PAR FÜR PAAS

procontra traf Versicherungsmakler Robert Paas, der sich auf die Absicherung von Golfanlagen spezialisiert hat. Die Besonderheiten seiner Nische, eine selbst verschuldete Branchenkrise und Voraussetzungen für eine erfolgreiche Spezialisierung als Makler

– TEXT: MATTHIAS HUNDT –

Montagmorgen, 7:20 Uhr. Das Kopfsteinpflaster am Kaiserswerther Markt ist noch ruhig. Ein paar Fußgänger machen sich auf den Weg zur Arbeit. Hund und Frauchen verschwinden im Hauseingang, an dem sich ein Jogger nach seiner morgendlichen Runde am unweiten Rhein stretcht. Sonst herrscht noch weitestgehend Stille.

Während der Alltag in Düsseldorf-Kaiserswerth so langsam erwacht, brennt in den Büroräumen von Hausnummer 28 bereits das Licht. Sie gehören der Versicherungsagentur Paas & Paas. Ihr Inhaber, Versicherungsmakler Robert Paas, beginnt den Tag früh. Wie meistens. Doch heute ist er schon wieder auf dem Sprung. Denn wenig später wird er in Duisburg die Einfahrt des „Niederrheinischen Golfclubs“ passieren. Doch nicht, um auf der Driving Range ein paar Bälle zu schlagen oder sein „kurzes Spiel“ zu verfeinern. Vielmehr ist Sturmtief „Herwart“ der Grund seines Besuchs.

Es ist Ende Oktober 2017 und „Herwart“ fegte am Wochenende mit orkanartigen Böen über Deutschland hinweg. Millionenschäden für die Versicherungswirtschaft, die der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) später auf 250 Millionen Euro beziffern wird. Sturmtiefs und Starkregen lassen auch Makler Paas stets aufhorchen, da seine Klientel davon besonders betroffen ist. Paas hat sich auf die Absicherung von Golfanlagen spezialisiert und begutachtet heute mit dem Greenkeeperteam und einem Vorstandsmitglied die Spielbahnen.

Glücklicherweise blieb die Anlage, bis auf ein paar abgebrochene Äste, zerwehte Laubhaufen und vereinzelten Unrat, schadenfrei. Doch es hätte schnell auch anders ausgehen können. Entwurzelte Bäume auf dem Fairway oder durch Starkregen und Sturm ausgespülte Bunker verursachen bei seinen Kunden schnell Schäden im sechsstelligen Bereich.

Der GDV bilanzierte in seinem jüngsten Naturgefahrenreport Sachschäden an Häusern, Hausrat, Gewerbe- und Industriebetrieben von zwei Milliarden Euro. Nur im Jahr 2017! Allein auf die Unwetterserie zwischen Ende Juni und Anfang Juli mit „Paul“ und „Rasmund“ entfielen davon rund 300 Millionen Euro. Ein globales Phänomen, denn auch die USA vermeldeten mit 2017 das historisch teuerste Schadensjahr durch Naturkatastrophen. Der weltweit größte Rückversicherer Munich Re rechnet für die Zukunft angesichts des Klimawandels mit einer Zunahme extremer Wetterereignisse. Der Bedarf an Elementarschutz wird demnach steigen. Das versucht auch Paas den Managern und Geschäftsführern von Golfanlagen zu vermitteln.

DER WEG IN DIE UNABHÄNGIGKEIT

Zurück ins Jahr 1990. Robert Paas ist Anfang 20 und in seiner beruflichen Findungsphase. Sein Vater führt zu dieser Zeit eine erfolgreiche Versicherungsagentur. Seit 1975 vermittelt er im Auftrag der DBV. Der Junior lässt sich ebenfalls von der DBV zum Versicherungskaufmann ausbilden und steigt in die Agentur seines Vaters ein. Mit Fokus auf Beamte bauen sie in den „goldenen 90ern“ einen Bestand von 2.000 Kunden auf.

