

# Mein aus Itzehoe

Das Partnermagazin des Itzehoer Maklervertriebs

SCHWERPUNKT  
**Optimismus & Zukunft!**

Warum Sie mit dem Itzehoer Maklervertrieb Ihre Zukunft positiv meistern werden.

» **DKM 2023**

Treffen Sie Ihre Itzehoer, das BVK sowie bessergrün auf der Leitmesse DKM in Dortmund unter dem Motto „Wir sind die Branche!“

► Mehr auf Seite 18

» **Ein Mann für alle Fälle**

Warum sich mit einer gesunden Portion Optimismus und einer positiven Einstellung alles meistern lässt, erfahren Sie von unserem Co-Operator.

► Mehr ab Seite 4

» **Guter RaT ist kostenlos**

Wie RaT (Rechtsanwälte am Telefon) funktioniert und welche Vorteile Ihre Kundinnen und Kunden durch den Service der Itzehoer genießen.

► Mehr auf Seite 14



» **Geht immer optimistisch in ein Handballspiel: Volker Picht**, Vertriebsleiter Kooperationsvertrieb der Itzehoer, kennt als Schiedsrichter durchaus den Umgang mit Regeln, nutzt aber gerne auch die Vorteile, ein Spiel gemeinsam mit den Mannschaften kooperativ und kommunikativ zu bestreiten.



**DKM**   
DIE LEITMESSE

**Herzlich willkommen  
in Dortmund**

2

## **DKM 2023: Wir sind die Branche!**

Die DKM steht unmittelbar vor der Tür – mit Ihrer Itzehoer dieses Jahr unter dem Motto „Optimistisch in die Zukunft schauen.“ Viele 1:1-Momente erwarten Sie an unseren Messeständen (Halle 4, Stand C05 und B08). Das Team des Itzehoer Maklervertriebs sowie die Teams von Itzehoer BVK und bessergrün freuen sich bereits auf Sie.

**Alle Infos zu den Messeaktivitäten finden Sie auf Seite 18.**

## Moin aus Itzehoe

Liebe Vertriebspartnerinnen  
und -partner,

### mit Optimismus die Zukunft erfolgreich meistern!

Optimismus ist definitiv eine der schönsten Lebenseinstellungen, die ich kenne. Eine, die ich – als grundpositiv eingestellter Mensch – für mich sowohl im Privaten wie auch in meiner beruflichen Tätigkeit verinnerlicht habe. Denn mit einer gesunden Portion davon ist man viel freier unterwegs. Freier von Zukunftssorgen und viel freier in seinen Entscheidungen im Hier und Heute, denn das Gefühl, dass einen bei der Erreichung gesteckter Ziele nichts aufhalten kann, beflügelt einfach. Was könnte diese Einstellung besser visualisieren als die Itzehoer Hoptimisten, die Ihnen in dieser Ausgabe begegnen werden!

Und was Sie mit Optimismus bei der Itzehoer alles erreichen können, erfahren Sie – neben vielen lesenswerten Informationen und Beiträgen rund um unsere Kernkompetenzen Kfz und Rechtsschutz – in der Homestory meines geschätzten Kollegen Volker Picht ab Seite 4.

Ich bin fest davon überzeugt, dass auch Sie gemeinsam mit Ihrer Itzehoer optimistisch die Herausforderungen der Zukunft meistern werden. Dafür sorgen unter anderem die vielen TOP-optimierten Prozesse, die Ihnen wieder mehr Zeit für das wirklich Wesentliche verschaffen. Was dies ist, erfahren Sie ab Seite 10. Ergänzend dazu empfehle ich das Interview mit dem erfahrenen Vertriebsteam des Itzehoer BVK, das Sie auf den Seiten 16 und 17 finden.

Sie sehen also: Optimismus ist bei der Itzehoer Programm. Er begegnet mir immer wieder: draußen im Markt bei unseren vielen Vertriebspartnerinnen und -partnern und natürlich bei meinen Kolleginnen und Kollegen. Das Leben ist einfach viel zu bunt zum Schwarzmalen.

Ach ja ... Was meine vielen Kolleginnen und Kollegen angeht: Die freuen sich bereits darauf, Sie persönlich auf der DKM an den Messeständen der Itzehoer und bessergrün begrüßen zu dürfen. Alles Wichtige dazu lesen Sie auf Seite 18. Nun wünsche ich Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre dieser Ausgabe.

Mit besten Grüßen



Verena Rübekeil  
Vertriebsdirektorin Key Account



### Die Itzehoer in Zahlen

## 37

Produktentwicklerinnen und -entwickler arbeiten im Produktbereich der Itzehoer an den Standorten Itzehoe, München und Köln. (Mehr dazu ab Seite 8.)

## 7.500

Kontakte zu Anfragen bearbeitet das BVK-Vertriebsteam im Jahr. (Mehr dazu ab Seite 16.)

## 1.000+

Vertriebspartnerinnen und -partner werden vom Itzehoer BVK kompetent wie fachkundig begleitet und unterstützt. (Mehr dazu ab Seite 16.)

### Kennen Sie die Itzehoer Hoptimisten?

Als echte dänische Designklassiker sind Hoptimisten der Inbegriff von Optimismus, Lächeln und guter Laune. Seit Gustav Ehrenreich in den späten 1960er-Jahren die fröhlichen Kultobjekte mit der witzigen Bewegung erschuf, verbreiten die heiteren Hoptimisten viel Freude. Freude und Optimismus in der täglichen Zusammenarbeit zu verbreiten, ist Kern des Selbstverständnisses des Itzehoer Maklervertriebs. Darum sind die Itzehoer Hoptimisten die heimlichen Stars dieser Ausgabe.



**i** » **Volker Picht**, Jahrgang 1974 und waschechter Schleswig-Holsteiner, ist ein Familienmensch und Sternzeichen Waage, was seinen Optimismus sowie seine Lebensfreude in jeder Lebenslage gut erklärt. Mit seiner zweiten Ehefrau **Melli Picht**, die er bei der Itzehoer kennenlernte, und den gemeinsamen Kindern Mette (9 Jahre) und Lasse (10 Jahre) wohnt er idyllisch im Umland der Stadt Itzehoe. Auf dem Bild fehlt Tochter Jana (18 Jahre) aus erster Ehe.

» Seinen Werdegang bei der Itzehoer startete der ausgebildete Versicherungskaufmann und Versicherungsfachwirt 1990 im Alter von gerade einmal 15 Jahren als Auszubildender nach dem Realschulabschluss. Nach der Ausbildung folgten Stationen als Sachbearbeiter im Innendienst, Bezirksleiter in der Ausschließlichkeit und Referent für den Partnervertrieb, bevor Frederik Waller ihn bei einem Grillfest der Itzehoer ansprach und ihn für den Außendienst gewinnen konnte.

Seine engagierte Art kommt nicht nur in seiner Leidenschaft für Handball zur Geltung, sondern insbesondere auch in der Ausbildung des Branchennachwuchses. So engagiert er sich ehrenamtlich als Prüfer im Berufsbildungswerk der Versicherungswirtschaft (BWV) Schleswig-Holstein e. V. und ist Vorstandsmitglied im BWV Schleswig-Holstein/Mecklenburg-Vorpommern e. V. Heute verantwortet Volker Picht als Vertriebsleiter den Kooperationsvertrieb der Itzehoer.

# Ein Mann für alle Fälle: Der Co-Operator

Optimismus als persönliches Credo und ein außergewöhnliches Tätigkeitsfeld: Der Weg von Volker Picht vom Azubi zum Vertriebsleiter Kooperationsvertrieb zeigt, was sich mit einer positiven Einstellung zu Herausforderungen alles meistern lässt.

Ortstermin in ... Kennen Sie eigentlich das Dorf mit dem längsten zusammengesetzten Ortsnamen in Deutschland? Tatsächlich ist es das Dorf Heiligentstedtenerkamp. Die vielen Silben sorgen dafür, dass die Schrift auf dem Ortseingangsschild schon merklich kleiner ausfällt, als man es gewohnt ist. Hier im Kreis Steinburg, direkt neben Itzehoe, wohnt Volker Picht gemeinsam mit seiner Familie in einem großen Haus mit noch größerem Garten.

Wie fängt man eigentlich ein Gespräch mit einem Menschen an, dessen offene und quirlige Art einem quasi gleich an der Haustür entgegenspringt und der über sich selbst sagt: „Mein Credo ist ganz einfach: Mit Herausforderungen gehe ich immer optimistisch um – das hat mich bisher immer weitergebracht!“ Zum Beispiel mit der Frage, wo er denn geboren wurde. Seine Antwort: „In Kremperheide, auf dem Sofa meiner Eltern, weil ich einfach schneller war, als der Notarzt damals dort sein konnte!“

Das mit der Schnelligkeit scheint Volker Picht genauso verinnerlicht zu haben wie seine optimistische Herangehensweise an neue Aufgaben. Diese Eigenschaften haben von Anfang an seinen Weg bei der Itzehoer begleitet. Nach dem Realschulabschluss fing er hier 1990 seine Ausbildung an – mit gerade einmal 15 Jahren. Mit den Worten von Volker Picht klingt es so: „Kinderarbeit war eigentlich damals schon verboten, dennoch habe ich meine Entscheidung, mich bei der Itzehoer zu bewerben, nie bereut!“

Nach seiner Ausbildung zum Versicherungskaufmann und der Weiterbildung zum Versicherungsfachwirt ging es Schlag auf Schlag weiter. Zunächst innerhalb der Ausschließlichkeitsorganisation der Itzehoer – in der er bereits seine Talente für den Aufbau von Kooperationsgeschäften einbringen konnte – und ab 2017 dann schließlich im Maklervertrieb, wobei er bereits seit 2009, also noch in der Zeit seiner Zugehörigkeit in der Ausschließlichkeit, den Maklervertrieb innerhalb Schleswig-Holsteins verantwortete.

