



„Vertrieb im Zentrum“

Nach dreijähriger Verspätung fand die Messe „Vertrieb im Zentrum“ nun endlich zum ersten Mal im Salzburger Messezentrum statt.

Die erste Auflage war bereits für 2020 geplant, doch die Pandemie machte einen Strich durch die Rechnung der Veranstalter.

„Mit der ‚Vertrieb im Zentrum‘ wollen wir einerseits den Menschen mit seinen Bedürfnissen als Ausgangspunkt für den Vertrieb in den Mittelpunkt stellen. Andererseits wollten wir die Veranstaltung auch geografisch ins Zentrum Österreichs bringen. Daher haben wir uns für Salzburg als Standort entschieden“, erklärte Isabella Schönfellner, Veranstaltungsorganisatorin, das Konzept der Messe.

23 Aussteller bildeten bei der ersten Ausgabe der „Vertrieb im Zentrum“ die gesamte Produktpalette der Versicherungs- und Finanzbranche ab. Am Programm standen vier Fachvorträge, zwei Podiumsdiskussionen und die Auszeichnung zum servicefreundlichsten Versicherer. Durch den Tag führte Mag. Gernot Rohrhofer, Ressortleiter Bewegtbild, Die Presse.



Veranstaltungsorganisatorin Isabella Schönfellner und Moderator Mag. Gernot Rohrhofer bei der offiziellen Eröffnung

Servicefreundlichster Versicherer

Als erster Tagespunkt stand die Auszeichnung des servicefreundlichsten

Versicherers am Programm. risControl rief in Kooperation mit [meineweiterbildung.at](https://www.meineweiterbildung.at) alle Makler und Agenten in einer Umfrage dazu auf, die Servicequalität der Versicherer zu be-



Landesrätin Mag. Daniela Gutschi





Mag. Oliver Lintner (links) und Doris Wrumen (rechts) mit den Gewinnern des Servicefreundlichsten Versicherers 2023



Veranstaltungsorganisatorin Isabella Schönfellner und Moderator Mag. Gernot Rohrhofer bei der offiziellen Eröffnung



Die vier Fachvorträge wurden von den Teilnehmern zahlreich besucht



„Brauchen starke Versicherungen turbulente Zeiten?“ - Darüber diskutierten Prof. Elisabeth Stadler, Vorstandsvorsitzende der Vienna Insurance Group, Ingo Hofmann, Vorstandsvorsitzender der Merkur Versicherung AG, Dipl.-Ing. Christian Sipócz, Vorstandsmitglied der VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft, und Reinhold Baudisch, Gründer von durchblicker.at.

werten. Den Befragten wurden sechs Fragen zu den Themen Produkt-Service, Erreichbarkeit, Qualität Vertragsservice und Leistungsabwicklung, IT-Service und menschliche Komponente gestellt. Mehr als 1700 Personen gaben über 4300 Feedbacks ab.

In der mittlerweile 19. Auflage des traditionsreichen Awards ging diesmal der erste Platz an die [VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft](#). Es folgten die Helvetia [Versicherungen](#) AG und die Hannoversche [Versicherung](#) auf dem zweiten und dritten Platz. Für den ersten Platz nahm Joachim Klepp, Leiter für den Maklervertrieb der [VAV](#), die Auszeichnung entgegen. Es sei keine Selbstverständlichkeit, mit solch einem Preis ausgezeichnet zu werden, so Klepp. „Der Preis ist daher eine große Motivation für die [VAV](#), in der Zukunft weiterhin ein gutes Maklerservice zu gewährleisten.“

Alexander Neubauer, Leiter des Partnervertriebs der Helvetia, gratulierte der [VAV](#) zum Erfolg. Der zweite Platz ist für Neubauer ein Beweis dafür, dass die Strategie der Regionalität von der Maklerschaft angenommen werde. Es sei aber auch ein Ansporn dafür, es bei der nächsten Umfrage noch eine Stufe höher zu schaffen, so Neubauer.