Zehn Jahre später, die Welt feiert gerade das Millennium, sucht Paas den Weg in die unabhängige Beratung. Ihm bietet sich die Chance, während der Umstrukturierung innerhalb der DBV den Ausschließlichkeitsbestand als freier Versicherungsmakler zu übernehmen. Wohlwissend, dass das alles andere als üblich war, erinnert er sich heute mit einem zufriedenen Lächeln im Gesicht: „Diese Bestandsübernahme ist für mich damals sicherlich glücklich gelaufen.“ Vor allem aus wirtschaftlicher Sicht kann er das behaupten. Denn der Großteil der Übernahme bestand aus Gewerbekunden, und die überwiegend vermittelten Sachversicherungen werfen bis heute stabile Bestandscourtagen ab. Ein hohes Gut, das gepflegt werden will. Nicht nur aus dieser Bestandsstruktur heraus manifestierte sich ein hoher Servicegedanke bei Paas. „Zahlreiche Unternehmen siedeln ihr Selbstverständnis der Kundenpflege mittlerweile weit entfernt von jeglichen Benimmregeln an“, formuliert er auf der Website seiner Agentur. Lediglich Neukunden würden noch auf Händen getragen.

> ***»Zahlreiche Unternehmen siedeln ihr Selbstverständnis der Kundenpflege mittlerweile weit entfernt von jeglichen Benimmregeln an.«***

Mit einem hohen Servicelevel, den er sich und seinen Mitarbeitern abverlangt, will er vor allem seinen Bestandskunden die nötige Wertschätzung entgegenbringen. ▶

Foto: Niels Flender

AUSGESPÜLTER BUNKER
Regenmassen graben die Bunkerkante ab. Bei 60 bis 70 Bunkern pro Anlage schnellen die Kosten für das Nachfüllen in die Höhe.

UNBEWEGLICHES HEMMNIS
Sturmböen entwurzeln den Baumbestand und legen den Spielbetrieb lahm (links). Schaden nahe der Millionengrenze – Großbrand auf der Golfanlage in Ratingen (unten).

BRANCHENKRISE SELBST VERSCHULDET

Rückblickend auf seine 25-jährige Berufserfahrung konstatiert Paas, die Zusammenarbeit mit den Versicherern sei schwieriger geworden. Früher habe man sich als Makler noch voll auf die Beratung fokussieren können. Heute ächzten die Anbieter unter enormem Kostendruck und Verwaltungsaufwand, den sie am liebsten weiterreichten. In der Folge seien Makler zunehmend zu Sachbearbeitern geworden, was wertvolle Beratungszeit fresse. Von den „goldenen 90ern“, wie er immer wieder sagt, sei nicht viel übrig geblieben. Neben gierigen Vermittlern trügen auch die Gesellschaften einen großen Anteil an der heutigen Misere, befindet Paas. Geködert mit hohen Abschlussprovisionen im LV- und PKV-Bereich, seien kurzfristige Vertriebserfolge wichtiger gewesen als langfristige Kundenbeziehungen. Dabei verbildlicht Paas ein kundenorientiertes Versicherungsgeschäft mit einem Marathon und hat für das kurzsichtige Agieren auf einigen Vorstandsebenen kein Verständnis.

> ***»Ein kundenorientiertes Versicherungsgeschäft ist ein Marathon und kein Sprint.«***

