

VSAV e. V. Krisen-E-Book



Wie sich Finanzberater in Krisenzeiten schützen und für die Zukunft vorsorgen können

Vorbemerkungen

Besondere Zeiten verlangen besondere Beachtung und überlegte, ausgewogene Maßnahmen. Das gilt für das Bewältigen anstehender Herausforderungen wie für das weitere Vorankommen von Unternehmen.

Geeignete Maßnahmen dienen in erster Linie der eigenen Sicherheit und im zweiten Schritt selbstverständlich dem privaten und beruflichen Umfeld.

Das wirkungsvolle Prinzip gilt schon sehr lange und wir erfahren es immer wieder bei der Benutzung von Flugzeugen. Dort gilt: Versorgen Sie sich zuerst selbst mit der Sauerstoffmaske, nur dann können Sie im Nachgang noch den anderen mit fliegenden Personen helfen.

Die wirtschaftlichen Umbrüche durch die Maßnahmen in der Corona- Krise wirken wie „Brandbeschleuniger“ auf viele Unternehmen und natürlich auch auf deren Mitarbeiter.

Die Tragweite und die daraus folgende Dramatik lassen sich für viele Menschen noch überhaupt nicht vollumfänglich einschätzen! Menschlich, wirtschaftlich und persönlich wird es nachhaltige Veränderungen geben, mit denen sie zukünftig klarkommen müssen.

Viele Kunden der Unternehmer, Vermittler und Berater sind durch die aktuelle Krise, insbesondere aber durch die gesetzlich beschlossenen Maßnahmen schon jetzt wirtschaftlich extrem in Mitleidenschaft gezogen. Somit ist es nicht verwunderlich, dass die Bereitschaft derzeit abgesunken ist, Kosten für Anschaffungen und Absicherungen aufzuwenden oder gar Investitionen zu tätigen. Die vorherrschende Unsicherheit bremst derzeit einfach alles extrem aus.

Viele Unternehmer, Vermittler und Berater sind mittlerweile in die Zwickmühle geraten, ihren Kunden und Mandanten mit Rat und Tat zur Seite zu stehen und gleichzeitig selbst die Wucht der wirtschaftlichen Corona-Folgen bewältigen zu müssen. Und so ist es mitunter schwierig, Sicherheit und Zukunftsperspektiven zu vermitteln. Das gelingt vor allem denjenigen, die ein adäquates Kommunikations- und Service-Level anbieten und aufrechterhalten können.

Der Wunsch, die Krise gut zu bewältigen, ist allgegenwärtig. Im Netzwerk agierende Menschen erkennen den Sinn des miteinander Handelns wieder stärker und nutzen die Synergieeffekte, die sich aus Netzwerken ergeben.

Einem so starken Wandel wie aktuell unterworfenen Zeiten erfordern eine besondere Aufmerksamkeit. Bestes Beispiel ist die rasante Entwicklung der Digitalisierung. Die allermeisten von uns bewegen sich plötzlich auf unbekanntem Terrain wie beispielsweise dem geschäftlichen Umgang mit digitalen Kommunikationsmedien. Die Gefahr, dabei Fehler mit wirtschaftlichen Nachteilen (Schäden) bei den Beteiligten zu begehen, ist naturgemäß groß.

Krisenzeiten erfordern generell eine erhöhte Aufmerksamkeit, für das gesamte private und berufliche Umfeld. Die beruflichen Risiken und eine mögliche Haftung besser im Griff zu haben, bedeutet somit für alle mehr eigene Souveränität und Sicherheit.

Um diese Risiken und geeignete Gegenmaßnahmen besser erkennen zu können, haben wir im VSAV dieses Sonder-E-Book mit Anregungen für Sie erstellt.

