

Interview mit ProFair24-Gründer Roland Richert

„Kunden brauchen echte Beratung und keine reinen Versicherungsvergleiche“

ProFair24 ist ein Portal, beim dem Kunden ihren Beratungsbedarf in einem Auktionsverfahren Vermittlern anbieten können. Der Höchstbietende bekommt den Beratungstermin, der Verbraucher das Geld. Wie das Modell genau funktioniert und welche Vorteile es für Berater bietet, fragten wir ProFair24-Gründer Roland Richert.

Pfefferminzia: Herr Richert, Sie bieten eine neue Art des Kundenportals an. Kunden können ihren Beratungsbedarf zu Versicherungen, Finanzen und Geldanlagen einstellen und Experten können im Auktionsverfahren Kundentermine ersteigern – wie sind Sie auf diese Idee gekommen?

Roland Richert: Die Idee zu [ProFair24](#) ist mir quasi über Nacht gekommen und hat bis zur Fertigstellung acht Monate in Anspruch genommen. Wie auch der Verband der Versicherungskaufleute haben wir bemerkt, dass die Transparenz und Beratungsqualität im Versicherungs- und Finanzbereich stark nachgelassen hat. Der Markt hat darauf bislang mit Automatismen reagiert, die rein auf Verkauf ausgelegt sind und keinerlei Beratungsqualität mehr beinhalten.

Alle vorgenannten Berufsgruppen müssen sich weiterbilden, um diesem Beratungsanspruch gerecht zu werden; nur dann können Kunden davon profitieren. ProFair24 stellt somit eine Schnittstelle zwischen Verbrauchern und Versicherungsexperten dar. Auktionen haben sich mittlerweile etabliert, denken Sie hier nur an MyHammer oder Blauarbeit.

Welche Beratungskategorien bieten Sie an?

ProFair24 bietet nahezu alle gängigen Versicherungs-, Finanz- und Anlagekategorien an. Derzeit recherchiere ich, ob und wie wir nachhaltige Versicherungsprodukte in unser Auktionsportal aufnehmen sollten. Hier führen wir unter anderem gerade Gespräche mit grün-versichert, einem Vorreiter auf diesem Gebiet. Sollte es nötig sein oder zusätzlicher Bedarf entstehen, so können wir jederzeit weitere Kategorien oder Produktgruppen einbeziehen.

Welche ist die am häufigsten nachgefragte Kategorie?

Der Pfefferminzia Newsletter - für Versicherungsprofis
www.pfefferminzia.de

Hier haben sich ganz klar die Sachversicherungen herauskristallisiert. Gerade im Bereich der Elementarversicherungen bestehen große Unsicherheiten bei den Verbrauchern. Wer kann es ihnen bei all den Unwettern und Unwetterwarnungen verdenken? Genau hier schließt sich dann auch wieder der Kreis zu meiner Aussage, Kunden sind überfordert und benötigen echte Beratung und nicht nur einen Versicherungsvergleich.

Die Kunden bekommen für die Versteigerung Geld. Wieviel kommt dabei herum?

Vorab: Alleine von den zehn größten deutschen Versicherern werden jährlich 200 Millionen Euro alleine für die Neukundenakquise in Werbung investiert. Wenn wir alle Gesellschaften, Versicherungs- und Finanzexperten nehmen, ist das sogar eine aberwitzige Summe von über 400 Millionen Euro, wie gesagt – pro Jahr.

Bei Profair24 erhält der Verbraucher durchschnittlich etwa 15 Euro bei Sachversicherungen und rund 50 bis 60 Euro bei Finanzierungen und Versicherungen aus dem Kapitalbereich. Im Vergleich zu angebotenen Einkaufsgutscheinen und sonstigen Boni bei Neuabschlüssen ist das meiner Meinung nach eine gute Alternative.

Was passiert nach der Ersteigerung?

Nach der Versteigerung beziehungsweise Ersteigerung ziehen wir vom Versicherungs- oder Finanzexperten das Termingeld zur Beratung ein. Danach geben wir ihm die Kontaktdaten des Kunden. Gleichzeitig erhält der Anbieter, also der Kunde, die Kontaktdaten vom Experten.

Verbraucher, die ihre Versicherungs- oder Finanzierungsanfrage eingestellt haben, erteilen per AGB eine Anruferlaubnis zum eingestellten Termin. In der Regel kommt dann ein Beratungsgespräch innerhalb von sieben bis zehn Tagen als Vor-Ort oder als Online-Beratung zustande. Das vereinbarte Termingeld wird von ProFair24 erst ausgezahlt wenn von beiden Vertragsparteien das Zustandekommen des Termins bestätigt worden ist.

Können die Kunden den Makler nachher auch bewerten?

Versicherungs- und Finanzexperten müssen für den Kunden Licht ins Dunkel bringen, seinen Bedarf ermitteln und maßgeschneiderte Lösungen finden, deshalb durfte eine Bewertung auf ProFair24 nicht fehlen. ProFair24 selbst ist natürlich auch auf diese Informationen vom Anbieter angewiesen. Nur auf diese Weise ist es uns möglich, unseren Service immer weiter zu verbessern.

Hier denke ich gerade über eine Möglichkeit nach, dem Kunden eine unabhängige Zweitmeinung bieten zu können. Des Öfteren haben uns Verbraucher kontaktiert, um Rat bezüglich der AGBs der Versicherungsgesellschaft einzuholen. Auch wurden mir Fragen zu abgelehnten Versicherungsschäden, Teilerstattungen oder zur steuerlichen Behandlung von Versicherungs- oder Kapitalanlagen gestellt. Da ProFair24 eine unabhängige Plattform ist, können wir auf solche Fragen leider nicht eingehen. Hier könnten wir uns durchaus vorstellen, eine Kooperation mit Versicherungsberatern, Rechtsanwälten und Steuerberatern einzugehen.

