

# Mein aus Itzehoe

Das Partnermagazin des Itzehoer Maklervertriebs

SCHWERPUNKT

## Veränderungen

Warum Change grundsätzlich gut ist und was erwartet werden kann, wenn einer geht und einer übernimmt.



### » In Itzehoe sagt man tschüss!

Führungswechsel beim Itzehoer Maklervertrieb: Nach 24 Jahren erfolgreichen Wachstums endet die Ära Frederik Waller und Holger Iben übernimmt. Ein Rückblick und ein Ausblick.

► Mehr ab Seite 4

### » Ein echtes Kraftpaket!

Effizienz in Zeiten zunehmender Inflation und steigender Schadenkosten und wie Sie und Ihre Kundinnen und Kunden von der aktiven Schadensteuerung und vom Werkstattbonus profitieren.

► Mehr ab Seite 12

### » Rechtsschutz recht informativ!

Sorgenfrei reisen: die Lösung für die häufigsten Flugprobleme Ihrer Kunden; außerdem: die RaT-Top-Ten – was Versicherte Rechtsanwälte am häufigsten am Telefon fragen.

► Mehr ab Seite 14

» Jetzt ist es so weit: Einer geht, einer übernimmt.

Nach 24 Jahren erfolgreichen Wachstums im Itzehoer Maklervertrieb endet die Ära **Frederik Waller**.

**Holger Iben** übernimmt die Leitung und hat viel vor.



### » Die Itzehoer im Web

Vernetzen Sie sich mit unserem Profil **Itzehoer Maklervertrieb** auf LinkedIn. Außerdem freuen wir uns über weitere Mitglieder in unserer neuen Facebookgruppe „Itzehoer Friends – Von Mensch zu Mensch“.



Einfach mit dem Smartphone scannen und sich mit der Itzehoer vernetzen.

## Moin aus Itzehoe

Liebe Vertriebspartnerinnen  
und -partner,

**alles begann vor über 40 Jahren**, als sich der junge Frederik Waller bei den Itzehoer Versicherungen bewarb. Niemand hätte wohl seinerzeit gedacht, in welcher Weise er ab dem Jahr 2000 den Itzehoer Maklervertrieb nachhaltig prägen und entwickeln würde. Gelungen ist ihm dies durch seine stets vertriebliche, innovative, kreative, motivierende und positive Ausstrahlung, gepaart mit seiner Gabe, als Menschenfreund andere für sich und die Sache zu begeistern.

Frederik Waller hat den Slogan „Von Mensch zu Mensch“ gelebt und damit den Itzehoer Maklervertrieb nahbar sein lassen – stellvertretend hierfür sei nur der von Beginn an legere Auftritt in Poloshirts und Turnschuhen erwähnt.

Auch die Zahlen beeindrucken: **Von nahezu 0 auf 400 Millionen Euro hat sich das Beitragsaufkommen des Itzehoer Maklervertriebs seit 2000 entwickelt.**

Ich habe mich unlängst auf unserer „Future-Tour 2024“ von ganzem Herzen bei ihm für sein Itzehoer Lebenswerk bedankt.

Rechtzeitig wurden gemeinsam mit Frederik Waller auch die Weichen für seine Nachfolge gestellt: Ich habe exakt ein Gespräch geführt, bis für mich feststand, dass Holger Iben, der bereits seit 2018 den Maklervertrieb mitverantwortet, zukünftig allein den inzwischen größten Vertriebsweg der Itzehoer Versicherungen leiten wird.

Ich habe Holger Iben 2007 kennengelernt und gleich gespürt: Dies ist vermutlich der vertrieblichste Mathematiker der Welt. Er kam 1998 nach dem Studium zu uns. Nach sieben Jahren setzten sich seine Vertriebsgene durch und er wechselte vom Produktbereich in den Maklervertrieb. Er verbindet Verstand mit Herz und ist stets aufgeschlossen für Weiterentwicklungen, wozu ausdrücklich auch das zukünftig erfolgsentscheidende Zusammenspiel von Mensch und Technik gehört.

**Ich bin überzeugt, dass Holger Iben gemeinsam mit unserem bewährten Team die Zukunft unseres Itzehoer Maklervertriebs für alle Beteiligten gewinnbringend gestalten wird.**

Mit besten Grüßen

*Frank Thomsen*

Frank Thomsen  
Vertriebsvorstand

### Frederik Waller in Zahlen

**5.520**

Tage im Dienst der  
Itzehoer Versicherung

**80.000**

Kilometer durchschnittliche  
Jahresleistung, die seine ersten  
Dienstwagen auf dem Tacho  
hatten

**1,25**

Kilo durchschnittliche Gewichts-  
zunahme je Dienstjahr



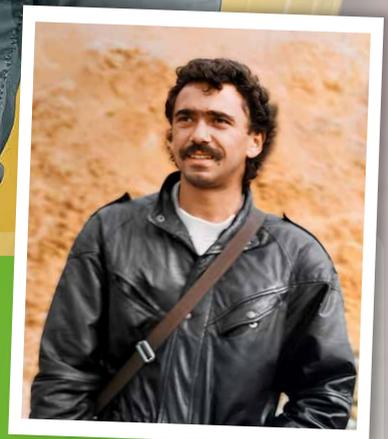
» **Gänsehautmomente:** Die Verabschiedung von **Frederik Waller** auf der „Future Tour 2024“ (unter anderem im „Schmidts Tivoli“ in Hamburg) im Beisein vieler Itzehoer Vertriebspartner war unterhaltsam und emotional.



» Waren sich nicht immer in allem grün, haben sich jedoch als Team perfekt ergänzt: **Frederik Waller** und **Holger Iben**.

» **Frederik Waller** und **Holger Iben** haben jahrelang als Doppelspitze die Geschicke des Itzehoer Maklervertriebs gelenkt und den Aufbau forciert. In ihrer gemeinsamen Zeit haben die beiden stets bewiesen, dass man, um miteinander klarkommen zu können, nicht unbedingt immer in jedem Detail einer Meinung sein muss - wichtiger ist der Respekt vor dem jeweils an-

deren und seinen besonderen Fähigkeiten. Dies fiel dem Duo stets leicht, denn man konnte sich auf dem Weg zu gesteckten Zielen immer fest aufeinander verlassen und so die vielen Herausforderungen erfolgreich meistern. Die Bilanz der gemeinsamen Jahre ist dabei überaus beeindruckend.



**Gruß aus den 80ern:**

Ein noch junger - und recht sportlicher - **Frederik Waller** startet 1984 seine außergewöhnliche Karriere bei der Itzehoer. Der Rest ist Geschichte.



# Führungswechsel beim Itzehoer Maklervertrieb

Ein Rückblick auf den kompetenthaften Aufstieg des Itzehoer Maklervertriebs unter Frederik Waller sowie ein Ausblick darauf, was unter der Leitung von Holger Iben alles zu erwarten sein wird.

**Für das Urgestein des Itzehoer Maklervertriebs, Frederik Waller, endete Ende April – nach fast 40 Jahren Unternehmenszugehörigkeit – die aktive Zeit als Leiter des Maklervertriebs.** Die Übergabe der Führung an Holger Iben läuft schon länger und wurde in Etappen vollzogen. Grund genug, einmal die Bilanz einer außergewöhnlichen Karriere zu ziehen, und auch Zeit für einen Ausblick auf alles, was kommen wird.

Im August 1984 begann Frederik Waller nach seiner Zeit bei der Bundeswehr seine Ausbildung bei der Itzehoer. Diese hatte er einem geplanten Wirtschaftsstudium vorgezogen, da er Angst vor dem Fach Mathematik hatte. Statt der anvisierten Ausbildung zum Datenverarbeitungskaufmann wurde es dann doch die zum Versicherungskaufmann – ein Wechsel, den Frederik Waller nach eigener Aussage nie bereut hat. Dank seiner Vorbildung und seines Alters konnte die Ausbildung auf anderthalb Jahre verkürzt werden. Start frei für Frederik Wallers Karriere.

Es dauerte dann auch nicht lange, bis zu seiner Position als Direktionsbeauftragter für Lauenburg, Stormarn und das östliche Hamburg – sein Bürositz war seinerzeit in der altehrwürdigen Hansestadt Lübeck. Durch Fortbildungen konnte Frederik Waller die nächste Stufe auf der Karriereleiter erklimmen: **Nach gerade einmal drei Jahren im Unternehmen war er der erste Spezialist für Personenversicherungen im Hause.** Im Bereich Leben wurde zu dieser Zeit eine eigene Gruppe für die Vertriebsunterstützung aufgebaut – und zwar mit einer ebenso bunten wie eingeschworenen Truppe, zu der auch der heutige Vertriebsvorstand Frank Thomsen gehörte.

„Eine wirklich schöne Zeit“ nennt Frederik Waller rückblickend seinen nächsten Schritt, der ab Mitte 1994 erfolgte: Als Bezirksdirektor verantwortete er die Regionen Rendsburg und Kiel. Danach folgte noch eine Station als Abteilungsleiter Leben.

Ab Mitte des Jahres 2000 benötigte die Abteilung Maklervertrieb dann einen Leiter – dreimal dürfen Sie raten, wer den Posten schließlich bekam. Und hier beginnt ein Handlungsstrang in der Geschichte, die viele Vertriebspartner der Itzehoer gut kennen dürften: die Aufbauzeit und der kompetenthafte Aufstieg des Itzehoer Maklervertriebs in der Versicherungsbranche.

**Der Reihe nach:** Ganz am Anfang übernahm Frederik Waller einen Bestand von rund 1.000 Maklern und sieben Millionen D-Mark. Schnell wurde klar, dass Verstärkung nötig war – also wurden kurzerhand Verena Rubekeil (heute Leiterin des Key-Account) und Christiane Riecheling (heute Gruppenleiterin im Versicherungsinendienst, Schwerpunkt Maklerbetreuung KFZ) eingestellt. Das Bundesgebiet teilten sie sich unkonventionell mit einigen Strichen auf einer Deutschlandkarte auf, und los ging es mit dem Vertrieb – eine von Frederik Wallers Leidenschaften.

Auch dabei sei das Team „ein Stück weit angenehm naiv“ an die Arbeit herangegangen, wie Frederik Waller lachend zurückblickt. Es wurden seinerzeit noch Faxadressen gekauft, Vertriebspartner kontaktiert und Broschüren versandt. Es wurde sehr viel telefoniert und bei Bedarf setzte man sich hinter das Lenkrad und fuhr kurzerhand zu den Vertriebspartnern.

**Die Folge war nicht nur das stetige Wachstum an Vertriebspartnern und Verträgen, sondern auch eine Jahresleistung von über 80.000 Kilometern auf dem Tacho von Wallers Dienstwagen.** Die Aufgaben wurden mit viel Engagement angegangen und die Erfolgsgeschichte „Itzehoer Maklervertrieb“ begann richtig Fahrt aufzunehmen. Es galt, ambitionierte Ziele zu erreichen – denn bis zum Jahr 2005 gab die Planung ein Bestandswachstum auf 100 Millionen D-Mark vor.