Was also macht eigentlich ein Mensch wie Volker Picht bei der Arbeit? Er beantwortet das lächelnd mit: „Eigentlich bringe ich Menschen zusammen und schaffe gemeinsam mit meinem Team, Denis Wolter und Tobias Meyer, notwendige Lösungen. Darum verstehe ich mich auch als Co-Operator. Ich begleite unsere Vertriebspartnerinnen und -partner sowie deren Vertriebsmitarbeitende und arbeite immer ganz nah an ihrer Seite.“

Im Kooperationsgeschäft unterstützt Volker Picht mit seinem Team Einzelmaklerbetriebe, Verbundköpfe sowie Underwriterabteilungen von Gesellschaften und auch Vorstände von Organisationen – ein extrem breites Tätigkeitsgebiet. „Man nennt mich im Haus gerne den Wandler zwischen den Welten oder die eierlegende Wollmilchsau“ kommentiert er grinsend.

Konkreteres wird durch Nachfragen deutlich: In Schleswig-Holstein unterstützt er aufgrund seiner Historie in der Stammorganisation vornehmlich Maklerbetriebe – bundesweit vor allem ausgewählte Maklerverbände. Daneben trägt Volker Picht noch die Verantwortung für die angebotenen Flottenspezialmakler. Daneben besteht die Kernaufgabe aber insbesondere darin, die Zusammenarbeit mit Versicherern oder deren Unternehmenstöchtern (zum Beispiel MFAs), die sich dazu entschieden haben, Kfz- und Rechtsschutzgeschäft über die Itzehoer zu zeichnen, so zu gestalten, dass echte Win-win-Situationen entstehen und nachhaltig gelebt werden können. Da dort in der Regel auch die Vertriebe angesiedelt sind, ist Volker Picht bundesweit viel unterwegs, um die Werte und Qualitäten der Itzehoer vorzustellen. Sicher ist er sich, dass der Kooperationsvertriebsservice in dieser Breite nahezu einmalig in Deutschland ist.



**»Wir sind anders und mit unserem Service in Deutschland nahezu einmalig.«**



Auf den Arbeitstag heruntergebrochen bedeutet dies, dass die vielen Abläufe zwischen den Kooperationspartnern und der Itzehoer über sein Team koordiniert werden. Die Begleitung erfolgt dabei vom Erstgespräch bis hin zur Unterzeichnung eines Kooperationsvertrages und geht dann in die notwendigen Schulungen über. Nach dem Onboarding begleitet der „Co-Operator“ gemeinsam mit seinem Team auch nach Bedarf – zum Beispiel bei Einzelfallproblemlösungen in Zusammenarbeit mit den Innendienstmitarbeitenden oder auch bei der Umsetzung von Umdeckungsmöglichkeiten. „Wir füllen eine Partnerschaft immer so gut

es geht mit Leben“, erklärt Volker Picht. Zudem fungiert das Team als Bindeglied zwischen den Innendienstabteilungen der Itzehoer und den jeweiligen Kooperationspartnern in den Bereichen Umsatz, Ertrag und Sanierungen im Flottenbereich.

Die Frage, warum man als Vertriebspartnerin oder Vertriebspartner mit der Itzehoer optimistisch in die Zukunft blicken kann, beantwortet Volker Picht klar: „Aufgrund der zunehmenden Spezialisierung einzelner Versicherer am Maklermarkt auf ihre Kernkompetenzen werden Kooperationen zukünftig eher zunehmen. Und ich bin fest davon überzeugt, dass wir als Itzehoer – mit unseren menschlichen Werten, Qualitäten und guten Services – suchenden Kooperations- und Vertriebspartnern ein interessanter und vor allem verlässlicher Partner sein werden!“

Er ist davon überzeugt, dass die Herausforderungen des Wandels im Mak-

lermarkt durch große Übernahmen oder große Kapitalgeber aus dem Ausland die Branche auch in den nächsten Jahren beschäftigen und vieles verändern werden. Darauf gelte es sich einzustellen. Die Itzehoer sei hier gut gerüstet, habe aber auch die anstehenden Herausforderungen zu meistern.



Sorgt nicht nur im Sport für einen guten und schnellen Spielverlauf: Volker Picht kennt sich mit Regeln aus und ist sich sicher, dass man Herausforderungen mit einer gesunden Portion Optimismus besser meistern kann.

Weiter führt Volker Picht aus: „Die Konzentration auf das Wesentliche sowie Vertrauen in das eigene Können sind maßgebliche Stärken, die sowohl wir als Versicherer als auch unsere vielen Vertriebspartnerinnen und -partner haben.“ Denn gerade in Zeiten, in denen sich der Markt neu ordnet, gehe es darum, Herausforderungen optimistisch wie prozessual anzugehen. Nur dann bleibe man am Markt besonders und sei nicht einfach austauschbar. „Wir haben in unserem Team eine feste Spielregel: Wir arbeiten immer anders, besonders, flexibel, partnerschaftlich und auf Augenhöhe – dann klappt es auch mit der Zukunft. Diese Regel erkenne ich auch immer wieder in der Aufstellung und Arbeitsweise unserer Partnerinnen und Partner“, ergänzt Volker Picht.

Und mit Regeln kennt sich der Co-Operator auch bestens aus. Denn neben den vielen Familienaktivitäten ist der Handballsport sein Steckenpferd. Auch

wenn er, dem Alter geschuldet, eigentlich seine aktive Spielerkarriere beendet hat, hilft er gerne noch mal in der 2. Herrenmannschaft seines Vereins, der HSG Kremperheide/Münsterdorf aus, wo er auch Vorsitzender ist. Als Schiedsrichter ist er bereits seit über zehn Jahren aktiv und neben dem – wie Volker Picht es ausdrückt – „Dienst an der Pfeife“ hat er sich auch schon als Co-Trainer versucht.

„Das Schöne am Schiedsrichterdasein ist, dass ich zwar die Regeln genau kennen muss, aber eben auch kooperativ mit den austragenden Mannschaften umgehen muss und zudem einen gewissen Interpretationsspielraum

habe. Für einen optimalen und schnellen Spielverlauf ist eine positive Einstellung oft besser, als mürrisch ins Kleinklein zu fallen“, bringt es Volker Picht auf den Punkt.

Und genau das wünscht er auch den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern, bei denen er sich ausdrücklich für das jahrelange Vertrauen bedankt. Die Aufgabe, sowohl im Hause als auch gemeinsam mit den vielen Protagonistinnen und Protagonisten im Markt Lösungen zu suchen und möglichst auch gemeinsam zu gestalten, mache ihm unheimlich viel Spaß. Das merkt man vor allem in Volker Pichts Schlussbemerkung: „Ich wünsche all unseren Vertriebspartnerinnen und -partnern für die Zukunft, dass sie ihre Schritte in die richtige Richtung gehen und dass sie, wenn es einmal die falsche Richtung ist, auch den Mut zum Umdrehen zu haben. Wir unterstützen Sie gern dabei!“





## Fiktive Abrechnung von Kfz-Schäden

Warum Kostenvoranschlag nicht gleich Kostenerstattung ist, wie die fiktive Abrechnung von Kfz-Schäden dennoch einfach funktioniert und welche Strategie die Itzehoer verfolgt.

„Fiktive Abrechnung“ – klingt technisch langweilig. „Abzüge“ – hört sicherlich niemand gerne, weil danach meist weniger Geld in der Tasche ist. Unschön eben.

Entsprechend „begeistert“ ist Matthias Räfler, Abteilungsleiter Schaden bei der Itzehoer, als die MOIN-Redaktion ihn zu einem Gespräch über das wunderschöne Thema „Abzüge bei fiktiver Abrechnung“ bittet. Hintergrund: Ein Kunde hatte sich über eine Regulierung beschwert und medienwirksame Aktivitäten angekündigt. Ein zum Glück seltener Fall, aber durchaus nicht völlig überraschend. Denn wer die rechtlichen Grundlagen der „fiktiven Abrechnung“ im Schadenfall nicht kennt – und das tun die wenigsten –, der kann durchaus erstaunt sein, wenn der Versicherer weniger zahlt, als der Gutachter oder die Werkstatt in Gutachten oder Kostenvoranschlag aufgeschrieben haben.

Ursache eins findet sich im bürgerlichen Gesetzbuch unter § 249 Absatz 2. Demnach ist die Mehrwertsteuer nur dann zu erstatten, wenn sie tatsächlich anfällt. Entscheidet sich der Anspruchsteller also für eine Auszahlung nach Gutachten oder Kostenvoranschlag – und nicht für die Bezahlung einer Reparatur oder Wiederbeschaffung –, so fallen keine mehrwertsteuerwürdigen Arbeiten oder Beschaffungen an und die Mehrwertsteuer ist einzubehalten bzw. vom Erstattungsbetrag abzuziehen.

Ursache zwei beruht auf Urteilen des Bundesgerichtshofs, die bis ins Jahr 2009 zurückreichen. Demnach kann es unter Beachtung verschiedener Zumutbarkeitskriterien (z. B. Fahrzeugalter über drei Jahre, fehlende Wartungshistorie in einer Markenwerkstatt, Entfernung zur Werkstatt) zulässig sein, einen Geschädigten auf eine gleichwertige, aber günstigere Reparaturmöglichkeit hinzuweisen, zum Beispiel, wenn in dem Angebot Werkstattstundenpreise zugrunde gelegt wurden, die durch andere, in angemessener Nähe gelegene und ebenso fachlich zertifizierte Betriebe unterboten werden. Um das zu beurteilen, braucht es freilich tiefe Marktkenntnisse darüber, welche Werkstätten welche Zulassungen haben und welche Preise nehmen. Für diese Expertise wird im Regelfall ein sogenannter Prüfdienstleister eingeschaltet. Diese Unternehmen verfügen über die erforderlichen aktuellen Werkstattdaten. Darüber hinaus sind sie darauf spezialisiert, die Feststellungen in den Gutachten und Kostenvoranschlägen auch inhaltlich bzw. technisch zu prüfen.