Wie viele Vermittler machen bei dem Modell mit?

Im Auktionsportal bei ProFair24 sind über 50 Vermittler gelistet. Hinzu kommen im Moment über 80 Anfragen von Vermittlern für Landingpages zur Neukundengewinnung. Weiterhin sind wir mit 13 Versicherungsgesellschaften, fünf Gesetzlichen Krankenkassen und zwei Banken im Gespräch, die ihr Leistungsspektrum auf ProFair24 präsentieren möchten.

Überprüfen Sie die Vermittler auch hinsichtlich ihrer Beratungsqualifikation?

Bei jeder Neuregistrierung müssen Vermittler ihre Registrierungsdaten hinterlegen. Diese werden dann mit dem Vermittlerregister abgeglichen. Bei der Beratungsqualität wird sich durch unser Bewertungssystem auch schnell die Spreu vom Weizen trennen. Folgende Bewertungspunkte gibt es: Erhielten Sie Information zum Vermittlerstatus? Fand eine Bedarfsermittlung zugeschnitten auf Ihre Lebenssituation statt? Bot Ihnen der Experte Lösungsmöglichkeiten an, die auf Sie zugeschnitten waren? Waren die Produktdarstellung und die Ihnen übergebenen Information verständlich? Wurde eine Beratungsdokumentation geführt und an Sie ausgehändigt? Würden Sie den Experten weiterempfehlen?

Wie kommt der Ansatz bisher am Markt an?

Ich müsste lügen, wenn ich behaupten würde, dass der Ansatz sofort am Markt durchgeschlagen wäre. Es ist völlig normal, dass jedem neuen Geschäfts- oder Vertriebsmodell eine gewisse Skepsis entgegen gebracht wird.

Eine der größten Hürden waren die Bedenken, dass Verbraucher nur Anfragen einstellen würden, um sich ein zweites Einkommen zu generieren. Aufgrund der Rückmeldungen von Versicherungs- und Finanzexperten, die diese Skepsis nicht teilten und unser Portal genutzt haben, können wir behaupten, dass solche Versuche so nicht aufgetaucht sind.

Sicherlich ist es vorgekommen, dass bei einem Beratungsgespräch kein Abschluss erfolgte; dies lag zum Teil an der fehlenden Chemie von Verbraucher und Experten oder daran, dass ein Risiko zum bisherigen Preis vom Versicherungsexperten nicht angeboten werden konnte. Wohngebäudeversicherungen, die von Versicherungsgesellschaften gekündigt wurden, waren hier ein Grund – oder Liquiditätsprobleme zur Kfz-Versicherung des Kunden.

Wie viel verdienen Sie eigentlich an dem Modell?

Für Verbraucher ist unser Angebot völlig kostenfrei. Versicherungs- und Finanzexperten, die an den Kundentermin-Auktionen teilnehmen möchten, benötigen einen Account, den sie ihrem Beratungsschwerpunkt nach buchen können. Neben der Account-Gebühr werden bei erfolgreichen Auktionen 10 Prozent des Höchstgebotes berechnet. Wir sprechen hier im Schnitt von 1,50 Euro pro Kundentermin.

Darüber hinaus finanziert sich ProFair24 aus Werbeeinnahmen. Versicherungs- und Finanzmakler können gezielt Werbung für einzelne Produktgruppen oder Versicherungskategorien buchen.

ProFair24 vermietet diese Kategorien jeweils nur einmal. Weiterhin vermietet ProFair24 Landingpages, die Keyword- und Suchmaschinen-optimiert sind. Auch hier sind wir auf Nachfragen von Versicherungs- und Finanzexperten eingegangen, die gerne selbst die Neukundenakquise in die Hand nehmen wollten.

Was verbirgt sich hinter der Option ProCash?

ProCash ist den Zeichen der Zeit geschuldet. Kostenlose Online-Versicherungsordner oder Apps schießen wie Pilze aus dem Boden und der Verbraucher ist sich immer noch nicht bewusst, dass er einen Maklervertrag abschließt, wenn er diese Möglichkeiten nutzt.

Versicherungsgesellschaften müssen Verträge auf den neuen Makler übertragen, was natürlich Zeit und Geld kostet. Die Praxis hat gezeigt, dass Kunden nicht wussten, dass sie den Berater wechseln. Dies wiederum hatte oft zur Folge, dass dem Maklermandat widersprochen wurde. Alles sehr verwirrend und intransparent.

Deshalb haben wir ProCash auf ProFair24 installiert, einen Online-Versicherungsordner OHNE Maklermandat. Versicherungskunden sollen unabhängig und selbstbestimmt handeln können. Nebenbei kann der Kunde noch verschiedene Formulare wie Adressänderungen, Änderung der Bankverbindung oder eine Versicherungsübersicht für das Finanzamt generieren. Bei entsprechenden Eingaben wird der Kunde auch zum nächsten Ablauftermin seiner Versicherung oder Finanzierung erinnert.

Dieser Artikel erschien am **19.07.2016** unter folgendem Link:

<http://www.pfefferminzia.de/interview-mit-profair24-gruender-roland-richert-kunden-brauchen-echte-beratung-und-keine-reinen-versicherungsvergleiche--1468916028/>