Dabei war allen völlig klar, dass diese Ziele nur mit Kfz-Versicherungen erreicht werden könnten. Denn mit den Tarifen TOP DRIVE und lady mobil (jetzt fair mobil) gab es zwei Produkt-Speerspitzen, die als Marktinnovationen bekannt wurden und für die nötige Aufmerksamkeit sorgten.

**Doch was am meisten geholfen hat – und es auch heute noch tut – ist die 1:1-Betreuung der Vertriebspartner durch den Innendienst.** Oder wie Frederik Waller sagt: „Das war und ist auch heute noch einfach ein Alleinstellungsmerkmal.“

In den ersten zehn Jahren habe der Maklervertrieb so für die Umsatzsteigerungen gesorgt, die Ausschließlichkeit der Itzehoer für den Ertrag, blickt Frederik Waller zurück. Nach der Übernahme der AdmiralDirekt formulierte das Unternehmen den Auftrag an den Maklervertrieb dann neu und sehr deutlich: Geld verdienen!

**»Das Menschliche hat uns groß gemacht.«**

Frederik Waller

Und auch dies setzte das Team fortan konsequent um. Verena Rübekell sorgte dafür, dass schlecht laufende Bestände schwanden, parallel wurden mit dem Brandgilde Versicherungskontor (BVK) die Basis und die Angebote erweitert. **Ein weiterer großer Schritt folgte 2018 mit der Übernahme der Rechtsschutzsparte der Alten Leipziger in diesem Jahr. Zu dieser Zeit hatte der Itzehoer Maklervertrieb bereits seit einem Jahr eine Doppelspitze mit Frederik Waller und Holger Iben.**

Die Bilanz nach gut 24 Jahren Maklervertrieb mit und unter der Leitung von Frederik Waller kann sich sehen lassen. **Was einst mit tiefroten Bilanzen begann, weist heute beeindruckende Zahlen auf:** fast 9.000 Vertriebspartner, zwei Produktsparten, mehr als 350 Millionen Euro im Bestand. Die damaligen Entscheidungen, die Aufbaujahre sowie die ambitionierten Wachstumsziele seien zu jedem Zeitpunkt wichtig und richtig gewesen, denn sie hätten auch 2023 entscheidend zu einem erneutem Rekordjahr für die Itzehoer beigetragen; durch die Konzentration auf Kfz, Menschlichkeit und Kontinuität sei eben vieles richtig gemacht worden, erklärt Frederik Waller. Dabei ist er auch heute davon überzeugt, dass es andere zum Erfolg gebracht hätten. *„Aber um erfolgreich zu bleiben, muss immer auch mit der Zeit gegangen werden“*, hält er fest.

**Und dass Fredrik Waller durchaus ein Gespür für den Puls der Zeit hatte, zeigt sich insbesondere darin, dass er maßgeblich an der Gründung der Itzehoer Akademie im Jahr 2015 beteiligt war.** Dieser Schritt war nötig, da die Weiterbildungspflicht nach der EU-Richtlinie IDD ernst zu nehmen war. Für Waller ging es aber vielmehr darum, aus der Not eine Tugend zu machen. *„Wir haben nicht auf Zeit oder auf Punkte gesetzt, sondern auf Inhalte und Befähigungen“*, erklärt Frederik Waller, verbunden mit viel Lob für die Leiterin der Akademie, Ludwika Fichte. Heute ist die Akademie ein „tolles Spielfeld“, auf dem überfachlich nicht Probleme behandelt würden, sondern Werte, Haltungen und die Frage, wie alle zusammen ein besseres Geschäft machen könnten. Die Itzehoer habe eben immer schon eine sehr gute Fehlerkultur ausgezeichnet. Diesen Geist verkörpere die Itzehoer Akademie, stellt er fest.

**2019 wurde es dann Zeit für eine Herzensangelegenheit:** Frederik Waller gründete gemeinsam mit Arend Arens von der NV-Versicherung und Thomas Vogel von der AdmiralDirekt einen der führenden Marktplätze für Nachhaltigkeit: **die Geburtsstunde der bessergrün GmbH.** Bereits drei Jahre zuvor hatte man mit der Implementierung einer grünen Produktlinie begonnen. Und auch bessergrün wurde Teil der Erfolgsgeschichte: Mehr als 100.000 Bäume wurden bis heute gepflanzt und nicht nur bei den Vertriebspartnern wurde viel Verständnis für nachhaltige Themen erzeugt. *„Heute ist jeder zehnte Kfz-Vertrag bei der Itzehoer ein bessergrün-Vertrag.“*, freut sich Frederik.

## Ausblick auf die Zukunft

Einen Ausblick darauf, wie es zukünftig im Maklervertrieb weitergeht, gibt Holger Iben gerne. Und seine Prognosen sind dabei wenig überraschend. *„Es wird im großen Ganzen alles unverändert weitergehen“*, so Iben. Den Weg, den seit vielen Jahren im Markt gegangen wurde, wird der Itzehoer Maklervertrieb für die vielen Vertriebspartnerinnen und -partner weiterhin erfolgreich gestalten. **Das mittlerweile in der DNA der Itzehoer verankerte Credo „Von Mensch zu Mensch“ wird selbstverständlich im Fokus bleiben und die entscheidenden Sparten der Itzehoer werden auch zukünftig Kfz und Rechtsschutz sein.**

Eigentlich also alles vorhersehbar. Holger Iben betont jedoch auch, dass „an der ein oder anderen Stelle Anpassungen vorgenommen werden“. Dies liegt vor allem daran, dass man Prozesse, Lösungen und Herangehensweisen an die modernen Herausforderungen, die es jetzt bereits gibt und die zukünftig absehbar sind, anpasst.

**Insbesondere die Digitalisierung werde weiter stark vorangetrieben, so Holger Iben.** Sein Team arbeitet beispielsweise gemeinsam mit der IT unter Hochdruck an der Entwicklung eines neuen, moderneren Maklerweb-Rechners, der neben vielen Prozessautomatisierungen sowie der Mobilfähigkeit auch deutlich mehr und bessere Funktionalitäten aufweisen wird.

Weiter wird an der „Digitalen Service-Karte“ gearbeitet, die dafür sorgen wird, dass Kfz-Versicherte immer ihre persönliche Hotline zur Itzehoer auf ihrem Smartphone dabei haben. Holger Iben erklärt das alles so: *„Wir werden kontinuierlich Neues entwickeln.“*

**Noch in diesem Sommer wird ein neues und spannendes Kommunikationsformat entstehen.** Dann starten die ersten Folgen unseres eigenen Podcasts, u. a. mit Holger Iben. Der Redaktionsplan ist bereits gut gefüllt, alle Vorbereitungen laufen auf Hochtouren.

Dabei muss wirklich niemand Angst haben, dass er nur Kfz- oder Rechtsschutz-Produktinformationen auf die Ohren bekommt. *„Es wird definitiv kein Tarif erklärt. Wir möchten da vor allem überfachliche und überbetriebliche Themen behandeln – also das, was unsere Vertriebspartnerinnen und -partner auch wirklich interessiert und ihnen einen echten Mehrwert bietet“*, so Iben. Die Themenliste ist entsprechend lang und die Umsetzung, mal zu zweit und mal mit eingeladenen Gästen zu sprechen, ist sehr flexibel geplant.

Worin Holger Iben sich absolut sicher ist, erklärt er mit einem leichten Grinsen im Gesicht und mit Nachdruck: *„Worauf sich unsere Vertriebspartnerinnen und -partner absolut verlassen können, ist, dass der Itzehoer Maklervertrieb auch in Zukunft so cool bleibt, wie er es in den letzten Jahren immer war.“*

**»Wir bleiben so cool, wie wir es bisher auch immer waren!«**

Holger Iben



# Schnappschuss: ein Rückblick in Bildern

Frederik Waller prägte den Itzehoer Maklervertrieb maßgeblich und fühlte sich immer dann am wohlsten, wenn er unter Menschen war.



» Haben die Zukunft fest im Blick: die Referenten der „Future Tour 2024“ Frank Thomsen, Gregor Schmalzried, Jennifer Sals, Christian Keppel und Holger Iben (von links nach rechts).



## Was die Zukunft bringt

Einen tiefen Einblick in die Zukunftspläne der Itzehoer und in kommende Themen gab es auf der an drei Standorten durchgeführten Roadshow „Future Tour 2024“, die zudem im Zeichen der Verabschiedung von Frederik Waller stand.

**Hamburg, Reeperbahn:** Das legendäre Theater „Schmidts Tivoli“ war Anfang April die passende Location für die „Future Tour 2024“. Davor hatte die Roadshow bereits Mitte März Station im Rhön Park in Hausen gemacht. Mehr als 170 Vertriebspartnerinnen und -partner bekamen – Stand Mai – über die Roadshow tiefe Einblicke in die Zukunftsziele und -pläne hinsichtlich der Vertriebspartnerunterstützung der Itzehoer nebst eindrucksvollen Präsentationen zu den aktuellen Möglichkeiten von KI und erfuhren Lösungen zum Umgang mit negativen Google-Bewertungen, die auch als Vertriebsimpuls genutzt werden können. **Die Veranstaltungsreihe stand zudem im Zeichen der Verabschiedung von Frederik Waller als Leiter des Itzehoer Maklervertriebs.**

Im „Schmidts Tivoli“ drängten sich nach einem gemeinsamen Mittagessen mit den zahlreichen Maklerbetreuern und Ansprechpartnern der Itzehoer mehr als 100 langjährige Vertriebspartnerinnen und -partner in die plüschigen Sitze des Kult-Theaters. Die Begrüßung und die Vorstellung der Agenda übernahm Ver-

triebsvorstand Frank Thomsen, der im Anschluss auch gleich sehr unterhaltsam zur offiziellen Verabschiedung von Frederik Waller überleitete. Begleitet von Erinnerungsfotos aus den gemeinsamen Jahren bei der Itzehoer gab es amüsante Rückblicke und zahlreiche Anekdoten zu dem gemeinsam gegangenen Weg. Die gemeinsamen Anfänge als „Junge Wilde“, die als bunte wie eingeschworene Truppe den damaligen Bereich Leben im Hause Itzehoer aufbaute, beleuchtete Thomsen genauso wie den kleinen Funfact, dass Frederik Waller einst einige Zeit lang der Vorgesetzte des heutigen Vertriebsvorstandes war.