„Es kann durch niedrigere Verrechnungssätze, entfallende Kosten für die Verbringung zum Lackierer, niedrigere Ersatzteilpreisaufschläge etc. schon mal einen Unterschied bis weit

über tausend Euro ausmachen, vor allem, wenn auch unangemessene Positionen wegfallen oder technisch korrigiert werden, die im vorliegenden Fall für eine fachgerechte Reparatur nicht zielführend oder erforderlich sind“, berichtet Matthias Räfler. „Klassiker dabei sind ausufernde Kosten für im Einzelfall nicht notwendige Beilackierungen, Probefahrten vor und nach der Reparatur, hohe Kosten für Autowaschen und Reinigungsarbeiten sowie auch sehr umfangreiche Nebenarbeiten zur Vorbereitung einer Lackierung.“ Und manchmal, so Räfler, werde auch etwas leichtfertig zum Ersatz durch Neuteile gegriffen, wo erfahrungsgemäß die Reparatur der bessere Weg sei.

„Alles in allem keine leichte Kost“, fasst Matthias Räfler zusammen. Da insbesondere im Haftpflichtbereich in der Vergangenheit schon viele, viele Fragen zur fiktiven Abrechnung gerichtlich bewertet worden sind, „ist hier zwar nahezu alles durchgeurteilt“: aber zusätzlich finden wir eine „eigentlich belastbare obergerichtliche Judikatur, die leider durch örtliche Rechtsprechung und örtliche Gegebenheiten nicht komplett berechenbar ist“, vor, so der ausgebildete Jurist. Als Itzehoer habe man auch die Überlegungen des BGH zum Thema Kasko-Schadenregulierung vollends umgesetzt: „Wir orientieren uns bei der fiktiven Regulierung des Fahrzeugschadens im Kaskofall mindestens an den Rechten eines Drittgeschädigten. Damit sind wir bisher gut gefahren. Denn das ist fair.“ Eine wichtige Feststellung möchte der Schaden-Chef allerdings noch anbringen: „Leider scheint es in den Augen vieler Vermittelnden der bestmögliche Service zu sein, Kunden und Kundinnen im Schadenfall zur Erstellung eines Kostenvoranschlags in eine Werkstatt zu schicken. Das ist leider oftmals nicht der Fall, denn die mit dem Kostenvoranschlag erweckten Erwartungen zur Höhe der fiktiven Zahlung werden schnell enttäuscht, wenn sich durch die Prüfung entsprechende Abzüge ergeben. Sofern sich das Fahrzeug bei Schadenmeldung nicht bereits zur Reparatur in einer Werkstatt befindet, sollte im Interesse der Versicherten besser der Weg gewählt werden, die konkrete Schadenabwicklung vorab mit dem Versicherer abzuklären.“



» **Matthias Räfler**  
ist Abteilungsleiter Schaden  
bei der Itzehoer.



# Gute Produkte sind kein Zufall

Ein Gespräch mit Niko Hennig, dem Leiter der Produktentwicklung der Itzehoer über das aktuelle Marktumfeld, die Herausforderungen im Beitragsgeschehen sowie die Innovationsgestaltung bei der Entwicklung von Kfz- und Rechtsschutzprodukten.

» **M/a/I:** Herr Hennig, steigen wir gleich ein: welche Herausforderungen beherrschen aus Ihrer Sicht derzeit das unschöne Marktgeschehen?

» **Niko Hennig:** Derzeit ist die Versicherungsindustrie anhaltend von den Einflüssen der Corona-Pandemie, den z. T. erheblichen Lieferketten-Zusammenbrüchen, dem Konflikt zwischen der Ukraine und Russland sowie einem anhaltend hohen Inflationsgeschehen geprägt. Mittlerweile schwächen sich Einflüsse der Corona-Pandemie ab und die Schaden-Frequenz nähert sich wieder einem Niveau von vor der Pandemie an, die Schadenzahlungsdurchschnitte insbesondere im Automobilbereich steigen anhaltend. Dies ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass sich die Inflationsfolgen insbesondere im Rahmen von Ersatzteilpreisen und Mietwagenkosten spürbar zeigen. Auch sind die eigenen Kosten der Werkstätten im Rahmen der Energiekosten gestiegen, welche im Werkstattaufenthalt berücksichtigt und an den Kunden im Falle von Service oder Schaden weiterberechnet werden. Insbesondere die Stundenverrechnungssätze in den Werkstätten zeigen derzeit einen massiven Preisanstieg, z. T. liegen diese gegenüber 2019 schon bei 200 - 300 %. Unsere Beiträge haben sich jedoch nicht verdoppelt oder verdreifacht, sodass die Schadensituation derzeit als angespannt bezeichnet werden kann. Sicherlich verschärft diese Situation auch die zunehmende Elektromobilität, da im Falle von Schäden an solchen Fahrzeugen oftmals Hochvolt-Spezialisten benötigt werden, welche die Kosten einer Reparatur nochmals in die Höhe treiben.

» **M/a/I:** Oha, und das treibt die Beiträge – oder?

» **Niko Hennig:** Ganz genau. Bleibt die Inflation auf einem anhaltend hohen Niveau, werden die Beiträge der Risiken steigen müssen, um den erhöhten Schadenbedarf im Falle eines Schadens bedienen zu können. Wir verstehen uns als Serviceversicherer und wollen unseren Versicherten im Schadenfall einen guten Service bieten. Dies gelingt uns nur, wenn die Beiträge angemessen kalkuliert und das aktuelle Marktgeschehen berücksichtigen.

» **M/a/I:** Wie kommt es zu der niedrigeren Schaden-Frequenz?

» **Niko Hennig:** Diese beschreibt im Grunde eine Schadenkenn-

zahl, die das Verhältnis der Schadenanzahl bezogen auf die Anzahl der Versicherungsverträge im betrachteten Versicherungsbestand ausdrückt. Und hier lassen sich die pandemischen Auswirkungen sehr gut erkennen. Wir profitieren insgesamt noch von einem geänderten Mobilitätsverhalten, da nicht mehr jedes Meeting in Präsenz abgehalten werden muss. Auch ist die seit der Pandemie verstärkt vorhandene Telearbeit beziehungsweise das Arbeiten aus dem Homeoffice sicherlich ein Einflussfaktor, da u. a. die Pendelwege von und zur Arbeitsstätte reduziert werden. Das seinerzeit vorhandene 9-Euro-Ticket hat zudem die Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln verstärkt, inwieweit das 49-Euro-Ticket einen ähnlichen nachhaltigen Effekt erzielt, ist heute zu früh, um dies beurteilen zu können. Bislang konnten die geringeren Schaden-Frequenzen die stark steigenden Schadenzahlungsdurchschnitte ausgleichen. Derzeit stellen wir jedoch fest, dass sich dieser Effekt einstellt und nicht mehr zum notwendigen Ausgleich führt.

» **M/a/I:** Das war jetzt für Kfz ausführlich erklärt – was kann man zur Entwicklung der Rechtsschutzprodukte sagen?

» **Niko Hennig:** Im Bereich der Rechtsschutzversicherung ist die Dynamik anders, da das Inflationsgeschehen und die damit höheren Verbraucherpreise sich im Rahmen erhöhter Streitwerte darstellen, die im Grunde die Gebühren einer juristischen Auseinandersetzung festlegen. Zudem sind im Jahr 2021 die Rechtsanwaltsgebühren, Sachverständigen- sowie Gerichtsgebühren gestiegen. Dies bewirkte eine lineare Erhöhung der Gebühren des RVG um 10 %, in sozialrechtlichen Angelegenheiten um 20 %. Auch hier steigen somit die durchschnittlichen Schadenaufwendungen, jedoch nicht im Gleichtakt wie im Bereich der Kraftfahrzeugversicherung. Wir arbeiten sehr stark daran, unseren Kunden auch Serviceleistungen anzubieten, die präventiv wirken und beispielsweise im Rahmen einer telefonischen Rechtsberatung die Erfolgsaussicht einer juristischen Auseinandersetzung gemeinsam erarbeitet werden. So kann unter anderem auch mal ein Schadenfall zur Zufriedenheit unserer Kunden abgewandt werden.

**i Niko Hennig**



**Abteilungsleiter Produkt bei der Itzehoer Versicherung**

» Niko Hennig, Jahrgang 1988, leitet seit 2021 den Produktbereich Schaden/Unfall der Itzehoer. Gemeinsam mit seinen Mitarbeitenden entwickelt er sowohl die KFZ- und Rechtsschutz-, als auch SHU-Produkte für Privat- & Firmenkunden aller Vertriebswege des Itzehoer Konzerns. Zusätzlich verantwortet er die Produkttechnik sowie die Versicherungsmathematik für das Pricing der Produkte. Eine Besonderheit des Itzehoer-Produktbereichs ist, dass die Produktentwicklerinnen und -entwickler dezentral an den Standorten Itzehoe, Köln und München arbeiten.

» **M/a/I:** Nach welchen Kriterien und Ansprüchen werden Produkte bei der Itzehoer entwickelt?

» **Niko Hennig:** Im Grunde gibt es drei große Säulen, welche wir im Rahmen einer jeden Produktentwicklung berücksichtigen: Wie lauten die Anforderungen aus dem Vertrieb, wie hat sich der Markt insgesamt weiterentwickelt und welche Trends beziehungsweise Risiken sehen wir in der Zukunft, um die Produkte auch mit echter Innovationskraft auszustatten. Das Ziel ist immer gleich: ein wettbewerbsfähiges und bestmöglich digital zu verarbeitendes Produkt zu entwickeln mit der Maßgabe, ein für unsere Kundenbedürfnisse ideales Absicherungskonzept anbieten zu können.