Inhaltsverzeichnis

Informationen für Arbeitgeber in Krisen-Zeiten

I. Risiken moderner Kommunikationswege

II. Risiken Spezial-Konzepte

III. Risiken im Gewerbebereich

IV. Risiken bei der Online-Beratung

V. Achtung bei Soforthilfen der Politik

VI. Optionen für das Arbeitsumfeld

VII. Sonstige Hinweise

VIII. Fazit

I. Risiken moderner Kommunikationswege

Der digitale Wandel schreitet (insbesondere durch die Krise) weltweit in einer so rasanten Geschwindigkeit voran, dass nur wenige Menschen sich wirklich rechtzeitig Gedanken über die möglichen und überall auftretenden „**Risiken und Nebenwirkungen**“ machen können. Und gerade die Finanzbranche hat hier eh schon erheblichen Nachholbedarf.

Als Makler kommunizieren viele Vermittler zwar heute schon über moderne Kommunikationskanäle; die sogenannten Messenger Dienste sind beliebt und werden natürlich auch von Kundenseite gerne eingesetzt. Das erhöht die Flexibilität und die Geschwindigkeit in der Kommunikation enorm.

Gleichzeitig bergen die vorgenannten Punkte dennoch Risiken in sich. Die Menge der Informationen und Wünsche an den Vermittler sind kaum noch zu den möglicherweise versicherungstechnisch zu beachtenden Anforderungen (rechtzeitige durchgeführte Kündigungen und oder Beantragung, Dokumentation etc.) durchführbar. Messenger-Dienste sind ursprünglich für den Privatgebrauch konzipiert, nicht für den geschäftlichen.

So gibt es bereits Schadensmeldungen, von Vermittlern die eine Nachricht über einen Messenger-Dienst erhielten und vergaßen, oder versehentlich gelöscht haben und den Kundenauftrag nicht durchführten. Fehler, die in den standardisierten Prozessabläufen selten bis gar nicht auftreten. Die Folgen indes können fatal sein.

Diese Schnelligkeit, mit der die Informationen hereinkommen und mit der viele Unternehmen und Vermittlern gegenüber den Kunden antworten, beinhalten darüber hinaus die Risiken, dass knapp formulierte Informationen unvollständig oder sogar komplett falsch übermittelt oder verstanden werden.

Beispiel: In einem Schadenfall fragt eine Kundin nach dem Umfang ihrer Rechtsschutzversicherung, um einen Anwalt beauftragen zu können. Er wolle eine Arbeitsschutzklage gegen den Arbeitgeber einreichen. Klar, die Zeit drängt.

In seiner schnellen Antwort bestätigt der Vermittler, dem immer an einem vollwertigen Schutz/Vertrag gelegen ist, dass dies selbstverständlich in der Police mitversichert sei. Im Vertrauen darauf beauftragt die Kundin einen Rechtsanwalt. Der wiederum wird sogleich aktiv und fragt im Glauben, dass die Kundin eine Rechtsschutzversicherung besitze, erst im späteren Verlauf nach einer Deckungszusage beim Versicherer. Der Versicherer lehnt jedoch aufgrund des fehlenden Vertragsbestandteils (Arbeitsrechtsschutz) ab. Nun macht die Kundin den Vermittler verantwortlich, denn die Kosten beim Anwalt sind erheblich - und klagt auf Fehler in Beratung und Betreuung.

Tipps und Anregungen:

Wenn Sie bei der Kommunikation mit Ihren Kunden Messenger-Dienste wie WhatsApp, Telegram, Threema, Signal, SMS oder Sozial Media Plattformen wie Facebook, Instagram, Xing und LinkedIn einsetzen, dann