**Auch Holger Iben bedankte sich im direkten Dialog emotional bei Frederik Waller.** Gemeinsam bildeten die beiden über Jahre hinweg die Doppelspitze des Itzehoer Maklervertriebs, wobei Holger Iben betonte, dass er viel von Frederik Waller lernen konnte, auch wenn seiner Erinnerung nach die oft unorthodoxen Herangehensweisen von Frederik Waller häufig dem Verständnis eines studierten Mathematikers zuwiderliefen“. Die gemeinsame



Zeit sei geprägt gewesen von Aufbau und Erfolgen, als Team habe man sich immer gut ergänzen können. Frederik Waller nutzte seine Abschiedsworte an die anwesenden Vertriebspartnerinnen und -partner dafür, seinen Werdegang bei der Itzehoer Revue passieren zu lassen – vom Start als Auszubildender über die zunächst vorsichtig belächelte Idee, einen bundesweiten Maklervertrieb aufzubauen, bis hin zu den vielen erreichten Zielen und schönen gemeinsamen Momenten. Wichtig war ihm, zu erklären, was ihm die Itzehoer all die Jahre lang bedeutet hat und auch heute noch bedeutet.

**Im Anschluss übernahm Holger Iben wieder die Bühne, um als Referent mit seinem Vortrag „Wie sieht die Zukunft aus?“ allen Anwesenden tiefe Einblicke in die Zukunftspläne der Itzehoer zu geben.**

Da wurde es schnell spannend, denn die Zukunft wird von starken Wachstumszielen geprägt sein. **Kurzer Einblick in die gesteckten Ziele:** Die Sparte Rechtsschutz wächst über den Maklervertrieb auf 100 Millionen Euro Beitragseinnahmen, spartenübergreifend (Kfz und Rechtsschutz) werden 500 Millionen Euro Beitragseinnahmen angepeilt. Zudem werden noch mehr digitale Services als Vertriebspartnerunterstützung ausgerollt. Auch die Erschließung einer komplett neuen Sparte wurde in Aussicht gestellt.

**Über die unglaublichen Möglichkeiten von KI referierte Gregor Schmalzried mitreißend in seinem Vortrag „Wie passt GenAI in den Arbeitsalltag“?** Dabei integrierte er KI-Tools wie „Sora“ und „GTP 4.0“ von OpenAI sowie „SunoAI“ quasi nebenbei und live in seinen Vortrag. Schmalzried ist von Haus aus Techjournalist und Moderator des „KI-Podcasts“ beim Bayerischen Rundfunk und beschäftigt sich schon lange mit Zukunftsszenarien. Eindrucksvoll zeigte er, wie KI-Tools Maklerunternehmen dabei unterstützen können, erhebliche Vereinfachungen und Effizienzsteigerungen in der Datenverarbeitung umzusetzen.

**Stichwort Effizienzsteigerungen: Das diese mit den starken digitalen Serviceangeboten der Itzehoer bereits jetzt angegangen werden können, brachte Jennifer Sals in ihrer Eigenschaft als Prozessspezialistin in der Vertriebspartnerunterstützung dem Publikum nahe.** Neben bestehenden und zukünftigen Funktionalitäten des Itzehoer Maklerwebs stellte sie auch die „Digitale Servicekarte“ vor.

**Über die Herausforderungen und wirtschaftlichen Folgen von negativen Google-Bewertungen für Gewerbetreibende referierte Christian Keppel, Geschäftsführer des Dienstleisters MoveVision GmbH, in seinem Vortrag „Negative Google-Rezensionen für einen Neuabschluss nutzen“.** Das

Unternehmen aus Essen ist auf die Löschung negativer Bewertungen spezialisiert und kooperiert seit Neuestem mit der Itzehoer Rechtsschutz. Dies nahm Frank Thomsen in seinen Abschlussworten auch zum Anlass, auf einen Vertriebsimpuls hinzuweisen. Denn die Kosten für bis zu acht Löschungen im Jahr werden von der Itzehoer Rechtsschutz übernommen. Für mehr Bedarf stehen attraktive Leistungspakete zu von der Itzehoer ausgehandelten Vorzugskonditionen bereit. Dies ist ein optimaler Anlass zur Gewinnung neuer Kundenschichten, da bereits ein einfacher Blick auf Google

in der eigenen Region genügt, um nahezu unbegrenzte qualifizierte Leads zu bekommen und sich gleichzeitig wie nebenbei auch als wertvoller Anbieter von Premium-Lösungen bzw. Problemlöser zu positionieren.

**Den krönenden Abschluss eines spannenden wie informativen Tages bildete dann nach einem gemeinsam eingenommenen Abendessen das reguläre Theater-Programm mit dem kultigen St.-Pauli-Musical „Heiße Ecke“,** bei dem alle Vertriebspartnerinnen und -partner auf ihre Kosten kamen. Schließlich wusste das Ensemble um die vielen „Itzehoer Gäste“ im Publikum und ließ dies auch in die Darbietung einfließen.



**Frank Thomsen**, Vertriebsvorstand der Itzehoer, begrüßte alle anwesenden Vertriebspartnerinnen und -partner von der Bühne des legendären Hamburger Theaters „Schmidts Tivoli“.





# Unvergessliche gemeinsame Erlebnisse

Einblicke in Erinnerungen: Frederik Waller und Holger Iben haben gemeinsam viel erlebt, manchmal jedoch auch verschiedene Perspektiven auf dieselben Geschehnisse.

## Airport-Probleme

### So erinnert sich Frederik:

„Holger, erinnerst du dich noch daran, als wir 2001 mal nach München fliegen sollten und irgendwie alles schiefging? Wir sind getrennt losgefahren und haben uns am Flughafen getroffen. Dummerweise haben wir dann etwas viel Zeit vertrödelnd und konnten nicht mehr online einchecken. Wir dann beide artig zum Schalter der Lufthansa, nur um zu erfahren, dass wir bereits vor zwei Minuten hätten einchecken müssen – und nun raus sind. Das war damals aufgrund von 9/11 so. Auch mein Hinweis, dass wir ja jetzt beide da wären und nur Handgepäck hätten, half nicht mehr. Null Chance. Die Folge war, dass wir den Hinflug um eine Stunde nach hinten und den Rückflug um eine Stunde nach vorne legen mussten. Mit der Umbuchung haben wir dann locker 800 Euro Mehrkosten verblasen.“

### So erinnert sich Holger:

„Die Story nehme ich mal aus meiner Sicht auf, Frederik. Ich war da am Flughafen schon ein wenig aufgeregt, aber du warst ja immer der Lässigere von uns beiden. Ich hatte dich darauf hingewiesen, dass wir uns besser beeilen sollten. Deine Antwort war übrigens ein langes ‚neeeeehh‘. Der Rückflug ging dann völlig schief. Wir hatten unser Tagesziel ja tatsächlich schneller geschafft und saßen entsprechend der Umbuchung auch bereits eine Stunde früher als morgens noch geplant im Flieger. Dann kam ein Techniker mit einer Leiter, die er einfach ans Flugzeug stellte, und fuhr wieder weg. Irgendwann kam der wieder, hat nur mit dem Kopf geschüttelt, und das war es mit unserem Rückflug. Wir mussten alle wieder aus dem Flieger raus, da ein Treibstofftank undicht war. Zurück kamen wir schließlich mit dem Flieger, den wir ursprünglich geplant hatten. Zurück in Itzehoe haben wir dann eine Kollegin auf den Fall angesetzt und uns das Geld zurückgeholt.“

## Die Fiskaljagd

### So erinnert sich Frederik:

„Holger, ich habe dich eigentlich nur einmal so richtig blass gesehen. Erinnerst du dich an die Tagung bei Frau Ruhe im Hochmoor von Havetoftloit? Den Ort kennt eigentlich keiner wirklich, aber die Tagung war echt gut. Zumindest haben wir – sagen wir mal – so angestrengt getagt, dass wir am nächsten Morgen nicht richtig fit waren. Und wenn es so war, sind wir immer an der frischen Luft spazieren gegangen, um wieder klar zu werden. Das hatten wir eigentlich auch in Havetoftloit vor. Den Spaziergang im Moor konnten wir aber nicht antreten. Eine Minute bevor wir beide losgetigert wären, trafen wir zufällig noch auf Frau Ruhe, die uns fragte, ob wir im Moor spazieren gehen wollten. Auf unsere Antwort erwiderte sie trocken, dass sie uns dies heute nicht unbedingt empfehlen könne. Es stellte sich raus, dass an dem Tag eine Jagd im Moor angesetzt war.“

### So erinnert sich Holger:

„Ja, Havetoftloit werde ich mein Leben lang nicht vergessen. Ich ergänze mal: Havetoftloit liegt in Mittelangeln und so richtig, richtig am Moor. Da wabert der Boden wirklich und morgens lag immer tiefer, dichter Nebel auf dem Moor. Es war unmöglich weit zu sehen oder weiter weg liegende Gegenstände zu erkennen. Und wir beide waren wirklich beinahe schon in dieser Suppe unterwegs. Wir waren schon runter vom Grundstück und auf dem Weg raus ins Moor, als uns Frau Ruhe noch entgegenkam. Erinnerst du dich an ihre Erklärungen? Sie meinte: „Heute ist Fiskaljagd“. Da wir beide das nicht kannten und ich wissen wollte, was eine Fiskaljagd ist, hakete ich nach. Die knochentrockene Antwort von Frau Ruhe war: „Tja, heute schießen die, die es nicht können.“ Kein Wunder, dass du mich mal so richtig blass gesehen hast, da wären wir mit ziemlicher Sicherheit einfach draufgegangen.“



## Tagung im Rio-Reiser-Haus

### So erinnert sich Frederik:

„Erinnerst du dich an die Tagung im Rio-Reiser-Haus? Echt eine kleine Katastrophe. In der Anfangszeit gab es ja viele neue Kolleginnen und Kollegen, weshalb mir Fortbildungen immer wichtig waren. Und wer mich kennt, weiß, dass ich ein Faible für besondere Tagungsllocations habe. Gebucht hatte ich dann im Winter das Rio-Reiser-Haus bei Leck, ehemals Arbeits- und Wohnstätte der Band ‚Ton Steine Scherben‘. Draußen waren es –17 Grad, was in Nordfriesland schon echt ungewöhnlich ist. Tagen durften wir dort im Probenraum von Rio Reiser. Da war doch der Koch so schlimm und aschte immer in die Suppe, die er für uns kochte. Irgendwie habt ihr euch alle nach dem ersten Abendessen geweigert, dort nochmals ein Essen zu genießen ;-) Aber der gemeinsame Abend war nett, ich habe Klavier gespielt und ihr habt gesungen. Ich durfte sogar im Schlafzimmer von Rio Reiser nächtigen. Tolles Zimmer mit Heizung und großer Marmor-Dusche.“

