

Mein aus Itzehoe

Das Partnermagazin des Itzehoer Maklervertriebs

SCHWERPUNKT

Mit Grün ist immer freie Fahrt!

Wie der Itzehoer Maklervertrieb Ihr Geschäft in den Sparten Rechtsschutz und Kfz qualitativ besser und finanziell lukrativer macht.

» Mit Grün ist immer freie Fahrt!

Wie die Itzehoer Rechtsschutz mit veränderten Kundenerwartungen umgeht und warum auch Sie von „Zufriedenheit made in München“ profitieren.

► Mehr ab Seite 4

» Der neue Rechtsschutztarif ist da!

Alles Wichtige über den lang erwarteten neuen Rechtsschutztarif der Itzehoer. Ein Tarif von Profis für Profis – natürlich auch mit bessergrün-Option.

► Mehr ab Seite 10

» Der Kfz-Doppelwumms!

Wie Sie Ihren Kunden mit dem Itzehoer Werkstattbonus in turbulenten Zeiten wertvolle Serviceleistungen bei weniger Prämie bieten können.

► Mehr ab Seite 16

» Warum bei Rot oder Gelb festhängen? Mit Grün ist immer freie Fahrt!

Clemens Cichonczyk, Geschäftsführer der Itzehoer Rechtsschutz Schadenservice GmbH, und **Stephanie Chander**, Leiterin der Vertragsverwaltung der Sparte Rechtsschutz am Standort München und designierte Geschäftsführerin der Itzehoer Rechtsschutz Schadenservice GmbH, sorgen mit einem komplett neuen Tarif, der Maßstäbe setzt, für freie Fahrt im Rechtsschutzbereich.



Ausgezeichnet I: Die Itzehoer ist erneut Makler-Champion

Bereits zum 13. Mal hat ServiceValue in Kooperation mit dem Versicherungsmagazin in diesem Jahr die Makler-Champions ermittelt. Bei einer der größten Maklerbefragungen Deutschlands mit mehr als 1.500 Maklurteilen als Grundlage wurde die Itzehoer gleich mit zwei Silbermedaillen ausgezeichnet. Neben dem Silberrang in der Kategorie „Schadenversicherer“ gab es zudem Grund zur Freude am Standort München. Denn auch in der Kategorie „Rechtsschutzversicherung“ wurde die Itzehoer mit einem Silberrang bedacht. Insbesondere vor dem Hintergrund, dass das Rechtsschutzgeschäft grundsätzlich hart umkämpft ist und tendenziell eher stagniert, zeigt diese Platzierung eindrucksvoll, dass das Geschäftsfeld Rechtsschutz auf dem richtigen Weg ist und die eingeführte 1:1-Betreuung Früchte trägt. Das ganze Team am Standort München freut sich und dankt allen Vertriebspartnerinnen und -partnern für die gute Bewertung. Mehr Infos zum Stand der 1:1-Betreuung erfahren Sie im Interview ab Seite 3.



Patrick Hackl, Vertriebsdirektor Partnervertrieb (rechts), und **Frederik Waller**, Leiter Maklervetrieb bei der Ehrung in Köln.

Moin aus Itzehoe

Liebe Vertriebspartnerinnen
und -partner,

mit Grün ist immer freie Fahrt!

Kaum etwas beschreibt die verlässlichen Services und smarten Prozesse der Itzehoe so gut wie unser aktueller Slogan, der mit dem kessenen Zusatz **»Warum bei Rot oder Gelb festhängen?«** zudem auch hervorragend die Möglichkeiten der Bestandsumdeckung zu „Ihrer Itzehoe“ beschreibt. Wenn wir einmal bei Slogans bleiben, fällt mir dazu derjenige des Autoherstellers Opel ein, der in einer Zeit des Wandels im Automarkt einmal „Umparken beginnt im Kopf!“ lautete. Das passt hervorragend, denn auch unser Markt ist weiterhin im Wandel. Man könnte also auch **„Umdecken beginnt im Kopf!“** sagen.

Damit die strategische Entscheidung unserer vielen Vertriebspartnerinnen und -partner, Kfz- und Rechtsschutzbestände zur Itzehoe zu übertragen, auch zukünftig immer viele Vorteile für diese bietet, tun wir entsprechend alles, um das Versprechen der freien Fahrt auch gewährleisten zu können – natürlich in beiden Sparten der Itzehoe, Kfz und Rechtsschutz. Denn **Kfz und Rechtsschutz gehören einfach zusammen!**

Insbesondere Neuigkeiten aus der Sparte Rechtsschutz am Standort München stellen wir in dieser – etwas erweiterten – Ausgabe ausführlich vor. Alles über die vielen gemeisterten Herausforderungen, über die veränderten Kundenerwartungen von heute sowie über kuriose Fälle aus der Tagespraxis unserer Münchener Schadenjuristen können Sie bereits **ab Seite 4** erfahren. **Ab Seite 10** stellen wir Ihnen auch die Highlights des lang erwarteten neuen Rechtsschutztarifs der Itzehoe vor und erläutern die wesentlichen Änderungen. Selbstverständlich kommt auch die Kfz-Sparte in dieser Ausgabe nicht zu kurz. Die Möglichkeiten des **„Doppelwumms“** finden Sie **ab Seite 16**.

Sie sehen also: Bei uns gehören Kfz und Rechtsschutz einfach zusammen. Beide Sparten machen mit der Itzehoe Spaß. **Denn mit Grün ist einfach immer freie Fahrt!**
Nun wünsche ich Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre.

Mit besten Grüßen



Patrick Hackl
Vertriebsdirektor Partnervertrieb



Die Itzehoe in Zahlen

11.000

Anzahl Vertriebspartner im
Geschäftsfeld Rechtsschutz

40.000

Anzahl jährlich gemeldeter Rechts-
schuttschäden (ohne telefonische
Rechtsberatung)

60.000

Anzahl jährlich gemeldeter Rechts-
schuttschäden (mit telefonischer
Rechtsberatung)

Mit Grün ist immer freie Fahrt! Oder: Zufriedenheit made in München

Ein Gespräch mit Stephanie Chander und Clemens Cichonczyk am Standort München über die Serviceorientierung sowie veränderte Kundenerwartungen in der Sparte Rechtsschutz.



» **M/a/I:** *Frau Chander, Sie haben die 1:1-Betreuung am Standort München maßgeblich vorangetrieben. Wie ist denn der aktuelle Stand?*

» **Stephanie Chander:** Ich würde sagen, der Stand ist ausgezeichnet. Wir haben nach der Einführung der 1:1-Betreuung insbesondere Kommunikations-Seminare sowie verschiedene Schulungen für die Kolleginnen und Kollegen hier am Standort durchgeführt. Den Erfolg dieser Maßnahmen spiegeln uns unsere vielen Vertriebspartnerinnen und -partner wider. Das 1:1-Betreuungskonzept, wonach ein Mitarbeitender bei uns ausschließlich für „seine“ Vertriebspartnerin oder „seinen“ Vertriebspartner zuständig ist, ist aus meiner Sicht ein wesentlicher Aspekt unseres Erfolges, vor allem weil dieses Konzept auf dem Versicherungsmarkt ein Unikat ist. Die entstandene Vertrautheit zwischen unseren Vertriebspartnerinnen und -partnern und unserem Innendienst ist deutlich zu spüren. Alles ist mit der besonderen Rundumsachbearbeitung schneller, vertrauter und unkomplizierter geworden. Und wir fördern die 1:1-Kommunikation immer weiter – das ist bei uns ein laufender Prozess.

» **Clemens Cichonczyk:** Auch wir haben Kommunikations-Seminare mit unseren Schadenjuristinnen und -juristen durchgeführt. Alle Kolleginnen und Kollegen berichteten, dass ihnen die Seminare dabei halfen, die Kommunikation mit den Versicherten zu verbessern. Unsere Schadenjuristinnen und -juristen sind es gewohnt, juristische Sachverhalte aufzunehmen, zuzuordnen und zu entscheiden. Dabei gehen sie ihrem akademischen Wissen entsprechend sehr strukturiert vor. Allerdings kam es in der Kommunikation mit den Versicherten sowie den Vertriebspartnerinnen und -partnern hin und wieder vor, dass für den Laien teils schwer verständliches Fachvokabular verwendet wurde. Dank der Seminare können wir die Kommunikation jetzt deutlich einfacher und damit empfängerorientierter gestalten.

» **M/a/I:** *Bedeutet das, dass Sie ein Wörterbuch „Mensch – Jurist/Jurist – Mensch“ erfunden haben?*

» **Clemens Cichonczyk:** So schlimm ist es nun auch wieder nicht. Unsere Schadenjuristinnen und -juristen konnten einfach die Art, wie sie mit unseren Versicherten kommunizieren, optimieren.

» **M/a/I:** *Und was macht aus Ihrer Sicht Rechtsschutz bei der Itzehoer neben der 1:1-Betreuung noch besonders wertvoll für die Vertriebspartnerinnen und -partner im Vermittlermarkt?*

» **Stephanie Chander:** Ganz klar: Neben dem guten Miteinander haben wir vor allem ein ausgezeichnetes Produkt. Unsere Vertriebspartnerinnen und -partner können mit uns den Versicherungsumfang flexibel zu-

sammenstellen und somit erheblich besser auf den individuellen Bedarf ihrer Kundinnen und Kunden eingehen. Zudem werden bei uns entlang der kompletten Service- und Kommunikationskette Kundenservice und Kundenorientierung großgeschrieben. Ganz gleich, ob ein Anliegen von einem unserer Vertriebspartner oder – in einem Schadenfall – von einem seiner Kunden an uns gestellt wird: Wir bearbeiten es schnell und zuverlässig. Das ist unser Auftrag.

» **M/a/I:** *Sehen Sie das auch so, Herr Cichonczyk?*

» **Clemens Cichonczyk:** Ja. Zusätzlich zu den oben genannten Punkten haben wir uns an die veränderten Kundenerwartungen angepasst. Früher hat ein typischer Kunde seine Rechtsschutzversicherung als reinen Kostenerstatter gesehen: Die Anwältin oder der Anwalt kümmert sich um den Prozess und wird durch die Versicherung bezahlt. Heute haben Verbraucherinnen und Verbraucher deutlich höhere Erwartungen und Ansprüche, wenn es um eine Rechtsschutzversicherung geht. Er oder sie möchte Service erleben und zeitgemäße Dienstleistungen haben. Das ist für uns eine Herausforderung, der wir uns gerne stellen: Wir sind von den Antwortzeiten her tatsächlich sehr schnell, eine erste Reaktion auf eine Neuschadenmeldung erfolgt üblicherweise spätestens nach dem ersten Werktag. Zudem bieten wir Versicherten die Möglichkeit, auf allen Kommunikationswegen mit uns zu kommunizieren, also per Telefon, E-Mail, Brief und sogar noch Fax. Gerade die telefonische Erreichbarkeit ist enorm

wichtig geworden, weshalb wir unsere Servicezeiten auf 07:30 bis 20:00 Uhr ausgeweitet haben. Davon machen unsere Versicherten auch regen Gebrauch.

» **M/a/I:** *Welche zeitgemäßen Services zeichnen neben den Telefonzeiten die Itzehoer Rechtsschutz aus?*

» **Clemens Cichonczyk:** Neben der telefonischen

Rechtsberatung, die seit Jahren etabliert ist, bieten wir zahlreiche weitere Services an, zum Beispiel auch eine Online-Rechtsberatung via Chat. Und wir haben professionelle Dienstleister für besondere Rechtsgebiete, wo wir Versicherten schnell und auf spezielle Art und Weise helfen können. Im Sozialrecht zum Beispiel greifen wir in unserem Netzwerk auf eine hochspezialisierte und moderne Kanzlei zurück. Für verschiedene Anliegen von Versicherten haben wir spezialisierte Services und Dienstleistungen, die wir dann auf den jeweiligen Fall zugeschnitten anbieten. So helfen wir in Zeiten, in denen Kommunikation eben beschleunigter ist, vor allem immer zielorientiert. Und auch die richtige Steuerung eines Anliegens ist ein wichtiger Punkt: Wenn unser Versicherter zum Beispiel ein arbeitsrechtliches Problem hat und wir ihm eine auf dieses Rechtsgebiet spezialisierte Kanzlei

»Verbraucher stellen heute deutlich höhere Ansprüche an eine Rechtsschutzversicherung.«

Clemens Cichonczyk

empfehlen, wird er höhere Erfolgschancen haben, als wenn er zu einer auf ein anderes Rechtsgebiet spezialisierte Kanzlei kommt. Wünschenswert wäre es aus meiner Sicht, wenn Versicherte häufiger unseren Empfehlungsservice in Anspruch nehmen würden.