- antworten Sie ihren Kunden zu konkreten Produkt-, Sach-, Vertrags- und Fachanfragen sicherheitshalber erst nach einer entsprechenden Überprüfung der tatsächlichen Fakten,
- informieren Sie Ihren Kunden gegebenenfalls darüber, dass es bis zur Beantwortung der Frage/n noch eine gewisse Zeit dauern kann, lassen Sie sich nicht selbst unter Zeitdruck setzen,
- speichern Sie unbedingt die für Sie beruflich relevanten Inhalte aus den Chats, entweder durch Auslesen oder per Bildschirmfoto (auch am Handy) als Dokumentation zu Ihrem Kunden in Ihrem CRM und geben Sie diese Vorgehensweise auch Ihren Mitarbeitern vor,
- beachten Sie die Datenschutzverordnung und die Vereinbarungen, die Sie mit Ihrem Gesprächspartner vertraglich geregelt haben,
- achten Sie bei Ihrem eigenen Versicherungsschutz, zum Beispiel in der eigenen Police zur Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung (VSH) auf Details wie eine Internetklausel, damit der Umgang und der Einsatz der modernen Techniken und der Sozialen Medien bis hin zu deren Werbeeinsatz (und möglichen Abmahnungen daraus!) unbedingt mitversichert sind.

II. Risiken Spezial-Konzepte

Spezielle Zielgruppen erfordern spezielle Kenntnisse, aber auch spezielle, auf die Zielgruppe ausgerichtete Produkte und Dienstleistungen.

Sich auf eine besondere Zielgruppe zu spezialisieren hat einen wesentlichen Vorteil gegenüber dem „Bauchladen-Prinzip“: Die Positionierung als Experte in diesem Segment und gar im Markt ganz allgemein fällt sehr viel leichter.

Und doch reichen die speziellen Kenntnisse über den Bedarf und die Eigenarten der Zielgruppe nicht aus. Verhandlungsgeschick und kluge Kommunikationsstrategien sind hier mehr gefragt als bei Massenprodukten.

Beispiel: Spezial Konzepte und das Risiko der Abhängigkeit

Ein Versicherer kündigt während der Corona-Krise, entgegen seiner mündlichen Zusage, kurz vor Fortsetzung eines saisonalen Spezial-Konzeptes, das Vertragsverhältnis mit den Kunden. Ihm war das Risiko aufgrund der durch Corona entstandenen neuen Risiken zu hoch geworden.

In der Kürze der Zeit gelingt es dem Makler nicht, sein Konzept bei einem anderen Versicherer zu platzieren. Also setzt er sich beim gleichen Versicherer für die Fortsetzung seines speziellen Konzeptes ein, kann das aber nur mit einer Prämiensteigerung von 250 Prozent erreichen. Diese hohe Prämie wiederum können die meisten Kunden nicht aufbringen und sie stehen unmittelbar ohne die dringend notwendige Versicherung da. Die Folge: Sie können die Aufträge nicht abwickeln, ihnen entgehen Umsätze und Gewinne und sie sind gleichzeitig schon in Vorleistungen getreten.

Das Resultat: Die Kunden verklagen den Makler auf Schadensersatz. Sie geben dem Kollegen eine Mitverantwortung dafür, dass er sie so hat ins Leere laufen lassen. Dass er den Vertrag nicht frühzeitig dingfest gemacht oder sich um ein günstigeres Ersatzangebot gekümmert hat.

Ähnliche Situationen kennen wir aus der Zeit 2005 und 2007, als die berufliche Haftpflicht der Vermittler (VSH) europaweit zur gesetzlichen Pflichtversicherung wurde.

Damals hat sich ein Versicherer wenige Tage vor dem Inkrafttreten komplett aus dem Markt zurückgezogen und allen versicherten Maklern und Vermittlern über Nacht gekündigt. Er hat seine Kunden quasi „vom Risikoschutz befreit“ und vor die Tür gesetzt. Dies, weil seine preisgünstige Kalkulation nicht die gesetzliche Forderung einer „unbegrenzten Nachhaftung“ in der Versicherungsvermittlung erlaubte.