### So erinnert sich Holger:

„Ja, da kann ich mich gut dran erinnern. Aber auch diese Geschichte hat zwei Seiten – ich helfe dir mal auf die Sprünge: Der Empfang bestand aus zwei Gestalten in zerrissenen Jeans, die aussahen wie die Sänger von Klaus & Klaus. Und wir haben die Bude einfach nicht warm bekommen. Als wir alle Wärmequellen ausgeschöpft hatten, bekamen wir den Probenraum auf gerade einmal 15 Grad. Beim Wechsel ins Esszimmer hatten wir Einsicht in die Küche, wo der ‚dicke Klaus‘ mit seiner Zigarette im Mundwinkel für uns kochte. Frühstück hatten wir mit den beiden ‚Verwaltern‘ für 08:00 Uhr am nächsten Morgen vereinbart. Natürlich ist keiner von den beiden aufgetaucht. Thomas Pietsch ist dann einfach in die Küche gegangen und wollte Kaffee aufsetzen, ich habe den Tisch gedeckt. Plötzlich rief Thomas, dass ich mal in die Küche kommen solle, weil die megamodern sei und der fertige Kaffee direkt aus der Leitung komme. Es gab halt nur den Hausbrunnen, entsprechend sah die Brühe aus der Wasserleitung auch aus. Und was dein Zimmer angeht: Wir haben in der kalten Bude genächtigt und mussten uns morgens zu siebt eine Dusche teilen. Du kamst total relaxt aus deinem Rio-Reiser-Zimmer und hast uns gefragt, ob wir auch so gut geschlafen und geduscht hätten. Die Tagung wird wirklich unvergessen bleiben.“

## Erste Klasse

### So erinnert sich Frederik:

„Weißt du noch, als wir mal auf Schalke zum Fußballgucken waren und mit der Bahn wieder nach Hause gereist sind? Da gab es doch den älteren – sagen wir mal liebenswerten – Mitmenschen, mit dem wir aufgrund seiner Gesinnung etwas Spaß hatten. Am Tag nach dem Spiel sahen wir immer noch etwas zerzaust aus und sind so einfach in das Erste-Klasse-Abteil des Zuges gegangen. Zugegeben: Wir waren echt nicht optimal gekleidet. Im Abteil saß ein älterer Herr und sagte doch tatsächlich: „Entschuldigen Sie bitte, DAS hier ist die erste Klasse!“ Meine spontane Reaktion war ein lautes: „Mensch Holger, hat mich schon gewundert, dass es hier so schön aussieht – aber das gefällt uns, oder? Hier bleiben wir!“ Eigentlich habe ich mich dann ganz gut mit ihm unterhalten, auch wenn er etwas rassistisch war.“

### So erinnert sich Holger:

„Ja, das war damals Schalke gegen Pauli, beide damals Erste Bundesliga. Und der ältere Herr im Abteil war echt nicht ganz ohne. Nachdem wir uns gesetzt hatten, warst du sofort von seiner freundlichen Art angetriggert. Ich erinnere mich, dass du frech gefragt hast: „Wird hier denn auch mal kontrolliert?“, worauf er antwortete: „Ja, hier wird ganz bestimmt noch ein Kontrolleur vorbeikommen.“ Daraufhin meintest du nur: „Aber Sie verpfeifen uns doch nicht, oder?“ Erstaunt war ich über euer Gespräch, in dem er unter anderem erklärte, dass er gerade aus ‚Deutsch-Südwest‘, also Namibia, kam. Richtig schade fand ich, dass die ganze Fahrt lang kein einziger Kontrolleur vorbeikam, darauf hatten wir beide insgeheim natürlich gehofft. Denn es war offensichtlich, dass der Mann uns beiden nicht zugetraut hatte, dass wir uns die erste Klasse überhaupt leisten konnten. Unser freundlicher Mitreisender musste dann in Münster umsteigen.“





## Ein echtes Kraftpaket: Schadensteuerung und Werkstattbonus

Effizienz in Zeiten zunehmender Inflation und steigender Schadenkosten und wie Vertriebspartner und deren Kunden von der aktiven Schadensteuerung sowie dem Werkstattbonus profitieren.

Die Kombination aus Werkstattbonus, aktiver Schadensteuerung und einer effizienten Schadenabwicklung mit professionellen Dienstleistern ist ein Gewinn für alle Beteiligten – vom Versicherten bzw. Geschädigten über die Vertriebspartner bis hin zur Itzehoer.

**Als Schadenversicherer hat die Itzehoer seit jeher viel Erfahrung mit der Abwicklung und Steuerung von Schäden.**

In Zeiten stark ansteigender Reparaturkosten, die letztlich Auswirkungen auf die Versicherungsprämien haben, und zunehmender Inflation bietet die Itzehoer mit dieser Verbindung einen entscheidenden Ansatz zur Kostenkontrolle und zur effizienten Schadenabwicklung. Diese Strategie unterstützt nicht nur die Schadensteuerung, sondern positioniert die Itzehoer auch als einen Vorreiter im Umgang mit wirtschaftlichen Herausforderungen.

Und die Herausforderungen im Markt sind riesig – da gibt es nichts zu beschönigen.

**Die entscheidende Frage ist also:** Wie geht der Versicherer mit diesen Themen um?

**Für die Itzehoer ist die Antwort klar:** Werkstattbonusverträge und aktive Schadensteuerung als Serviceangebot auch für alle anderen.

Hierbei wird die Itzehoer von ihren Partnern unterstützt, sodass eine effiziente Schadenabwicklung möglich ist. Die Itzehoer behält somit trotz ansteigender Reparaturkosten die Kontrolle über die Schadenkosten. Als Folge kann die Gesamtschadenquote gesenkt werden. Somit bleiben die Beiträge langfristig kalkulierbar und für die Kunden attraktiv. Eine verbesserte Schaden-Kosten-Quote ist zentraler Indikator für die finanzielle Gesundheit eines Versicherers und deshalb maßgeblich dafür, dass die Itzehoer auch zukünftig marktfähig bleibt.

**Partner, die die Itzehoer in der Praxis bei der aktiven Schadensteuerung begleiten, sind die Innovation Group und riparo,** deren Netzwerke das Itzehoer Schaden-Service-Center bei der effizienten Schadensteuerung unterstützen. Durch diese Partnerschaften wird sichergestellt, dass Reparaturen nicht nur schnell, sondern auch in qualitätsgeprüften Werkstätten aus den Netzwerken durchgeführt werden.

Dabei setzt man auf Werkstätten, die auf die Instandsetzung von Unfallschäden spezialisiert sind und in der Regel sowohl die Karosserie- als auch die Lackierarbeiten unter einem Dach durchführen. Durch den direkten Zugriff auf diese Werkstätten, die alle Dekra-zertifiziert sind, gelingt es, die Reparaturkosten zu senken.



» **Anja Althoff** ist Leiterin des Itzehoer Schaden-Service-Centers und kümmert sich mit ihrem Team um die Erstbearbeitung der Kfz-Schäden unter dem Aspekt, eine effiziente Schadenbearbeitung in die Wege zu leiten.



**Wichtig zu wissen ist, dass die Bindung an eine Partnerwerkstatt von Innovation Group oder riparo nur für Kaskoschäden gilt.** Für Inspektionen und Wartungsarbeiten kann jeder Versicherte eine Werkstatt seiner Wahl aufsuchen.

Dieser Ansatz erlaubt es also, dieselbe Servicequalität wie Vertragswerkstätten zu bieten, die Schadenkosten jedoch effektiv zu reduzieren, was sich direkt stabilisierend auf die Versicherungsprämien auswirkt.

Zudem bietet das Modell Vertriebspartnerinnen und -partnern eine solide Basis für langfristige Kundenbeziehungen und gleichzeitig einen überzeugenden Ansatz, um Neu- wie Bestandskunden in einem volatilen wirtschaftlichen Umfeld vor unkontrolliert explodierenden Kosten zu schützen. **Zeigen Sie Ihren Kunden, wie sie durch kluge Entscheidungen erheblich sparen können,** während sie zugleich auf die Qualität ihrer Fahrzeugreparaturen vertrauen können.

**Die Vorteile für die Versicherten liegen dabei klar auf der Hand:**

Sie profitieren von schnelleren Reparaturzeiten durch die effiziente Schadensteuerung, ohne Kompromisse bei der Qualität eingehen zu müssen. Selbstverständlich werden alle Arbeiten fachgerecht nach Herstellervorgaben und mit Originalersatzteilen durchgeführt. Auf alle Reparaturen erhalten die Versicherten sechs Jahre Garantie. Die Unfallabwicklung mit dem Werkstattbonus ist zudem häufig die bequemste Art für die Versicherten, da sich das Schaden-Service-Center zu einem großen Teil um alles Nötige kümmert.

Diese Zusatzleistungen sind dabei für viele Versicherte überaus attraktiv. **Das Fahrzeug wird zur Reparatur abgeholt und danach gereinigt zurückgebracht. Für die Dauer der Reparatur erhält der Kunde ein kleines Werkstattersatzfahrzeug, damit er mobil bleibt.** Der Versicherungsnehmer muss sich also um nichts kümmern. Die Schadenabwicklung erfolgt für ihn schnell und unbürokratisch. Nur ein Anruf im Schaden-Service-Center und alles wird geregelt.

**Auch Sie als Vertriebspartner profitieren:** Sie können den Werkstattbonus mit der unkomplizierten Schadenabwicklung vertrieblich gut einsetzen und gleichzeitig die Kundenbindung und Zufriedenheit im Bestand sowie bei Neukundinnen und -kunden erhöhen. Das Argument, dass



**Werkstattbonus:** Alle erforderlichen Reparaturen werden schnell und ausschließlich in qualitätsgeprüften Werkstätten von **Innovation Group** oder **riparo** durchgeführt.

qualitativ hochwertige Reparaturen zu niedrigeren Kosten bei gleichzeitig hohem Servicelevel durchgeführt werden, ist ein überzeugender Verkaufspunkt. **Denn Verbraucher prüfen zunehmend, wo sie einsparen können. Da kommt man dann selbstverständlich auch am Thema Versicherungen nicht vorbei.** Wenn man den Werkstattbonus mit seinen Mehrwerten aktiv anspricht und dabei aufzeigt, wie die Itzehoer durch innovative Ansätze dabei hilft, steigende

Lebenshaltungskosten abzufedern, vermittelt man letztlich Service in Itzehoer Qualität, kann den Beitrag – sowohl in COMFORT DRIVE als auch in TOP DRIVE – jedoch noch um bis zu 20% optimieren. Das ist insbesondere auch für Fahrerfänger interessant, die noch nicht von einem Rabatt

aufgrund einer hohen Schadenfreiheitsklasse profitieren können. Die Ersparnis fällt hier also besonders ins Gewicht. Auch bereits bestehende Verträge kann man einfach auf den Werkstattbonus umstellen.