» **Stephanie Chander:** Die Schadensteuerung bietet für einen Versicherten viele Vorteile. Auch da ist Schnelligkeit ein Thema. Der Versicherte erhält von uns Zugang zu einer Kanzlei, die zu seinem Anliegen passt. Vereinbarung der Versicherte einen Termin mit einer Anwältin

» **M/a/I:** Ist den Versicherten denn klar, dass sie überhaupt die Option haben, zuerst mit Ihnen zu sprechen?

» **Clemens Cichonczyk:** Das ist leider nicht durchgängig so. Sinnvoll ist es, wenn Vermittlerinnen und Vermittler diese Möglichkeit bei ihren Kundinnen und Kunden stärker kommunizieren. Dann herrscht auf jeden Fall Gewissheit darüber, ob und wie wir helfen können. Und wir können auch kurzfristig verschiedene Lösungen präsentieren. Für den Versicherten entfällt viel Zeitaufwand. Dieser erlebbare Service stärkt letztlich auch die Beziehung zwischen Vermittlern und ihren Kunden.

» **M/a/I:** Wie hat sich aus Ihrer Erfahrung das Rechtsschutzgeschäft der Itzehoer in den letzten Jahren entwickelt?

» **Stephanie Chander:** Rechtsschutz läuft nach wie vor gut. Wir generieren Wachstum – ein Zeichen dafür, dass wir auf einem guten Weg sind.

» **M/a/I:** Identifizieren Sie wesentliche Veränderungen im Markt?

» **Clemens Cichonczyk:** Tatsächlich ja. Es werden deutlich mehr Rechtsdienstleistungen angeboten, als es früher der Fall war. Heute gibt es zahlreiche Legaltechs, die jetzt ihre Dienstleistungen für rechtliche Problemstellungen anbieten, zum Beispiel bei Mieterhöhungen oder Flugverspätungen. Das nehmen Verbraucherinnen und Verbraucher durchaus wahr und möchten dann auch von ihrer Rechtsschutzversicherung in gleicher Art und Weise Unterstützung haben. Eine weitere Veränderung ist meiner Wahrnehmung nach, dass es in der Anwaltschaft zunehmend größere Kanzleien gibt, die ihre Mandanten über das Internet akquirieren. Dabei generieren sie Fälle, die gleichartig bearbeitet werden können, wie nach einem Fließbandprinzip – seien es Verkehrsordnungswidrigkeiten oder etwa Fälle aus dem Bereich der Kapitalanlagen, wie zum Beispiel

Kennt sich mit veränderten Kundenerwartungen aus:

Clemens Cichonczyk managt mit seinem 40-köpfigen Team aus Schadenjuristen über 60.000 Schadenfälle im Jahr.

oder einem Anwalt, ohne vorher mit uns zu sprechen, ist eine Steuerung nicht mehr möglich. Meldet er sich hingegen vorher bei uns, können wir ihm gezielt weiterhelfen.

i Stephanie Chander

Leiterin der Vertragsverwaltung der Sparte Rechtsschutz und designierte Geschäftsführerin am Standort München

» **Stephanie Chander** ist Jahrgang 1983 und gebürtige Düsseldorferin. Ihre Studienzeit verbrachte die Volljuristin in Hamburg, wo sie auch Teile ihres Referendariats absolvierte und ihre Examina ablegte. Nach einer beruflichen Zwischenstation in einer Rechtsanwaltskanzlei ging sie dann zur Schaden-Service GmbH der Alte Leipziger Rechtsschutz-Union, wo sie als Gruppenleiterin tätig war. Seit Mitte 2021 leitet Stephanie Chander die Vertragsverwaltung der Sparte Rechtsschutz am Standort München, wo sie auch die 1:1-Betreuung nach Itzehoer-Standard einführte, und betreut mit den kompetenten Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern die mehr als 11.000 Vertriebspartnerinnen und -partner im Bundesgebiet. Zum 01.07.2023 wechselt sie in die Geschäftsführung der Itzehoer Rechtsschutz Schadenservice GmbH.



Wirecard. Die Kanzleien entwickeln dann ein Standardvorgehen, um möglichst alle Fälle abzudecken. Dabei kann die Bearbeitung im Einzelfall leiden, weil für diesen in dem Geschäftsmodell nicht so viel Zeit zur Verfügung steht.

» **M/a/I:** *Thema Umdeckungsservice: Wie begleiten bzw. unterstützen Sie Vertriebspartnerinnen und -partner, wenn diese einen kompletten Bestand zur Itzehoer Rechtsschutz umdecken möchten?*

» **Stephanie Chander:** Das begrüßen wir natürlich zunächst einmal sehr. Die zahlreichen Vorteile für Vertriebspartnerinnen und -partner mit der Itzehoer Rechtsschutz sowie das flexible Produkt haben wir ja bereits thematisiert. Technisch ist das Schöne bei uns, dass die Vermittelnden keinen nennenswerten Aufwand haben. Der 1:1-Betreuende des Vermittelnden kümmert sich um alles. Wir benötigen lediglich eine Bestandsauskunft sowie die Schadenquote der letzten vier oder bestenfalls der letzten fünf Jahre.

» **M/a/I:** *Was passiert danach im Hause der Itzehoer?*

» **Stephanie Chander:** Der Prozess im Rechtsschutz ist analog dem Prozess des Kfz-Bereichs gestaltet. Anhand der uns zur Verfügung gestellten Bestandslisten erstellen wir komplett automatisiert Deckungsnoten, die alle für uns relevanten Kundendaten enthalten. Der 1:1-Betreuende poliziert anschließend die entsprechenden Verträge und versendet die Policen. Der beschriebene Umdeckungsprozess ist ein eingespielter Vorgang, der in der Regel binnen einer guten Woche erfolgreich abgeschlossen werden kann.

» **M/a/I:** *Frau Chander, haben Sie noch eine Botschaft für die Vertriebspartnerinnen und -partner?*

» **Stephanie Chander:** Die Kolleginnen und Kollegen



Setzt auf Service und Einfachheit:

Stephanie Chander war maßgeblich für die Einführung der 1:1-Betreuung am Standort München verantwortlich und freut sich über neue Vertriebspartnerinnen und -partner.

am Standort München haben die 1:1-Betreuung zu schätzen gelernt. Der telefonische Kontakt zu unseren Vertriebspartnerinnen und -partnern sowie zu unseren Versicherten macht allen in München richtig Spaß.

Wir nehmen dies als Bereicherung wahr und sorgen mit der bekannten Itzehoer Qualität dafür, dass wir als serviceorientierter Versicherer die Erwartungen von Vertriebspartnerinnen und -partnern sowie deren Kundinnen und Kunden erfüllen.

» **M/a/I:** *Herr Cichonczyk, was wünschen Sie Ihren Vertriebspartnerinnen und -partnern für die Zukunft?*

» **Clemens Cichonczyk:** Viele Kundinnen und Kunden und Erfolg selbstverständlich. Und beides gerne auch mit Unterstützung unseres neuen Rechtsschutztarifs.

» **M/a/I:** *Frau Chander, Herr Cichonczyk, wir danken für die spannenden Einblicke hier in München.*

»Die Schadensteuerung bietet Kunden sehr viele Vorteile.«

Stephanie Chander

i Clemens Cichonczyk

Geschäftsführer der Itzehoer Rechtsschutz Schadenservice GmbH

» **Clemens Cichonczyk**, Jahrgang 1964, ist verheiratet und Vater von drei Kindern. Nach dem Jurastudium und der Referendariatszeit in Berlin mit einer Wahlstation in einer Anwaltskanzlei in Australien zog es den gebürtigen Berliner 1996 zunächst zu einer Rechtsschutzversicherung in der Hauptstadt. Zügig wechselte er dann in deren Hauptverwaltung nach München, wo er als Vorstandsassistent tätig war, bevor es ihn wieder in den Schadenbereich zog. Heute verantwortet er als Geschäftsführer der Itzehoer Rechtsschutz Schadenservice GmbH die Arbeit seines 40-köpfigen Teams von Schadenjuristinnen und -juristen, das jährlich über 60.000 gemeldete Rechtsschutzschäden managt. In seiner Freizeit stehen Musik, Fahrradfahren und der Skisport auf seiner Agenda.





» Hatte bereits Vorkenntnisse in der intensiveren Betreuung: Bianca Eisenschmid.

Wir sind Rechtsschutz zum „Anfassen“!

Stellvertretend für die vielen fleißigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in der Sparte Rechtsschutz kommen hier zwei Gruppenleiter zu Wort, die über Veränderungen sowie den Sachstand der 1:1-Betreuung am Standort München berichten.

Hallo, ich bin Bianca Eisenschmid, Jahrgang 1979 und gelernte Versicherungskauffrau. Heute bin ich als Gruppenleiterin in der Sparte Rechtsschutz tätig.

Mein Werdegang ist typisch für den heutigen Standort München der Itzehoer: 1997 als Sachbearbeiterin zur Rechtsschutz-Union gekommen, dann den Weg zur Alte Leipziger und schließlich zur Itzehoer mitgegangen.

Gruppenleiterin bin ich übrigens bereits seit 2011, also seit Alte Leipziger-Zeiten.

In meiner Freizeit gehe ich gerne mit Freunden essen oder ins Kino, lese sehr gerne und habe viel Spaß an Badminton.

Über die Einführung der 1:1-Betreuung am Standort München kann ich nur Positives berichten. Für mich war das eigentlich keine allzu große Neuerung, da ich bereits zu Alte Leipziger-Zeiten als Sachbearbeiterin ein positives Erlebnis mit einem besonderen Vertriebspartner hatte, sozusagen meine persönliche Vorstufe von 1:1. Ich erinnere mich sehr gut daran, dass mich dieser größere Vertriebspartner, mit dem ich damals schon sehr gut und intensiv zusammengearbeitet habe, eines Tages einfach zu einem Gokart-Rennen nach Frankfurt einlud, das er privat mit Berufskollegen veranstaltete. Dort habe ich auch neue Vermittlerinnen und Vermittler kennenlernen dürfen. Ich fand das damals schon außergewöhnlich, da es mir natür-