Für die Hannoversche Lebensversicherung AG nahm Jörg Illing, Leiter des Vertriebspartnerservice für Deutschland und Österreich, den Preis entgegen. Er sei als „Piefke“ mehr als zufrieden mit dem Ergebnis. Nicht zuletzt auch deshalb, weil die VHV-Gruppe mit der [VAV](#) und der Hannoverschen nun zwei Mal unter den Top Drei der servicefreundlichsten Versicherer vertreten sei.

Versicherungen in Zeiten multipler Krisen

Nachdem sich alle Teilnehmer zu Mittag am Buffet gestärkt hatten, ging es im Programm mit der ersten Podiumsdiskussion weiter. Diese hatte die multiplen Krisen und wie die Versicherer damit umgehen zum Thema. Am

Podium diskutierten Prof. Elisabeth Stadler, Vorstandsvorsitzende der Vienna Insurance Group, Ingo Hofmann, Vorstandsvorsitzender der Merkur Versicherung AG, Dipl.-Ing. Christian Sipöcz, Vorstandsmitglied der VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft, und Reinhold Baudisch, Gründer von durchblicker.at. Moderiert wurde die Diskussion von Gernot Rohrhofer.

„Der normale Reflex der Versicherer in einer Krise ist, dass alle in den Schützengraben springen und Ausschluss schreien“, kritisierte Baudisch gleich zu Beginn der Diskussion die Versicherungen. Es habe für die Versicherer überraschend lange gedauert, die Produktlandschaft auf die neuen Bedingungen zu adaptieren, so Baudisch weiter. Die Versicherer waren laut dem Durchblicker-Gründer jedenfalls Krisengewinner, wenn man nur an die Kfz-Versicherung denkt. Man durfte zwar nicht mit dem Auto fahren, was die Schadenquote sinken ließ, jedoch musste man weiter die Versicherung zahlen. Hofmann wollte nicht von Gewinnern und Verlierern in Krisen sprechen. Denn das Geschäftsmodell von Versicherungen sei auf Langfristigkeit ausgelegt. Krankenversicherungsverträge laufen 40 Jahre und mehr, und ein verhageltes Jahr wird im Normalfall durch andere Jahre wieder ausgeglichen.

Inflation problematisch

Das Thema Inflation sei auch für die Versicherungen problematisch, erklärte Stadler. Dabei gehe es vor allem um den Time-Lack, dem die Versicherungen ausgesetzt seien. So können steigende Schadenskosten durch Anpassungsklauseln erst mit einer Verzögerung an den Kunden weitergegeben werden. Jedenfalls gebe es bislang noch keine große Kündigungswelle trotz der inflationsbedingten Anpassungen der Prämien. „Teilweise wurden die Selbstbehalte erhöht, womit auch die Prämien gesenkt werden können“, so Sipöcz. Die Effekte der Inflation werde man erst in den nächsten Jahren sehen, so Hofmann. Eine Preisstei-



gerung in einem Jahr werden die Kunden hinnehmen. Aber wie die Reaktion bei weiteren Preissteigerungen aussehe, wisse man einfach nicht, ist Hofmann vorsichtig mit Analysen.

Nachhaltigkeit und Rendite ein Widerspruch

Bei Sachversicherungen könne man mit Nachhaltigkeit keinen Wettbewerbsvorteil erzielen, so Baudisch. Dort gehe es vor allem um das günstigste Produkt. Im Bereich der Vermögensanlage werde Nachhaltigkeit jedoch ein großes Thema werden. „Für die junge Generation ist die Gefährdung des Klimas der zentrale Glaubenssatz“, so Baudisch. „Durch die normative Kraft des Faktischen wird dieses Thema maximal wichtig, weil die jungen Menschen in zehn bis 20 Jahren in den entscheidenden Positionen sitzen werden.“ Aber gerade die Regulatorik sei es, welche die Bemühungen, das Portfolio grün zu gestalten, erschwere, erklärte Hofmann. „Das Erfordernis,

hohe Renditen zu erzielen und grüne Anforderungen zu erfüllen, sind oftmals gegensätzliche Ziele.“