» **M/a/I:** Klingt durchaus nach einem gewissen Interessenkonflikt?

» **Niko Hennig:** (lacht) Ja, auf den ersten Blick sicherlich. Die Kunst besteht darin, sich zwischen diesen Anforderungen zu bewegen und am Ende ein nachhaltiges und auskömmliches Produkt zu entwickeln, das allen Anforderungen genügt und einfach gut funktioniert.

» **M/a/I:** Stichwort „Einfachheit“: Was macht ein Itzehoer Produkt aus?

» **Niko Hennig:** Ich hatte eben schon kurz skizziert, dass wir für die individuellen Risiken unserer Kunden ein bestmögliches Absicherungskonzept anbieten möchten. Die Produkte müssen daher von der Architektur verständlich aufgebaut sein, über ein großes

Maß an Leistungen verfügen und einen wettbewerbsfähigen Beitrag ausweisen.

» **M/a/I:** Wie gewährleisten Sie das?

» **Niko Hennig:** Wir versuchen u. a. unsere Bedingungswerke neu zu gestalten, sodass diese auch von unseren Endkunden verstanden werden können. So haben wir beispielsweise in Rechtsschutz für unser neues Produkt auch Kundenbeispiele integriert, damit auch sehr juristische Texte gut und korrekt interpretiert werden können. Als Itzehoer bieten wir zudem in Rechtsschutz und KFZ nur noch zwei Produktlinien an, um die Beratung im Maklervertrieb zu vereinfachen und die Leistungsinhalte nochmals zu erweitern.

» **M/a/I:** Spannend, was sind da konkrete Vorteile für die Vertriebspartnerinnen und -partner?

» **Niko Hennig:** Ein Vertriebspartner kann schneller das passende Produkt aus unserem Portfolio auswählen, dieses über unseren Tarifrechner kalkulieren und unmittelbar mit der Gegenüberstellung zweier Produktlinien beraten. Wir haben beide Produktlinien jeweils so ausgestattet, dass die relevanten Leistungsinhalte vorhanden sind und minimieren so die Gefahr, beispielsweise im Falle von Einstiegsprodukten nicht das passende und ein vom Leistungsumfang zu geringes Produkt zu verkaufen. Dies vermeidet auch im Schadenfall unter Umständen unnötige Diskussionen.

» **M/a/I:** Vielen Dank für die spannenden Einblicke in Ihre Arbeit.

## Wir stehen für langfristige Stabilität im Markt!

Patrick Hackl, Vertriebsdirektor Partnervertrieb, über die preisliche Positionierung der Itzehoer im Geschäftsfeld Kfz.

Beitragsanpassungen sind zugegebenermaßen selten ein schönes Thema. Daher ist es uns wichtig, ganz offen zu kommunizieren, warum eine Anpassung nötig war und warum sie sehr moderat ausgefallen ist.

Es sind herausfordernde Zeiten, denn die Durchschnittskosten eines Versicherungsschadens steigen auch bei der Itzehoer. Preistreiber ist aktuell die Inflation, die wir alle bemerken, aber eben auch die immer noch knapp vorhandenen Ersatzteile wie auch Ersatzfahrzeuge, was sich unter anderem in höheren Kosten bemerkbar macht. Auch wenn die Lieferengpässe sich momentan etwas entspannen und die Zulassungszahlen wieder steigen, bleibt die inflationsgetriebene Preisschraube vorhanden. Denn durch diese verteuert sich eben nicht nur ein Ersatzteil, sondern insbesondere die Arbeit der Kfz-Werkstätten. Zudem steigt bei diesen auch der interne Aufschlag prozentual mit. Wie also positioniert sich Ihre Itzehoer in dem schwierigen Marktumfeld?

Grundsätzlich kalkuliert die Itzehoer als serviceorientierter Versicherer Beiträge immer langfristig und stets auf Basis eines sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnisses. Keine große Überraschung also, denn diese vernünftige und kaufmännische Herangehensweise ist sowohl gut für die Versicherungsnehmenden als auch für unsere Vertriebspartnerinnen und -partner. Und natürlich auch für die Itzehoer. Eine konstante, nachvollziehbare und nachhaltig planbare Positionierung sind unsere Vertriebspartnerinnen und -partner letztlich auch von uns gewohnt.

Die Anpassung zum neuen Tarif (09/23) für das Neugeschäft war notwendig, fiel aber dennoch moderat aus. Ganz im Gegensatz zu anderen Marktteilnehmern hat die Itzehoer mit einer durchschnittlichen Anpassung um humane 6,2% keine unnachvollziehbaren Riesenschritte im Beitragsniveau getätigt. Dies liegt vor allem daran, dass in den letzten Jahren überaus vernünftig gewirtschaftet wurde, aber eben auch daran, dass die Itzehoer qualitativ gut und – durch den Werkstattbonus mit ausgesuchten Partnerwerkstätten – prozessual schlank aufgestellt ist. Man stemmt sich gemeinsam gegen die Preisspirale. Entsprechend gab es nun auch keinen Druck, jetzt mit einer Anpassung um – wie man mancherorts im Markt hört – 20% um die Ecke zu kommen. Ziel der Itzehoer ist immer, langfristig verlässlich zu sein und Beiträge nachhaltig stabil zu halten. Ein Beitragsniveau, das bei der eigenen Kundschaft argumentier- und auch verkaufbar bleibt – ohne Abstriche beim Service oder den Leistungen! Wichtig ist in der Praxis eben immer, dass man die Leistungen vergleicht und nicht nur die Beiträge.

Sämtliche Informationen zur Beitragsanpassung erhalten Sie gern persönlich, wenn Sie uns an unserem DKM-Messestand besuchen, oder von Ihrer Ansprechperson im Außendienst.



» Patrick Hackl



» In der Vergangenheit schon häufig mit Bestnoten für die Qualität des digitalen Datenaustauschs ausgezeichnet, entwickelt die Itzehoer als BiPRO-Top-Anwender stets alle Prozesse weiter. **Holger Iben** (links) und **Björn-Hendrik Birkner** bauen Brücken für Daten. «

# Top-optimierte Prozesse: Wieder mehr Zeit für den Vertrieb!

Wie fortlaufende Prozessoptimierung und Digitalisierung bei der Itzehoer ineinandergreifen und dafür sorgen, dass Vertriebspartnerinnen und -partner wieder mehr Zeit für das Wesentliche haben.

Jennifer Sals und Holger Iben sind sich sicher: Da Digitalisierung das Thema unserer Zeit ist, müssen sich die Vertriebspartnerinnen und -partner immer mehr Gedanken über digitale Prozesse machen.

Dass man sich diese Gedanken bei der Itzehoer bereits gemacht hat, zeigt der aktuelle Status als „BiPRO-Top-Anwender“, der gleichzeitig die Auszeichnung für das ist, was bereits umgesetzt wurde. Warum diese Prozessoptimierung insbesondere für Vertriebspartnerinnen und -partner von enormer Wichtigkeit ist und zukünftig entscheidende Bedeutung haben wird, fassen wir nachfolgend zusammen.

Vorweg: Die Brancheninitiative für Prozessoptimierung, kurz BiPRO e.V., ist eine neutrale Organisation der Finanzdienstleistungsbranche, in der sich Versicherungen, Vertriebspartner und Dienstleister zusammengeschlossen haben, um Prozesse und den Datenaustausch zwischen Maklerinnen bzw. Maklern und Versicherungsunternehmen mittels Normen und Datenmodellen zu automatisieren und zu optimieren. Dies dürfte wohl mittlerweile hinreichend bekannt sein, da das Thema BiPRO in der Branche in aller Munde ist.

Im Kern zielen alle Bemühungen, zukünftige Optimierungen und bereits erfolgte Umsetzungen letztlich darauf ab, den vielen Vertriebspartnerinnen und -partnern der Itzehoer die tägliche Arbeit zu erleichtern und Kommunikation bzw. Informationstransfer zu beschleunigen. Durch die Möglichkeiten der Digitalisierung des Büroalltags im Maklerbetrieb haben Sie wieder mehr Zeit für die Dinge, auf die es in unserer Branche wirklich ankommt: Zeit für den eigenen Vertrieb, Zeit zum Ausbau Ihres Bestandes sowie Zeit für eine bessere und intensivere Betreuung unserer gemeinsamen Kundinnen und Kunden.

» **Digitale Prozesse spielen eine immer größere Rolle.**«

Holger Iben, Leiter Maklervertrieb

Zudem sorgen die schlanken und tausendfach bewährten Prozesse der Itzehoer dafür, dass Sie im Handumdrehen vor allem Nerven sparen können. Denn mit der Nutzung der bereits umgesetzten BiPRO-Möglichkeiten bietet die Itzehoer Ihnen viele Mehrwerte. Erfolgreich umgesetzt wurde bereits die Norm 430.4., die im Wesentlichen den Dokumententransfer behandelt.

Für Sie bedeutet dies, dass Sie direkt aus Ihrem Maklerverwaltungsprogramm heraus vollautomatisiert alle Dokumente zu Ihren Bestandskundinnen und -kunden abrufen und in die Kundenakten einspielen können. Alle Dokumente der Itzehoer werden elektronisch übertragen und erscheinen im Posteingang des Maklerverwaltungsprogramms. Anhand von Vertragsnummer oder weiteren Merkmalen werden die Lieferungen in der Regel automatisch dem jeweiligen Vertrag zugeordnet. Ihre Vermittlerpost (mit Ausnahme Ihrer Courtageabrechnungen) wird direkt in Ihr bestehendes System transferiert. Dadurch entfallen Verzögerungen durch den Postweg komplett und alle Verwaltungsprozesse werden dadurch deutlich effizienter, effektiver und vor allem nachhaltiger.