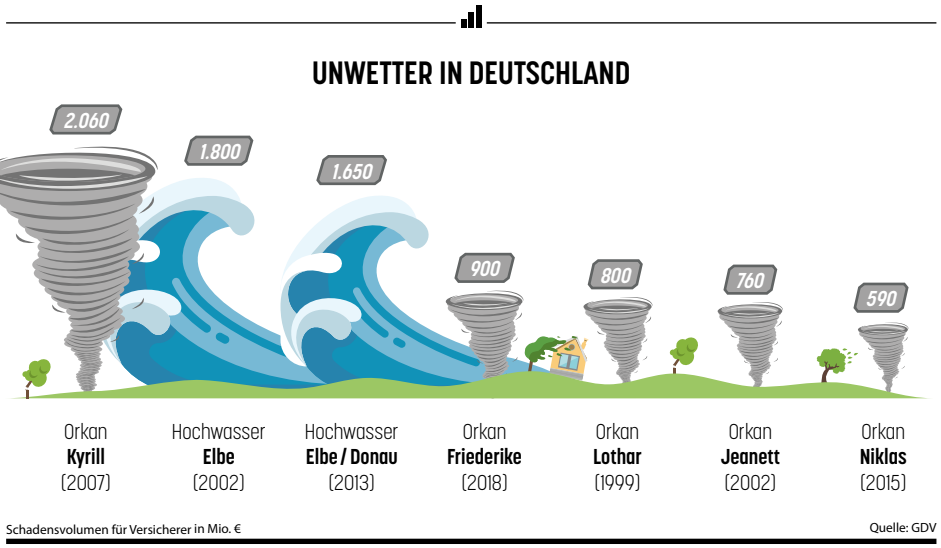
Zwar rücke der Fokus momentan wieder stärker zum Kunden, doch bade die Branche noch immer die Fehltritte der Vergangenheit aus. Schließlich basierten auf ihnen Provisionsdeckel und -kürzungen sowie zahlreiche Regulierungen hinsichtlich Beratung, Dokumentation oder Qualifikation, die die meisten Makler vollends lähmten. Vom anhaltend schlechten Image des Berufsstands und den daraus resultierenden Nachwuchsproblemen mal ganz abgesehen.

Doch nur Jammern hilft selten. Auch Paas spürte, dass seine Zeit zum Agieren immer knapper wurde, und wollte etwas Grundlegendes ändern. Er ging in die Analyse, hinterfragte seine eigene Arbeit, sein Geschäftsmodell als Makler, seine Strukturen innerhalb der Agentur. „Entweder richtig oder gar nicht“, lautete schließlich die Erkenntnis. Er ordnete die Struktur und die Arbeitsabläufe innerhalb der Agentur neu und stellte zusätzliches Personal ein. Alles getrimmt auf Prozessoptimierung und auf Schaffung nötiger Ressourcen, um sich zu spezialisieren. „Ich wollte nie ein Generalist mit einem breiten Bauchladen über alle Sparten und Produkte hinweg sein. Dazu sind die Bedingungswerke der Gesellschaften viel zu spezifisch, als dass man sie – wie es das Berufsbild eines Maklers eigentlich verlangt – im Detail, aktuell und für jedes Produkt überblicken kann. Lieber

Fotos: Golfplatzversicherungen.de

Profi in einer Nische als Amateur in der Breite“, sagt Paas.

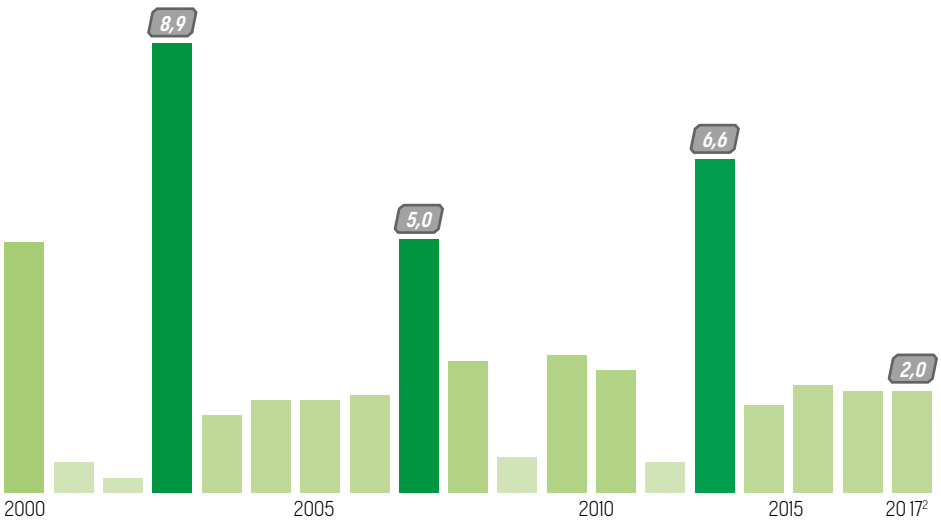
Zweifellos ist die Spezialisierung auf die Absicherung von Golfanlagen sehr spitz. Die potenzielle Zielgruppe ist mit etwas über 700 Golfanlagen in Deutschland relativ klein. Aber auf dem Weg zur Spezialisierung durchlief er die gleichen Prozesse wie ein Makler, der sich auf das Thema Arbeitskraftsicherung fokussieren will. Nach den beschriebenen strukturellen und personellen Veränderungen innerhalb der Agentur analysierte er akribisch den Markt. Er studierte unzählige Versicherungsbedingungen von der Betriebsgebäude- und Inhaltsversicherung bis hin zur D&O-Police. Er sprach mit Managern von Golfklub-Anlagen und bekam beim Blick in die vorhandenen Versicherungen einen immer genaueren Einblick in ihre Bedürfnisse. Das Fachwissen und Zielgruppenverständnis vertieften sich zunehmend – die Grundlagen einer jeden Spezialisierung. 2005 versicherte Paas seine erste Golfanlage, dachte aber damals nie, dass dies ein „Markt“ sein könnte. Schließlich habe sicherlich jeder Klub mindestens einen Makler, der sich um die Versicherungsangelegenheiten kümmerte.