Für Stadler seien Versicherungen per se nachhaltig. Jedes zweite LV-Produkt werde mittlerweile gekauft, weil es einen grünen Fonds dahinter habe, erklärt die VIG-Chefin. Aber Versicherer stehen auch in der Verantwortung als größter Kapitalinvestor in Europa. „Wenn wir lenken und steuern, dann können wir einiges bewegen“, so Stadler. Aber es sei nicht so einfach, grün zu bleiben und zu werden. „Wenn in Polen die Kohlekraftwerke geschlossen werden, dann sind 80 Prozent der Bevölkerung ohne Elektrizität und 40 Prozent ohne Arbeit.“ Daher brauche es Übergangsbestimmungen, auch wenn das die Jugend nicht hören wolle, so Stadler.

Weniger Regulierung gefordert

„Besonders gemein ist es, wenn das polnische Kohlekraftwerk von einem

europäischen Versicherer aufgrund der ESG-Bilanz nicht mehr versicherbar ist, jedoch von einem chinesischen Versicherer schon“, ergänzt Baudisch. Daher fordert Baudisch von der Politik, nicht den Markt niederzuregulieren. „Es besteht die Gefahr, dass wir uns in Europa so sehr ins Knie schießen, dass wir international am Markt nicht mehr wettbewerbsfähig sind.“ Die Niederregulierung ist auch für Hofmann ein emotionales Thema. Er vergleicht die Situation von heute mit der vor 20 Jahren, als in der Merkur Rechtsabteilung zwei Juristen arbeiteten. Heute hat die Rechtsabteilung 20 Juristen, von denen 18 für die FMA arbeiten. „Das erklärt alles.“ Auch Sipöcz bestätigt: „Wir neigen zur Überregulierung“. Für Stadler werde durch die Regulierung die gesamte Verantwortung auf den Makler überwältigt. Dieser werde damit konfrontiert, wenn bei der Beratung etwas übersehen wurde. „Es ist ein Wegschieben der Verantwortung.“ Stadler hat zum Schluss der Diskussion noch einen Funken Hoffnung parat: „Es gibt die Aussage der Kommissionspräsidentin, die meinte, wir müssten darüber nachdenken, die Regulierung wieder etwas zurückzufahren“.

Drei Männer in einem Boot

In der zweiten Podiumsdiskussion am späten Nachmittag hieß es „Drei Mann in einem Boot“. Dabei diskutierten KommR Christoph Berghammer, MAS, Obmann des Fachverbands der Versicherungsmakler, KommR



Sowohl die Minigolf-Anlage...



...als auch Airhockey wurden mit Begeisterung angenommen

Horst Grandits, Obmann des Bundesgremiums für Versicherungsagenten, und Mag. Hannes Dolzer, Obmann des Fachverbands der Finanzdienstleister, ganz ohne gegenseitige Ressentiments die derzeitige Gemengelage ihrer Branche. Berghammer resümierte: „Wir haben im Moment wenig Trennendes.“

Die Drei im Boot demonstrierten ostentative Einigkeit. Vor zehn Jahren, erklärte Grandits, wäre der Saal voll gewesen, in Erwartung einer großen Streiterei. Aber heute brauche es Einigkeit bei Themen wie der IDD oder dem Provisionsverbot, so Grandits weiter. Auch Dolzer erklärte: „Wir sorgen für keine Sensation auf der Bühne. Wir sind uns einig.“ Die Bereiche, in denen es Uneinigkeit gegeben habe, gehörten der Vergangenheit an, so Dolzer weiter. Man wolle jedenfalls gegenüber der Politik und dem Gesetzgeber mit einer Stimme auftreten.

