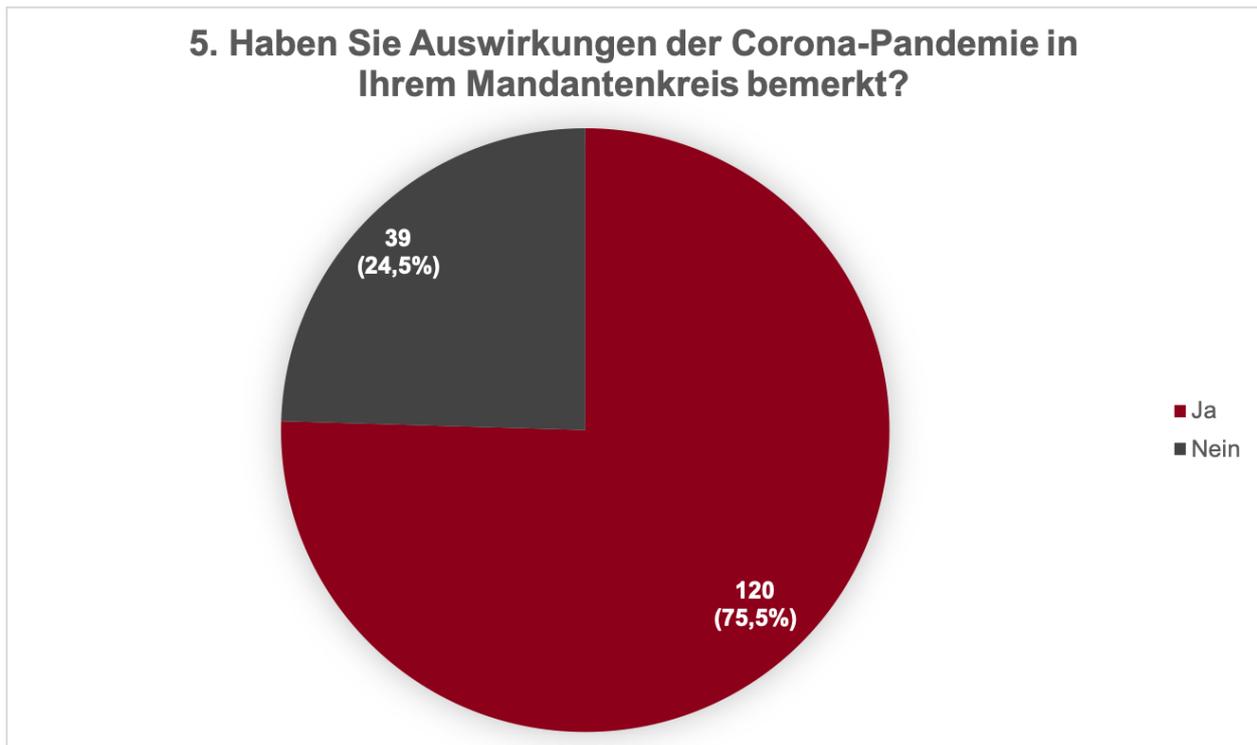
```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

Abbildung 4: Verteilung der speziellen Fachgebiete der Berater

Auch die Folgeränge sind nur wenig überraschend: Berufsunfähigkeit (mit 52%) und Altersvorsorge (mit 42%) sprechen existentielle Themen an, um die sich jeder verantwortungsbewusste Bürger beizeiten kümmert. Warum diese Fachgebiete speziell für unsere Studie wichtig sind, wird sich im Verlauf der Auswertungen der Umfrage noch zeigen.

Weitere Nennungen waren Kranken-, Rechtsschutz-, Unfall- und Lebensversicherungen sowie Baufinanzierungen. Es ist noch wichtig zu erwähnen, dass die Verteilung derjenigen Vermittler, die sich auf ein Fachgebiet spezialisiert haben, nicht gleichzusetzen ist mit dem prozentualen Anteil der verschiedenen Versicherungsleistungen am Gesamtmarkt.

6.1.3. Fragen zu Einschränkungen und Veränderungen im Zuge der Coronapolitik



Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

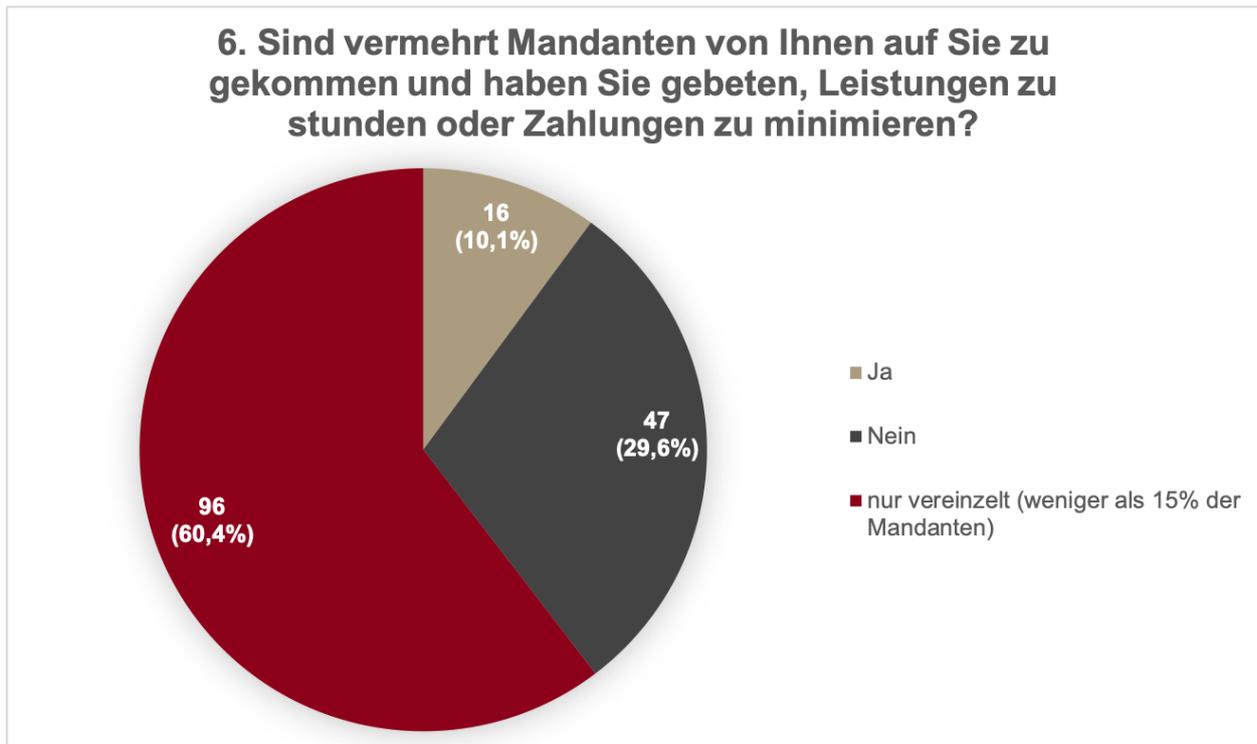
```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