Die Authentifizierung der Nutzung des BiPRO-Services über Ihr Maklerverwaltungsprogramm erfolgt dabei einfach durch einmalige Eingabe des Benutzernamens sowie des Passworts für das Itzehoer Maklerweb.

Weiterhin wurde auch die Norm 440, die den Absprung ins Itzehoer Maklerweb behandelt, bereits umgesetzt. Diese Norm ist unter dem Begriff „DeepLink“ bzw. „externe Navigation“ bekannt und erlaubt direkten Zugriff auf alle vertrags- und kundenbezogenen Daten aus Ihrem MVP heraus. Mit diesen „DeepLinks“ können Sie also aus Ihrem Maklerverwaltungsprogramm ohne Anmeldung direkt zu den Detailinformationen im



Itzehoer Maklerweb springen. Dadurch erhalten Sie schnell benötigte Auskünfte zu Kundinnen bzw. Kunden, Verträgen und Schäden und können so auch effizient in die Tarifrechner springen. Weitere Absprungmöglichkeiten sind neben der Berechnung von Angeboten auch die Anzeige von Anträgen und Deckungsnoten, die Übermittlung und Vergabe von eVBs sowie Nachrichten an den zugeordneten 1:1-Sachbearbeiter-

den .

Abgerundet werden die TOP-optimierten Prozesse bei der Itzehoer durch weitere Maßnahmen, die den Alltag im Maklerbüro deutlich vereinfachen. So besteht jetzt auch die Möglichkeit, eigene Courtagerechnungen bequem zu bündeln und digitalisiert übertragen zu bekommen. Zudem liefert Ihre Itzehoer Ihnen auf Wunsch auch GDV-Daten Ihres Bestands in einem Datensatz.

## Digitalisierung zum Anfassen

Das Kundenportal „Meine Itzehoer“ als Beispiel für guten Kundenservice, gelebte Nachhaltigkeit und viel Zeitersparnis für Sie.

Durch die gesellschaftliche Akzeptanz der Digitalisierung ergeben sich insbesondere auch veränderte Kundenerwartungen in Sachen Nachhaltigkeit und elektronische Kommunikation. Mit dem Kundenportal „Meine Itzehoer“ übernimmt die Itzehoer Verantwortung für den Wandel und erweitert den persönlichen Service für alle Versicherten. Ziel ist es, neben den prozessualen Vorteilen für alle Versicherten und Vertriebspartnerinnen und -partner sowie für die Itzehoer als zukunftsorientierten Versicherer insbesondere die Zufriedenheit der gemeinsamen Kundinnen und Kunden weiter zu steigern.

Zudem wird durch das Kundenportal auch ein wichtiger Beitrag zu mehr Nachhaltigkeit geleistet und dem gesellschaftlichen Wandel Rechnung getragen, denn der digitale Dokumentenversand spart nicht nur Zeit, sondern schont auch die Umwelt.

Ganz nebenbei wird die Kommunikation zwischen der Itzehoer und den Versicherten schneller. Zudem profitieren unsere gemeinsamen Kundinnen und Kunden von der hohen Verfügbarkeit des Kundenportals. An sieben Tagen die Woche stehen ihnen hier rund um die Uhr alle Verträge zur Verfügung. Kunden können schnell und zeitnah ihre Verträge einsehen und kleine Änderungen vornehmen wie beispielsweise eine neue Bankverbindung vorgeben oder eine neue Adresse melden. Über alle Änderungen werden Sie als Ansprechperson

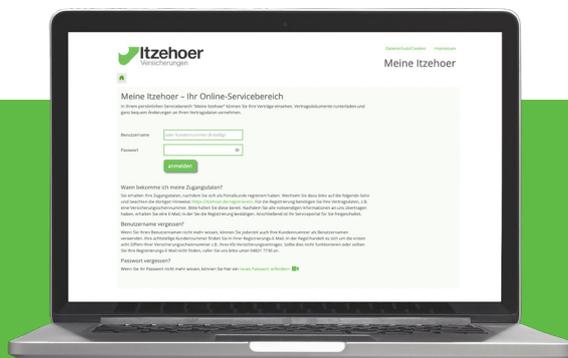
Ihrer Kunden bzw. Ihres Kunden selbstverständlich lückenlos informiert. Die zahlreichen Funktionen und Abläufe im Kundenportal unterstützen Sie als betreuende Vertriebspartnerin bzw. betreuenden Vertriebspartner und bieten Ihnen viele Vorteile. Weniger Verwaltung, mehr Zeit für Vertrieb!

Profitieren Sie von den vielen Vorteilen!

- + Erweiterung und Entlastung Ihrer persönlichen Services durch das transparente Kundenportal
- + Vereinfachte digitale Dokumentenbereitstellung für Ihre Kundinnen und Kunden an Sie
- + Lückenlose Information über getätigte Änderungen Ihrer Kundinnen und Kunden
- + Zeitliche Entlastung: Weniger Verwaltungsaufwand für Sie bedeutet, dass Sie wieder mehr Zeit für Ihre Vertriebsaktivitäten haben
- + Keine werbliche Nutzung der Daten Ihrer Kundinnen und Kunden aus Ihrem Bestand durch die Itzehoer

## Noch mehr Service für Sie: Upload von E-Mail-Adressen aus Ihrem Bestand

Wenn es darum geht, möglichst vielen gemeinsamen Kundinnen und Kunden den digitalen und nachhaltigen „Rundumservice“ des Kundenportals „**Meine Itzehoer**“ zu ermöglichen und Ihnen den Rücken für den eigentlichen Vertrieb freizuhalten, unterstützt Ihre Itzehoer Sie gern. Wenn Sie es wünschen, wird der Onboarding-Prozess Ihrer Kundinnen und Kunden aus Ihrem Itzehoer Bestand dabei komplett für Sie übernommen. Diese werden auf Wunsch automatisiert und in Ihrem Namen zur zukünftigen Nutzung des Kundenportals eingeladen. Wenden Sie sich für nähere Informationen einfach und unkompliziert an Ihre Itzehoer Maklerbetreuerin bzw. an Ihren Itzehoer Maklerbetreuer.



Direkt zum Kundenportal „Meine Itzehoer“



QR-Code einfach scannen oder auf  
portal.itzehoer.de gehen

# Von spannend bis kurios

Die Schadenjuristinnen und -juristen der Itzehoer Rechtsschutz Schadenservice GmbH berichten über außergewöhnliche Praxisfälle, die ihnen in Erinnerung geblieben sind.



**Robert Drexel** ist Jahrgang 1969 und kam 1996 – nach seiner Zeit als Assessor in einer Anwaltskanzlei – zur damaligen Rechtsschutz Union. Seit 1998 ist er zugelassener Anwalt. Heute arbeitet er als Schadenjurist bei der Itzehoer Schaden GmbH im Geschäftsfeld Rechtsschutz. In seiner knappen Freizeit geht er sehr gern wandern und pflegt seinen Freundeskreis.

Warum der Baustein Spezial-Strafrecht-Schutz immens wichtig ist, zeigt mein Praxisfall, der noch gar nicht lange her ist. Unser Versicherungsnehmer ist ein junger und technisch versierter Mann Anfang 20, der auf der Suche nach einem Nebenjob war. Im Internet stößt er schnell auf eine passende Stellenanzeige. Gesucht wird ein App-Tester, also jemand, der digitale Apps mit seinem Smartphone auf Herz und Nieren testet. Durch die Nutzung kann herausgefunden werden, ob die gewünschten Funktionalitäten vorhanden sind und alle technischen Abläufe auch wirklich so funktionieren, wie sie sollen. Man nennt das auch gerne Beta-Testing, da man davon ausgeht, dass die App in einem Beta-Status vorliegt und das Testing nicht „am lebenden Objekt“ vollzogen wird.

Das Angebot passt, ist wirtschaftlich attraktiv und der Arbeitsvertrag, der unserem Versicherungsnehmer zugeschickt wird, sieht seriös aus. Entsprechend fängt er an, für seinen neuen Arbeitgeber Apps zu testen. Nach einiger Zeit bekommt er per E-Mail den Auftrag, an einer App einen Prozess für eine Kontoeröffnung durchzutesten. Dazu gehört auch, dass er ein Gespräch mit einem Bankmitarbeiter führen muss, weshalb er seinen Personalausweis benötigen würde. Unser Versicherungsnehmer geht selbstverständlich davon

## » Der Praxisfall, an den ich mich erinnere: App-Testing mit Überraschung

aus, dass es sich um einen fiktiven Bankmitarbeiter im Rahmen des Testings handelt.

Das Gespräch folgt, der Prozess für eine Kontoeröffnung wird „durchgespielt“: Konten werden eröffnet, der Personalausweis wird brav in die Kamera gezeigt. Im Nachgang folgt umgehend eine Mail des Arbeitgebers mit einer Belobigung, wie gut er den Prozess durchgespielt habe. Nichts erscheint auf den ersten Blick merkwürdig. Also testet unser Versicherungsnehmer fleißig weiter.