Leidtragende waren die VSH-Spezialmakler und VSH-Bestandsinhaber. Deren Kunden, die Makler und Vermittler besorgten flugs anderenorts eine neue VSH-Versicherung. Die betroffenen VSH-Bestandsinhaber verloren dadurch 2005 und 2007 ihren kompletten Bestand ersatzlos - und das völlig unvorbereitet, da der Versicherer seine Haltung zu den veränderten gesetzlichen Rahmenbedingungen und mögliche Schließung des Tarifes nie kommunizierte.

Tipps und Anregungen:

Speziell in Krisenzeiten und bei starken Veränderungen der Risikobedingungen können sich auch die Rahmendaten und Tragfähigkeit langjähriger Beziehung verändern. Was also können Makler und Vermittler vorbeugend tun, um mit neuen Situationen schneller umzugehen?

- Machen Sie sich von einzelnen Versicherern unabhängig. Bleiben Sie auch mit anderen Anbietern beständig im Gespräch, um gegebenenfalls neue Marktchancen wahrnehmen oder zügig auf Veränderungen reagieren zu können.
- Ermitteln Sie laufend die Schadensquote Ihrer Konzepte und prüfen Sie, welche Maßnahmen zur Verbesserung der Quote Sie selbst einbringen können?
- Verschärfen sich Umstände im Markt, in dem Produktsegment oder in der Kundenzielgruppe, überprüfen Sie sehr selbstkritisch Ihr Deckungskonzept darauf, ob es sich so noch halten lässt. Liegt das Konzept bereits an einer riskanten Kalkulationsgrenze, ist hier besonders genau nachzurechnen.
-
- Überprüfen Sie Ihr Konzept auch aus der Sicht des Versicherers: Kann es zu einer unattraktiven Marge und zu einer zu risikobehafteten Kalkulation führen? Sprechen Sie mit Ihrem Versicherer darüber in aller Offenheit.
- Informieren Sie Ihren Risikoträger ausreichend oft über Ihre ermittelten Erkenntnisse!
- Wenn Ihr Modell in Schiefelage zu kippen scheint: Führen Sie rechtzeitig und ernsthaft alternative Gespräche mit anderen Versicherern, um nicht alles auf eine Karte setzen zu müssen.
- Wenn es schnell gehen muss: Erst recht sorgfältig und detailliert die konkrete Situation und die möglichen Handlungsoptionen prüfen!
- Die Kommunikation, insbesondere Zusagen, immer und unbedingt schriftlich anfordern und dokumentieren.
- Fragen Sie in Krisenzeiten befreundete Kollegen, Partner, Pools oder Assekuradeure, ob diese in ihren Spezialgebieten womöglich ähnliche Erfahrung gemacht haben, also als Ratgeber fungieren können.

Trauen Sie sich auch schwierige Themen offen mit allen Betroffenen und geeigneten Beratern anzusprechen. Wer Hilfe offen sucht, wird sie auch bekommen.

Hilfe können Sie beispielsweise auch von Ihrem VSH-Makler oder einem Unternehmensberater erhalten. Mit ihrer Tätigkeit sitzen diese Experten an vorderster Front und können womöglich schon in anderen Bereichen gewonnene Erkenntnisse an Sie weitergeben.

Für die Beratungskosten können Sie über Bafa-gelistete Berater aktuell in der Corona-Krise beim Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle 4.000 Euro Zuschuss beantragen.

III. Risiken im Gewerblichen Bereich

Die Kenntnisse und Risiken im Bereich von gewerblichen Kunden unterscheiden sich deutlich von denen der Privatkunden, weil oft ein Vielfaches an Details beachtet und bei zu gestaltenden Verträgen korrekt abgebildet werden muss.

Viel häufiger als bei einem Privatkunden kommt es im Gewerbebereich zu Anpassungen, Veränderungen, Herausnahmen und Erweiterungen in den verschiedenen Verträgen und Sparten.