Abbildung 5: Die Auswirkungen hat jeder wahrgenommen

Die erste Frage aus unserem Fragebogen sollte zunächst grundsätzlich abfragen, ob eine Veränderung des Marktes zu beobachten war – insbesondere in Bezug auf das Verhalten seitens der Mandanten. Drei Viertel der Befragten beantworteten dies mit einem klaren Ja. In der Hypothese unserer Studie sind wir davon ausgegangen, dass im Zuge der Veränderungen auch

die Versicherungsbranche betroffen sei. Daher wäre auch jedes deutlich davon unterschiedliche Ergebnis dieser Frage eine große Überraschung gewesen.

Hätte die Mehrheit der Befragten ausgesagt, dass keine großen Veränderungen zu beobachten gewesen wären, hätten wir an dieser Stelle die Studie beenden können mit der Erkenntnis, dass die Hypothese falsch sei bzw. nicht zutrifft.



Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

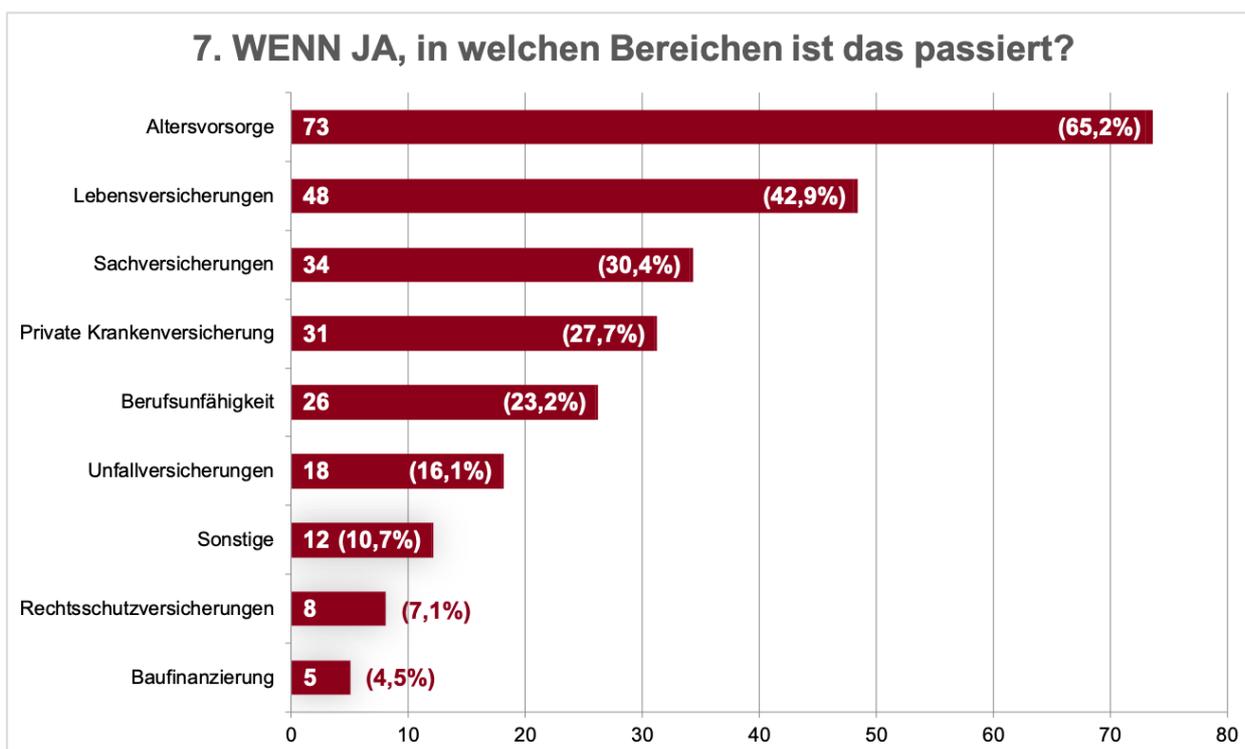
```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

Abbildung 6: Immerhin sind es in Bezug auf die wahrgenommenen Auswirkungen mehr als zwei Drittel der Berater, die durch diesen Umstand feststellen konnten, dass ihre Mandanten in finanzieller Schieflage sitzen.

Die nächste Frage in der Gruppe bezüglich konkreter Auswirkungen soll weitere Klärung bringen. Es steht zu beantworten, ob es vermehrt Mandanten gab, die in Zahlungsschwierigkeiten waren, oder die sich nach Stundungen bzw. Kürzungen für Zahlungen erkundigten, um Zahlungsschwierigkeiten zu vermeiden.

70 % der Befragten haben diese Frage bejaht, wobei nur 10 % von einer ernsthaften Entwicklung berichteten, während die restlichen Teilnehmer nur eher gelegentlich mit dem Phänomen

konfrontiert wurden. Es ist zu vermuten, dass viele Mandanten durch Betriebsschließungen arbeitslos wurden, oder im Zuge von Kurzarbeit Gehaltseinbußen hinnehmen mussten. Ein weiteres, schädliches Szenario sind tatsächliche Erkrankungen an CoVID-19, oder Quarantänezwang nach Kontakt mit Erkrankten. In Leistungsabhängig bezahlten Berufen und bei Selbständigen können diese Szenarien ebenfalls zu Deckungslücken führen.



Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

Abbildung 7: Die Betroffenen fangen bei der Altersvorsorge an, zu sparen. Gute Versicherungsberater können und sollen hier einen positiven Einfluss ausüben.