Ein Grund für die Eintracht liegt in den Themengebieten, die derzeit alle Finanzintermediäre gleichermaßen betreffen, wie z. B. das Provisionsverbot. Nachdem die Finanzkommissarin Mairead McGuinness das Provisionsverbot vorerst von der Agenda genommen hat, herrscht bei allen Beteiligten Erleichterung. Berghammer ist jedoch zwiespalten, was die neue Situation betrifft. So werden statt dem Provisionsverbot nun Offenlegungsverschärfungen kommen. „Ein Provisionsverbot wäre womöglich im parlamentarischen Prozess leichter wegzuverhandeln gewesen“, spekulierte Berghammer. „Die Verpflichtungen der Vermittler sind bereits enorm, und sie werden wahrscheinlich noch einmal strenger werden.“

Trotz der Aussagen der Kommissarin sei das Provisionsverbot längst nicht vom Tisch, sind sich die Diskutanten im Klaren. Berghammer schätzt, dass das Thema 2026/27 wieder aktuell werden werde. Grandits sieht dies ähnlich. Nach der EU-Wahl und der Wahl der neuen Kommission werde das Provisionsverbot im Zusammenhang mit der IDD-Evaluierung wieder auf die Agenda kommen, so der Obmann des Bundesgremiums für Versicherungsagenten. Für Dolzer wäre das Provisionsverbot „völlig daneben“, weil die EU mit der Retail-Investment-Strategie vor allem die



„3 Mann in einem Boot“ - KommR Christoph Berghammer, MAS (Obmann Fachverband der Versicherungsmakler), KommR Horst Grandits (Obmann Bundesgremium der Versicherungsagenten) und KommR Mag. Hannes Dolzer (Obmann Fachverband der Finanzdienstleister)



Kleinanleger schützen wolle. Dabei zeigt eine Umfrage, dass 25 Prozent der Menschen, die sich ein Honorar leisten könnten, keines bezahlen würden und schon gar nicht die Kleinanleger. „Daher muss eine Wahlfreiheit des Entgeltes weiter bestehen, was eine Wahlfreiheit von Provisions- und Honorarberatung bedeutet“, so Dolzer. Berghammer ergänzt, dass in den Niederlanden die klassische Vorsorge der Kleinanleger durch das dortige Provisionsverbot tot sei. „Das Einzige, was nachhaltig geschaffen wurde, ist Altersarmut.“

Für Grandits ist es jedenfalls wichtig, weiters auch Allianzen außerhalb Österreichs zu finden. „Wir sind eng in Verbindung mit unseren deutschen Kollegen und wir sind uns auch mit den Deutschen einig.“ Man müsse jedenfalls jede kleinste Strömung und Bewegung im Auge behalten, so Grandits. Einigkeit besteht jedenfalls unter den meisten nationalen Verbänden. 19 Länder hatten einen Brief an die Finanzkommissarin geschrieben, bevor diese das Provisionsverbot von der Agenda nahm, erklärte Berghammer. Man habe sich jetzt auch mit Spanien in Kontakt gesetzt, weil

das Land den Vorsitz in der EU übernehme, um zu gewährleisten, dass das Provisionsverbot nicht auf die Agenda gesetzt werde. „Es passiert im Hintergrund wahnsinnig viel“, so Berghammer.

Proaktives Handeln

Für Berghammer ist es klar, dass man gerade jetzt etwas tun müsse. „Wenn wir nicht proaktiv die Provision für die Zukunft gestalten, wird uns der Gesetzgeber eine Provision vorschreiben, die uns nicht gefällt.“ Daher wäre es gut, wenn man sich gemeinsam überlegt, wie Provision 2030 aussehen kann. Sowohl das Provisionsverbot als auch die überbordende Regulatorik betreffend habe man in Österreich innerhalb der Sozialpartnerschaft Einigung gefunden, so Berghammer. „Sogar die Arbeiterkammer hat eingesehen, dass die derzeitige Marktpraxis nicht konsumentenfreundlich ist.“ Proaktiv heiße auch, der Politik Lösungen anzubieten. „Die Kommission verfolgt bestimmte Ziele. Und unsere Aufgabe ist, zu erklären, wie das Ziel erreicht werden kann“, so Dolzer.