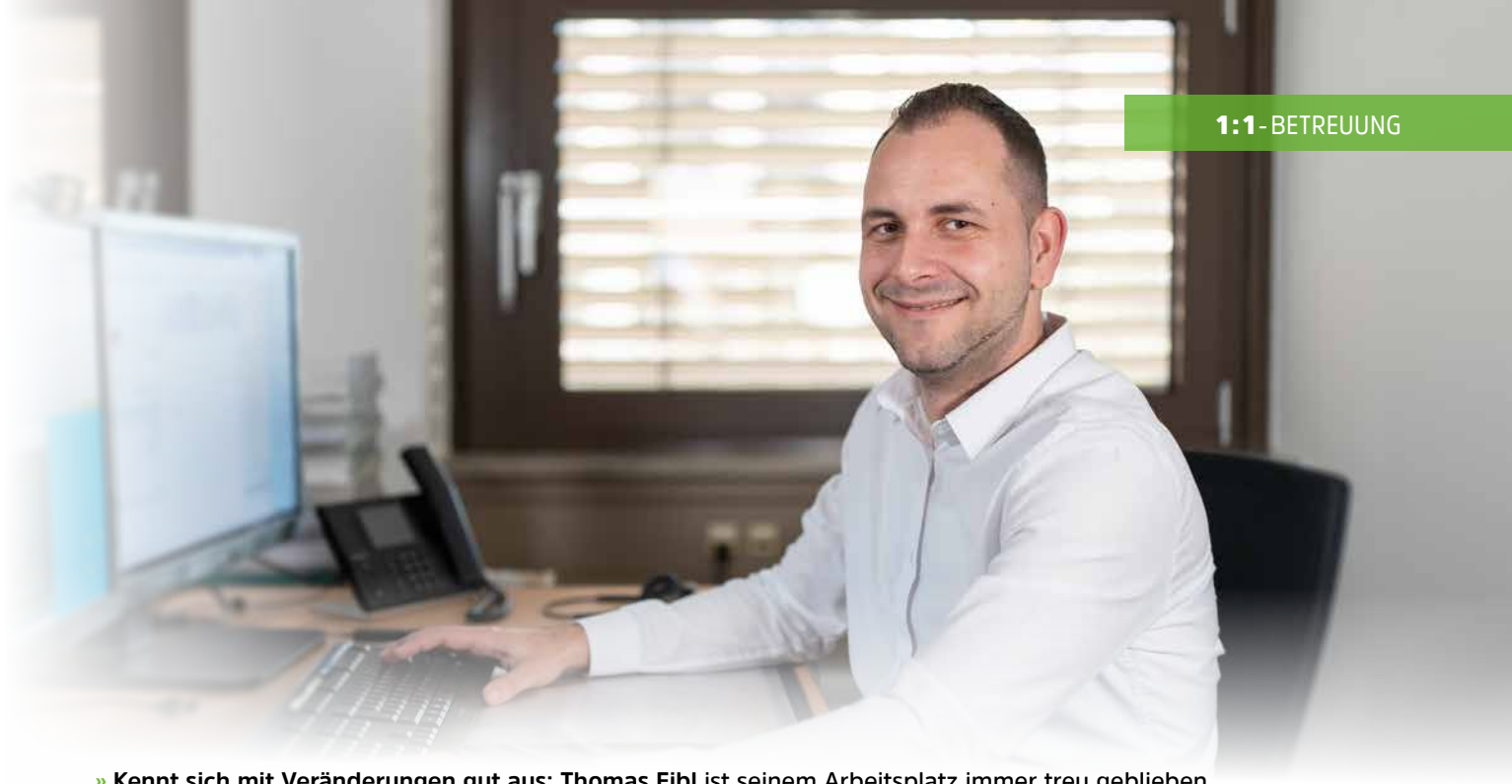
lich viel Spaß machte und sich die Basis der Zusammenarbeit nochmals intensivierte. Man spricht anders miteinander, wenn man Erlebnisse teilt und sich auch schon mal „live und in Farbe“ getroffen hat. Die Kommunikation bei beruflichen Vorgängen ändert sich einfach.

Diesem Vertriebspartner bin ich übrigens heute noch als 1:1-Ansprechpartnerin zugeteilt, was mich wirklich freut. Unsere Zusammenarbeit ist immer noch tiptopp, da fehlt es an nichts.

Beruflich sind wir nicht immer einer Meinung, aber man geht respektvoll miteinander um und findet immer einen Konsens. Heute merkt man im Kreis der Kolleginnen und Kollegen, die auch sehr eng mit „ihren“ Vertriebspartnerinnen und -partnern zusammenarbeiten, schon deutlich, dass auch dort mittlerweile eine komplett andere und intensive

Basis des Miteinanders vorhanden ist. Man spricht dann neben dem beruflichen Vorgang auch mal über Privates, findet einen Draht zueinander und stärkt diesen einfach. Das war für viele unserer Vertriebspartnerinnen und -partner überraschend neu, kommt aber immer noch extrem gut an. Richtig gut kamen auch unsere Vorstellungstelefonate an – daraus hat sich schon echt viel entwickelt. Und auch wenn eine Kollegin oder ein Kollege mal nicht umgehend persönlich ans Telefon gehen kann, sorgen wir für einen schnellstmöglichen Rückruf.

»Die 1:1-Betreuung finden unsere Vertriebspartnerinnen und -partner einfach toll.«



» **Kennt sich mit Veränderungen gut aus: Thomas Eibl ist seinem Arbeitsplatz immer treu geblieben.**

Mein Name ist Thomas Eibl, ich bin Jahrgang 1987 und gelernter Versicherungskaufmann. Heute bin ich nach einigen Veränderungen als Gruppenleiter in der Sparte Rechtsschutz tätig. Meine Freizeit verbringe ich gerne mit meiner Frau und unseren drei Kindern, wobei ich auch ehrenamtlich die Fußballmannschaft meines Sohnes trainiere.

Meine Ausbildung begann ich 2004, damals noch bei der Rechtsschutz-Union. Nach erfolgreicher Beendigung meiner Ausbildungszeit habe ich dann auch bei der Rechtsschutz-Union gearbeitet und 2008 den Übergang zur Alte Leipziger mitgemacht. Die nächste Veränderung ergab sich dann 2018, als wir in München zur Itzehoe kamen. Eigentlich war ich immer dabei und bin meinem Beruf treu geblieben.

Apropos Veränderung: Wir in München bieten unseren Vertriebspartnerinnen und -partnern ja auch eine 1:1-Betreuung an. Auch das war eine Veränderung, die ich gerne mitgetragen habe. Die Einführung war schon eine grundlegende Neuerung bei uns. Wir kannten das in der Vergangenheit ja so nicht – da gab es eher ein „eins zu alle“. Jeder hat also mehr oder weniger alle Geschäftspartnerinnen und -partner betreut, was für diese ein Stück weit eher unglücklich war, weil sie eben bis zu 20 Ansprechpartnerinnen und -partner in unserem Haus hatten. Seit der Etablierung der im September 2021 eingeführten 1:1-Betreuung am Standort München steht meiner Meinung nach der Service in der Sparte Rechtsschutz dem der Kolleginnen und Kollegen in Itzehoe in nichts mehr nach. Wir freuen uns jedenfalls sehr, dass wir gute zwischenmenschliche Beziehungen aufbauen, je öfter wir mit den von uns betreuten Vertriebspartnerinnen und -partnern in Kontakt treten.

Was ich aus meiner Warte beobachten kann, ist, dass dies sehr positiv und serviceorientiert aufgenommen wird. Dabei ticken die Menschen ja unterschiedlich: Der eine möchte

schnell und unkompliziert sein Problem gelöst haben, andere möchten Angebote im Detail ausgearbeitet haben oder Themen schriftlich geklärt wissen. Da haben wir uns alle gut drauf eingestellt, auch wenn es am Anfang echtes Neuland war. Alles läuft inzwischen deutlich strukturierter und präziser ab als in der Vergangenheit. Das höre ich mittlerweile auch so oder sehr ähnlich von meinen Kolleginnen und Kollegen hier in München. Das finde ich durchaus spannend, da es anfangs schon

einige Bedenken zum Thema 1:1-Betreuung gab. Ich glaube, dass diese Bedenken vor allen an dem unbekannten Neuen lagen – schließlich ist der Mensch an sich ja ein Stück weit ein Gewohnheitstier. Wir haben irgendwann auch einfach die uns zugeordneten Vertriebspartnerinnen und -partner angerufen und uns sowie das neue Betreuungskonzept vorgestellt.

Da hörte man sehr oft Lob, und es wurde sich darüber gefreut, dass man jetzt genau weiß, wen man zukünftig bei Fragen anrufen kann. Das kannten wirklich nicht alle im Markt. Wir haben jedenfalls sehr oft Türen geöffnet. Und das, finde ich, ist eine großartige Veränderung. Oder wie man bei uns in München sagt: „Wer ko, der ko!“

»**Die positive Resonanz zeigte uns, dass wir absolut auf dem richtigen Weg sind.**«





Setzt Maßstäbe: Der lang erwartete neue Rechtsschutztarif ist da!

Carsten Limberg erklärt alles Wichtige zum neuen Rechtsschutztarif 2023 der Itzehoer, der jetzt natürlich auch mit bessergrün-Option erhältlich ist.



» **Carsten Limberg**, Jahrgang 1970, sorgt als Direktionsbevollmächtigter Rechtsschutz für die Unterstützung der Itzehoer Vertriebspartnerinnen und -partner bei Problemen, Schulungen sowie Schadenfällen und ist mit seinen Kolleginnen und Kollegen zuständig für das dezentrale Underwriting.

Als Vertriebspartnerin oder -partner der Itzehoer wissen Sie aus Erfahrung, wie wichtig eine leistungsstarke und individuell passende Rechtsschutz-Versicherung im täglichen Leben von Verbrauchrinnen und Verbrauchern ist. Dennoch: Laut einer aktuellen Studie des GDV sind die zu erwartenden und häufig ungewissen Kosten einer Rechtsauseinandersetzung der maßgebliche Grund für viele Verbraucher, eben keine Klage zu erheben. Sie verzichten somit einfach auf ihr gutes Recht. Bei einem Streitwert von 5.000 Euro, der Kosten in Höhe von circa 2.800 Euro verursachen würde, wären nur 44 % der Befragten ohne Rechtsschutz-Versicherung bereit, eine Klage einzureichen. Dieser Anteil sinkt sogar noch, wenn die Streitwerte niedriger ausfallen. Grund genug eigentlich, die eigenen Kundinnen und Kunden vor dem Verzicht auf das eigene Recht zu bewahren. Und genau hier hilft der neue Rechtsschutztarif 2023 der Itzehoer.

Gleich vorweg: Der neue Rechtsschutztarif basiert grundsätzlich auf dem bisherigen Tarif von 2018, der bereits sehr leistungsstark und gut war. Der jetzige Tarif wurde entsprechend

um viele Gegebenheiten angepasst, die heutzutage für Versicherte wichtig und lebensnah sind, da die Itzehoer Rechtsschutz sich nicht als reiner Kostenträger für **Rechtsauseinandersetzungen definiert**, sondern vielmehr als **Problemlöser in modernen Lebenslagen** der Versicherten. Entsprechend wurde auf den Bereichen, die bereits wirklich stark waren, aufgebaut, und diejenigen Teile, die mittlerweile weniger Relevanz haben, wie beispielsweise die Vereins- oder die Manager-Rechtsschutz, entfernt.

Die wesentlichste Änderung, die insbesondere für die vielen Vertriebspartnerinnen und -partner verständlich sein wird, ist, dass es jetzt zwei Linien gibt. Die Tarif-Linie KOMFORT stellt in der neuen Konstellation den gehobenen Marktdurchschnitt dar, während die Tarif-Linie TOP durch deutlich exklusivere Leistungen und Highlights über dem bestehenden Marktstandard besticht. **Beide Linien beinhalten** dabei jeweils ein **ganzes Paket moderner Service- und Schutzleistungen**. Zudem gab es in definierten Einzelbereichen Summenanpassungen, wie beispielsweise im Bereich der Mediation, wo die Summe in der Tarif-Linie KOMFORT auf 10.000 Euro erhöht wurde und in der Tarif-Linie TOP unbegrenzt ist.

In der Tarif-Linie TOP kann man nunmehr auch den Firmenbereich über einen Zusatzbaustein optimal absichern. **Eines der absoluten Highlights** ist dort sicherlich der echte **Firmen-Vertrags-Rechtsschutz**, der jetzt **für viele Branchen zur Verfügung steht** und den es bislang so nicht gab. **Risiken aus Streitigkeiten mit Lieferanten oder Kunden** – beispielsweise für die Branchen Handwerk, Hotel- und Gaststättengewerbe oder Einzelhandel, aber auch für Steuerberater sowie die gewerbliche

Landwirtschaft – können nunmehr abgesichert werden. Zudem können über den Vertrags-Rechtsschutz auch Unternehmen aus dem **Bereich der erneuerbaren Energien** (zum Beispiel **Windkraft, Biogas oder Photovoltaik**) versichert werden, damit Risiken aus dem Betrieb oder der vertraglichen Vergütung für **eingespeiste Energie** abgesichert sind.