Oft führen dabei versäumte Fristen und unangepasste Risikoverhältnisse (Deckungssummen, Inhalte wie neuere Klauseln etc.) zu viel gravierenderen Auswirkungen und im schlimmsten Falle auch zu deutlich höheren VSH-Schäden als im Privatkundenbereich.

Gerade bei der Übernahme von Verträgen bei Neukunden sind eine hohe Wachsamkeit und engmaschige Überprüfung der vorgenannten Punkte und Zeiten von großer Bedeutung.

Sind in den Prozess(en) auch noch Dritte involviert, wie zum Beispiel Sachverständige, kann es zudem zu Unklarheiten in der Kommunikation und bei den Zuständigkeiten oder zu anderen Missverständnissen kommen. Undurchsichtig wird der Fall dann, wenn es sich um einen Mix der vorgenannten Punkte handelt.

Wer haftet zum Beispiel für Versäumnisse und mögliche Folgen wie zu hohe Prämien oder Schäden, wenn die Zuständigkeit zuvor nicht 100-prozentig klar geregelt wurde? Was, wenn auch die Dokumentation die Zuständigkeit nicht eindeutig belegt, womöglich zu Ungunsten des Maklers ausgelegt werden kann?

Je stärker sich eine Krise auf die unterschiedlichen Mitspieler auswirkt, umso größer ist das Risiko, dass Zeit-Stress, persönliche Umstände und Zuständigkeitsgerangel zu Unachtsamkeit führen, deren Auswirkungen existenziell sein können.

Tipps und Anregungen:

- Nutzen Sie die langjährige VSAV-Erfahrung aus der Betreuung unserer Mitglieder. Vor allem durch die VSH-Erkenntnisse ergeben sich zahlreiche Orientierungspunkte, insbesondere für die Kollegen im Gewerbebereich
- Bei der Übernahme von Mandaten im Gewerbebereich sollte unbedingt zu Beginn eine nachvollziehbare Auftragsklärung darüber festgelegt werden,
 - welche Bereiche, Sparten und Risiken konkret betroffen sind,
 - welche Verträge bereits vorhanden sind,
 - wer in welche Vorgänge involviert oder hinzuzuziehen ist,
 - welche Ziele zu erreichen sind, ggf. unter Einbeziehung der Kundenwünsche,
 - welche Zeiträume und Fristen und Arbeitsabläufe einzuhalten sind,
 - welche Kostenrahmen zur Verfügung stehen,

Spezielle Checklisten zu Branchen oder bestimmten Risiken können hierbei sehr hilfreich sein.

Das bedeutet unter dem Strich: Die Prozessabläufe im eigenen Unternehmen im Detail definieren und die Zuständigkeiten klären. So geht spezielles Know-how niemals verloren, werden Fristversäumnisse oder nicht korrekt ermittelte Deckungsinhalte vermieden, die sich sonst zum Nachteil des Kunden auswirken könnten.

Hinweise zu Ihrer VSH-Versicherung:

Schauen Sie sich insbesondere Ihre eigenen Deckungssummen in der VSH-Police an. Weil nicht nur Ihr Bestand kontinuierlich wächst, auch manches Risiko innerhalb des Bestandes hat womöglich längst die Absicherungs-Höhe ihrer VSH-Police erreicht. Denn: Was würde es für Sie bedeuten, wenn ein, zwei Schäden oberhalb ihrer VSH Deckungssumme eintreten würden?

- Gerade in einer unerwarteten Krise treten Schadenfälle gehäuft auf. Dann zeigt sich, wie krisenresistent Absicherungskonzepte wirklich sind. Oder ob dem Makler womöglich ein haftungsrelevanter Fehler unterlaufen ist, dessen Auswirkung zuvor unerkannt blieb.

Überprüfen Sie Ihre VSH gerade deshalb nochmals darauf, dass der Selbstbehalt in der Police sehr niedrig, oder sogar bei 0.- Euro, liegt. Jeder Schadensfall, auch wenn er den gleichen Ursprung hat, wird einzeln behandelt. Ein hoher Selbstbehalt führt zwar zu einer niedrigen Prämie, kann aber auch bei stets dem gleichen Fehler bei diversen Kunden in der Summe trotzdem in die Insolvenz führen.