Als nächstes soll die Frage geklärt werden, an welcher Absicherung die Mandanten als erstes den Rotstift ansetzen. Dass dabei eine Lebensversicherung ganz oben steht, verwundert nicht, da diese Versicherung meist sehr flexibel gehandhabt wird, und es leicht verträgt, für eine Zeit lang ausgesetzt zu werden oder mit niedrigeren Beiträgen weiterzulaufen. Allerdings wurden wir

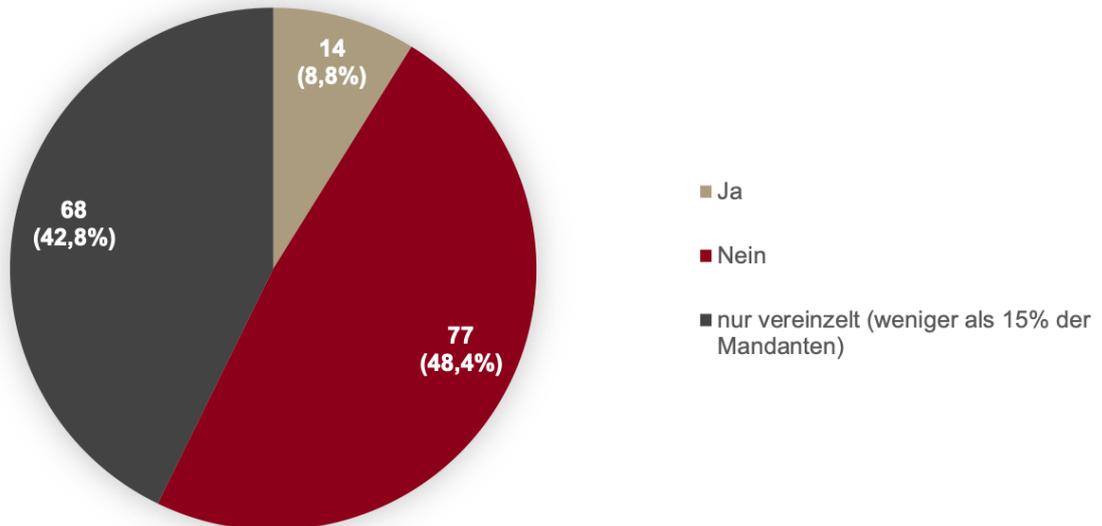
dadurch überrascht, dass die Altersvorsorge noch vor der Lebensversicherung auf der Spitzenposition steht.

Mandanten, die im Zuge der Lockdownmaßnahmen in finanzielle Schieflage geraten sind, denken naturgemäß über Abstriche bei ihren regelmäßigen Ausgaben nach. Versicherungen und Vorsorge sind dabei häufig gewählte Kandidaten, weil man deren Herunterfahren nicht direkt im Alltag spürt, anders als bei Kinobesuchen oder Abendessen im Restaurant. Dennoch muss es mit Sorge beobachtet werden, wenn Mandanten die Altersvorsorge als so wenig wesentlich ansehen, dass sie mehrheitlich dort versuchen, die Ausgaben zu senken.

Nahezu unberührt von den Sparwünschen der Mandanten ist die Baufinanzierung. Dies war zunächst eine Überraschung, verwundert bei genauem Hinsehen jedoch nicht. Zum einen ist die Immobilienfinanzierung üblicherweise in einen sehr starren Rahmen gefasst, der Änderungen nur zulässt, wenn etliche andere Stellgrößen – hier ist zum Beispiel an Zinsfestschreibungen zu denken – geändert werden, die nicht selten dazu führen, dass die kurzfristigen Einsparungen zum späteren Zeitpunkt um ein Vielfaches an höheren Kosten aufwerfen. Zudem muss hier auch eine zutiefst menschliche Komponente angenommen werden: Bauherren sind meist Menschen, die in der Lage sind, größere finanzielle Projekte zu übersehen, Folgen abzuschätzen, und sich auf geänderte Situationen mit entsprechenden Rücklagen vorzubereiten.

Unsere Teilhypothese aus 5.1.1 sehen wir hier auf jeden Fall klar widerlegt.

8. Sind vermehrt Mandanten von Ihnen auf Sie zu gekommen, um bestehende Verträge zu kündigen und haben dies mit der Corona-Pandemie, Kurzarbeit bzw. Jobverlust begründet?



Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

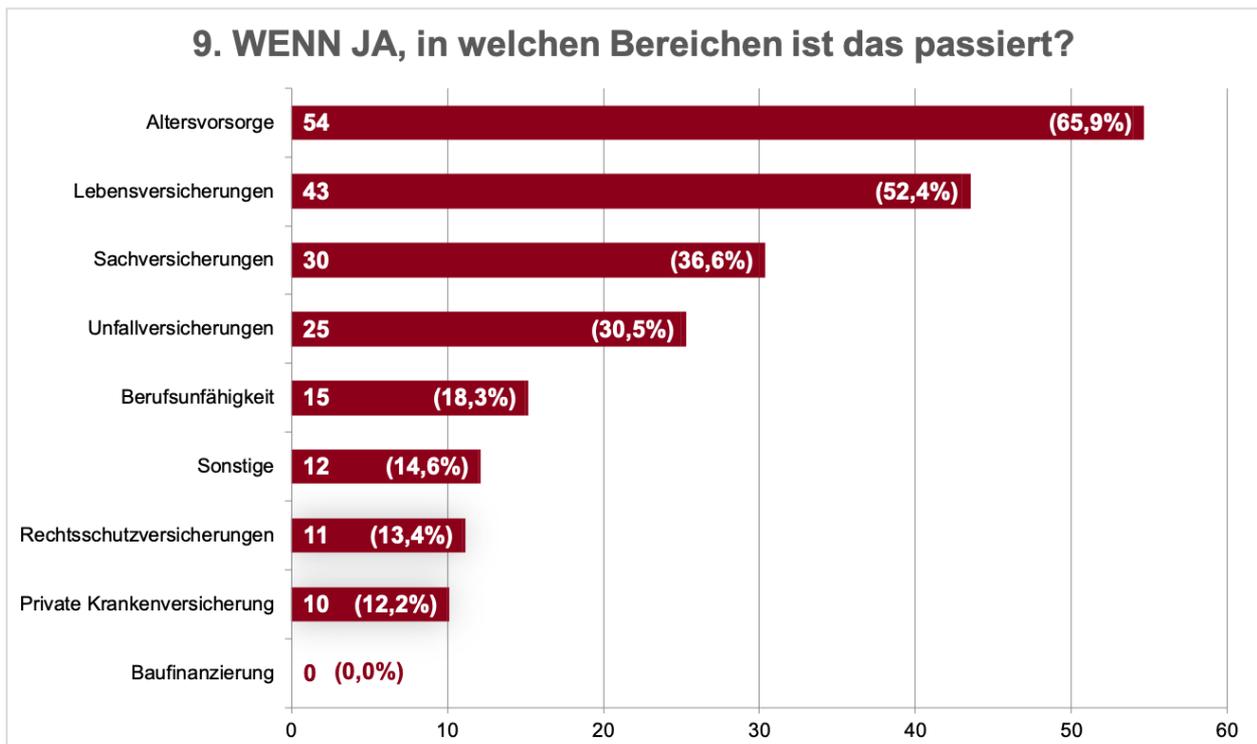
```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