Und zwar genau so lange, bis eines Tages die Polizei bei ihm vor der Tür steht bzw. diese gleich einschlägt und unseren jungen Mann in Handschellen abführt. Im Rahmen der folgenden Vernehmung kommt das ganze Bild zum Vorschein: Unser Versicherungsnehmer war kein App-Tester, sondern williges Werkzeug von Kriminellen, die aus Afrika heraus ihre „Geschäfte“ führen. Tatsächlich waren die Kontoanmeldungen nicht fiktiv, sondern es wurden mit seinem Personalausweis echte Konten eröffnet. Und über diese sind beträchtliche Summen aus Drogen- und Waffengeschäften gelaufen. Aufgefallen ist dies erst nach einer ganzen Weile durch eine Verdachtsanzeige auf Geldwäsche der kontoführenden Bank. Die Polizei berichtet im Rahmen des Ermittlungsverfahrens, dass

er nicht alleiniges Opfer gewesen sei, sondern davon ausgegangen werde, dass es noch mehr „App-Tester“ gebe. Am Ende ist unser Versicherungsnehmer nicht nur Betrugsoffer, sondern auch Beschuldigter in einem Verfahren. Gut, dass er den Baustein Spezial-Strafrecht-Schutz abgeschlossen hatte, denn alleine die Vorschussrechnung seines Anwalts belief sich schon auf mehrere tausend Euro.

## »Spezial-Strafrecht-Schutz ist enorm wichtig.«

Opfer von Kriminellen können wir alle schneller werden, als wir uns das vorstellen können – insbesondere durch die digitalen Möglichkeiten. Darum ist der Spezial-Strafrecht-Schutz so wichtig. Ich jedenfalls bin gespannt, wie das Verfahren schlussendlich ausgeht.



## » Der Praxisfall, an den ich mich erinnere: Die Polizeikontrolle

Dass unsere Kundinnen und Kunden auch in strafrechtlichen Verfahren im Ausland auf unsere Hilfe zählen können, zeigt mein folgender Praxisfall.

Ich erhielt einen Anruf von einem sehr aufgeregten und aufgelösten Kunden. Schnell erfasste ich, warum das alles so dramatisch war. Unser Kunde teilte mir mit, dass sein Sohn von der Polizei in Untersuchungshaft genommen worden sei – und zwar in Peking.

Der Sohn unseres Kunden ist also der Betroffene in meinem Praxisfall. Die Familie ist vor einiger Zeit nach China umgezogen und arbeitet dort, der Sohn hat in Peking ein Studium aufgenommen.

Was war geschehen? Der Sohn ist mit Freunden in einem Restaurant und hat sein Fahrzeug auf dem Parkplatz davor abgestellt. Nach einem netten Abend geht er wieder zu seinem Fahrzeug und will losfahren. Auf dem Parkplatz befindet sich eine einheimische Frau, die behauptet, dass er ihr Auto touchiert habe. Daraufhin parkt der Sohn unseres Kunden sein Fahrzeug schnell um, um die Sachlage besser klären zu können.

In der Zwischenzeit hat die einheimische Frau jedoch schnell die Polizei gerufen, die auch anrückt und den Sohn unseres Kunden mit einer Polizeikontrolle aufhält.

Routinemäßig wird dabei auch eine Alkoholkontrolle durchgeführt, die leicht positiv ist. Daraufhin wird der Sohn unseres Kunden umgehend abgeführt und in Untersuchungshaft genommen.

Der Vater wird informiert und bittet mich am nächsten Tag aufgelöst um Hilfe – die erste Anhörung im Verfahren soll bereits am übernächsten Tag stattfinden.

Dazu muss man wissen, dass Alkohol am Steuer in China bereits in geringster Menge ein Strafdelikt ist. Zudem kostet die anwaltliche Vertretung über eine Kanzlei in China ein Heidengeld, weshalb unser Kunde noch keine Kanzlei mit der Vertretung seines Sohnes beauftragt hat.

Nach seinem Hilferuf über das Telefon, ihm bei der Suche nach einer passenden anwaltlichen Vertretung behilflich zu sein, können wir ihn umgehend dadurch unterstützen, dass wir neben den Bot-



**Marta Krause**, Jahrgang 1982, stieß 2011 zur damaligen Rechtsschutz Union und ist heute als Schadenjuristin bei der Itzehoer Schaden GmbH im Geschäftsfeld Rechtsschutz tätig.

In ihrer Freizeit fährt sie gerne Snowboard und Ski, macht Yoga und ist mit ihrem Hund in der Natur.

schaftsanwälten hier in Peking selbst über ein Netzwerk von Kanzleianwälten zu festen und günstigen Pauschalen verfügen, die ihm zumindest eine Vertretung anbieten können.

Man muss dazusagen, dass eine Vertretung im Vorverfahren – also im Anhörungsverfahren – in China mit erheblich höheren Kosten verbunden ist als in den USA, wo wir ja alle eher die teuren Anwälte verorten.

Für das Vorverfahren (ohne die gerichtliche Entscheidung) fallen 6.500 Euro an und dann noch mal derselbe Betrag für das gerichtliche Verfahren. Und das ist für China günstig.

Hätte unser Kunde einen Rechtsanwalt über die Botschaft gewählt, hätte er erhebliche finanzielle Mittel aufbringen müssen, und zwar schon im Anhörungsverfahren. Da konnten wir mit unserem Netzwerk aus Anwaltskanzleien die Kosten erheblich reduzieren.

Der Fall läuft noch, aber das Wichtigste ist, dass der Sohn unseres Kunden aus der U-Haft entlassen worden ist, und natürlich, dass wir bei einem strafrechtlichen Verfahren im Ausland helfen konnten, indem wir auf eine Netzwerkanzlei zugreifen konnten, die in ganz China vertreten ist.

»Auch im Ausland  
helfen wir weiter.«



# Wo guter RaT kostenfrei ist: Rechtsanwälte am Telefon

Bei Anruf rechtliche Kompetenz! Wie RaT (Rechtsanwälte am Telefon) funktioniert und welche Vorteile Ihre Kundinnen und Kunden durch den Service der Itzehoer genießen.



» **Clemens Cichonczyk** ist Geschäftsführer der Itzehoer Rechtsschutz Union Schadenservice GmbH.

bereits im Vorfeld. Und wenn es für Ihre Kundinnen und Kunden einmal ganz schnell gehen muss, ist RaT (Rechtsanwälte am Telefon) die optimale Lösung und ein wertvoller Service, den Sie als Vertriebspartnerin oder -partner durch Ihre Beratung und Vermittlung ermöglichen.

Der kostenlose Service für Rechtsschutzversicherte der Itzehoer überzeugt durch viele Vorteile. Einer der wichtigsten ist, dass sich Ihre Kundinnen und Kunden an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr an die telefonische Hotline wenden können, damit sie ihr gutes Recht auch bekommen bzw. durchsetzen können. Dabei steht ihnen die telefonische Rechtsberatung durch spezialisierte Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte auf allen Rechtsgebieten zur Seite.

Was Sie zudem wissen sollten, damit Sie die Vorteile des

Gerade im alltäglichen Miteinander und insbesondere auf Reisen ist wohl jeder von uns schon einmal in eine Situation geraten, in der eine schnelle rechtliche Hilfestellung oder Klärung von Vorteil gewesen wäre – eine Situation, in der guter RaT wertvoll gewesen wäre.

Dies geht auch Ihrer Kundenschaft so. Gut zu wissen: Der Rechtsschutz der Itzehoer bietet weit mehr als „nur“ die Übernahme der Kosten im Fall eines Rechtsstreits. Vielmehr hilft er begleitend

RaT-Service auch Ihrer Kundenschaft vermitteln können, ist Folgendes: Während bisher (Rechtsschutztarif 18) die telefonische Rechtsberatung rein auf versicherte Angelegenheiten begrenzt war, kennt der neue Rechtsschutztarif (Tarif 2023) keine wesentlichen Einschränkungen mehr. Die telefonische Rechtsberatung kann sowohl für versicherte als auch für nicht versicherte und sogar nicht versicherbare Angelegenheiten genutzt werden.

Mit anderen Worten: Ihre Kundinnen und Kunden können sich mit all ihren Rechtsproblemen an die RaT-Hotline wenden. Die Praxis zeigt dabei, dass den Spezialisten am Hörer überwiegend „einfachere“ Rechtsfragen gestellt werden. Diese werden dann üblicherweise schnell, unkompliziert und in der Regel auch final über den Anruf beim Rechtsanwalt bzw. der Rechtsanwältin geklärt.

Hier liegen die wertvollen Vorteile direkt auf der Hand: Ihre Kundinnen und Kunden können sich die benötigten rechtlichen Auskünfte und Einschätzungen einholen und haben somit umgehend Rechtssicherheit für ihre Anliegen. Zudem muss sich niemand um einen Termin bei einem Rechtsanwalt oder einer Rechtsanwältin vor Ort kümmern und niemand muss auf das eigene gute Recht verzichten, weil ein ungewisses Kostenrisiko im Raum steht, da der Service kostenlos ist.

RaT als nützlicher Service ist also eine Instantlösung, die direkt Zeit und Geld spart. Und auch wenn ein komplizierter Fall vorliegt, dem vermutlich ein Rechtsstreit vor Gericht folgen wird, lohnt sich RaT, da man sich über die erstklassige rechtliche Beratung am Telefon bereits eine fundierte erste Meinung zu den Erfolgsaussichten des Falls und Empfehlungen zum weiteren Vorgehen einholen kann.

## » Die Nummern gegen Kummer!

Diese Hotlines bieten Ihren Kundinnen und Kunden wertvollen Nutzen:

Hotline für allgemeine Rechtsfragen

+49 4821 773 619

Hotline für Fragen zum Reiserecht

+49 4821 773 617



# bessergrün launcht Maklerakademie!

Nutzen auch Sie die Nachhaltigkeitsakademie für sich! Am Ende Ihrer Fortbildung profitieren Sie von einem Zertifikat, das Sie wirklich nach vorne bringt.

bessergrün bietet allen Vertriebspartnerinnen und -partnern der Itzehoer bereits seit Ende letzten Jahres mit der Makler-Akademie die geballte Packung Nachhaltigkeits-Know-how als wertvolle Fortbildungsmöglichkeit an.