**»Werkstattbonus und Schadensteuerung: bester Service und enorme Kostenersparnis – ein Gewinn für alle Beteiligten.«**

Anja Althoff



## Sorgenfrei reisen: die Lösung für die häufigsten Flugprobleme Ihrer Kunden

Die einfache und starke Lösung für die häufigsten Flugprobleme Ihrer Kunden und viele neue Chancen für Ihren Vertrieb.

Ganz offen: Haben Sie selbst schon einmal den Ärger erlebt, wenn ein von Ihnen gebuchter Flug plötzlich gecancelt wird? Mussten Sie schon einmal, verursacht durch eine Flugverspätung, für Ihren Anschlussflug zum nächsten Gate sprinten – nur um dann am Ziel festzustellen, dass Ihr Flieger ohne Sie abgehoben ist? Stress pur! Und der ist zudem häufig auch noch mit finanziellen Folgen verbunden, z. B. durch Umbuchungen auf andere Airlines.

Und nicht nur Ihnen ist es so ergangen, sondern auch vielen Ihrer Kundinnen und Kunden. **Europaweit starteten 2023 ganze 31,3 Prozent der Passagiere entweder verspätet oder konnten ihren Flug gar nicht erst antreten.** In unserer dynamischen Welt, in der Reisestörungen durch Flugverspätungen, verpasste Anschlussflüge oder überbuchte Flüge insbesondere in den Urlaubszeiten fast schon die Regel sind, bietet die Itzehoer Privat-Rechtsschutzversicherung mit der Komponente Vertrags- und Sachenrecht Ihren Kunden erheblich mehr Sicherheit und mehr Service.

**Die Kooperation zwischen der Itzehoer und Flightright, Europas führendem Portal für Fluggastrechte, versteht sich als echter Mehrwert für Ihre Kundinnen und Kunden** – und ist gleichzeitig ein guter Vertriebsimpuls, um Ihre Vertragsdichte zu erhöhen.

Die Partnerschaft hilft Ihren Kunden im Falle von Flugverspätungen und dadurch verpassten Anschlussflügen, Flugausfällen oder durch die Airline verursachten Flugumbuchungen dabei, dass ihre Fluggastrechte geltend gemacht und auch mit einer hohen Erfolgsquote durchgesetzt werden.

Die Besonderheit der Mehrwert-Kooperation im Itzehoer Rechtsschutzbereich: Nutzen Ihre Kundinnen und Kunden diesen

Service über unsere Website oder das Kundenportal – und zwar nur dann – erhalten sie **die ihnen zustehende Entschädigung nach erfolgreicher Prüfung in voller Höhe**, ohne dass sie um die übliche Erfolgsbeteiligung an Flightright in Höhe von 30% reduziert wird. Diese wird von der Itzehoer übernommen.

**Flightright überzeugt mit einer Erfolgsquote von 99%** und hat bereits über 500 Millionen Euro an Entschädigungen für betroffene Passagiere durchgesetzt. Ihre Kunden können ihren Anspruch einfach und kostenlos prüfen lassen und sich dabei auf die Expertise von Flightright verlassen, wobei das Portal alle bürokratischen Herausforderungen übernimmt. Dabei unterstützen automatisierte Prozesse bei der schnellen und einfachen Anspruchsprüfung über die Online-Plattform von Flightright.

Nutzen Sie die Gelegenheit, diesen Mehrwert in Ihren Beratungsgesprächen aktiv anzusprechen. Sensibilisieren Sie Ihre Kundinnen und Kunden für die Risiken, die mit Flugreisen verbunden sind, und stellen Sie ihnen diese effektive Lösung vor. Vor dem Stress können Sie Ihre Kunden nicht bewahren, aber vor allem, was darauf folgt. Zeigen Sie auf, wie sie dank der Itzehoer und Flightright rechtlich und finanziell erheblich besser abgesichert und somit gegen die Unwägbarkeiten von Flügen sowie das wenig serviceorientierte Gebaren der Airlines geschützt sind.

Ein starkes Verkaufsargument in Zeiten, in denen Sicherheit und Zuverlässigkeit im Flugreiseverkehr mehr denn je gefragt sind. **Ihr Bonus: Mit dieser strategischen Partnerschaft positionieren Sie sich selbst als wertvoller Anbieter von Premium-Lösungen.** Erhöhen Sie mit dieser Gelegenheit Ihre Vertragsdichte oder erweitern Sie mit einer aktiven Ansprache Ihren Kundenstamm. Ihre eigenen Vertriebsziele werden mit Sicherheit eine ganz neue Flughöhe erreichen.

# Guter RaT: Rechtsanwälte am Telefon

Wonach fragen Versicherte eigentlich, wenn sie die „Nummer gegen Kummer“ wählen?

Der Mehrwertservice „Rechtsanwälte am Telefon“ (RaT) der Itzehoer Rechtsschutz ist bei Versicherten überaus populär. Darum haben wir einmal bei einem unserer ausführenden Dienstleister nachgefragt, welche Fragen eigentlich gestellt werden – quasi die RaT-Top-Ten. Für Aufklärung sorgt Rechtsanwalt Sebastian Rast, der sich einverstanden erklärt hat, uns einen Einblick in das tägliche RaT-Geschehen zu gewähren. Rast ist Geschäftsführer der DABB Rechtsanwalts-gesellschaft mbH, einer der beiden Rechtsdienstleister, mit denen die Itzehoer den 24/7-Service „RaT“ erfolgreich organisiert.

Um rund um die Uhr für alle Fragen bereitstehen zu können, greift die DABB nicht nur auf die eigenen Anwälte, sondern auch auf ihr Netzwerk zurück. **Insgesamt stehen so gut 20 Anwältinnen und Anwälte unterschiedlicher Fachrichtungen zur Verfügung**, wobei immer zwei die Nachtschicht von 18:00 bis 08:00 Uhr übernehmen.

**Und es gibt einiges zu tun:** Durchschnittlich mehr als 800 Anrufe bearbeitet das Team mittlerweile monatlich. Eine vorgegebene Gesprächszeit gibt es dabei nicht – entscheidend ist immer der Fall der RaT Suchenden. Tendenziell werden die Gespräche ausführlicher, was auch daran liegt, dass insbesondere jüngere Versicherte häufig schon im Vorfeld im Internet recherchieren, während ältere sich direkt nach dem Erhalt eines Schreibens melden. *„Leider ist das „googeln“ von Antworten dann auch nicht immer richtig oder zielführend“*, betont Rast. Kontakt hat man allgemein zu allen Altersgruppen, denn gerne nutzen auch Eltern den Service für Fragen ihrer Kinder.

Und wer meint, dass es nachts weniger zu tun gibt, irrt: Auch wenn es nicht die „schweren Sachverhalte“ sind, beantwortet die Nachtschicht immer noch gut 150 Anrufe im Monat. **Wichtig ist, dass die Fragen von einem versierten Team aus Anwältinnen und Anwälten bearbeitet werden**, das sowohl

aus Spezialisten als auch aus Generalisten besteht. So können „leichte Fragen“ von allen beantwortet werden, die Spezialitäten (z. B. Familien-, Medizin- oder Arbeitsrecht) werden an die Fachanwälte übergeben. Was alle eint, ist die Fähigkeit, Versicherte zunächst emotional beruhigen zu können und das Gespräch auf eine sachliche Ebene zu bringen. Zudem ist der Beratungsansatz stets lösungsorientiert.

**Das bildet auch die Statistik ab:** Die Quote zeigt, dass 78 % der eingehenden Anfragen fallabschlieend durch die telefonische Rechtsberatung behandelt werden können und dass es innerhalb von 90 Tagen zu keiner weiteren Schadenmeldung bei der Itzehoer Rechtsschutz kommt. Bei den restlichen Fällen ist dann tatsächlich eine Anwältin oder ein Anwalt gefragt, der bzw. die gern aus dem von der Itzehoer Rechtsschutz empfohlenen Netzwerk gewählt werden kann. Die Rechtsfälle verteilen sich thematisch recht gleichmäßig über das Jahr, wobei es saisonal natürlich zu Ausreißern kommt – hier sind insbesondere die Winterzeit und die Urlaubszeiten spürbar. **Sebastian Rast erinnert sich auch gerne an eine der skurrilsten Fragen**, die bei RaT auflief und im Bereich des Reiserechts zu verorten ist. Eine Versicherte meldete sich nach ihrem Urlaub in der Karibik sehr unzufrieden und wollte ihre Rechte wissen. Was passiert war: Die Kundin war schnorcheln und beschwerte sich darüber, dass Fische im Wasser waren – das hatte sie gestört.



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

## » Hitliste: Die RaT-Top-Ten. Was Versicherte am häufigsten fragen:

- 1 Reiserecht**  
z. B. Flugverspätungen, Annullierungen und Passagierrechte
- 2 Mietrecht**  
z. B. Nebenkostenabrechnung, Kaution, Eigenbedarfskündigung und Kündigung, Mängel und Mietminderung sowie Renovierungspflicht, Schneeraumpflcht (Winter)
- 3 Familienrecht**  
z. B. Scheidung, Unterhalt und Umgangsrecht
- 4 Erbrecht**  
z. B. Testament und Pflichtanteil sowie Erbscheinbeantragung
- 5 Ordnungswidrigkeiten**  
z. B. Geschwindigkeitsverstoe
- 6 Arbeitsrecht**  
z. B. Kündigung, Zeugnis, Aufhebungsvertrag, Lohnforderung, Weihnachtsgeld, Urlaubsansprüche und Abmahnungen
- 7 Nachbarschaftsrecht**  
z. B. Nachbarschaftsstreitigkeiten
- 8 Vertragsrecht**  
z. B. Kündigungen von Handyvertragen und Fitnessstudio-Abos, Warenmangel und Warenbetrug
- 9 Schadenersatz (Straßenverkehr)**  
z. B. Schuldklarung und Haftung sowie Entschädigung für Unfallfolgen bei Körperschäden
- 10 Schadenersatz (ohne Straßenverkehr)**  
z. B. Entschädigungen bei Sachschäden an privatem Eigentum



**i** » Rosenliebhaberin und echtes Kind des Ostens: **Verena Rübekiel** mit ihrer Familie im Garten

» **Verena Rübekiel**, Jahrgang 1972, ist Rosenliebhaberin und stammt aus Boizenburg an der Elbe in Mecklenburg-Vorpommern. „Ein echtes Kind des Ostens“, wie sie selbst sagt. Die heutige Vertriebsdirektorin Key Account begann 1992 ihre Laufbahn bei der Itzehoer als Auszubildende zur Versicherungsfachwirtin, studierte Versicherungsfachwissenschaft mit Schwerpunkt Kfz und war 1996 die erste Sachbearbeiterin im damaligen Maklergeschäft. Bei Gründung des Maklervertriebs war sie die erste Maklerbetreuerin, weshalb sie zu Recht als „Powerfrau der ersten Stunde“ gilt.