Auch der Bereich **Kapitalanlage**, der in der Tarif-Linie TOP bis 15.000 Euro Versicherungssumme abgesichert ist, gehört absolut zu den erwähnenswerten Highlights. An diese Thematik trauen sich nur noch sehr wenige Marktteilnehmer ran. Ein grundsätzlich wichtiger Bereich im neuen Tarif ist, dass die Itzehoer versucht, Opfer besser zu schützen – insbesondere Opfer von sexualisierter Gewalt. Dafür steht ein **entsprechender Baustein** mit einem **aktiven Straf-Rechtsschutz** zur Verfügung. Auch der Baustein Cyber-Rechtsschutz beinhaltet ein ganzes Paket von Top-Leistungen, die **an unsere aktuelle Zeit angepasst** sind. So stehen Unterstützung bei **Identitätsmissbrauch**, wenn der eigene Name online missbraucht wird, sowie der **Reputations-Check** mit der Überprüfung unrichtiger und/oder rufschädigender Einträge sowie deren Beseitigung im Fokus.

Lebensnah ist **im Privatbereich auch das Thema der** – im Zweifel gerichtlichen – **Abwehr von privaten Unterlassungsansprüchen**, die über die Tarif-Linie Top versichert ist. Damit steht eine solide Abwehr von Unterlassungsklagen vor allen deutschen Gerichten und gleichzeitig wird die Lücke zur privaten Haftpflichtversicherung geschlossen. In beiden Tarif-Linien sind zudem auch Streitigkeiten aus dem Planen, Errichten, Betreiben und Finanzieren eines steckfertigen Solarmoduls inklusive **Batteriespeicher zur Eigenversorgung** abgesichert. Diese sogenannten **Balkonkraftwerke** sind in Zeiten hoher Energiepreise aktuell sehr populär. Im Bereich Sonnenenergie ist in der Tarif-Linie TOP zudem die sogenannte „große Photovoltaikanlage/Solarthermieanlage“ bis maximal 100 m² Grundfläche samt laufender Einspeisung ins öffentliche Stromnetz abgesichert. Auch hier sind die Risiken aus Streitigkeiten aus dem Planen, Errichten, Betreiben und Finanzieren abgesichert. Solche Anlagen

werden häufig für Neubauten geplant und errichtet, aber auch ältere Gebäude werden damit häufig nachgerüstet.

Neu im **Bereich Verkehrs-Rechtsschutz** ist, dass das immer beliebtere **Car-Sharing** nunmehr in beiden Tarif-Linien mitversichert ist. Streitigkeiten wegen angeblicher Beschädigungen am

Fahrzeug oder falscher Abrechnungen der Nutzung seitens des Anbieters sind in diesem Bereich keine Seltenheit.

Im Bereich Landwirtschaft wurde mit dem neuen Rechtsschutztarif in der Tarif-Linie TOP deutlich aufgerüstet. Beispielsweise sind **Risiken aus dem Bereich Cross-Compliance-Verfahren** jetzt keine Teilversicherungssumme mehr, sondern nunmehr inklusive Rechtsstreit bezüglich Direktzahlungen mitversichert. Auch ste-

hen **Versicherten vorsorgliche Beratungen** und Auskünfte zu **Hof- und Betriebsübergabeverträgen** zur Verfügung. Im Falle von Streitigkeiten aus solchen Verträgen ist zudem die Übernahme der Kosten für die außergerichtliche und gerichtliche Interessenwahrnehmung bei Streitigkeiten, die aus dem Übergabevertrag resultieren, abgesichert.

Auch die vielen Service-Leistungen, die bei den Versicherten beliebt sind, wurden angefasst und **aufgewertet**. So können Versicherte über die Service-Leistung **„Vertrags-Check“** ihre Verträge im privaten Umfeld von geschulten Juristinnen und Juristen prüfen lassen, in der Tarif-Linie KOMFORT einmal pro Jahr und in der Tarif-Linie TOP bis zu dreimal jährlich. Insbesondere bei Mietverträgen oder der Anschaffung teurer Konsumgüter ist dies ein durchaus wertvolles Goodie. **In der Tarif-Linie TOP** kann zudem mit der Service-Leistung **„Hilfe bei Pflegeanträgen“** im Vorfeld Unterstützung bei der Beantragung von Pflegegraden, wohnumfeldverbessernden Maßnahmen oder Renten in Anspruch genommen werden.

Dass leistungsstarker Rechtsschutz bei der Itzehoer natürlich auch mit nachhaltigen Mehrwerten einhergeht, wurde durch die bessergrün-Option manifestiert. Verbraucherinnen und Verbraucher schützen sich vor finanziellen Risiken im Schadenfall und leisten gleichzeitig einen Beitrag für unsere Umwelt.

»Die beiden Tarif-Linien KOMFORT und TOP überzeugen durch ihre Lebensnähe.«



Rechtsschutzexperten
(von links):
Thomas Ritting,
Carsten Limberg und
Reinhard Schmidt.

Von spannend bis kurios

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



Charlotte Grasser, Jahrgang 1974, kam 2001 direkt nach dem zweiten Staatsexamen zur damaligen Rechtsschutz Union Versicherungs-AG. Sie hat dort als Schadenjuristin begonnen und ist heute Gruppenleiterin und Prokuristin bei der Itzehoer Rechtsschutz Schadenservice GmbH.

Von sich selbst sagt sie, dass sie Rechtsschutz „durch und durch“ ist. Ausgleich findet Charlotte Grasser in ihrer Freizeit beim Joggen.

Es gibt Fälle, in denen die Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Versicherern für eine Kundin oder einen Kunden kompliziert wird. Gut ist es dann, wenn wir unseren Kunden unkompliziert zur Seite stehen und helfen können, wie mein nachfolgender Praxisfall zeigt.

Unsere Kundin ist Mitglied in einem Reitverein und engagiert sich dort auch organisatorisch. Bei einem Reitturnier ist sie dafür verantwortlich, dass alles auf dem Turnier richtig rundläuft. Als sie an einem Tor zur Reithalle steht und ein Reiter mit seinem Pferd an ihr vorbeigeht, tritt sie einen Schritt zur Seite, um Platz zu machen. Leider wird das Pferd nervös und es kommt zu einem Unfall. Das Pferd tritt nach hinten aus und trifft mit dem Huf den Oberkörper unserer Kundin.

Diese fliegt im hohen Bogen nach hinten und wird schwer verletzt. Später stellt sich heraus, dass unsere Kundin schwere innere Verletzungen sowie diverse Brüche erlitten hat.

Vor der Reithalle erfolgt eine erste Versorgung durch herangeeilte Sanitäter, danach folgen einige Wochen Krankenhaus und mehrere Operationen.

An und für sich handelt es sich um einen versicherungstechnisch recht einfach gelagerten Fall: Es gibt die Tierhalter-Haftpflicht für das Pferd, die theoretisch für den erlittenen Schaden aufkommt und die entstandenen Kosten inklusive Schmerzensgeld übernimmt.

» Der Praxisfall, an den ich mich erinnere: Unfall bei einem Reitturnier

Aber wie das so im echten Leben ist, gestaltet sich mein Fall ein wenig komplizierter. Es gibt ja verschiedene Ansprüche, die unsere Kundin aufgrund der Verletzungen geltend macht. Sie hat nicht nur Anspruch auf Schmerzensgeld, sondern fällt natürlich auch für längere Zeit bei ihrer Arbeit aus. Und da sie zu Hause nichts mehr machen kann, hat sie auch einen Haushaltsführungsschaden.

Nachdem sich unsere Kundin wieder gut erholt hat, beauftragt sie ihren Anwalt mit der Geltendmachung ihrer Ansprüche. Die Haftpflichtversicherung des Pferdehalters stellt sich allerdings stur und ist wenig kooperativ. Es werden immer wieder weitere Unterlagen und Nachweise von unserer Kundin verlangt, eine Zahlung erfolgt nicht.

Der von der Kundin beauftragte Rechtsanwalt führt den Schriftverkehr mit der Versicherung und berechnet auch die Schadenersatz- und Schmerzensgeldansprüche, die die Kundin geltend machen kann: Schmerzensgeld, Fahrtkosten, Behandlungskosten, Haushaltsführungsschaden usw.

Insgesamt geht es um knapp 80.000 Euro. Selbstverständlich schreibt der beauftragte Anwalt in der Zwischenzeit Rechnungen für seine Tätigkeiten, und zwar nach dem Anspruchswert. Diese Kosten bevorschussen

aktuell wir als Rechtsschutzversicherer unserer Kundin. Zwar stehen hier die Chancen gut, dass die gegnerische Haftpflichtversicherung auch die Rechtsanwaltskosten der Kundin zahlen wird, aber es könnte theoretisch auch dazu kommen, dass nicht alle Anwaltskosten übernommen werden, was bei dem aktuellen Gebaren der Haftpflichtversicherung nicht ganz unwahrscheinlich

ist. Dann müsste unsere Kundin die gegnerische Versicherung letztlich verklagen und bräuchte dazu ja auch wieder ihren Anwalt. Und auch dann werden wir unserer Kundin wieder zur Seite stehen und die entstehenden Kosten über ihre Rechtsschutzversicherung decken.

Warum mir dieser Fall so in Erinnerung ist, liegt daran, dass wir unserer Kundin wirklich helfen konnten. Hätte Sie keine Rechtsschutzversicherung, hätte sie ihre Anwaltskosten von bislang über 3.600 Euro selbst vorstrecken müssen – wohlgemerkt in einer Situation, in der sie bereits Einkommenseinbußen hatte. Das konnten wir ihr ersparen.

»Manchmal kommt es anders, als man denkt.«

Charlotte Grasser

» Der Praxisfall, an den ich mich erinnere: der Mietnomade

Ich komme aus der anwaltlichen Praxis – von daher empfehle ich Vermieterinnen und Vermietern immer, dass sie auch an eine Vermieter-Rechtsschutz denken sollten. Man unterschätzt nämlich oft die tatsächlich anfallenden Kosten einer Zwangsvollstreckung, die in der Regel erheblich höher sind als die des gerichtlichen Verfahrens und der Anwälte, wie mein nachfolgender Praxisfall zeigt.

Unser Kunde vermietet seine Immobilie in München. Zunächst sieht alles ganz normal aus: Der Mietvertrag wird abgeschlossen, der Mieter zieht mit seiner Familie ein und zahlt die erste Miete. Lediglich die Kautions wird unter Vorwänden nicht gezahlt. Diese mahnt der Vermieter mehrfach erfolglos an. In der Zwischenzeit werden zwei Folgemieten auch nicht gezahlt, was den Vermieter dazu bringt, seinen Anwalt einzuschalten. Auch der Anwalt mahnt zunächst einmal die ausstehende Forderung mit dem Hinweis auf Kündigung an, wenn nicht gezahlt wird – leider erfolglos.

Es vergehen weitere zwei Monate, in denen nicht gezahlt wird. Zwischenzeitlich hat der Vermieter selbst keinerlei Zugriff auf seine Immobilie, hört aber die Beschwerden über Ruhestörungen durch den Mieter von den Nachbarn. Der Anwalt stellt schlussendlich die Kündigung durch den Gerichtsvollzieher zu. Alles geht seinen juristischen Gang. Der Mieter zahlt in der Zwischenzeit weiterhin keine Miete und macht keine Anstalten, die Immobilie zu räumen. Letztlich geht der Anwalt mit einer Räumungsklage vor Gericht, es wird terminiert. Auch wenn dies meistens schnell geht (Räumungsverfahren sind nach der ZPO vorrangig und beschleunigt zu führen, Termine innerhalb von drei Monaten deswegen keine Seltenheit), kann es jedoch teilweise auch länger dauern. Da der Mieter nicht vor Gericht erscheint, kommt es zu einem Versäumnisurteil. Der Anwalt freut sich, da er nunmehr den Räumungstitel in der Hand hält. Zwischenzeitlich rechnet der Jurist dann schon mal sein Honorar ab – nach dem Streitwert, der abhängig ist von der Miete. Gut, wenn man als Vermieter hier eine Rechtsschutzversicherung hat. Selbstverständlich müssen vom Vermieter im Vorfeld auch die Gerichtskosten gezahlt werden – alles in allem eine Menge Geld. Dafür hat man jetzt ein Urteil und muss damit „nur noch“ vollstrecken. Allein der Umstand, dass man hier einen vollstreckbaren Titel hat, heißt leider immer noch nicht, dass man in die Immobilie kommt.