Abbildung 8: Der Wunsch, einen bestehenden Vertrag gänzlich zu kündigen, deutet auf ernste Schwierigkeiten hin. Ganz ungeachtet dessen, um welche Art Vertrag es sich handelt, eine Kündigung vor Ablauf verursacht immer Kosten – oft sogar größere Kosten, als die vorübergehende Einsparung einbringt.

Mit der nächsten Frage haben wir versucht, die Thematik zu vertiefen. Wir fragten konkret, ob bestehende Verträge gekündigt wurden, um augenscheinlich zusätzliche flüssige Mittel freizumachen, die als Folge der Lockdownverordnungen benötigt wurden. Diese Statistik muss direkt verglichen werden, mit den Erhebungen um gestundete oder gekürzte Beiträge aus den vorigen beiden Fragen.

Zirka 30 % der Befragten konnten von keinen Fällen berichten, die Beiträge stunden oder kürzen lassen wollten, immerhin fast 50 % konnten die Frage nach gekündigten Verträgen verneinen. Daraus ergibt sich das Bild, dass die Mandanten durch die Lockdownmaßnahmen unterschiedlich stark getroffen waren. Einen Versicherungsvertrag ganz aufzulösen, sehen wir als drastische Maßnahme an, die auf einen finanziellen Härtefall hinweist.

Bei den eindeutigen Ja-Nennungen blieb die Anzahl unverändert. Wir können annehmen, dass dies die gleiche Gruppe an Mandanten ist. Dies wird auch erhärtet durch die Anzahl der Befragten, die zuvor schon um Stundung der Beiträge ersucht hat.



Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

Abbildung 9: Es ist niemals klug, an der Altersvorsorge zu sparen, um kurzfristig flüssige Mittel zu bekommen. Auch die Kapital-Lebensversicherung zurückzugeben, bedeutet immer einen großen Verlust. Auch wer schon jahrelang in die Kapital-Lebensversicherung eingezahlt hat, wird beim Rückkauf nur einen Teil dessen wiedererhalten, das zuvor bezahlt wurde.

Auch hier belegt die Baufinanzierung den letzten Platz, diesmal sogar mit null Nennungen. Dies käme bei genauem Hinsehen allerdings auch der Veräußerung der Immobilie gleich, ist also verständlich.

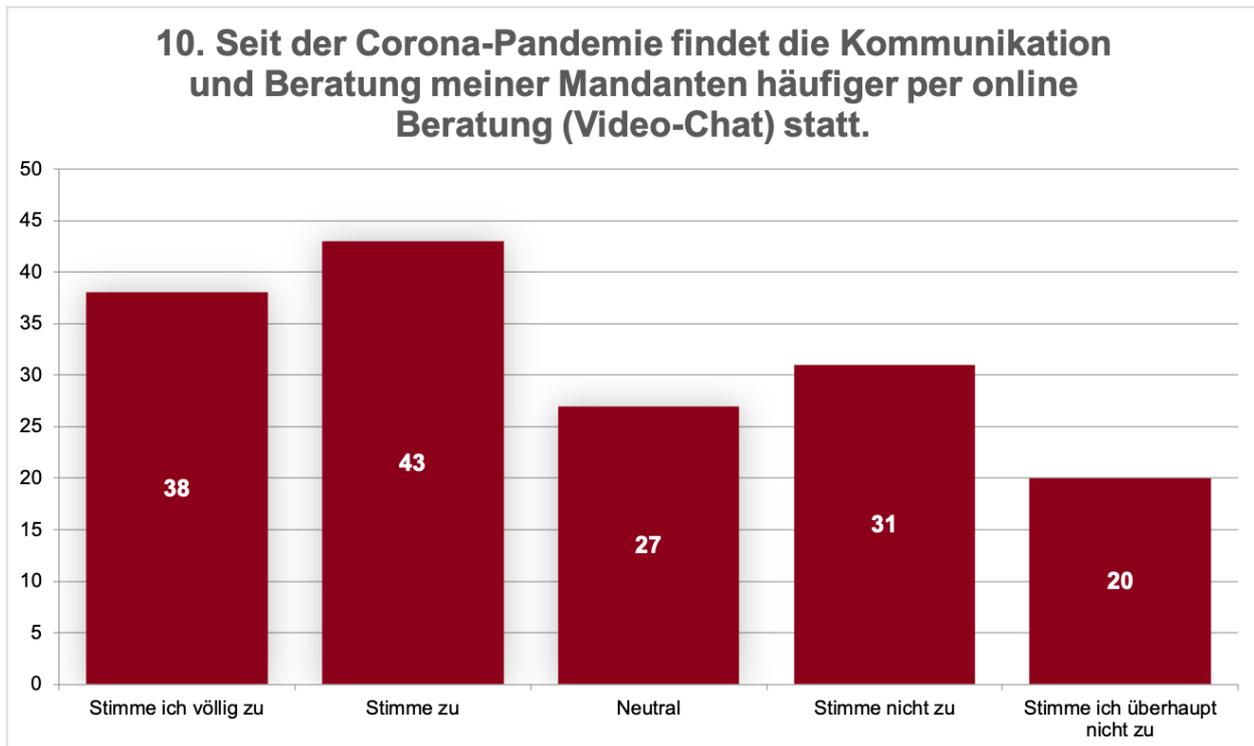
Wieder stehen die Bereiche Lebensversicherung und Altersvorsorge auf den Plätzen eins und zwei bei der Häufigkeit der Nennung. Dies ist aus zwei Gründen besorgniserregend: an der Altersvorsorge zu sparen ist aus keiner Blickrichtung zu empfehlen – aus verständlichen Gründen.