- Treten Sie mit ihrer eigenen Risiko-Absicherung (VSH) Ihren Kunden gegenüber genauso souverän abgesichert auf, wie er von Ihnen erwartet, dass Sie ihn ordnungsgemäß versichern.

IV. Risiken bei DSGVO-Verstößen in der Online-Beratung

Zurzeit sind sie aufgrund der Ausgangsbeschränkungen in aller Munde, einige Firmen nutzen das Medium schon seit Jahren: Online-Beratungen. Doch es lauern dort manche Risiken.

Für immer mehr Unternehmen hat die Digitalisierung in den letzten Wochen eine rasante Entwicklung genommen. Selbst in Bereichen, wo es noch vor kurzem undenkbar war, seine Kunden und Mandanten anders zu betreuen als im persönlichen Kontakt, haben die Unternehmer neue Wege beschritten. Trotz Einhaltung der Social-Distancing-Gebote können Beratungen weiterhin persönlich erledigt werden und die Grundlage dafür ist wieder einmal die Technik: Videokonferenzen, Webinare und Online-Beratungen können über Tools wie Skype for Business, Zoom, WebEx, GoToMeeting, und andere relativ einfach und meist auch kostengünstig eingerichtet und genutzt werden.

In der Euphorie über die Möglichkeiten, den wirtschaftlichen Schaden durch die Pandemie in Grenzen zu halten, darf der Unternehmer jedoch seine Verantwortung für die Einhaltung der geltenden Gesetze nicht komplett verdrängen. Die DSGVO-Anforderungen sind auch in Corona-Zeiten nicht außer Kraft gesetzt, auch wenn jeder dafür Verständnis hat, dass andere Themen derzeit das Denken und Handeln bestimmen.

In ihrem [VSAV-Monitor Beitrag](#) geht unsere langjährige Netzwerkpartnerin Frau Rose Müller unter anderem eingegangen auf Themen ein wie:

- 1.) Welche personenbezogenen Daten der Teilnehmer werden bei der Videokonferenz durch die Nutzung des Tools verarbeitet und auf welcher Rechtsgrundlage wird die Verarbeitung durchgeführt?
- 2.) Wie werden die Informationspflichten (nach Artikel 13 DSGVO) des Verantwortlichen gegenüber dem Betroffenen erfüllt?
- 3.) Muss eine Vereinbarung zur Datenverarbeitung im Auftrag mit dem Tool-Anbieter geschlossen werden?
- 4.) Wie sind Leistungen externer Dienstleister datenschutzrechtlich in der Online-Beratung zu integrieren?

Frau Müller ist seit vielen Jahren im VSAV-Beirat und als Netzwerkpartnerin tätig. Zuletzt hat sich die Datenschutzbeauftragte auch als Buchautorin über den Haufe Verlag einen Namen gemacht.

Ihr Buch „Crashkurs Datenschutz für Selbstständige“ kam vor der Corona-Pandemie auf den Markt und enthält deshalb kein spezielles Kapitel über Datensicherheit in der Online-Beratung. Alle anderen relevanten Datenschutz-Anforderungen an Selbstständige und KMUs werden dort jedoch beleuchtet und praxisorientierte Lösungen dafür angeboten.