Man gibt diesen Titel an den zuständigen Gerichtsvollzieher weiter, der den Vermieter dann anruft und viele Fragen stellt: zur Größe der Immobilie, zur Ausstattung der Wohnräume und so weiter. Oft weiß man das gar nicht genau, kann aber zumindest Angaben zur Größe machen. Was alles geräumt werden muss, weiß ein Vermieter im Regelfall auch nicht. Der Gerichtsvollzieher entscheidet dann, was für die Räumung nötig ist.



Dominik Amann, Jahrgang 1982, ist nach elf Jahren selbstständiger Anwaltstätigkeit seit 2020 als Schadenjurist der Itzehoer Rechtsschutz Schadenservice GmbH im Geschäftsfeld Rechtsschutz tätig. Durch seine langjährige Praxiserfahrung kann er Erfolgsaussichten von Rechtsstreitigkeiten hervorragend einschätzen. In seiner Freizeit ist Laufen der Sport des Familienvaters, der diese ansonsten gerne mit seiner Familie verbringt.

In meinem Fall ist dies eine Spedition mit zwei LKW. Der Kostenansatz für die Räumung eines Einfamilienhauses liegt erfahrungsgemäß zwischen 12.000 und 16.000 Euro. Diese Summe möchte der Gerichtsvollzieher erst auf seinem Konto haben, bevor er die Spedition beauftragt.

Am Ende kam es dann nach über neun Monaten tatsächlich zu einer Räumung der Immobilie. Der Gerichtsvollzieher kam mit Polizei und Schlüsseldienst. Die Wohnung wurde zwangsgeöffnet, die Mieter waren natürlich nicht mehr da. Es folgte der nächste Schock: Die Wohnräume waren völlig verdreckt und vermüllt, aber die Möbel standen alle noch da. Bad-Installationen wie Dusche, Waschtische und Badewanne waren zertreten, was einen veritablen Wasserschaden zur Folge hatte.

Alles in allem also ein riesengroßer Schaden den der Vermieter, unser Versicherungsnehmer, dann auch in einem zweiten Verfahren als Schadenersatzansprüche geltend machen wollte. Jedoch waren die ehemaligen Mieter nicht mehr greifbar.

Dieser Fall ist mir aufgrund der Extreme in Erinnerung geblieben. Das Problem mit Mietnomaden und den finanziellen Folgen ist in unserer Praxis aber absolut nicht unüblich, eher ein Klassiker. Die Quintessenz des Ganzen ist, dass – neben den Schäden in der Wohnung und dem Ausfall von Mieteinnahmen – das eigentlich Teure oft nicht die Gerichtskosten oder die Anwaltskosten sind. Die werden an so einer Stelle tatsächlich halbwegs überschaubar bleiben.

Der von Vermietern häufig unterschätzte Kostentreiber sind die Räumungskosten. Denn auch wenn die Räumung durchgeführt ist, das meiste Zeug weggeschmissen und der Rest eingelagert wurde, muss ein Vermieter im Regelfall die Räumungskosten im Vorfeld aus eigener Tasche zahlen. Natürlich kann er den Mieter für diesen Vorschuss in Regress nehmen, wird diesen aber sehr

wahrscheinlich nie zurückerhalten, da Mietnomaden nicht greifbar oder nicht liquide sind. Genau hier setzt im Bereich Wohnungs- und Grundstücks-Rechtsschutz eine Vermieter-Rechtsschutz an und schützt vor den finanziellen Folgen eines Mietnomaden.

»Räumungskosten werden von Vermietern völlig unterschätzt.«

Dominik Amann



Wachsender Markt: wenn dem Kunden sein automobiles Liehaberstück eine echte Herzenssache ist

Das Itzehoer BVK kooperiert mit »Herzenssache. Der Assekuradeur!«. Warum dies insbesondere für Vertriebspartnerinnen und -partner der Itzehoer interessant ist und welche Vorteile das Versicherungskonzept beinhaltet, erfahren Sie nachfolgend.

»Herzenssache« ist als Assekuradeur Spezialist für individuellen Versicherungsschutz von klassischen Fahrzeugen (Old- und Youngtimer) sowie Newtimern und Automobilen im Premiumsegment tätig. Und von diesen gibt es immer mehr in Deutschland: Der Bestand an Klassikern ist in den vergangenen Jahren immens gewachsen. Anfang 2020 waren in Deutschland bereits über 850.000 Fahrzeuge mit 30 oder mehr Jahren auf dem Buckel zugelassen. Rund 525.000 davon besaßen ein H-Kennzeichen. Im Bereich der Youngtimer gab es sogar 8,6 Millionen Fahrzeuge, von denen etwa 600.000 Stück ein sicheres Potenzial zum Oldtimer haben.

Hinzu kommt, dass Studien zufolge über sieben Millionen Bundesbürgerinnen und -bürger durchaus ein besonderes Interesse an diesen Fahrzeugen hegen und die Nachfrage nach Oldtimern seit vielen Jahren stetig steigt. Gut zu wissen: Auch das Angebot wächst immer mehr. Dies liegt daran, dass einstige »Massenfahrzeuge« nach und nach zu Oldies werden – sie werden also 30 Jahre alt. Und in diesen Fahrzeugen ist persönliche Geschichte geschrieben worden. Das erste Auto, der erste eigene Urlaub oder das Hochzeitsauto – häufig stecken emotionale Gründe hinter dem Wunsch, ein solches Fahrzeug sein Eigen zu nennen.

Sowohl bei den Old-, Young- und Newtimern als auch bei Automobilen im Premiumsegment gibt es entsprechend ein riesiges Vertriebspotenzial. Denn auch die Klientel, die sich ein solches Fahrzeug zulegt, ist durchaus interessant. In der Regel zeichnen Oldtimer-Besitzer sich durch eine sichere Fahrweise mit geringer Schadenhäufigkeit und ein höheres Einkommen aus.

Wer eine sehr gute wie außergewöhnliche Lösung für den Versicherungsschutz dieser Herzenssachen anbieten kann, stärkt entsprechend die Bindung zu seinen Kundeninnen und Kunden – und zwar auf einer emotionalen Ebene. Zudem gibt es über »Herzenssache« reichlich Gelegenheiten für Cross-Selling-Angebote.

Genügend Gründe, weshalb das Itzehoer BVK seit dem Markteintritt des Assekuradeurs im Jahr 2021 mit diesem kooperiert. **Holger Iben**, Geschäftsführer der BVK Brandgilde Versicherungskontor GmbH, erklärt die Beweggründe: **„Die Kooperation mit »Herzenssache« kam über Carsten Möller, einen der Geschäftsführer von »Herzenssache«, zustande. Unsere jetzige Kooperation ist im Grunde eine Symbiose: Kfz über die Itzehoer und das, was wir nicht selbst machen können, wird dann über ein befreundetes Unternehmen vermittelt.“** Dabei unterstreicht Holger Iben, dass man in dem Marktsegment nicht unbedingt an millionenschwere Sammlungen denken sollte, sondern eher an Fahrzeuge im Bereich von 20.000 bis 40.000 Euro, die als Liehaberfahrzeuge auch noch täglich genutzt werden können. **„Wenn ich als Vermittler Kfz mache und mich um meine Kunden ganzheitlich kümmern möchte, komme ich in der Regel an Liehaberfahrzeugen nicht vorbei. Dann sollte ich das Geschäft nicht liegen lassen und mit einem professionellen Partner zusammenarbeiten“,** ergänzt er. Insbesondere ist auch das Segment der Premium-Fahrzeuge aus Ibens Sicht spannend, da Fahrzeuge, die nicht über die Itzehoer versichert werden können, über »Herzenssache« eingedeckt werden können. Gleiches gilt für Sammler, die eine Tageszulassung oder eine Standversicherung benötigen.

Die neuartigen Versicherungskonzepte von »Herzenssache« bieten eine ganze Reihe von außergewöhnlichen Leistungen, wie zum Beispiel:

- Vandalismus in Teilkasko inklusive: Vandalismusschäden sind bei normalen Kraftfahrzeugversicherungen in der Regel erst bei einer Vollkaskodeckung versichert, »Herzenssache« sichert sie bereits in der Teilkasko ab.
- Monatliches Kündigungsrecht: Wenn man von seinem Produkt absolut überzeugt ist, braucht man eben keine langen Kündigungsfristen. Bei »Herzenssache« haben Kundinnen und Kunden daher ein monatliches Kündigungsrecht.
- Kein Schadenfreiheitsrabatt erforderlich: Die Einbringung eines Schadenfreiheitsrabattes ist im Sonderkonzept von »Herzenssache« nicht nötig. Dadurch entfällt auch eine Hochstufung im Schadenfall.
- 50 % beitragsfreie Vorsorgedeckung: Wertsteigerungen sind am Klassikermarkt nicht ungewöhnlich. Gleichwohl können

»Herzenssache«-Kunden beruhigt schlafen. Liegt ein maximal zwei Jahre alter Wertnachweis gemäß Vorgabe vor, bietet der Assekurateur seinen Kundinnen und Kunden automatisch eine beitragsfreie Vorsorgedeckung von bis zu 50 % zusätzlich zum vereinbarten Versicherungswert.

- Freie Gutachterwahl: Sollte ein Wertgutachten erforderlich sein bzw. möchte der Kunde ein Gutachten anfertigen lassen, so schreibt »Herzenssache« keine Gutachtervereinigung vor. Gerne unterstützt »Herzenssache« aber bei der Suche nach einer Gutachterin oder einem Gutachter.

Das Itzehoer BVK bietet allen Vertriebspartnerinnen und -partnern der Itzehoer alles Nötige für einen schnellen und unkomplizierten Zugang zu dem wachsenden Marktsegment. Holger Iben erklärt: **„Wenn man noch keine Anbindung an »Herzenssache« hat, kann man sich einfach bei uns melden. Wir kümmern uns dann um alles Nötige und fungieren als Ansprechpartner.“**

Wachsendes Team: Neues vom Itzehoer BVK



» **Sorgen für die Prozessabwicklung:** Teile des Backoffice-Teams am Standort Neubrandenburg.

Alles neu macht der Frühling. Und dies ist auch im BVK, dem Maklerpool von Mensch zu Mensch, nicht anders. **Jennifer Sals**, die das BVK seit ihren Anfängen bei der Itzehoer begleitet und weiterentwickelt, wurde im April zur weiteren Geschäftsführerin bestellt. Der organisatorische Schritt war längst nötig, denn das Team des BVK wächst rasant. An den Aktivitäten des Tochterunternehmens von Itzehoer und Apella sind mittlerweile knapp 40 Mitarbeitende beteiligt, wobei ein relevanter Anteil auf den Backoffice-Standort im Haus des Partners Apella in Neubrandenburg fällt. Dieses Backoffice sorgt für die schlagkräftige Prozessabwicklung, während der Standort Itzehoe für den Vertrieb sowie das Onboarding neuer Vertriebspartnerinnen und -partner verantwortlich zeichnet. Jennifer Sals freut sich über die enorme Entwicklung: **„Es geht seit unserem Neustart als BVK 2.0 einfach richtig nach vorne. Das liegt unter anderem an unseren**



» **Führen Onboardings mit viel Power durch:** einige der Teammitglieder vom Standort Itzehoe.

Power-Onboarding-Veranstaltungen, bei denen wir interessierten Vertriebspartnerinnen und -partnern an zwei Tagen auf alle Systeme schulen und dabei Fragen aus konkreten Fallbeispielen beantworten.“ Best Practice steht entsprechend im Vordergrund, es wird praxisnah gezeigt, wie die Zusammenarbeit mit dem BVK effizient und erfolgreich gestaltet werden kann.

Bei der positiven Entwicklung des Itzehoer BVK hilft laut Jennifer Sals das aktuelle Marktumfeld bei Versicherungspools. Änderungen in der Eigentümerstruktur von Pooldienstleistern werden von Vermittelnden durchaus bemerkt. Hier setzt das Itzehoer BVK Akzente, da hier dieselben Werte gelebt werden wie bei der Itzehoer. Das fängt bei der 1:1-Betreuung an und endet bei der unkomplizierten Kommunikation, denn auch die Ansprechpartnerinnen und -partner sind dieselben.