Vor allem die Lebensversicherung aufzulösen, ist keine gute Idee. Selbst wenn gelegentlich reine Risiko-Lebensversicherungen abgeschlossen werden, besteht doch der größte Teil des Bestandes an Lebensversicherungen aus Kapital-Lebensversicherungen. Eine KLV wird jedoch nicht gekündigt, sondern von der Versicherungsgesellschaft zurückgekauft, wobei sämtliche Gebühren, und die Prämien für den Vermittler vom Mandanten bereits bezahlt wurden, und beim Rückkauf verloren gehen.

Dabei ist anzumerken, dass sich die Befragung auf die Erfahrung der Vermittler beziehen, und nicht auf die tatsächliche Anzahl an gekündigten Verträgen. Vielmehr ist davon auszugehen, dass ein guter Berater seine Mandanten nachdrücklich versucht, von dem Vorhaben abzubringen.

6.2. Digitalisierung

Die von der Regierung verhängten Beschränkungen anlässlich der Corona-Epidemie in Deutschland betrafen nicht allein die Mandanten und deren Verhalten. Auch für die Vermittler war von einem Tag auf den anderen vieles anders. Dies zeigte sich besonders, nachdem im Zuge des Lockdowns Kontaktbeschränkungen und -verbote verhängt wurden. Je nach Phase der Epidemie und nach Region in Deutschland wurden Agenturen komplett geschlossen, zumindest aber der Kundenverkehr stark eingeschränkt.



Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

Abbildung 10: Die Versicherungsbranche hat außerordentlich schnell auf die angeordneten Einschränkungen reagiert, und alternative Kommunikationswege gefunden.

Berater und Makler standen zum Teil vor der Wahl, alternative Geschäftsmodelle zu ersinnen, oder ohne neue Umsätze überleben zu müssen, alleine auf die Zahlungen der sogenannten ‚Corona-Soforthilfe‘ angewiesen.

Die Verlegung der Geschäftstätigkeit in die Welt des Internets ist eine logische Folge davon. Schließlich wurden Besprechungen in der Geschäftswelt und große Teile des Schulbetriebs ebenfalls auf digitale Übertragungswege gebracht.

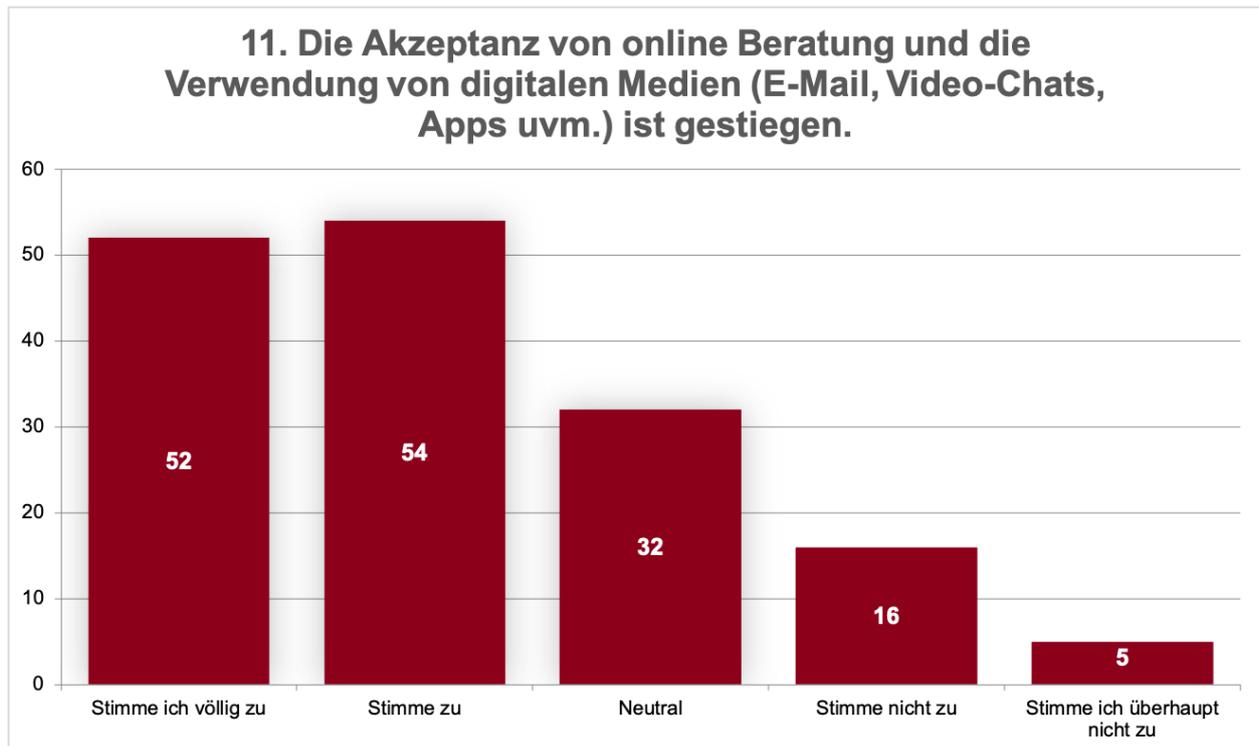
Diese Veränderungen betrafen alle Agenturen und Maklerbüros in gleicher Weise, weshalb wir die direkte Einschränkung im täglichen Geschäftsbetrieb nicht zum Gegenstand der Befragung machten. Vielmehr formulierten wir die Fragestellung ganz konkret in Bezug auf den Einzug der Digitalisierung beim Abschluss von Versicherungen und Geldanlagen, und bei der Durchführung der vorangehenden Beratung.