Privat liest „Rübi“ gerne Psychokrimis, bei denen es richtig zur Sache geht, und powert sich regelmäßig im Fit-

nessstudio aus. Dabei gibt es gerne laute Heavy-Metal-Musik auf die Ohren – was auch ihre Begeisterung für das Wacken Open Air erklärt.

Gemeinsam mit Ehemann Thomas, mit dem sie seit 2003 verheiratet ist, und Tochter Hannah (19) freut sich Verena Rübekiel über die gemeinsamen Familienurlaube, die gerne auch einmal jährlich etwas mehr „Party“ sein dürfen. So steht dieses Jahr wieder eine Visite am Ballermann auf der Agenda, nicht zuletzt, weil es sich nach dem ‚Bierkönig‘ in einem schicken Hotel mit der ganzen Familie richtig schön entspannen lässt. Später im Jahr wird es dann ruhiger und beschaulicher, geplant ist ein Strandurlaub auf Fuerteventura. Was sich Tochter Hannah auch gut vorstellen kann ...

# The Key to Success: die Unternehmerin im Unternehmen

Eine unkomplizierte, jedoch zielorientierte Herangehensweise ist ihr Markenzeichen. Ein Bericht über Verena Rübekiel und ihren Weg von der Auszubildenden bis zur Direktorin des Key-Account.

Wer Kfz, Rechtsschutz und Vertrieb liebt und gleichzeitig ein Faible für die Gestaltung von Prozessen hat, ist bei der Itzehoer immer gut aufgehoben. Die „Powerfrau der ersten Stunde“, die intern und bei vielen Vertriebspartnern auch unter ihrem Spitznamen „Rübi“ bekannt ist, kennt den Itzehoer Maklervertrieb dabei wie kaum jemand anderes. Kein Wunder, denn schließlich bekleidete sie in den letzten 24 Jahren viele unterschiedliche Funktionen und war maßgeblich am Auf- und Ausbau beteiligt. Heute ist Verena Rübekiel Vertriebsdirektorin Key Account und selten im Büro. Dort würde sie „eingehen, wie eine Blume“. *„Ich brauche den Kontakt live zu den Menschen draußen. Das ist meine Welt,“* sagt sie. Und bis zu 50 Hotelübernachtungen im Jahr sowie die vielen Branchenveranstaltungen halten sie eh davon ab. Gründe genug, Verena Rübekiel, die irgendwie immer schon im Vertrieb tätig war, und ihren Werdegang einmal zu beleuchten.

**Ortstermin in Itzehoe:** Hier wohnt Familie Rübekiel in einer ruhigen Straßenendlage. Das Haus ist großzügig und schön eingerichtet, der eingewachsene Garten eine echte Wucht. Wobei Verena Rübekiel betont, dass der Garten eigentlich keine Arbeit macht: *„Das wächst halt alles so vor sich hin.“* Und das sagt bereits eine Menge über ihre unkomplizierte Herangehensweise an die Dinge aus.

Über die Anfänge ihrer Laufbahn 1992 berichtet sie: *„Eigentlich wollte ich ja Jura studieren, aber bei den Studienplätzen gab es damals immer Wartezeiten. Also entschloss ich mich für eine klassische Ausbildung bei der Itzehoer. Dort hat es mir auf Anhieb sehr gefallen, ich bekam bereits nach einem halben Jahr schon meinen ersten Bestand zur Betreuung.“* Als die Itzehoer 1996 mit der Brandgilde fusionierte, brauchte man jemanden, der das bis dahin völlig neue Maklergeschäft übernahm. Verena Rübekiel war als Sachbearbeiterin im Innendienst zur Stelle.

Im Jahr 2000 wurde sie dann die erste Maklerbetreuerin des mit Frederik Waller neu aus der Taufe gehobenen Maklervertriebs. Bald kam eine zweite

Kollegin hinzu, weitere folgten. Über diese wilde Aufbauzeit berichtet Verena lachend: *„Frederik hat einfach einen waagerechten Strich auf einer Deutschlandkarte gezeichnet und erklärt, dass eine von uns unten und eine oben übernimmt.“* Auf ging es an die Arbeit – die ersten Erfolge stellten sich ein. Schon bald konnte das Bestandswachstum auf zehn Millionen D-Mark gefeiert werden. Und das war erst der Anfang, denn Verena Rübekiel hat eine durchaus gesunde Portion Ehrgeiz.

Die nächsten Stationen ihrer beruflichen Laufbahn: erste Teamsprecherin des mittlerweile wachsenden Maklerbetreuerenteams, dann die Teamleitung und seit Januar 2020 Direktorin des Key Account. Man sieht, Verena Rübekiel liegen Führungspositionen.

Und was macht man so als Direktorin des Key Accounts, wenn man von Arbeit spricht? Verena Rübekiel führt aus, dass in dieser Direktion das Geschäft von Assekuradeuren, größeren Vertrieben, Verbänden, Pools sowie Belegschaftsmaklern gebündelt wird. Die hier zum Tragen kommenden Geschäftsprozesse unterscheiden sich in der Regel von denen der klassischen Direktanbindungen, und genau diese Unterschiede gehören nicht erst seit gestern zur Spezialkompetenz von Verena Rübekiel. Die Standardprozesse bei der Itzehoer hat sie schon lange verinnerlicht, aber es braucht jemanden wie sie, der die besonderen Bedürfnisse dieser Vertriebspartner passgenau mit den internen Prozessen der Itzehoer verbinden kann. Dabei setzt sie auf die Fähigkeiten ihres aktuell dreiköpfigen Teams.

Verena Rübekiel versteht sich als Ansprechpartnerin für ihre Vertriebspartnerinnen und -partner und steht diesen mit Rat und Tat zur Seite, teilt vor allem ihre Expertise. Ihre Hauptaufgabe sei es aber, ihr



**»Ohne meinen Mann hätte ich das nicht gepackt. Er hat mir immer den Rücken freigehalten.«**

Verena Rübekiel



Team zu führen. Oder wie sie es sagt: *„Mich macht es stolz, wenn meine Leute gut sind. Und ich kann immer nur so gut sein, wie meine Leute halt gut sind.“*

Auf die Frage, woher ihr Ehrgeiz stammt, führt Verena Rübekel ihre Herkunft an. Aus eher bescheidenen Verhältnissen im Osten stammend, weiß sie, wie wichtig es ist, hart zu arbeiten, um Ziele zu erreichen. Und umso wichtiger ist es auch zu schätzen, was man erreicht hat.

Wie sie ihre außergewöhnliche Karriere mit allen Herausforderungen als Mutter und Ehefrau bewältigen konnte und noch immer kann, erklärt Verena Rübekel mit ihrem Ehemann Thomas, der ihr stets den Rücken freihält. In einer Zeit, als es noch sehr ungewöhnlich war, dass der Mann zu Hause bleibt, war dies für die beiden bereits glasklar. Sie blieb nach der Geburt ihrer Tochter Hannah nur ein halbes Jahr zu Hause, er nahm die Elternzeit. Wenn es nicht anders ging, wurde Tochter Hannah kurzerhand mit zu einem Termin genommen. So mancher Vertriebspartner lernte auf diese Weise ihre Tochter bereits am Besprechungstisch kennen, als diese noch klein war und mit auf Mamas Touren war. *„Für mich war das irgendwie ganz normal, ich bin ja im Osten sozialisiert worden. Da haben alle Frauen gearbeitet und die Kinder waren immer dabei“*, sagt Verena Rübekel auf ihre unkomplizierte Art dazu.

Im Alltag von Verena Rübekel darf der Ausgleich zur Arbeit nicht zu kurz kommen. Für die richtige Work-Life-Balance, besucht sie regelmäßig das Fitness-

studio. *„Auch wenn man mir das nicht unbedingt ansieht“*, wie sie zwinkernd mit der richtigen Portion Selbstironie ergänzt. Zudem liest sie gerne Krimis, wobei es ihr Psychokrimis, bei denen es gerne richtig zur Sache gehen darf, besonders angetan haben. Gemeinsame Familienurlaube bieten auch Entspannung – ein jährlicher „Partyurlaub“ am Ballermann darf dabei auch nicht fehlen.

Die nächste Überraschung folgt auf dem Fuße: Musikalisch ist Verena Rübekel zwar breit aufgestellt, besonders angetan ist sie aber von lauter Musik der Marke Schwermetall. *„Ich stehe halt auf das alte Heavy-Metal-Zeugs. Damit kann ich meiner Familie im Auto schon*



**Unkompliziert:** Verena „Rübi“ Rübekel in ihrer Küche, dem Dreh- und Angelpunkt der ganzen Familie.

*mal richtig auf den Wecker gehen“*, erklärt sie. Ihre Familie zählt – ganz im Gegenteil zu ihr selbst – nicht zu den eingeschworenen Fans des Wacken Open Air Festivals. Dennoch erfüllt ihr Mann Thomas ihr dieses Jahr den Traum und begleitet sie nach Wacken.

Man kann sie durchaus als Arbeitstier bezeichnen – zumindest jedoch als unternehmerisch handelnd. Dabei wird sie von klaren Werten angetrieben: *„Verbindlichkeit, Qualität, Ehrlichkeit und vor allem Loyalität!“*, sagt sie, sind die Ansprüche, die sie an sich selbst, ihre Arbeitsweise und an ihr Team stellt. Auf

die Frage, wie sie das durchhält, antwortete sie ganz lässig: *„Indem ich mir selbst treu bleibe.“*

Im Markt stellt Verena Rübekel einen zunehmenden Trend zur Konsolidierung fest: Einheiten legen sich zusammen, Pools gehen auf Einkaufstouren. Die jungen Nachfolger wollen es digitaler, man redet vermehrt über Kunden-Apps, digitale Services werden stärker genutzt. Der Itzehoer Maklervertrieb hat sich in der Vergangenheit immer wieder auf sich ändernde Rahmenbedingungen eingestellt und wird dies auch künftig tun. Heute sei einfach mehr Vertrieb als noch gestern, meint Verena Rübekel.

Aber nach wie vor gelte, dass die Itzehoer besonders in den Bereichen Kfz und Rechtsschutz ein ungemein verlässlicher Partner sei. Speziell im Rechtsschutz gebe es viele Services, die dabei helfen würden, den eigentlichen Schadenfall zu vermeiden. Das Mensch-zu-Mensch-Prinzip werde täglich gelebt, auch wenn es manchmal schwierig sei, es immer zur vollen Zufriedenheit aller Vertriebspartnerinnen und -partner zu realisieren. So viel Ehrlichkeit müsse sein.

Mit ihrer optimistischen und unkomplizierten Art prägt sie den Maklervertrieb seit jeher. Durch ihre Tatkraft hat der Bereich Key Account neue Strukturen entwickelt, damit das Geschäft besser skaliert werden kann. *„Unkompliziert denken und dann auch so handeln – so bin ich einfach. Genau deswegen ist mein Platz im Maklervertrieb auch im Key Account“*, meint Verena Rübekel über sich selbst. Und dies können wir nur bestätigen.

