

Versicherungs-App

# Alle jubeln, nur die Kunden nicht

Nutzer von «Knip» meinen, die App ordne nur ihre Versicherungspolizen. Doch in Wahrheit übertragen viele Kunden dem Knip-Betreiber ein Brokermandat. Aus Ärger kündigen sie zuhauf.

TEXT: BERNHARD RAOS

Die Idee hinter Knip ist clever: Wir sollen unsere Versicherungspolizen nicht mehr im Papierordner ablegen, sondern digital in einer Smartphone-App erfassen. Wenn es zum Versicherungsfall kommt, hat man seine Police auf Tastendruck parat und kann die Versicherung sofort kontaktieren. Und braucht man Unterstützung, verspricht Knip unabhängige Beratung.

## Nutzer kritisieren die «Geldmaschine»

So weit, so gut. Oder schlecht – wenn man die Flut an negativen Kommentaren zu Knip in den App-Stores und auf sozialen Netzwerken liest. Da ist die Rede von «nicht seriös», «unfassbaren Geschäftsmethoden», «reiner Geldmaschine» und «keine Antworten vom Support». So reicht es etwa im Google-App-Store bei über 800 Bewertungen nur für 2,8 von fünf Sternen.

Den Knip-Gründer und Firmenchef Dennis Just ficht das nicht an: «Deutlich negative Bewertungen stammen zu 99 Prozent von Brokern, die Kunden an Knip verloren haben.» Tatsächlich stammen einige der Verisse von Mitbewerbern. Zugleich sind aber auch viele der besten Bewertun-



**40%**  
der Policen bringen  
Knip kein Geld.

gen von Knip-Mitarbeitern und deren Angehörigen verfasst. Das Selbstlob-Prinzip gilt auch für Gewinnspiele auf Facebook, mit denen Knip seine «Likes» pusht. Für den smarten 27-jährigen Boss «nichts Aussergewöhnliches». Die meisten seiner Mitarbeiter seien viel in den sozialen Medien unterwegs und wollten so nur zeigen, dass ihnen eine Aktion gefalle.

Die vor zwei Jahren gegründete Firma beschäftigt nach eigenen Angaben rund 90 Mitarbeiter in der Schweiz, in Deutschland und Serbien. Wie funktioniert das Geschäftsmodell von Knip? Wer die App runterlädt – bis Mitte Oktober verzeichnete Knip hierzulande 122 000 Downloads –, wird aufgefordert, die Stammdaten seiner Versicherungspolizen einzugeben und Knip per elektronischer Unterschrift ein Brokermandat zu erteilen.

## Die Kunden erwarten eine Beratung

Wie viele Brokermandate es bei Knip sind, will Just nicht sagen. Er spricht allgemein von einer «fünfstelligen Nutzerzahl». Diese Mandate sind der Honigtopf, an dem sich alle Versicherungsbroker laben. Dafür kassieren sie die begehrten Bestandescourtage für die laufenden Policen. Bei der Motorfahrzeughaftpflicht sind das zwei bis fünf Prozent der Jahresprämie, bei der Hausratversicherung 20 Prozent und mehr. Je nach Versicherung und Broker variieren die Tarife. Für jeden Neuausschluss gibts eine weitere Provision.

Als Gegenleistung erwarten die Versicherungen, dass der Broker den Kunden umfassend betreut – nicht nur im Schadensfall, sondern auch durch individuelle Bedarfsanalysen. Diese Zusammenhänge werden vielen Knip-Usern erst bewusst, wenn ihnen der bisherige Broker mitteilt, er sei nun nicht mehr zuständig. Das steht nur indirekt auf der Knip-Homepage.

Das alles führt zum Drehtüreffekt: Viele Kunden kündigen ihr Knip-Man-

## Was sind Brokerverträge?

Wer eine Versicherung abschliesst – sei es direkt bei einer Generalagentur oder bei einem unabhängigen Vermittler –, geht damit in der Regel einen Brokervertrag ein. Wer sich online versichert, wird einer Agentur zugeteilt. Die wenigsten Agenten und Vermittler arbeiten auf Honorarbasis, sondern lassen sich über **Bestandescourtage** und **Abschlussprovisionen** vom Versicherer entschädigen; die Prämie wird entsprechend höher. Dafür darf der Versicherte erwarten, dass er im Schadensfall vom Agenten oder Vermittler betreut wird. Zugleich versprechen Broker mehr Transparenz und dadurch ein tieferes Prämienniveau. Weil jedoch Bestandescourtage und Abschlussprovisionen auch abhängig von der Höhe der Jahresprämien sind, steht dieses Modell seit je in der Kritik:

**Für Versicherte möglichst gute Bedingungen auszuhandeln und möglichst viel zu verdienen, das geht nicht zusammen.** Den meisten Versicherten sind diese Zusammenhänge nicht bewusst. Das gilt erst recht für Knip-Kunden, die eigentlich nur eine App als Versicherungsordner herunterladen wollen.