Kfz-Doppelwumms mit dem Werkstattbonus: weniger zahlen, mehr Leistung bekommen!

Über die zahlreichen Vorteile, seinen Kundinnen und Kunden in turbulenten Zeiten mit dem Werkstattbonus verlässliche Serviceleistungen mitzugeben, berichtet Florian Bicker in seinem Gastbeitrag.



Florian Bicker, Jahrgang 1983, ist gelernter Versicherungskaufmann und als Direktionsbeauftragter im Itzehoer Maklervertrieb tätig. Der Familienvater ist überzeugt davon, dass der Werkstattbonus eine große Chance zur Erhöhung der Kundenbindung ist.

mittlerweile auch Ihre Kundinnen und Kunden in ihrem täglichen Leben. Aber wissen Ihre Kunden und Kundinnen auch, dass es mittlerweile deutlich zu wenige Fahrzeuge im Markt gibt? Dies wirkt sich auch auf die zu Verfügung stehenden Mietfahrzeuge aus, die nach einem Schaden benötigt werden. Denn in der Regel sind die Kundinnen und Kunden auf ihr Auto angewiesen. Hinzu kommt, dass Versicherte häufig nach Serviceleistungen suchen – denn nach einem Schadenfall stehen einige Fragen zu Werkstatt, Gutachter und Mobilität im Raum. Diese Fragen schlagen dann häufig bei Ihnen auf. Gut, wenn es einen schlanken Prozess gibt, der Ihrer Kundschaft

Den Werkstattbonus könnte man eigentlich auch ganz schnell und kurz als echte „Win-win-win-Situation“ bezeichnen. Vom Versicherungsnehmer über Sie als Vertriebspartner bis hin zur Itzehoer als Risikoträger bietet dieser Zusatzbaustein allen zahlreiche Vorteile. Fangen wir doch einfach mal mit den wichtigsten Gewinnern an – Ihren Kundinnen und Kunden.

Dass nicht nur die Kosten für Werkstatteleistungen sowie benötigte Ersatz- bzw. Reparaturteile in die Höhe geschwollen sind und mit deutlich längeren Liefer- und Reparaturzeiten zu rechnen ist, erleben

mit wertvollen Services wirklich hilft – und ganz nebenbei auch noch den Beitrag senkt.

Der Werkstattbonus beinhaltet viele Serviceleistungen, die im Fall der Fälle überzeugen. Ein einziger Anruf – entweder direkt beim Itzehoer Schaden-Service-Center oder bei Ihnen als betreuendem Vermittler – reicht aus, um eine ganze Reihe von unterstützenden Maßnahmen in Gang zu setzen. Das Schaden-Service-Center, das mit geschulten Mitarbeitenden kompetent weiterhilft, kümmert sich umgehend um alles Nötige. Ihr Kunde profitiert nicht nur vom kostenlosen Hol- und Bringservice für das Fahrzeug, sondern auch von dem garantierten Ersatzfahrzeug, das ihm während der Reparaturzeit zur Verfügung gestellt wird. Auch um einen Sachverständigen oder eine Werkstatt muss sich Ihr Kunde nicht kümmern, da im Hintergrund bereits alles veranlasst wurde. Die fachgerechte Reparatur erfolgt über das bundesweit bestehende dichte Netz von DEKRA-zertifizierten Werkstätten. Repariert wird dabei ausschließlich mit Originalersatzteilen und nach Herstellervorgaben; zudem erhält Ihr Kunde sechs Jahre Garantie auf die Reparatur. Das fertig reparierte Fahrzeug wird schlussendlich innen und außen komplett gereinigt wieder an den Kunden zurückgeführt.

„Ein zufriedener Kunde ist immer ein nachhaltiger Kunde.“

Diese schnelle und unkomplizierte „Rundum-sorglos-Abwicklung“ in gewohnt guter Itzehoer Regulierungsqualität hat also durchaus einen Wert für Ihre Kunden. Der Werkstattbonus ist ein ganzes Paket von erlebbareren Service-Bausteinen, das Sie im besten Licht erstrahlen lässt. Apropos Wert: Ein weiterer Vorteil, den Ihre Kunden schätzen werden, ist, dass mit der Auswahl des Zusatzbausteins sogar noch eine Beitragsersparnis von bis zu 20 % auf die Kas-

koprämie einhergeht.

Die zweiten Gewinner sind Sie – die Vertriebspartnerinnen und -partner: Auch hier sprechen viele Gründe dafür, den Werkstattbonus aktiv anzusprechen. Grundsätzlich empfehle ich

Ihnen, beim Thema Werkstattbonus mit Ihren Kundinnen und Kunden über die „Rundum-sorglos-Abwicklung“ als Service zu sprechen. Denn dies unterscheidet Sie von Online-Anbietern, die ausschließlich über den Preis kommen. Erfahrungsgemäß erhöhen Sie mit Services als Erlebnissfaktor die Kundenbindung. Aber es kann in sensiblen Situationen durchaus auch sinnvoll sein, einem Kunden mit dem Zusatzbaustein den Beitrag etwas zu optimieren und ihm eine Ersparnis zu gewähren. Auch wenn Sie dadurch im ersten Schritt etwas weniger Courtage verdienen, optimieren Sie die Schadenquote im eigenen Bestand, was positive Auswirkungen haben wird (zum Beispiel über das schadenabhängige Bonifikationsmodell der Itzehoer). Neben einem „sauberen Bestand“ glänzen Sie im Fall der Fälle mit den wertvollen Services und steigern so die Kundenzufriedenheit. Und wir alle wissen, dass zufriedene Kunden häufig und gerne weiterempfehlen. Auch dies ist ein Wert. Was die geringere Einnahme aber auf jeden Fall kompensieren wird, ist der schlanke Prozess! Sie haben keine Arbeit, da das Schaden-Service-Center der Itzehoer Ihnen alles abnimmt. Sie müssen – so Ihr Kunde sich zuerst bei Ihnen meldet – dieses einfach nur telefonisch informieren. Den Rest erledigt Ihre Itzehoer für Sie.

Selbst wenn Ihr Kunde mit dem Zusatzbaustein Werkstattbonus eine andere Werkstatt wählt und direkt einen Reparaturauftrag erteilt, ist das Risiko für Diskussionen überschaubar. Denn die 10 % der Reparaturkosten (gedeckt bei maximal 750

Euro), die die Itzehoer in so einem Fall als zusätzliche Selbstbeteiligung berechnen würde, wird im Tarif TOP DRIVE durch die Tarifleistung „10 % Wertminderung“ quasi 1:1 ausgeglichen.

Die dritten Gewinner sind wir als Versicherer, denn natürlich profitieren auch wir als Risikoträger vom Werkstattbonus – zu Gunsten aller Versicherten und unserer zukünftigen Qualität als Maklerversicherer und damit als Ihr Partner. Denn mit dem Werkstattbonus kann die durchschnittliche Schadenhöhe sehr deutlich gesenkt werden. Diese Ersparnis hilft uns dabei, unsere Services in gewohnter Itzehoer Qualität zu betreiben und das Beitragsniveau langfristig stabil sowie wettbewerbsfähig zu halten.

Ich hoffe, dass Sie erkannt haben, warum es lohnend ist, aktiv auf den Werkstattbonus hinzuweisen. Durch Ihre Zuarbeit können Sie Ihrer Kundschaft eine Beitrag ersparnis verschaffen und ihr gleichzeitig ausgezeichneten Premium-Services andienen. Sie differenzieren sich deutlich von Online-Anbietern und erhöhen somit die Kundenbindung und Kundenzufriedenheit. Und ganz nebenbei optimieren Sie die Schadenquote in Ihrem Kfz-Bestand, was sich gleich zweimal für Sie auszahlt: durch die Erhöhung der Profitaussichten aus den schadenabhängigen Bonifikationsmodellen sowie – langfristig betrachtet – spätestens wenn Sie Ihren Bestand einmal verkaufen möchten. Ein optimierter Bestand erzielt immer einen höheren Wert.



» Ausgezeichnet II: Die Itzehoer verfügt im Vermittlermarkt über den höchsten Weiterempfehlungswert.

Einen guten dritten Gesamtplatz als Favorit der unabhängigen Vermittlerinnen und Vermittler konnte die Itzehoer beim „AssCompact AWARD – Private Kfz- & Flottenversicherung 2023“ im Bereich „Private Kfz-Versicherung“ einheimsen. Bemerkenswert an dieser Top-3-Position ist, dass die anderen beiden Plätze an die Branchenriesen VHV und R+V gingen, die über einen erheblich höheren Geschäftsanteil im Markt verfügen.

Daher lohnt ein genauer Blick auf die Details der Studie: So führt die Itzehoer das Ranking in der gewichteten Gesamtzufriedenheit sowohl im Bereich „Private Kfz-Versicherung“ als auch im Bereich „Flottenversicherung“ deutlich an. Selbiges gilt auch für den Net-Promoter-Score, also den Netto-Weiterempfehlungswert, der den höchsten Weiterempfehlungswert von Vermittlerinnen und Vermittlern ausweist – auch hier in beiden Bereichen.

Zudem bietet die Itzehoer die höchste Produktqualität. Dass ein hoher Geschäftsanteil im Markt nicht zwangsläufig mit einer hohen Servicequalität einhergeht, zeigt die Tatsache, dass die Itzehoer die höchste Produktqualität vorweisen kann. Dafür hat sich die Studie bei den unabhängigen Vermittlerinnen und Vermittlern auch nach der Gesamtzufriedenheit mit den Flottenversicherern erkundigt. Und in diesem Ranking ging die Spitzenposition eindeutig an die Itzehoer. Hier wird gleich in einer ganzen Reihe von Leistungskriterien gepunktet. Die Produktqualität, die Abwicklung im Neugeschäft sowie die Schadenregulierung wurden dabei von den Befragten als besonders zufriedenstellend bewertet. In die Studie flossen die Ergebnisse der Stimmen von 397 Vermittlerinnen und Vermittlern aus der Finanz- und Versicherungsbranche ein, die hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur ein sehr gutes Abbild darstellen.





i » Strukturierter Zahlenmensch und waschechter Nordfrieser: **Holger Iben** am Tönninger Hafen

» **Holger Iben**, Jahrgang 1970, studierte Wirtschaftsmathematik in Bielefeld und Hamburg. Der verheiratete Familienvater wohnt mit seiner Frau Nina Iben und den zwei gemeinsamen Söhnen (16 und 23 Jahre) aus Überzeugung in der nordfriesischen Hafenstadt Tönning, in der er auch als einer der letzten Jahrgänge vor Schließung der Geburtenstation im

örtlichen Krankenhaus geboren wurde. In seiner Freizeit engagiert er sich für seine Heimatstadt und ist ein richtiger Partylöwe. Er liebt Reisen, Fußball sowie Besuche im Fitnessstudio und geht als Inhaber einer Dauerkarte des HSV gerne auch mit seiner Familie ins Hamburger Volksparkstadion.

Das Organisationstalent

Zahlen sind sein Metier, Vertrieb seine Leidenschaft. Ein Bericht über Holger Iben und seinen Weg vom Praktikanten zum Leiter des Maklervertriebs und Prokuristen der Itzehoer Versicherungen.

Im Team des Itzehoer Maklervertriebs seit 2005, Geschäftsführer der BVK Brandgilde Versicherungskontor GmbH seit 2011, Leiter des Maklervertriebs seit 2018 und Prokurist der Itzehoer seit 2021. Für diesen Werdegang steht Holger Iben – einer der Organisierer und Prozessoptimierer des Itzehoer Maklervertriebs, der als „Zahlen-, Daten- und Faktenmensch“ heute gut 70 Hotelübernachtungen im Jahr hat. Dabei fing alles einmal deutlich kleiner an. Grund genug, den Menschen Holger Iben sowie seinen Werdegang besser kennenzulernen.