Etwas mehr als die Hälfte aller Befragten bestätigten, dass seit der Corona-Epidemie die Kommunikation und Beratung der Mandanten vermehrt per Online-Beratung, dabei häufig im Video-Chat stattfindet. Neben 17 % der Vermittler, bei denen sich in dieser Beziehung überhaupt nichts geändert zu haben scheint, sprechen über 30 % der Befragten davon, dass sich dieser Trend in ihrem Umfeld nicht manifestieren konnte.

Dies zeigt, dass viele Berater und Makler sich immer noch sehr heimisch in der telefonischen Beratung, und nicht zuletzt bei Hausbesuchen fühlen. Dennoch ist die Entwicklung nicht mehr aufzuhalten. Wir gehen davon aus, dass der Anteil der Vermittler, die mit traditionellen Kommunikationsmethoden arbeiten, auch in Zukunft weiter abnehmen wird.

Einerseits ist das Versicherungsgeschäft noch sehr geprägt vom persönlichen Gespräch, da es sich meist um komplexe Produkte handelt, zu denen viele Fragen auftauchen, die beantwortet werden wollen. Andererseits wächst die Bereitschaft der Kunden stetig, für die Beratung und den Abschluss Online-Kanäle zu verwenden. Dies wurde von der Unternehmensberatung Ernst & Young in der „EY Innovalue Digitization Study 2020“ veröffentlicht. Wie eine Umfrage zum Thema zum Thema „Customer first – wie können Versicherer wirklich aus der Sicht des Kunden denken?“ von Bitkom aus dem Jahr 2019 ergeben hat, sind jüngere Bürgerinnen und Bürger erwartungsgemäß eher bereit, mit digitalen Medien auch im Bereich Versicherungen und Finanzberatung umzugehen. Eine große Mehrheit der Unter-30-Jährigen kann sich mit dem Gedanken an eine völlig anonyme, digitale Versicherungsgesellschaft genauso gut anfreunden, wie mit dem Verwalten der bestehenden Versicherungen über eine App auf dem Smartphone.

Dieser Trend wurde auch in unserer Studie wiedergegeben.

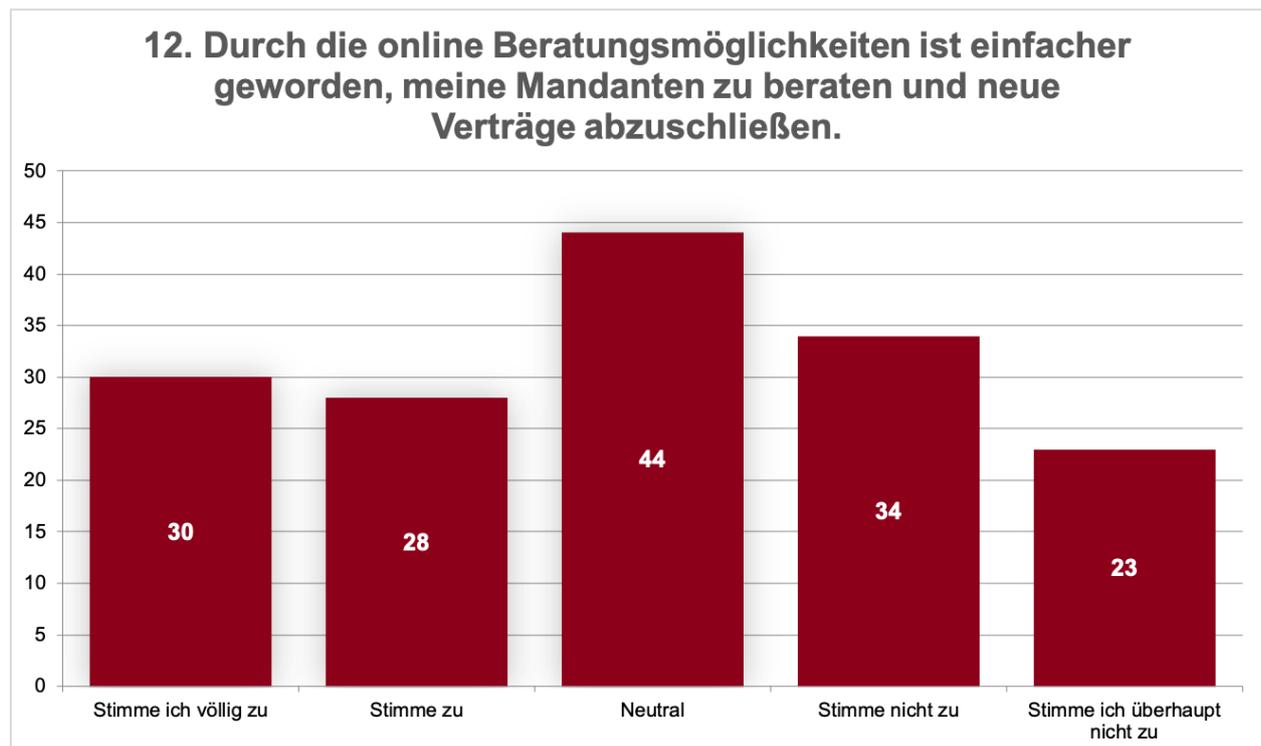


Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

Abbildung 11: Die Branche macht einen spürbaren Spagat. Einerseits sind traditionelle Kommunikationsmethoden angesagt wie eh und je, andererseits haben Berater und Makler neue digitale Kanäle äußerst schnell für sich entdeckt.

Die deutliche Mehrheit von über 65 % der Befragten stimmte ohne Vorbehalte der These zu, dass die Akzeptanz von Online-Beratung und die Verwendung von digitalen Medien wie E-Mail, Video-Chats, Apps deutlich gestiegen sei. Nur unter 15 % der Teilnehmer gaben vor, einen solchen Trend nicht wahrnehmen zu können. Zirka 20 % antworteten unentschieden.