# Touchdown: Wie „The German Packer“ zum Superbowl kam

Wie Matthias Kraus, Vertriebspartner der Itzehoer, es mit Unterstützung des Itzehoer Innendienstes schaffte den Superbowl in Las Vegas live zu erleben.

Die National Football League (NFL) ist die US-amerikanische Profiligen im American Football und besteht aus 32 Teams. **Eines davon sind die „Green Bay Packers“ aus Wisconsin – das von Matthias Kraus, hauptberuflich Geschäftsführer der NAVI Finanz GmbH im bayrischen Gochsheim, favorisierte Team.** An einem Abend im Januar in einem Raum voller Fanartikel der „Green Bay Packers“, explodiert die Stimmung: Mit einem Anruf aus einer Live-TV-Show des Senders RTL erfährt Matthias Kraus, dass er zum „NFL German Fan of the Year“ gekürt wurde. Die Belohnung ist eine Reise zum Super Bowl in Las Vegas, dem Finale der amerikanischen NFL.

Der 56-Jährige wusste zwar bereits vorher, dass er zu den Nominierten gehörte, dass er das Voting jedoch letztlich gewann, ist auch der Verdienst des Geschäftsfelds Makler der Itzehoer. **Denn die Mitarbeitenden im Innendienst haben sich reichlich an der Abstimmung zu seinen Gunsten beteiligt.** Ehrensache, denn schließlich ist Matthias Kraus seit über 20 Jahren Vertriebspartner der Itzehoer in Gochsheim bei Schweinfurt in Bayern.

Kraus arbeitet gerne und aus guten Gründen mit der Itzehoer zusammen: *„Sie ist einfach der beste und verlässlichste Partner unter allen Versicherern, die 1:1-Betreuung der Vertriebspartner ist unschlagbar und der für mich zuständige Mario Gogollok der „weltbeste Sachbearbeiter“, betont er. „Es hat immer alles funktioniert – das Menschliche, das von oben vorgelebt wird, spürt man einfach. Das gehört bei der Itzehoer eben zur DNA.“*

Zur seiner DNA gehört die Begeisterung für den Sport. Neben Fußball und Eishockey ist er seit gut 30 Jahren vor allem dem American Football verfallen. Sein Team sind seit jeher die „Green Bay Packers“. Denn als einziger Club gehöre der Verein den Fans und nicht den Investoren: *„Wer sich mit Football beschäftigt, kommt an den Packers nicht vorbei“, sagt Kraus voller Überzeugung.*

Richtig ausgebrochen sei seine Sucht nach seinem ersten Stadionbesuch in den USA vor knapp zehn Jahren. Inzwischen kommt er auf 22 Live-Spiele in unterschiedlichen Stadien und freut sich über eine steigende Tendenz. **Sogar seiner Frau Nadine hat er in einem Football-Stadion auf dem Feld den Heiratsantrag gemacht.** Und viele neue Gleichgesinnte kennengelernt. **Besonders eine Begegnung hatte Folgen:** Auf dem Parkplatz trifft Kraus auf Steve Tate, ein Urgestein der Packers-Fanbase, dessen Outfit einen hohen Wiedererkennungswert hat.

Das bringt den Bayern auf die Idee, es auch so zu machen und sich einen extrem auffälligen Fanhut zuzulegen: die Geburtsstunde des „The German Packer“. Steve Tate ist inzwischen zu einem Freund geworden. Die deutschen Landesfarben verfehlen nicht ihre Wirkung. Selbst der Star-Quarterback Aaron Rodgers halte eigens an, wenn er ihn entdeckte, erzählt der Superfan.

**Als „German Fan of the Year“ bewirbt sich Kraus jedoch erst, als er immer wieder hört: „Das trifft genau auf dich zu.“**

Eine Chance rechnet er sich nicht aus, bekommt aber nach dem Ende der Abstimmung wie die neun anderen Nominierten die Aufforderung, seine Telefonnummer einzureichen.

**Dann der 7. Januar:** Wie immer schaut Kraus mit anderen Football-Fans die Sonntagspiele. Moderatorin Mitja Lafere wählt im RTL-Studio die Nummer des Gewinners – und andere im Raum entdecken noch vor Kraus selbst, dass sein Handy aufleuchtet, bevor es klingelt. *„Ich habe am ganzen Körper gezittert wie Espenlaub“,* beschreibt er seine Gefühlslage. Doch es ist wahr: In einer Videobotschaft gratuliert Packers-Quarterback Jordan Love höchstpersönlich. Und schon im Februar war es so weit: **Gemeinsam mit Ehefrau Nadine ging es ins Allegiant Stadium in Las Vegas zum Super Bowl** – der Traum eines jeden Fans, für die allermeisten unerreichbar und unbezahlbar. Die ‚Packers‘ waren leider vorher schon ausgeschieden – aber alles kann man eben nicht haben.



Großes Herz: Um American Football auch in Deutschland populärer zu machen, gründete Matthias Kraus mit Gleichgesinnten den Verein „Packers Germany“. Die Beiträge und die Erlöse aus den Verkäufen von Fanartikeln spendet der Verein. So konnten zuletzt je 4.000 Euro an die DKMS und an die Schweinfurter Kindertafel gespendet werden.



# Zuverlässig: marktführende Technik, verschmolzen mit 1:1-DNA

Wie das Itzehoer BVK allen Vertriebspartnerinnen und -partnern eine Heimat bietet, in der der Mensch zählt.

**Durch die veränderten Rahmenbedingungen des Maklermarktes werden zuverlässige Partner und Dienstleister für Vertriebspartnerinnen und -partner der Itzehoer zunehmend relevanter.** Das Brandgilde Versicherungskontor – kurz Itzehoer BVK – versteht sich dabei als ein solcher starker Partner: ein Maklerpool, der Vermittelnde in ihren Vorhaben unterstützt und so ein freies und unabhängiges Agieren auf differenzierten Märkten ermöglicht.

**Dabei gibt es die zuverlässigen Lösungen des BVK bereits seit gut 15 Jahren.** Seit 2022 ist das Unternehmen eine gemeinsame Tochter der Itzehoer und der Apella AG aus Neubrandenburg. Durch diesen Zusammenschluss wurde das Beste aus zwei Welten vereint: Die Apella AG als erfolgreicher Maklerpool bringt das Pool-Know-how samt umfassender technischer Infrastruktur ein, während die Itzehoer den bekannten persönlichen 1:1-Service als DNA etabliert.

Genau aus diesem Grund ist das Itzehoer BVK auch als „DER Pool von Mensch zu Mensch“ angetreten, bei dem keine Tickets und Callcenter, sondern persönlicher Service und eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe auf dem Programm stehen. „Wer eine Heimat sucht, in der der Mensch zählt, der ist bei

uns genau richtig“, betont Holger Iben, der gemeinsam mit seiner Kollegin Jennifer Sals – sozusagen in Personalunion – sowohl Geschäftsführer des Itzehoer BVK ist als auch den Itzehoer Maklervertrieb leitet.

## Vorteile auf einen Blick

- + Persönliche und professionelle Ansprechpartner
- + Unabhängigkeit durch zwei starke Mütter statt Investoren
- + Umfangreiche Anbindungen an sämtliche Gesellschaften im Markt
- + Ein echter Vollsortimenter: Portfolio aus Versicherungen, Investmentfonds, Finanzierungen, Kapitalanlagen etc.
- + Optimale technische Infrastruktur mit dem MSC (MaklerServiceCenter) inkl. Kundenportal und App
- + Effiziente und effektive Prozesse in der Abwicklung
- + Optimaler Datenaustausch

**Das Itzehoer BVK punktet zudem mit einem breiten Portfolio als Vollsortimenter und muss somit den Vergleich mit anderen Pools nicht scheuen.** Hervorzuheben ist dabei das MSC, das MaklerServiceCenter, welches als zentrale technische Plattform das Herzstück des Itzehoer BVK bildet. Das MSC bringt alles mit, was Vertriebspartnerinnen und -partner

Noch schneller können Sie Bestandsübertragungen mit der intuitiven Apella ScanApp erledigen!



in ihrem Arbeitsalltag benötigen: von der Verwaltung von Kunden- und Bestandsdaten über das Einreichen von Bestandsübertragungen bis hin zur kostenfreien Nutzung der marktüblichen Vergleichsprogramme wie Nafi, Thinksurance, Morgen & Morgen, Mr.Money und Co. Somit deckt es alle Erwartungen an ein modernes und webbasiertes Maklerverwaltungssystem zuverlässig ab.

**Ein Infocenter, eine breite Datenbank rund um die angebotenen Gesellschaften sowie attraktive Vergütungen runden das Angebot ab.** Durch die umfassenden Funktionen kann das MSC auch sehr wertvoll für diejenigen Vertriebspartner sein, welche aktuell auf der Suche nach einem (neuen) Maklerverwaltungsprogramm sind. Sollte bereits ein MVP im Einsatz sein, das zur vollen Zufriedenheit funktioniert, besteht dennoch die Möglichkeit, die Daten ganz bequem per BiPRO-Norm auszutauschen, sodass zu jeder Zeit in beiden Systemen ganzheitlich gearbeitet werden kann. Dies schafft durch effektive Prozesse wieder mehr Zeit für den eigentlichen Vertrieb und somit auch mehr Zeit für die eigentliche Arbeit im Bestand.

**Auch das Kundenportal ist erwähnenswert:** Das BVK-Kundenportal ist nicht nur im BVK-Branding erhältlich, sondern kann mit wenigen Klicks an das gewünschte „Look-and-Feel“ (also das spezifische Branding), der Vertriebspartnerinnen und -partner angepasst werden. Das Kundenportal des Itzehoer BVK unterstützt diese durch die implementierten digitalen Services enorm.

Kunden erhalten nicht nur einen genauen Überblick über die aktuellen Verträge und Dokumente, sondern können zusätzlich selbst Dokumente wie Quittungen oder Kaufbelege hinterlegen. Schäden können bequem gemeldet, individuelle Aufgaben Mitarbeitenden zugeordnet und Umfragen erstellt sowie beantwortet werden. Ein komplettes und absolut zeitgemäßes System, das kaum noch Wünsche offenlässt und sich

den individuellen Bedürfnissen der Vertriebspartner sowie denen ihrer Kundschaft anpasst.