Hintergrund des Angebotes für die persönliche Aus- und Weiterbildung zur nachhaltigen Beratung ist, dass bereits seit August 2023 alle Maklerinnen und Makler im Rahmen der Eignetheitsprüfung dazu verpflichtet sind, die Nachhaltigkeitsvorlieben ihrer Kundinnen und Kunden zu berücksichtigen.

Natürlich hat bessergrün das Thema weitergedacht und in Form einer Wissensplattform rund um das bessergrün-Universum umgesetzt. Daher lernen Sie in der Maklerakademie weit mehr als nur die richtige Abfrage dieser Präferenzen. In drei Ressorts – Grundlagen der nachhaltigen Vermittlung, nachhaltige Beratung und nachhaltige Vermittlung für Vermittlerbetriebe – erhalten Sie wertvolles Hintergrundwissen zum Thema Nachhaltigkeit und zu den sich wandelnden Werten unserer Gesellschaft.

Stellen auch Sie sich der Herausforderung: Sie erfahren in den Lernmodulen, wie Sie Wissen und Kompetenzen in Ihrer täglichen Beratungstätigkeit auf eine nachhaltige Art und Weise profitabel einsetzen können. Denn im Fokus steht nicht nur die Pflicht, sondern insbesondere die zahlreichen Chancen,

Ihre Kundinnen und Kunden mit zukunftsfähigen Ansätzen von sich als Person zu überzeugen.

Die Maklerakademie überzeugt mit einem umfassenden Lernmanagementsystem, ganzen zehn Lernmodulen, vielen Live-Webinaren sowie umfangreichem On-Demand-Content in der Mediathek. Des Weiteren gibt es diverse Geheimtipps, um Ihnen fundierte Informationen und Beratungsansätze zu diesem Zukunftsthema zu liefern. Und das Beste: Nach erfolgreicher Absolvierung der in der Nachhaltigkeitsakademie enthaltene Lernmodule erhalten Sie Ihr persönliches Nachhaltigkeitszertifikat, damit Sie auch zeigen können, dass Sie ein Maklerbetrieb von morgen sind und die Themen Nachhaltigkeit und Verantwortung beherrschen. Alle erzielten Weiterbildungsnachweise sind selbstverständlich als IDD-Zertifikate direkt für Sie abrufbar.



Hier können Sie sich direkt registrieren:



Einfach mit dem Smartphone scannen

## **i** » Jetzt bei der bessergrün-Maklerakademie registrieren!

Werden auch Sie in Ihrer Region der nachhaltige Maklerbetrieb von morgen. Nutzen Sie die zahlreichen Chancen, die Ihnen die bessergrün-Maklerakademie bietet, um Ihre Kundinnen und Kunden mit einem zukunftsfähigen Ansatz von sich als Person zu überzeugen. Sichern Sie sich Ihr persönliches Nachhaltigkeitszertifikat bei der Maklerakademie von bessergrün.



» **Richtig cooles Team: Tatjana Hintz, Christine Sarau und Iris Koch** (von links nach rechts im Bild) unterstützen mit Können und Leidenschaft die vielen an das BVK angebundenen Maklerpartnerinnen und -partner. Zusammen verfügt das Team der Sachbearbeitung und Vertriebsunterstützung dabei über gut 85 Jahre Berufserfahrung.

## BVK: Erfahrung und Kompetenz cool kombiniert!

Für den erlebbaren Service des BVKs ist unter anderem das Vertriebsteam in Itzehoe verantwortlich. Es kennt sich mit den Anforderungen und Bedürfnissen von Vermittlerinnen und Vermittlern genauestens aus.

Das BVK-Team wächst weiter, um auch zukünftig den Partnerservice in der 1:1-Betreuung auf dem gewohnt guten Niveau und in Itzehoer Qualität zu gewährleisten. Dies gilt auch für den erlebbarsten Teil des BVKs: das Vertriebsteam in der Sachbearbeitung und der Vertriebsunterstützung.

Hier punkten drei quirlige und kompetente Damen mit ihrer Erfahrung. Gemeinsam unterstützen sie die über 1.000 betreuten Vertriebspartnerinnen und -partner leidenschaftlich und nach Kräften. **Tatjana Hintz** (Jahrgang 1965) als gelernte Versicherungskauffrau sowie **Iris Koch** (Jahrgang 1975) als ausgebildete Versicherungsfachwirtin bringen zudem wertvolle Erfahrung hinsichtlich der besonderen Bedürfnisse von Vermittlerinnen und Vermittlern in ihre Arbeit ein. Aus ihren bisherigen Tätigkeiten im Aufbau und in der Leitung von Maklerbüros kennen sie beide Seiten genau. **Christine Sarau** (Jahrgang 1961) sorgt als bei der Itzehoer ausgebildete Bürokauffrau für die typische Itzehoer DNA im Team, welche sie durch ihre über 40-jährige Zugehörigkeit zum Haus perfekt einzubringen weiß. Ein kurzes Gespräch über die Tätigkeiten und Herangehensweisen der drei vom BVK-Vertriebsteam.

» **M/a/I:** *Wie können wir uns Ihre heutige Tätigkeit vorstellen? Wie unterstützen Sie die vielen Maklerpartnerinnen und -partner konkret?*

» **Iris Koch:** Eigentlich mit allem, was ein Vertriebspartner oder eine Vertriebspartnerin wirklich braucht. Das sieht man an den täglichen Anfragen, die bei uns auflaufen. Von technischen

Fragen bis hin zu „Wo kann ich das am besten eindecken?“ ist eigentlich alles dabei. Ich bin ja im Oktober 2021, nach meinen gut 23 Jahren Arbeit in einem Hamburger Maklerbüro, zum BVK gekommen; daher weiß ich ganz gut, wie wichtig es ist, kompetente Unterstützung zu bekommen, wenn diese benötigt wird.

» **Tatjana Hintz:** Auch ich kenne beide Seiten im Vermittlergeschäft. Nach meiner Ausbildung und den ersten Berufsjahren bei einer Krankenversicherung wechselte ich in ein Maklerbüro und bin nun beim BVK. Was mich hier fasziniert, sind die vielen Möglichkeiten, zielgerichtet zu unterstützen. Wir haben ja auch die 1:1-Betreuung von Mensch zu Mensch, wie die Itzehoer. Zudem kümmern wir uns aber auch um die Workshops und die vielen Webinare mit anderen Netzwerk- und Kooperationspartnern sowie die Mailings und die Vertriebskampagnen. Unterstützt werden wir dabei auch von der Apella, die für uns als Backoffice fungiert. Hier nutzen wir insbesondere das Netzwerk von Spezialistinnen und Spezialisten, da das BVK ein Vollsortimenter ist und wir von der Ausbildung und den bisherigen Tätigkeiten eher versicherungslastig sind. Aber wir hier sind quasi an der Front die ersten Ansprechpartnerinnen, helfen weiter und unterstützen dort, wo es uns möglich ist. Wo wir nicht aus erster Hand helfen können, sorgen wir aus unserem Netzwerk für Lösungen. Durch unsere Konstellation und Teamzusammensetzung sind wir derart breit aufgestellt, dass wir eigentlich mit allen Vertriebspartnerinnen und -partnern sprechen können.

» **Christine Sarau:** Als ich 1979 bei der Itzehoer meine Aus

bildung anfang, gab es noch gar keinen „Versicherungszweig“ in den möglichen Ausbildungen. Das kam erst später. Nach vielen Stationen im Haus bin ich nunmehr beim BVK. Ich sage ja immer: „Das Beste kommt zum Schluss!“ Gefühlt habe ich schon fünf Berufe bei der Itzehoer erlernt, aber das, was ich jetzt beim BVK einbringen kann, hat mich schon mein ganzes Berufsleben angetrieben. Es geht mir dabei um das gute Gefühl, jemandem bei seiner Aufgabe helfen zu können. Wenn einer unserer Vertriebspartnerinnen oder -partner bei uns anruft, ist es nach dem Gespräch ein enorm tolles Gefühl, dass ich helfen konnte, ein Problem zu lösen – ihn oder sie einen wichtigen Schritt weitergebracht zu haben. Ob ich dafür noch einmal Feedback von der Apella einhole oder mich mit meinen Kolleginnen hier austausche, ist dabei ganz gleich. Aber unsere Partnerinnen und Partner haben am Ende das gute Gefühl, dass wir geholfen haben, Lösungen zu finden. Das ist mir wichtig und das macht hier in der Zusammenarbeit mit dem Team eben auch enorm viel Spaß.

» **M/a/I:** Was fasziniert Sie konkret an Ihrer Unterstützungstätigkeit beim BVK?

» **Tatjana Hintz:** Wir drei haben unterschiedliche Stärken, die wir in unsere Arbeit einbringen. Die Arbeit beim BVK ist aber eher wie ein StartUp organisiert, was es auch so spannend, schnell und unkompliziert macht. Unsere Büros liegen nebeneinander, die Türen sind immer offen. Wenn es mit einer Anfrage oder einem Problem einmal sehr schnell gehen muss, übernimmt diejenige von uns, die gerade Zeit hat. Das ist wirklich ein schönes Miteinander.

» **Christine Sarau:** Grundsätzlich stimmen wir uns morgens ab, welche Anfragen und welche Sonderaufgaben wer von uns übernimmt. Wenn ich mal das eine oder andere nicht weiß, kann ich das intern weitergeben und bleibe dennoch im Informationsfluss. Also, wir sprechen tatsächlich über die komplizierteren Sachen und tauschen uns dazu aus.