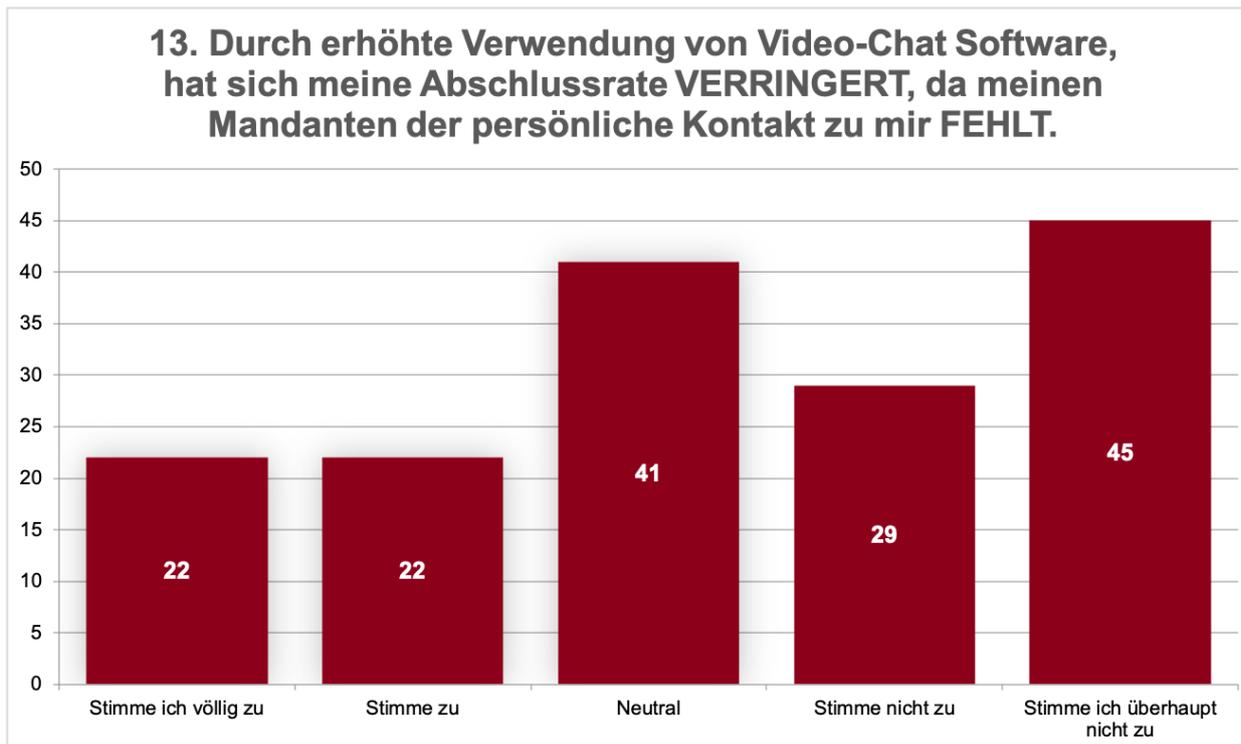


Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

Abbildung 12: Diese Abbildung zeigt, wo die Branche noch Hausaufgaben zu erledigen hat. Die digitale Welt bietet mannigfaltige Möglichkeiten, die Anbieter-Kunden-Schnittstelle interessanter zu gestalten, und dabei interaktive Möglichkeiten des Informationsaustauschs bis zum Vertragsabschluss zu ermöglichen.

Der digitale Wandel darf aber nicht nur als Ersatz für eingeschränkte Möglichkeiten während der epidemischen Lage gelten, sondern muss mittel- und langfristig neue Wege aufzeigen, die zukunftsfähig sind – so sieht es das Unternehmen Zscaler aus USA. In einer Studie zur Technologielandschaft für Bankwesen und Finanzwirtschaft äußert die Firma ihre Überzeugung: „Werden Services korrekt und nahtlos bereitgestellt, stellen Kunden auch mehr Fragen. Sie interagieren mehr und kaufen neue Dienstleistungen“. Der Erfolg digitaler Vertragsabschlüsse ist also abzusehen – aber nur, wenn die online zur Verfügung gestellten Services reibungslos funktionieren und für den Kunden verständlich sind.



Sie können diese Grafik lizenzfrei und kostenlos auf Ihrer Webseite verwenden. Fügen Sie einfach den nachfolgenden HTML Code auf Ihrer Webseite ein:

```
<a title="Die Auswirkungen der CoVid-19 Pandemie auf die Versicherungsbranche" href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche"></a> Quelle: <a href="https://www.marco-mahling.de/studie-corona-versicherungsbranche">COVID-19 Studie</a>
```

Abbildung 13: Es wird für alle Dienstleister im Finanzwesen zur zentralen Aufgabe werden, digitale Schnittstellen zum Kunden zu erschließen. Im Bankenwesen existieren zahlreiche Modelle des Geldverkehrs, die ohne das Internet undenkbar sind. Für die Branche der Versicherungen fehlt dies noch fast gänzlich, auch wenn immerhin schon der Begriff der „InsurTech“ geschaffen wurde.

Unsere Befragung zeichnet hier ein deutliches, ablehnendes Bild. Die Mehrheit der Teilnehmer konnte nicht feststellen, dass es durch die Online-Beratungsmöglichkeiten einfacher geworden sei, Mandanten zu beraten und neue Verträge abzuschließen. Etwa 28 % waren sich unsicher, über 35 % widersprachen der These.

Es wird deutlich, dass die Versicherungs- und die Finanzberatungsbranche noch am Anfang einer Entwicklung stehen, im Laufe derer umfangreiche Geschäfte ausschließlich online abgewickelt werden können. Insofern kann die aktuelle, durch die einschränkenden Maßnahmen künstlich herbeigeführte Behinderung etablierter Geschäftsprozesse zu einem positiven Entwicklungsschub führen.

Die letzte Frage unserer Studie gibt hierzu ein deutliches Bild ab. Wir fragten die Teilnehmer, ob sich die Abschlussrate für Versicherungen durch erhöhte Verwendung von Video-Chat Software verringert habe, weil damit zu rechnen sei, dass den Mandanten der persönliche Kontakt zum Berater fehle – oder kurz: ob das Geschäft unter den Maßnahmen deutlich gelitten habe.

Die klare Antwort der Befragten lautete, dass dies ganz bestimmt nicht der Fall sei. Ein Viertel der Befragten konnte weder zustimmen, noch ablehnen, doch über 46 % der teilnehmenden Vermittler äußerten sich klar, dass es keine Verschlechterung gab – gegenüber 26 %, die von einer Verringerung zu berichten wussten.