#### Im Überblick

- + Individuelles Design, intuitive Oberfläche
- + Vertrags- und Dokumenteneinsicht mit Berechtigungsfreigabe
- + Upload von Dokumenten durch den Kunden und die Vertriebspartnerinnen und -partner
- + Erstellung von To-do-Listen, Wiedervorlagen, Umfragen
- + Terminvorlagen
- + „Passwort Vergessen“-Funktion

**Neben dem MSC und dem Kundenportal des BVK steht allen BVK-Partnern zusätzlich die Apella ScanApp zur Verfügung.** Diese kann sowohl von Android- als auch von iOS-Nutzern entsprechend kostenfrei heruntergeladen werden. **Die Nutzung könnte einfacher nicht sein:** Liegt beispielsweise im Beratungsgespräch ein Kundenordner vor, so können die Versicherungsscheine direkt per Smartphone gescannt werden. Anschließend werden die Daten direkt im MSC hinterlegt und die Verträge automatisch angelegt. Praktisch ist auch, dass aus der Datenmaske heraus die Bestandsübertragungen direkt vorbereitet und eingereicht werden können. Datenaufnahme sozusagen im Handumdrehen – leichter und schneller geht's kaum.

**Das Itzehoer BVK setzt weiterhin auf digitale und persönliche Services.** Damit Vertriebspartner immer up to date sind, werden diese Mehrwerte in der Mediathek des BVKs in kleinen Videos vorgestellt, in denen die wichtigsten Prozesse leicht verständlich und konsumierbar skizziert werden. Schauen Sie daher gerne auch mal auf der Homepage des BVK vorbei. Der Umfang der Mediathek wird laufend aktualisiert und erweitert, sodass sich ein Blick auf jeden Fall lohnt.

*„Wer sich schon länger eine dritte Itzehoer Sparte wünscht, der kann das BVK als ebendiese nutzen“, sagt Jennifer Sals mit einem Schmunzeln. Sie ist sich sicher: „Wer gerne mit der Itzehoer zusammenarbeitet, der wird sich beim BVK ebenfalls wie zu Hause fühlen!“*

Besuchen Sie das BVK auch gerne auf ihren Social Media Kanälen bei Instagram: brandgilde\_versicherungskontor oder bei LinkedIn unter: Brandgilde Versicherungskontor GmbH.



[www.brandgilde-versicherungskontor.de](http://www.brandgilde-versicherungskontor.de)



Einfach mit dem Smartphone scannen

#### **i Sie haben Interesse an einer Zusammenarbeit mit dem Itzehoer BVK?**

Das freut uns! Nehmen Sie in diesem Fall gerne Kontakt mit dem Vertriebsteam des Itzehoer BVK auf oder fragen Sie Ihre Itzehoer Ansprechpartner im Außendienst nach den Mehrwerten des Itzehoer BVK, denn Ihre Itzehoer Maklerbetreuer sind selbstverständlich auch im Rahmen des BVK Ihre 1:1-Ansprechpartner und stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite.



# bessergrün Maklerakademie ist ein voller Erfolg!

Bereits seit Ende 2023 bietet bessergrün allen Vertriebspartnerinnen und -partnern der Itzehoer mit der Maklerakademie die geballte Packung Nachhaltigkeits-Know-how als wertvolle Fortbildungsmöglichkeit an.

Die bessergrün Maklerakademie als Wissensplattform rund um das bessergrün-Universum erfreut sich einer hohen Beliebtheit. So konnten bis Ende Mai über 360 Absolventen, die sich zukünftig „zertifiziertes bessergrün Maklerunternehmen“ nennen können, bereits ihr persönliches Zertifikat zur nachhaltigen Beratung in Empfang nehmen.

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

**Vollen Input gibt es in drei Ressorts:** Grundlagen der nachhaltigen Vermittlung, nachhaltige Beratung und nachhaltige Vermittlung für Vermittlerbetriebe. Das wertvolle Wissen zum Thema Nachhaltigkeit und zu den sich wandelnden Werten unserer Gesellschaft wird dabei über ein modernes Lernmanagementsystem mit zehn Lernmodulen sowie umfangreichem On-Demand-Content in der Mediathek vermittelt.

Zudem werden den Teilnehmerinnen und Teilnehmern zahlreiche Livewebinare angeboten, in denen externe Referenten Wissen zu aktuellen Themen rund um KI und Generationenberatung vermitteln. Und auch die bessergrün Lizenzpartner teilen in den Livewebinaren ihre jeweiligen Fachthemen und Spezialkompetenzen. Selbstverständlich sind alle erzielten Weiterbildungsnachweise als IDD-Zertifikate direkt abrufbar.

Erklärtes Ziel von bessergrün ist es, eine lebendige und aktive Community auf- und auszubauen. **Der Vorteil für Teilnehmerinnen und Teilnehmer: Sie erfahren in den Lernmodulen, wie sie Wissen und Kompetenzen in ihrer täglichen Beratungstätigkeit auf eine nachhaltige Art und Weise profitabel einsetzen können.** Ein Absolvent der bessergrün Maklerakademie zu sein, lohnt sich also immer! Wenn Sie mitmachen wollen, registrieren Sie sich, um an einem der nächsten Lehrgänge teilzunehmen.



Hier können Sie sich direkt registrieren:



## **i » Sie möchten auch Absolventin oder Absolvent werden?**

Wenn auch Sie in Ihrer Region der nachhaltige Maklerbetrieb von morgen werden möchten, registrieren Sie sich bei der bessergrün Maklerakademie. Zeigen Sie, dass Sie ein Maklerbetrieb sind, der die Themen Nachhaltigkeit und Verantwortung beherrscht. Nutzen Sie die zahlreichen Chancen, die Ihnen die bessergrün Maklerakademie bietet, um Ihre Kundinnen und Kunden mit einem zukunftsfähigen Ansatz von sich zu überzeugen.

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



## To change or not to change? Das ist die Frage

Ein Praxistipp aus der Itzehoer Akademie zum Umgang mit Veränderungen.

Wie geht es Ihnen, wenn Sie in den ersehnten Urlaub fliegen möchten, den sie seit Monaten geplant haben, das Bodenpersonal jedoch streikt? Der Urlaub muss verschoben werden und Sie sitzen statt im Flieger zu Hause auf den gepackten Koffern. Und wie geht es Ihnen, wenn der Kunde, der Ihnen bereits zugesagt hat, dass er den Antrag auf die Berufsunfähigkeitsrente unterschreibt, sich doch anders entscheidet? Vielleicht erfahren Sie sogar, dass er bei der Konkurrenz unterzeichnet hat. Ihnen geht es bestimmt super, oder? Nein, natürlich nicht. Wir wären vermutlich alle sauer oder frustriert. Solche und ähnliche Situationen stellen letztlich Veränderungen dar. Wir haben etwas erwartet und dann kommt alles anders.

**Veränderungen im Leben können ärgerlich oder sogar schmerzhaft sein** – insbesondere dann, wenn wir auf sie keinen Einfluss haben. Sie können uns sogar psychisch erschüttern, besonders wenn sie unerwartet kommen. Aber auch erwartete und freudige Veränderungen, wie die Geburt eines Kindes, können uns emotional sehr beanspruchen. Und Change-Prozesse im Unternehmen, die bereits bekannt waren, können uns ebenfalls beschäftigen, wenn es so weit ist (beispielsweise ein Führungswechsel).

**Wenn sich plötzlich Dinge im Leben verändern – ganz gleich, ob positiv oder negativ – erleben Menschen eine Schaukel der Gefühle:** von der Irritation („Das habe ich anders erwartet!“) bis hin zu Frust oder sogar Aggression („Es ist unmöglich, wie der Kunde gehandelt hat. Ich war immer für ihn da und er kündigt einfach alle Verträge!“). Das ist normal. Die emotionalen Zustände, die wir in Veränderungsprozessen durchlaufen, hat die Psychiaterin und Forscherin Elisabeth Kübler-Ross gut beschrieben. **Das Modell, welches die Emotionen bei ungewollten Veränderungen beschreibt, ist in der Wirtschaft als „Tal der Tränen“ bekannt.** Change-Prozesse können Stress und Unsicherheit verursachen, da sie uns mit dem Unbekannten konfrontieren. Sie können belastend sein und sogar zu Angstgefühlen und Aggressionen führen. Auch gewollte Veränderungen verlaufen nicht immer nach Plan. Es können unerwartete

Schwierigkeiten auftreten, die unsere Ressourcen strapazieren. Der Prozess der Anpassung an die neue Situation (beispielsweise Einführung eines brandneuen Kundenmanagementsystems im Maklerbüro) erfordert oft Zeit und Energie, was zu Erschöpfung, Überforderung und Stress führen kann. In der Wirtschaft können geplante, aber nicht gut kommunizierte Veränderungsprozesse auch zu inneren Widerständen in der Belegschaft führen und im schlimmsten Fall zur „Torpedierung“ der Änderungen.

**Bei geplanten Veränderungen ist es wichtig, alle Beteiligten gut darauf vorzubereiten.** Das beginnt mit der Kommunikation über die neuen Prozesse bzw. mit deren Organisation: Erklärung von Sinn und Zweck, interne Diskussionen, Verständnis für Sorgen und Ängste, Planung der Einarbeitungszeit sowie kontinuierliche Begleitung bei der Einführung der Veränderungen. Hilfreich ist auch, sich bewusst zu machen, dass die Schaukel der Gefühle bei den Menschen zu den Veränderungen dazugehört.

**Wir Menschen stehen Veränderungen erst einmal kritisch gegenüber, aber der Fokus auf die Chancen und auf das Positive hilft, diese schneller zu akzeptieren.** Veränderungen zwingen uns, neue Fähigkeiten zu erlernen und aus unserer Komfortzone herauszutreten, was unser Selbstbewusstsein stärken kann. Sie bieten die Möglichkeit, alte Gewohnheiten zu überdenken und neue, effektivere Routinen zu etablieren, was die persönliche Weiterentwicklung fördert. Unser Gehirn wird beansprucht und es entstehen neue synaptische Verbindungen, weil wir Neues lernen. Eine veränderte Arbeitsorganisation kann neue soziale Kontakte bringen, die unser Leben bereichern. Ein neues System oder neue Arbeitsprozesse können Zeit sparen und die Fehlerquote reduzieren. Eine neue Führung bringt einen frischen Blick und neue Ideen. Es entstehen neue Beziehungen und neue Qualitäten.

Am Ende werden Veränderungen meistens allgemein akzeptiert, aber wir können alle etwas tun, um das „Tal der Tränen“ schneller zu überwinden. **Und das wünsche ich allen von Herzen: Offenheit für Neues, Neugier und eine positive Haltung.**

**Herausgeber:**

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

**Konzeption und Redaktion:**

supersonic Brand 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

**Itzehoer Versicherungen**  
Itzehoer Platz, 25521 Itzehoe  
Tel.: 04821 773-666, Fax: 04821 773-8666  
maklerdirektion@itzehoer.de  
f Itzehoer Maklervertrieb

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

» In Itzehoe sagt man tschüss ...

Die gute Nachricht: **Frederik Waller** bleibt der Branche erhalten und freut sich auf viele gute Gespräche bei den üblichen Branchentreffen.