dat gleich wieder. Ehemalige Knip-Mitarbeiter sprechen von einer Stornoquote von 50 bis 80 Prozent. Für Knip-Chef Just eine «Fehlinformation»; die Kündigungsrate liege insgesamt im einstelligen Bereich. Noch rechnet sich das Knip-Modell nicht, denn marktbestimmende Versicherer wie Axa, Allianz Suisse oder Mobiliar schliessen mit dem Newcomer keine Brokerverträge ab. Bei Axa heisst es, man beobachte die Entwicklung aufmerksam. Allianz Suisse hatte eine «kurzzeitige Zusammenarbeitsvereinbarung», will sich zu vertraglichen Details aber «grundsätzlich nicht äussern». Deutlicher wird Rolf Günter, Leiter Maklerservice bei der Mobiliar: «Knip bietet nicht die Brokerbetreuung, die wir bei unseren Vertriebspartnern voraussetzen.» Eine clevere Internetplattform genüge nicht, um Bestandescourtagen zu kassieren. Knip sei erst ein digitaler Versicherungsordner mit einem Callcenter, nicht mehr. Und verursache viel administrativen Aufwand durch rasch widerrufenen Brokermandate.

Generelle Bedenken äussert die Krankenkasse KPT. Die Beratungsqualität und Transparenz von Knip gegenüber Neukunden sei im ersten Semester 2015 ungenügend gewesen und die gewählte Vollmacht juristisch nicht korrekt. Diese sei mittlerweile rechtlich einwandfrei. Doch die KPT schliesse keine entschädigungspflichtigen



«Sehr negative Bewertungen stammen zu 99 Prozent von Brokern, die Kunden an Knip verloren haben.»

Dennis Just, Gründer und Chef von Knip

Brokerverträge ab, weder mit Knip noch mit anderen Vermittlern. Solche Verträge würden nur die Prämien der Versicherten belasten.

Mit der Helvetia hat Knip seit Ende 2014 einen Brokervertrag. Auf Zusehen hin: Vereinbarte Anpassungen in der Zusammenarbeit «werden auf ihre Wirksamkeit hin aufmerksam beobachtet». Davon hänge die weitere Zusammenarbeit ab. Knip-Chef Just gesteht zu, dass man mit rund 40 Prozent der betreuten Policen kein Geld verdiene. Doch das Vertrauen wachse, weil Knip das Thema Versicherungen für die Kunden leichter zugänglich mache. Und mit 60 Prozent der Versicherer habe man bereits Verträge.

#### Ist genügend Fachwissen vorhanden?

Doch bringen die meist sehr jungen Knip-Mitarbeiter auch genügend fachliches Know-how mit? Knip-Gründer Just hat keine Versicherungserfahrung. Vom 25-köpfigen Team in der

Schweiz waren nur zwei längere Zeit in der Branche tätig. Die meisten Broker arbeiten erst seit kurzem als Versicherungsvermittler und sollen noch geschult werden – das generelle Problem von Jungfirmen, qualifiziertes Personal zu rekrutieren. Knip wirbt damit, dass man von der Regulierungsbehörde Finma zertifiziert sei. Das ist tatsächlich so, doch die Latte dafür liegt tief. Für eine juristische Person wie Knip genügt eine natürliche Person mit der nötigen Qualifikation – mindestens ein VBS-Vermittlerzertifikat –, um registriert zu sein.

Bei Knip brachte anfänglich niemand diese Qualifikation mit, doch erst reichte die Kooperation mit einer etablierten Brokerfirma und danach ein Beratervertrag mit dem Mitarbeiter einer Versicherungsgesellschaft für die obligatorische Finma-Nummer. Ein «Buebetrickli», heisst es dazu in der Branche. Mittlerweile figuriert ein Knip-Mitarbeiter als Finma-registriert.

Es geht auch um die Haftung bei Nachlässigkeit und Fehlberatung. Für die Einträge und Mutationen bei der Finma sind die registrierten Versicherungsvermittler selbst verantwortlich.

Obwohl bei Knip also noch einiges im Argen liegt, spricht Chef Just von «durchschlagendem Erfolg» und «Marktführerschaft». Das kommt zumindest bei den Investoren gut an. Ende Oktober erhielt die Firma weitere 15 Millionen Franken Risikokapital. ■

## Wollen Sie RAUCHFREI ins neue Jahr?

**nicorette® Spray**  
zur Anwendung in der Mundhöhle

Schnelle Hilfe nach 1 Minute\*



oder



**nicorette® Kaudepot**  
polar mint

Frischer Minzgeschmack

kann Sie dabei unterstützen

nicorette

\* Kann Ihr akutes Rauchverlangen nach 1 Minute lindern.

Erhältlich in Ihrer Apotheke. Dies ist ein Arzneimittel. Bitte lesen Sie die Packungsbeilage. Janssen-Cilag AG, 6300 Zug.