Dass dies leider nicht immer ausreichend der Fall ist, zeigte sich 2014. Ein Großbrand auf einer Golfanlage in Ratingen zog einen Schaden nahe der Millionengrenze nach sich. Die Schadensregu- ▶

SAND SAVE
Der Golfer Robert Paas spielt das Par aus dem Bunker und hofft auf einen Anruf des Bundestrainers.

JÄHRLICHER SCHADENSAUFWAND DURCH STURM, HAGEL UND ELEMENTAREREIGNISSE IN DER SACHVERSICHERUNG[1]



In Mrd. €_[1] Wohngebäude, Hausrat, Gewerbe, Industrie und Landwirtschaft_[2] Schätzung

Quelle: GDV

▶ lierung verlief allerdings alles andere als im Sinne des Kunden, da der damalige Versicherungsschutz nicht passgenau und umfassend genug für die Golfanlage zusammengestellt worden war. Das war quasi die Geburtsstunde für Paas' Spezialisierung auf Golfanlagen. Die nötige Grundaffinität zur Thematik brachte er als aktiver Golfer schon mit. Zusammen mit seinem bereits vorhandenen Gewerbefokus erschien es als perfekte Symbiose. Mittlerweile betreut er bundesweit 27 Anlagen allein, zwölf weitere in Kooperation mit anderen Maklern.

ECKIGER ODER RUNDER BUNKERSAND?

Beim Erfassen des Versicherungsschutzes geht es im Detail dann weniger um Schimmelpilze auf dem Grün oder Maulwürfe auf dem Fairway. Auch wenn sie zu den Erzfeinden jedes Golfers und Greenkeepers gehören. In Absicherungsfragen klärt Paas dann eher, ob die Inhaltsversicherung auch den gesamten Fuhrpark inklusive Mäh- und Nutzfahrzeugen oder Golfcards umfasst. Selbst wenn dies der Fall ist, stellt er sicher, dass nicht zum Zeitwert, sondern zum Neuwert entschädigt wird. Ebenso, dass technische Installationen wie die Beregnungsanlage auch dann versichert sind, wenn sie im Nebengebäude stehen. Es geht also um Details. Wo ein BU-Profi sicherstellt, dass Produktgeber auf abstrakte Verweisung verzichten, klärt Paas mit Klubmanagern, ob das Fassungsvermögen der vorhandenen Öl- und Düngetanks auch zu den Maximalangaben in den Versicherungsbedingungen passt. Ferner berührt seine Beratung den Versicherungsumfang ehrenamtlicher Mitarbeiter, die Haftungsrisiken auf Managementebene oder die Wahl des richtigen Bunkersands.