Ortstermin in Tönning: Die nordfriesische Hafenstadt hat bereits eine lange Geschichte hinter sich – und wenn es nach Holger Iben geht, auch noch eine blühende Zukunft vor sich. Hier, in einem Neubaugebiet, wohnt die Familie Iben in einer idyllischen, wie ruhigen Straßenendlage. Und hier wird im Laufe des Gesprächs klar, dass der waschechte Tönninger auch außerhalb seines beruflichen Werdegangs durchaus ein energiegeladenes Organisationstalent ist. Aber der Reihe nach.

Nach seinem Abitur entschied sich Holger Iben, Wirtschaftsmathematik zu studieren, da ihm Mathematik immer sehr lag. *„Reine Mathematik war mir etwas zu abgehoben und BWL haben irgendwie alle studiert, weshalb ich die logische Verknüpfung zwischen Mathematik und Betriebswirtschaftslehre gesucht habe. Daher habe ich mich nach meinem Grundstudium in Bielefeld an der Uni in Hamburg auf die Versicherungsmathematik und Versicherungsbetriebswirtschaftslehre spezialisiert“*, erläutert Holger Iben.

Vor gut 25 Jahren startete dann seine Laufbahn bei der Itzehoer. Auf die Frage nach den Stationen im Hause entgegnet Holger Iben amüsiert: *„Die Itzehoer ist quasi mein erster Arbeitgeber.“* Bereits während eines Praktikums innerhalb des Studiums erfolgte das Angebot seines damaligen Abteilungsleiters, dass er nach dem Studium anrufen solle, wenn er bei der Itzehoer arbeiten wolle. Gesagt, getan – jedoch wurde die Abteilung zu dem Zeitpunkt umgebaut und es gab dort keine vakanten Stellen mehr. Aber es gab die Zusage, dass sich hausintern umgehört wird. Und siehe da: Der Versicherungsmathematiker, der seinerzeit die Kfz-Tarife kalkuliert hatte, wurde gerade befördert, sodass ein Nachfolger gesucht wurde. Auf diese Stelle hat sich Holger Iben

entsprechend beworben und kam so fest zur Itzehoer. Seine ersten Aufgaben bestanden aus dem Aufbau des neuen Kalkulationssystems, in dem weiche Tarifmerkmale erstmals berücksichtigt wurden. *„Das war eine spannende Zeit, so ein Produkt-Controlling gab es ja vorher gar nicht. Neben den Kalkulationsgrundlagen musste zudem auch ein komplettes Data-Warehouse auf- und ausgebaut werden“*, erinnert er sich heute zurück.

In der Folgezeit wurde diese Pionierarbeit allerdings zu viel für nur eine Person, weshalb Holger Iben nach seiner Beförderung zum Referatsleiter die ersten Versicherungsmathematiker einstellen konnte, um sein Referat schlagkräftig auszubauen. Während seiner fünf Jahre als Referatsleiter fiel auch der Aufbau des Autohaus- und Großflottengeschäfts der Itzehoer in seinen Verantwortungsbereich.

Hierüber kam es dann auch zur Nähe zum Vertrieb, da Holger Iben gemeinsam mit den zuständigen Maklerbetreuern durch Deutschland reiste, um das Konzept bei Autohäusern und Flottenmaklern vorzustellen.

Auf einer längeren Vertriebsreise gemeinsam mit Frederik Waller kam es zum Austausch darüber, wie ein vertriebslich orientierter Wirtschaftsmathematiker dem Itzehoer Maklervertrieb so richtig helfen könnte. *„Konkret haben wir im Auto gemeinsam meine zukünftige Aufgabe skizziert und definiert“*, erzählt Holger Iben. Der gefasste Plan wurde dem damaligen Vorstandsvorsitzenden vorgetragen und – typisch Itzehoer – mit einem „Finden wir super, machen wir!“ abgesegnet und umgesetzt.

So folgte 2005 der Wechsel in den Itzehoer Maklervertrieb, wo Holger Iben den Innendienst, der seinerzeit aus gerade einmal drei Mitarbeitenden bestand, übernahm und neu organisierte. Hier im Backoffice konnte er mit seiner Erfahrung aus dem Produktbereich für Prozessoptimierungen in diversen Arbeitsabläufen sorgen und somit die Grundlagen für einen modernen Maklervertrieb schaffen. Zahlreiche Aufgaben wie Mar-

»Für mich ist das alles eher Berufung als Beruf.«

Holger Iben



ketingunterstützung, IT-Begleitung und die Arbeit als Schnittstelle zum Produktbereich kamen in der Folgezeit hinzu.

Auf die Frage, welche Organisationsaufgabe im Maklervertrieb denn die schwierigste war, die ihm gestellt worden ist, antwortet Holger, ohne zu zögern: *„Es kamen eigentlich immer neue Themen wie BVK, irgendwann einmal BiPRO oder der Kauf der Rechtsschutz-Sparte hinzu. Aber im Maklervertrieb haben wir uns Aufgaben und Ziele größtenteils immer selbst gestellt. Heute sind wir der größte Vertriebsweg der Itzehoer. Das zeichnet uns aus und das zeichnet insbesondere auch den Menschen Frederik Waller aus. Wir waren und sind da immer ein*

sehr gutes Team, haben uns Herausforderungen selbst gesucht, Chancen erkannt und selbst umgesetzt.“ Dabei ist es ihm wichtig, dass jede Aktivität des Maklervertriebs immer dem Grundsatz folgt: „Wie kommen wir mit unserem Kerngeschäft Kfz – und jetzt auch Rechtsschutz – wirklich weiter?“ Holger Iben erklärt damit auch, dass alles, was den Maklervertrieb lebendig macht und organisiert werden will – vom BVK 2.0 über bessergrün bis hin zur Itzehoer Akademie – kein Selbstzweck ist, sondern dazu dient, Vertriebspartnerinnen und -partnern Mehrwerte für ihr Geschäft mit der Itzehoer an die Hand zu geben.

Beruflich entwickelt er heute gemeinsam mit seinem 40-köpfigen Team im Innen- und Außendienst das „große Ganze“ weiter, wie Holger Iben sagt. Sein Arbeitsalltag ist geprägt von vielen organisatorischen Belangen sowie verschiedener Projektarbeit. Den Kontakt zur vertrieblichen Basis hat er dabei jedoch nie aus den Augen verloren. Entsprechend ist

er ganz bewusst auf den zahlreichen Veranstaltungen des Itzehoer Maklervertriebs anzutreffen. Hier hat er auch immer ein offenes Ohr für die Belange der Vertriebspartnerinnen und -partner.

Deutlich mehr Kontakt zu den vielen Partnerinnen und Partnern hat er über seine Funktion als Geschäftsführer der

gen, um auf den jährlichen Hafenfesten seiner Heimatstadt Tönning Getränke zu verkaufen. Später hat er gemeinsam mit einem Freund ganze Zeltfeste für bis zu 1.500 Personen inklusive Catering organisiert und auch eine Veranstaltungshalle wurde – quasi nebenbei – fest bewirtschaftet. Was ihn an solchen Veranstaltungen gereizt hat, erklärt Holger Iben so:

„Der Reiz ist, auf einer guten Party zu sein, mitfeiern zu können und damit nebenbei auch noch Geld zu verdienen. Und natürlich die Freude daran, dass das, was man sich überlegt hat, echt super funktioniert. Meine Erkenntnis aus dieser Zeit ist: Je mehr Leute da sind, desto größer ist die Freude – was Besseres kann man sich gar nicht vorstellen.“

Dies ist eine Parallele, die er heu-

te zu den zahlreichen guten Veranstaltungen des Maklervertriebs zieht.

Entschieden hat er sich dann aber schließlich doch dafür, den beruflichen Fokus auf seinen Werdegang bei der Itzehoer zu legen. Wobei: Ganz raus aus der Eventszene ist er immer noch nicht. Seit gut zwei Jahren hilft er Freunden beim Aufbau ihrer Lokalität am Tönninger Hafen. Hier steht er gerne hinter dem Tresen – und das am liebsten, „wenn die Hütte so richtig voll ist“. Auch für seine Heimatstadt engagiert sich Holger Iben privat gerne ehrenamtlich, indem er unter anderem den vielen Touristen das Krabbenpulen beibringt.

Sein organisatorisches Talent erklärt er so: *„Ich entwickle Dinge, weil ich Spaß daran habe, Sachen zu organisieren und Prozesse zu optimieren, das ist für mich quasi Entspannung.“* Man darf entsprechend gespannt sein, was Holger Iben zukünftig noch alles organisieren und verbessern wird.



Organisiert und optimiert gerne: Holger Iben versucht gemeinsam mit seinem Team, Vermittler und Vermittlerinnen zu begeistern und ganzheitlich mit der Itzehoer zusammenzuarbeiten.

BVK Brandgilde Versicherungskontor GmbH, des Maklerpools der Itzehoer. Insbesondere auf den Onboarding-Veranstaltungen im gesamten Bundesgebiet tritt Holger Iben auch gerne vor das Publikum, beantwortet die vielen Fragen und referiert über Itzehoer Werte, Technik und Prozesse sowie die Veränderungen im Umfeld der Versicherungspools und des Vermittlermarkts. *„In meiner Familie ist Gott sei Dank eine große Akzeptanz für meinen Job vorhanden, weil ich diesen mit Leidenschaft mache – und das wissen meine Frau und meine Söhne auch,“* beantwortet er die Frage, wie seine Familie denn mit den vielen beruflichen bedingten Hotelübernachtungen im Jahr umgeht.

Die Suche nach dem Optimum der Dinge, die er umsetzen möchte, liegt Holger Iben eben einfach. Was viele nicht wissen, ist, dass er dabei auch im Privaten gerne organisiert. Und das fing bereits früh an: Schon als Schüler kellnerte er in der Gastronomie und organisierte sich Bierwa-

Persönlich!

Auf ein Moin und einen Kaffee ...

Gelebte Nähe: Tanja Wolf arbeitet am Standort Itzehoe als 1:1-Sachbearbeiterin im Geschäftsfeld Makler und hat ganz besondere Freude daran, „ihre“ Vertriebspartnerinnen und -partner immer mal wieder mit echten 1:1-Momenten zu überraschen.

Die Idee kam ihr im vorletzten Sommer, und zwar so spontan, wie Tanja Wolf nun einmal ist. Eigentlich war Urlaub mit dem Lebenspartner angesagt, die Reise ging zu Verwandten. Während der Autofahrt schob sich ein Verkehrsschild mit der Aufschrift „Minden 12 Kilometer“ ins Blickfeld. Tanja Wolf musste nicht lange überlegen: Minden? Da liegt doch das Büro des langjährigen Vertriebspartners Jürgen Lücke. Ein kurzer Griff zum Smartphone – und schon war die Frage nach Zeit und Lust auf einen spontanen Kaffeebesuch geklärt. „Jürgen Lücke war natürlich völlig überrascht, dass ich ihn außerhalb von Arbeitsthemen quasi privat aus dem Auto angerufen habe. Umso mehr hat er sich gefreut, dass ich einfach mal so vorbeikommen wollte“, erinnert sich Tanja Wolf an den schönen Tag mit einem angenehmen Zwischenstopp auf eine Tasse guten Kaffee in Minden.

Und das Tanja Wolf eine überzeugte Wiederholungstäterin ist, zeigte sie im letzten Jahr erneut. Wieder unterwegs mit

dem Lebenspartner in den Urlaub, diesmal ging es in Richtung Schweiz. Und abermals wurde ein kleiner Zwischenstopp eingelegt, um bei einer Tasse Kaffee einen Plausch zu halten – dieses Mal in Bad Homburg, denn dort hat der von ihr betreute Vertriebspartner Josef Schlosser sein Büro. „Morgens hatte ich Josef Schlosser einfach angerufen“, erläutert Tanja Wolf. „Wir haben dienstlich eh ein sehr gutes Verhältnis zueinander – und er freute sich sehr darüber, spontan „seine“ 1:1-Sachbearbeiterin einmal persönlich kennenzulernen“.