» **Iris Koch:** Ganz gleich, was wir tun, wir versuchen immer, die Eigenständigkeit und Selbstständigkeit der BVK-Maklerinnen und -Makler zu unterstützen und zu fördern. Wenn wir eine Anfrage reinbekommen, bei der unser Gegenüber nicht weiterweiß, kann er sich auf uns verlassen. Wir finden sicherlich nicht für alles eine Lösung, aber für ziemlich, ziemlich viel. Dafür greifen wir im Notfall auch auf das BVK-Netzwerk oder die Kolleginnen und Kollegen bei der Itzehoer zurück. Wir versuchen immer, unseren Vertriebspartnerinnen und -partnern ein Rundum-Sorglos-Paket zu liefern.

» **Christine Sarau:** Schön ist auch, dass wir unseren Partnerinnen und Partnern Sachen direkt in unseren Workshops zeigen können. Wie zum Beispiel die Technik funktioniert, lernen sie dann im Learning-by-Doing-Verfahren. In diesen Inhouse-Workshops in Itzehoe erfahren sie sehr praxisnah, wie das BVK genau funktioniert und was alles über uns abgewickelt werden kann. So eng und persönlich miteinander zu arbeiten, schafft eben auch Bindung. Das ist etwas sehr Wertvolles. Aktuell drehen wir auch viele Videoclips für unsere Mediathek, die erklä-

ren, welche Vorteile das Makler-Service-Center hat oder auch, wie auftretende Probleme schnell selbst gelöst werden können.

» **M/a/I:** Was meinen Sie, warum Vertriebspartnerinnen und -partner mit dem BVK optimistisch in die Zukunft blicken können?

» **Tatjana Hintz:** Wir haben mit der Itzehoer und der Apella ja zwei starke Mütter im Hintergrund, die den unabhängigen Maklermarkt voll unterstützen. Wir bieten modernste Technik, damit unsere Partnerinnen und Partner die Zukunft auch digital mitnehmen können. Zudem bieten wir die Möglichkeit EU-konformer Weiterbildungsmaßnahmen. Ich denke, dass wir damit eine ganz große Unterstützung leisten und weiß, dass wir niemanden in dieser Entwicklung alleine lassen.

» **Iris Koch:** Ich möchte ergänzend sagen, dass wir für unsere Vertriebspartnerinnen und -partner das Beste aus zwei Welten vereinen: das Serviceverständnis aus der DNA der Itzehoer

und die führende technische Infrastruktur sowie das extrem gut funktionierende Backoffice der Apella. Die Apella ist also unheimlich wichtig für uns. Aber was wir immer wieder gespiegelt bekommen, ist, dass wir im BVK genau das leben, was unsere vielen Vertriebspartnerinnen und -partner eben auch an der Itzehoer lieben: die 1:1-Betreuung mit uns als persönlichen Ansprechpartnerinnen.

Es menschtelt bei uns sehr.

» **Christine Sarau:** Wir begleiten Vertriebspartnerinnen und -partner auf der Reise, entlasten und unterstützen, wo wir nur können. Im Team sind wir, was das Thema Zukunft angeht, auf jeden Fall Berufsoptimistinnen. Ich glaube, das strahlen wir auch aus. Im direkten Kontakt und in den vielen Gesprächen kommt immer wieder heraus, dass wir anders sind als andere Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Poolmarkt. Unsere Ansprache und unser Bearbeitungsstil ist eben ganz anders, als man es von anderen Häusern gewohnt ist. Das ist letztlich die geliebte Itzehoer DNA, die wir auf das BVK übertragen haben, und das, worauf es einfach ankommt. Zuhören, Lösungen finden und helfen: Das motiviert enorm.

## »Mich fasziniert, wie viele Möglichkeiten wir haben, Partnerinnen und Partner zu unterstützen.«

Tatjana Hintz



**DKM**   
DIE LEITMESSE

**Itzehoer**  
Versicherungen  
*... und gut ✓*

**BVK** Brandgilde  
Versicherungskontor

**bessergrün** 

24.-25. Oktober 2023

## Wir sind die Branche: Itzehoer, BVK und bessergrün für Sie vor Ort!

In deutlich komprimierterer Form als in den Vorjahren findet die DKM 2023 unter dem Motto „Wir sind die Branche!“ vom 24. bis 25. Oktober in den Westfalenhallen in Dortmund statt. Über 200 Aussteller freuen sich auf Ihren Besuch - und ganz besonders freuen sich Ihre Itzehoer, das BVK sowie bessergrün auf den persönlichen Austausch mit Ihnen.

Das diesjährige Branchentreffen wartet mit vier Themenparks, 16 Kongressen und mehr als 200 Programmpunkten auf. Neu ist, dass die DKM am Dienstag, dem 24. Oktober, um 12:00 Uhr ihre Tore öffnet und diese dann am Mittwoch, dem 25. Oktober um 17:30 Uhr wieder schließt. Wir sind uns dennoch sicher, dass genügend Zeit für „Persönliches von Mensch zu Mensch“ bleibt.

- + Ihre Itzehoer & das BVK finden Sie in Halle 4, Stand C05
- + bessergrün finden Sie in Halle 4, Stand B08

Am besten gleich notieren!

**Dienstag, 24.10.2023**

**Vortrag:**

**»Mit nachhaltiger Unternehmensführung ganzheitlich punkten!«**  
Mitarbeitende, Kundinnen und Kunden gewinnen und binden!

Referent:  
**Frederik Waller**  
Prokurist, Itzehoer Versicherungen



Frederik Waller

**DETAILS:**

**14:30-15:00 Uhr**

**Kongress Nachhaltigkeit**  
(Halle 3, Fläche G03)

## Noch kein Ticket für die DKM 2023?

Wenn Sie Ihre Itzehoer in Dortmund persönlich treffen möchten, melden Sie sich einfach als Fachbesucherin/-besucher an. Ihre kostenfreie Registrierung für die DKM 2023 als Vertriebspartnerin oder -partner können Sie über folgenden Link vornehmen: [www.die-leitmesse.de/itzehoer/2023](http://www.die-leitmesse.de/itzehoer/2023).

Die Kosten Ihrer Messteilnahme übernehmen wir gern für Sie. Beachten Sie bitte, dass Sie für Ihre Anmeldung eine gültige E-Mail-Adresse eingeben müssen und im Auswahlfeld nach dem DKM-Aussteller „Itzehoer Versicherungen“ suchen müssen. Sie erhalten nachfolgend eine E-Mail mit Informationen, wie Sie Ihre Registrierung abschließen. Wir freuen uns auf Sie!

Kostenfreie Messteilnahme:



[www.die-leitmesse.de/itzehoer/2023](http://www.die-leitmesse.de/itzehoer/2023)



# Ihr Feedback ist uns sehr wichtig!



## Und? Was sagen Sie?

Sie halten bereits die achte Ausgabe der »Moin aus Itzehoe« in Ihren Händen und wir sind sehr gespannt auf Ihr Feedback! **Wie finden Sie das Format? Was sagen Sie zu den ausgewählten Themenschwerpunkten?**

Ihr Feedback ist uns besonders wichtig und hilft uns, auch zukünftig interessante Themen rund um Ihre Itzehoer auszuwählen. Daher bitten wir Sie heute, uns ein wenig Ihrer Zeit zu schenken und über unsere Online-Umfrage Rückmeldung zu geben. Die Umfrage dauert nur wenige Minuten!

**Gewinnen Sie einen von 20 Itzehoer „DKM-Erfrischungskästen“ plus einen original Itzehoer Hoptimisten**

## Das Beste: Ihr Feedback „ploppt“ bei uns auf!

Unter allen Leserinnen und Lesern, die uns ein Feedback geben, verlosen wir insgesamt 20 Itzehoer „DKM-Erfrischungskästen“ (ein Kasten Flensburger mit Bier, Radler und Selter) inklusive eines original Itzehoer Hoptimisten. Um die Online-Umfrage zu starten, scannen Sie einfach den QR-Code mit Ihrem Smartphone oder gehen Sie auf [www.feedback-moin.de](http://www.feedback-moin.de). Wir freuen uns auf Ihr Feedback und wünschen Ihnen für die Verlosung bereits jetzt viel Glück!



<b>IMPRESSUM</b>	<b>Herausgeber:</b> Itzehoer Versicherungen Verantwortlich für diese Ausgabe i. S. d. P.: Thiess Johannssen Itzehoer Platz, 25521 Itzehoe Tel.: 04821 773-666, Fax: 04821 773-8666 E-Mail: maklerdirektion@itzehoer.de www.itzehoer-maklerservice.de	<b>Konzeption und Redaktion:</b> supersonic GmbH & Co. KG Robert-Koch-Straße 7, 25813 Husum E-Mail: hallo@supersonic-group.com www.supersonic-group.com Lektorat: Kathrin Drückhammer	<b>Herstellung:</b> Halberstadt Druckerei e.K. Holunderweg 23, 24536 Neumünster Auflage: 10.200
------------------	---	--	--

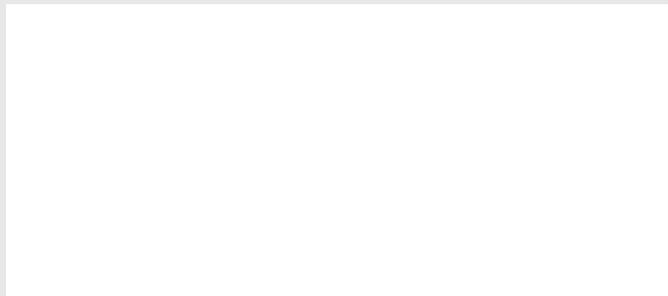
**Itzehoer Versicherungen**

Itzehoer Platz, 25521 Itzehoe

Tel.: 04821 773-666, Fax: 04821 773-8666

maklerdirektion@itzehoer.de

 ItzehoerMaklerservice



**»Mit Herausforderungen gehe ich stets  
optimistisch um – das hat mich bisher  
immer weitergebracht!«**

Volker Picht, Vertriebsleiter Kooperationsvertrieb im Itzehoer Maklervertrieb