Dem Beispiel der Banken folgend, verlagert sich das Geschäft im Versicherungswesen im Zuge der Modernisierung mehr und mehr ins Internet. Dabei gibt es Unterschiede von Gesellschaft zu Gesellschaft. Es spielt in einigen Beispielen die Coronakrise gar nicht die zentrale Rolle, sondern die Unternehmen haben in Einzelfällen die Weitsicht gezeigt, schon Mitte des vergangenen Jahrzehnts die neuen Möglichkeiten zu erkennen und zu forcieren, um einen großen Teil des Geschäfts auf Online-Plattformen zu verlagern.

7. Fazit

Die Auswertung der Ergebnisse unserer Studie zeigt deutlich, dass die Maßnahmen zur Pandemiebekämpfung einerseits einschneidend waren und sind, andererseits das Internet genügend Möglichkeiten bietet, Einschränkungen auszugleichen und abzufedern. Die Flexibilität der Agenturen im Einzelnen und der großen Gesellschaften im Wesentlichen, haben dazu beigetragen, dass der zum Teil immense Einbruch, den andere Branchen verkraften mussten, ausgeblieben ist.

Nicht zuletzt ist es der guten Beratung in den Maklerbüros zu verdanken, dass Mandanten auch in Krisenzeiten einen stabilen Stützpfeiler besitzen, der von überstürzten finanziellen Entscheidungen abraten kann, die später zu großer Reue führen würden.

8. Konklusion

Die aus dem Fazit mitgenommene Erkenntnis, dass die Branche volkstümlich bezeichnet „mit einem blauen Auge davongekommen“ ist, darf nicht die Augen davor verblenden, dass in der Digitalisierung die Zukunft der Branche liegt. Ebenso liegt in der Gefahr, diese Entwicklung zu verschlafen, eine große Gefahr.

Am Bankenwesen und bei der Geldanlage können wir schon heute sehen, was gut entwickelte Online-Portale für Möglichkeiten besitzen. Dabei steht sicherlich die Prozessoptimierung im Vordergrund:

- Kunden und Interessenten könn(t)en sich im Online-Portal über die Feinheiten der Versicherungswirtschaft informieren, ohne dass die Arbeitszeit eines Beraters in Anspruch genommen wird
- Durch klug programmierte Konfiguratoren könn(t)en Kosten und Nutzen einer Versicherung individuell für jeden Kunden automatisch kalkuliert werden
- Dank digitaler Unterschrift sind bzw. wären Vertragsabschlüsse auch online möglich

Damit ist die Wertschöpfungskette schon jetzt digital vollständig darstellbar. Von der allgemeinen Information zu Möglichkeiten und Konditionen über die individuelle Konfiguration eines Versicherungspakets, das zum Kunden passt, bis zum Online-Abschluss – alles ist möglich. So kann einer Versicherungsgesellschaft im Idealfall ohne menschliches Zutun neuer Kundenumsatz zugeführt werden.

Da das Internet standortunabhängig arbeitet, können global agierende Konzerne hierzulande den regionalen Markt für sich erschließen. Darin liegt die Gefahr. Wenn die Gesellschaften, die schon seit Jahrzehnten oder mehr im Lande tätig sind, die digitale Anpassung nicht mitmachen, können moderne ausländische Konzerne den Markt abgrasen und für sich beanspruchen. Ein anderes Szenario ist dies, in dem kleine, rein digital agierende Gesellschaften Stück für Stück das Geschäft übernehmen – und diese Märkte den klassischen Versicherungsgesellschaften fehlen.

Deshalb darf die Prozessoptimierung nicht an erster Stelle stehen. Die wichtigere Aufgabe wird es sein, eine Schnittstelle von der Server- und Webseitenwelt zu den Kunden und Mandanten zu schaffen, in der diese sich wohlfühlen, und gerne agieren.

Online-Abschlüsse bringen zusätzlich den Vorteil mit, dass sie – die korrekte Programmierung vorausgesetzt – Kalkulationsfehler ausschließen, und dem Kunden ein wasserdichtes Angebot zu unterbreiten in der Lage sind.

Für die Zukunft werden die Methoden der FinTechs zu prüfen sein, inwieweit sie auf das Versicherungs- und Finanzberatungsgeschäft übertragen werden können. Seien es crowd-basierte Versicherungsmodelle, Absicherung von Einlagen über Krypto-Währungen oder auf Blockchains basierende ‚Smart Contracts‘ – die moderne Technologie bietet genug Potential, das Geschäft noch reichhaltig auszubauen, zu verbessern und kundenfreundlicher zu machen.

9. Literatur

Bendavid, Eran, Oh, Christopher, Bhattacharya, Jay, Ioannidis, John P. A. (2021): Assessing mandatory stay-at-home and business closure effects on the spread of COVID-19, European Journal of Clinical Investigation

Doshi, Peter (2011): The elusive definition of pandemic influenza, Bull World Health Organ

Fromme, Herbert (2019): Herbert Frommes Versicherungsmonitor - Marktanteile: Die Allianz düpiert den Rest

Grimm, Michaela, Holzhausen, Arne, Romero, Patricia Pelayo, Zimmer, Markus (2020): Allianz Global Insurance Report 2020: Skyfall

Mieroop van de, Marc (Mieroop 2005): King Hammurabi of Babylon

Schradin, Heinrich R., Malik, Alexander (2008): Betriebswirtschaftslehre der Versicherung (Versicherungsbetriebslehre), Mitteilungen, No. 1/2008

10. Quellen aus dem Internet

Rudnicka, J. (2021), <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1134714/umfrage/anteil-der-unternehmen-mit-umsatzrueckgang-wegen-corona-nach-branchen/#professional> (zuletzt abgerufen 28.6.21)

Simer, Axel (2020), <https://www.gtai.de/gtai-de/trade/specials/special/oesterreich/covid-19-auswirkungen-auf-ausgewaehlte-branchen--239476> (zuletzt abgerufen 23.6.21)

Wenig, Sven (2020), Versicherungs-Branche: Geschäftsjahr 2020 geht an Corona verloren, <https://www.versicherungsbote.de/id/4895392/Marktreport-Geschaeftsjahr-2020-geht-an-Corona-verloren> (zuletzt abgerufen 29.6.21)

Wolf, Armin (2020), <https://tvthek.orf.at/profile/Archiv/7648449/Virologe-Christian-Drosten-ueber-Covid-19/14050353> (zuletzt abgerufen 5.7.21)