Den etwas unkonventionellen Ausdruck gelebter 1:1-Betreuung von Mensch zu Mensch, das Markenzeichen des Itzehoer Maklervertriebs, unterstreicht Tanja Wolf mit der Aussage: „Es ist einfach schön, wenn man künftig auch ein Gesicht zur Telefonstimme hat.“ Ergänzend fügt sie hinzu, dass ihre Urlaubspläne für dieses Jahr noch nicht feststünden. Man darf also gespannt sein, wen sie dieses Jahr spontan auf der Durchreise besucht. Auf ein Moin und eine Tasse Kaffee.



Tanja Wolf (links) zu Besuch beim langjährigen Vertriebspartner Josef Schlosser und seiner Frau in Bad Homburg ...



... und beim Vertriebspartner Jürgen Lücke (Mitte) in Minden.

Tanja Wolf, Jahrgang 1971, ist geborene Itzehoerin und ausgebildete Versicherungskauffrau. Die Mutter von zwei erwachsenen Söhnen sowie einer 13-jährigen Tochter ist fest in der Region verwurzelt und begeistertes Mitglied der Betriebssportgruppe „Itzehoer Theaterkiste“. In ihrer Freizeit stehen Walken im Wald, schwedische Krimis sowie – zur abendlichen Entspannung – die eine oder andere Runde auf dem Golfplatz zur Auswahl.



Dipl.-Psychologin und Dipl.-Ökonomin Ludwika Fichte leitet die Itzehoer Akademie und gibt regelmäßig Impulse zur persönlichen oder auch zur Teamentwicklung.



Die Ampel-Methode

Ein Praxistipp für die persönliche Entwicklung aus der Itzehoer Akademie.

Wir entwickeln immer wieder Vorsätze und Ziele. Die eigene Liste reicht von „Ich möchte endlich abnehmen und fitter werden“ über „Ich möchte mit dem Rauchen aufhören“ bis hin zu „Ich möchte weniger Stress haben“. Das ist nur allzu menschlich. Genauso menschlich ist es, dass die wenigsten von uns es wirklich schaffen, diese Vorsätze auch konsequent umzusetzen. Auch wenn wir es immer wieder versuchen, wissen wir unterbewusst bereits, dass es nicht klappen wird. Es hat beim letzten Mal schon nicht funktioniert, warum sollte es also jetzt anders sein?

Aber warum ist das so? Warum sind wir in der Umsetzung unserer eigenen Ziele und Vorhaben so wenig erfolgreich? Häufig liegt die Ursache bereits darin, wie wir die Vorsätze und Ziele formulieren. Im Regelfall machen wir dies nämlich ziemlich unkonkret und ungeplant. Meistens kommen uns Vorhaben eher spontan und situativ in den Sinn. Wenn wir zum Beispiel beim Treppensteigen bemerken, dass wir viel zu schnell aus der Puste sind, sagen wir uns, dass wir endlich anfangen müssen, mehr Sport zu treiben. Das beruhigt uns in der Situation, in der wir gerade stecken. Dumm nur, dass dieser Vorsatz zum Scheitern verurteilt ist, weil wir uns selbst nicht konkret sagen, was wir genau erreichen möchten. Zudem fehlt die Klärung, wie wir das Vorhaben, mehr Sport zu machen, in unseren Alltag integrieren können. Wir haben also keinen klar umsetzbaren Plan entwickelt.

Ein zusätzlicher Hinderungsgrund ist, dass wir häufig keine positive emotionale Einstellung zum Ziel haben. Wenn wir beispielsweise ein Ziel mit dem Vorsatz „Ich will mehr Sport machen“ formulieren, ahnen wir vielleicht, dass es in eine Art Quälerei ausarten wird. Es kann ja durchaus sein, dass uns Sport überhaupt nicht liegt. Wenn das Ziel ist, Gewicht zu verlieren, sollten Sie also Ihre Strategie überdenken. Vielleicht ist eine Ernährungsumstellung viel zielführender – ganz ohne sportliche Quälerei. Oder vielleicht ist Kraftsport in einem Fitnessstudio für Sie besser umsetzbar, als mit dem Laufen zu beginnen. Sie haben sicherlich erkannt, dass unsere emotionale Einstellung eine große, wenn nicht sogar die entscheidende Rolle spielt.

Als Praxistipp für Ihre eigene Entwicklung möchte ich Ihnen einen neuen Weg vorschlagen: Fassen Sie keine Vorsätze mehr – geben Sie sich selbst Versprechen! Ja, Sie haben richtig gelesen. Versprechen ändern die Dinge, da sie wie eine Selbstverpflichtung funktionieren, jedoch in einer netten Art und Weise. Versprechen – das zeigt meine einschlägige Beratungserfah-

rung – bieten einfach höhere Chancen, ein Ziel auch erfolgreich zu erreichen. Beispiel gefällig? Was meinen Sie, wie Ihr Nachwuchs reagieren wird, wenn Sie zum Sportereignis oder zur Schulfeier nicht erscheinen, obwohl Sie es fest versprochen haben? Die Enttäuschung wäre riesig. Und damit dies gar nicht erst passiert, halten Sie eben Ihr abgegebenes Versprechen auch ein.

Bevor Sie sich selbst Versprechen geben, fertigen Sie eine Liste der Dinge, die Sie erreichen möchten. Vielleicht geht es nicht unbedingt nur um gesundheitliche Themen. Es kann auch darum gehen, neue Abläufe im Büro zu etablieren, Prozesse zu digitalisieren oder das Team vertriebllich weiterzuentwickeln. Auch mehr Zeit für Hobbys einzuplanen oder das eigenes Netzwerk besser zu pflegen, sind erstrebenswerte Ziele. Ganz gleich, was es ist: Schreiben Sie alles auf Ihre Liste, was für Sie wünschens- oder erreichbar ist.

Im zweiten Schritt können Sie die einzelnen Wünsche bzw. Ziele darauf prüfen, wie wichtig und begehrenswert (eben aus Ihrer emotionalen Perspektive) sie für Sie sind.

Dafür empfehle ich Ihnen die Ampel-Methode. Die Ziele oder Wünsche, die für Sie am wenigstens wichtig sind, können Sie auf „Rot“ setzen, diejenigen, die am wünschenswertesten sind, entsprechend auf „Grün“. Die gelbe Ampelfarbe steht für alle andere Wünsche oder Ziele, bei denen Sie sich nicht ganz klar entscheiden können.

Jetzt schauen Sie auf Ihrer Liste nach, welche Positionen Sie auf „Grün“ gesetzt haben, und fragen sich, ob die Menge realistisch betrachtet umsetzbar ist. Meine Empfehlung ist, maximal drei Ziele auf einmal in Angriff zu nehmen, besser nur eines, das Sie dann aber Schritt für Schritt angehen. Jetzt folgt der entscheidende Punkt: Formulieren Sie aus diesem Punkt (oder eben aus den drei Punkten) ein klares Versprechen an sich selbst. Das geht relativ einfach, ich gebe Ihnen ein Beispiel: *„Ich, Ludwika Fichte, verspreche mir, dass ich dieses Jahr mehr auf mein Leben in Balance achten werde, indem ich zwei Tage pro Woche meinen Hobbys nachgehe!“*

Jetzt sind Sie dran! Sagen Sie sich: *„Ich verspreche mir, dass ...“* Ich bin gespannt darauf, ob Sie den Unterschied spüren werden. Sie können mir dazu gerne Ihre Rückmeldung geben. Ich wünsche Ihnen viele kreative Ideen und tiefgründige Reflexionen für Ihre persönliche Entwicklung. Bleiben Sie gesund, neugierig und der Itzehoer Akademie mit Ihrem Interesse an neuen Themen und Perspektiven erhalten.

» Ausgezeichnet III: Jeder zweite Kunde der Itzehoer würde die Itzehoer weiterempfehlen!



Die aktuelle KUBUS-Umfrage zeigt es eindeutig: Die Zufriedenheit der Itzehoer Versicherten ist hoch. Insbesondere die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ist sehr hoch. Gründe dafür sind, dass die Itzehoer von vielen Verbrauchern als sehr/eher preiswerter Versicherer wahrgenommen wird, der mit **Serviceleistungen auf sehr hohem Niveau** punktet. Was die Studie auch dokumentiert: Die Vertriebspartnerinnen und -partner der Itzehoer machen einen außergewöhnlich guten Job, was zu einem Spitzenniveau in der Kategorie „**Zufriedenheit mit dem Betreuer**“, in der die Itzehoer eine Bestnote erreichte, führte.

Auch die Weiterempfehlungsquote unter Vermittelnden erreicht dieses Niveau, was beweist, dass die Vertriebspartnerinnen und -partner der Itzehoer uns sehr gerne an Kolleginnen und Kollegen empfehlen. Kein Wunder also, dass die Itzehoer im Markt eine extrem starke Marke ist, die weiter auf Wachstumskurs ist. Die KUBUS-Umfrage zeigt: **Die Itzehoer hat deutlich mehr Neuverträge als Kündigungen.**

KUBUS ist eine bundesweite repräsentative Befragung unter Kunden von Versicherungen, Bausparkassen und Krankenkassen, die jährlich durchgeführt wird. Im Bereich der Kundenzufriedenheit wurde die Itzehoer von ihren Kunden mit fünf Sternen bewertet.

» Haben Sie sie erkannt?

Schwierig war es sicherlich nicht. Die heimlichen Stars dieser Ausgabe der »MOIN aus Itzehoe« sind die Verkehrsampeln, die Besucher des Itzehoer DKM-Messestands bereits kennen. Dort sorgten sie bei den vielen Standbesuchern und insbesondere bei anderen Marktteilnehmern für das passende Umfeld und visualisierten den neuen Umdeckungsservice der Itzehoer in den Bereichen Kfz sowie Rechtsschutz. Was könnte die dazugehörige Kampagne „**Warum bei Gelb stehen bleiben? Mit Grün ist immer freie Fahrt!**“ besser unterstreichen, als diese Verkehrsampeln? So passen die heimlichen Stars auch perfekt zum Schwerpunkt dieser Ausgabe.



» Itzehoer Fahrerschutz: jetzt auch für Motorradfahrer



Eine Innovation hat die Itzehoer pünktlich zu Beginn der Motorradsaison herausgebracht: Nach dem Erfolg der Fahrerschutzversicherung im Kfz-Bereich können sich nun auch Motorradfahrerinnen und -fahrer sich für den Fall selbstverschuldeter Unfälle absichern. Die Deckung in Höhe von bis zu 15 Millionen Euro ist für alle berechtigten Fahrerinnen und Fahrer des versicherten Motorrads gültig und in der Summe um ein Vielfaches höher als bei der Unfallversicherung. Während diese nur einen festen und begrenzten Betrag zahlt, greift der Fahrerschutz viel weiter. Bei einer ernsthaften Verletzung zahlt die Itzehoer beispielsweise nicht nur Schmerzensgeld, sondern deckt auch entstehende Einkommenseinbußen, und übernimmt notwendige Umbaumaßnahmen für den Wohnbereich oder die Kosten für eine Haushaltshilfe.

Immer up to date

Immer up to date



Jetzt Fan werden!

Besuchen Sie die Itzehoer Maklerbetreuung auf **Facebook**.

IMPRESSUM

Herausgeber:

Itzehoer Versicherungen
Verantwortlich für diese Ausgabe
i. S. d. P.: Thiess Johannssen
Itzehoer Platz, 25521 Itzehoe
Tel.: 04821 773-0, Fax: 04821 773-8888
E-Mail: maklerdirektion@itzehoer.de
www.itzehoer.de

Konzeption und Redaktion:

supersonic GmbH & Co. KG
Robert-Koch-Straße 7, 25813 Husum
E-Mail: hallo@supersonic-group.com
www.supersonic-group.com
Lektorat: Kathrin Drückhammer

Herstellung:

Halberstadt Druckerei e. K.
Holunderweg 23, 24536 Neumünster
Auflage: 10.200

WIR ♥ MAKLER



»Ein zufriedener Kunde ist immer ein nachhaltiger Kunde.«

Florian Bicker, Direktionsbeauftragter im Itzehoer Maklervertrieb

Itzehoer Versicherungen

Itzehoer Platz, 25521 Itzehoe

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

maklerdirektion@itzehoer.de

 ItzehoerMaklerservice