Sand? Ja, Sand! Während für den Laien Sand gleich Sand ist, hat er für Golfer eher etwas Wissenschaftliches. Sollten Sie einen Golfer kennen, fragen Sie ihn doch spaßeshalber mal nach der Bedeutung von Bunkersand. Doch Vorsicht, es könnte abendfüllend werden. Durch wetterbedingte Einflüsse zählt Bunkersand quasi zu den Verschleißteilen einer Golfanlage. Wetterextreme können dazu führen, dass die Bunker kurzfristig neu befüllt werden müssen. Das kann, je nach Design der Anlage, schnell 50 bis 80 Bunker betreffen und mehrere Tonnen Sand bedeuten. Auch hier berät Paas präventiv. Eine eckige Körnung verzahne sich besser und sei gegenüber Verwehungen standhafter als die runde Mischung. Eine nachhaltige Investition für jede Golfanlage.

In dieser Liebe für Details erkennen sich andere Spezialmakler sicher wieder. Nur wer diesen Drang zum Perfektionismus mitbringt, kann auch letzte Schwachstellen in Bedingungswerken aufspüren. Daran wird auch deutlich, wie hoch der Anteil der beratenden Tätigkeit ist. Die reine Vermittlung ist dann nur noch der logische Schritt aus der Analyse. Viele Klubmanager sind Paas dankbar für die Offenlegung ihrer Deckungslücken. Ein nicht regulierter Schaden bedeutet sonst schnell das wirtschaftliche Aus einer Golfanlage.

EIGENE DECKUNGSKONZEPTE ENTWICKELN

Spezialmakler beraten aber nicht nur ihre direkte Zielgruppe. Hat man sich als Profi etabliert, weckt man auch das Interesse bei Produktgebern. So formuliert Paas mittlerweile eigene Versicherungsbedingungen, die die Bedürfnisse seiner Zielgruppe im höchsten Grad berücksichtigen. Mit mehreren Gesellschaften hat er geeignete Risikoträger für seine Deckungskonzepte gefunden. Eine Win-win-win-Situation: Die Golfanla-

Foto: Niels Flender

ZEITWEILIGES WASSER
Regenmassen lösen Schlammlawinen aus und verwandeln das einstige Grün in eine grauschwarze Katastrophe.

ge bekommt einen passgenauen und umfassenden Schutz, die Gesellschaften profitieren vom Zielgruppenverständnis des Profis und der Makler selbst erhöht nachhaltig seine Wahrnehmung als Kompetenzträger.

Aus den konkreten Schwachstellen existierender Bedingungswerke macht Paas sein kleines „Coca-Cola-Geheimnis“. Verständlich, denn schließlich will er keine Vorlagen für Nachahmer liefern. Vielmehr will er kooperieren und stellt Maklerkollegen seine Deckungskonzepte zur Verfügung. Darunter demnächst auch spezielle Konzepte für Golflehrer und eine Inhaltsversicherung passgenau für ProShops. „Wir befinden uns gerade in einer enormen Wachstumsphase, in der wir weiteres Personal, vor allem im Außendienst, benötigen könnten“, ruft Paas quasi zur Bewerbung auf.

Wenn er von seiner Detailarbeit erzählt und sich in der Körnung von Bunkersand verliert, spürt man seine Leidenschaft. Nicht nur für Versicherungen im Golfsport, sondern auch für den Status als Makler. Leidenschaft und Emotionen ebnen dem beruflichen Erfolg den Weg. Diesen strebt Paas auch sportlich an. In diesem Jahr feiert er seinen 50. Geburtstag und hat gute Chancen, für die Golf-Nationalmannschaft nominiert zu werden. „Das wäre natürlich grandios“, träumt er. Beruflich möchte er irgendwann einmal der Ansprechpartner für Golfanlagen in Deutschland sein.

Visionen zu haben – noch so eine Eigenschaft, die Makler für eine erfolgreiche Spezialisierung mitbringen sollten.

SPEZIALMAKLER GESUCHT

Haben Sie sich auf eine bestimmte Klientel oder ein ausgefallenes Geschäftsmodell fokussiert? Wir wollen Sie kennenlernen:
spezialmakler@procontra-online.de

Foto: Golfplatzversicherungen.de