<https://shop.haufe.de/prod/crashkurs-datenschutz-fuer-selbststaendige-inkl-arbeitshilfen-online?chorid=04275240&campaign=redirect/publishing/79105/04275240>



V. Achtung bei Soforthilfen der Politik

Die Politik bietet Unternehmern und Selbstständigen Soforthilfe-Maßnahmen an. Nach unserer Einschätzung gilt es diese sehr genau zu prüfen. Erstens ob Ihre Situation wirklich so ernsthaft ist, wie es der Definition der Bundesregierung entspricht, denn

- immerhin unterschreiben Sie an Eides Statt, dass sie für Ihre Angaben entsprechend strafrechtlich haften.
- ist mittlerweile ziemlich klar, dass die Aufwendungen ausschließlich für bestehende Kosten, wie zum Beispiel Mieten genutzt werden dürfen. Private Entnahmen und die Deckung von Lebenshaltungskosten sind durch die Sofortmaßnahmen nicht erlaubt, siehe dazu auch die Ausführungen vom Verband der Selbstständigen VGSD e.V., [LINK](#) einsetzen
- Sie können ziemlich sicher sein, dass die Bundesregierung entsprechende Prüfungen durchführen wird, erste Schreiben dazu sind bereits in mindestens einem Bundesland (Bayern) an Empfänger der Soforthilfe gegangen
- in dem Antrag stimmen Sie zu, dass sowohl ihr Bankgeheimnis aufgehoben wird wie auch die Freigabe gegenüber dem Finanzamt gegeben wird. Somit können die Behörden zeitversetzt Ihre Angaben überprüfen.
- die Konsequenzen für Selbstständige und Unternehmer aufgrund der Fehleinschätzung der Antragstellung können eine strafrechtliche Verfolgung nach sich ziehen. Schlimmstenfalls kann es bei zu Unrecht erhaltenen Mitteln nach Einschätzung der Regierung zu einer Verurteilung wegen Subventionsbetrugs kommen. Das wäre einem Berufsverbot gleichzustellen, in der Assekuranz und Finanzdienstleistungen führt ein solches Vergehen zum Verlust der Zulassungsvoraussetzung.

Tipps und Anregungen:

- Nutzen Sie die zuständigen Behörden, wie zum Beispiel die IHK'n, um zu prüfen, ob bei Ihnen die Voraussetzungen für die Soforthilfemaßnahmen gegeben sind und wie Sie gegebenenfalls diesen Antrag korrekt stellen.
- Achten Sie unbedingt beim Einsatz der erhaltenen Mittel auf den Verwendungszweck.
- Wenn weitere Unsicherheiten bestehen, fordern Sie bei der IHK nochmal Unterstützung an.
- Wenn möglich halten Sie die für nicht zweckgebundene Ausgaben noch vorhandenen Mittel auf einem separaten Konto so lange zurück, bis die Verwendung eindeutig geklärt ist
- Neben den Möglichkeiten Soforthilfemaßnahmen durch die Behörden, gibt es auch die Möglichkeit, mit der Hausbank zu sprechen, um mögliche Engpässe durch einen Kredit zu überbrücken, oder um bestehende Kredite von den Zahlungen zum Teil auszusetzen.
- Der Staat verpflichtet Kreditgeber, in durch Corona bedingte Notlagen sowohl Privathaushalten als auch Kleinst-Unternehmen die Darlehenstilgungen zu stunden. Worauf es dabei ankommt, beschreibt unser Netzwerkpartner Rechtsanwalt Oliver Renner in unserem aktuellen [VSAV-Monitor](#), setzen.

VI. Optionen für das Arbeitsumfeld

Krisen verunsichern! Aber nicht nur die Unternehmer, auch deren Arbeitnehmer erkennen in der Regel sehr schnell, welche gravierenden wirtschaftlichen Einschnitte durch Kurzarbeit und eine mögliche Arbeitslosigkeit auf sie zukommen könnten.

Zeitgleich mit den Maßnahmen des Gesetzgebers veränderten sich die gewohnten Arbeitsstrukturen und auch das nahezu komplette Arbeitsumfeld extrem. Das schürt natürlich die Unsicherheit und erfordert erst einmal ein neues „Umgewöhnen und Ankommen“ der Arbeitnehmer in der neuen Situation. Stichwort: Home-Office.

Sind in einer Familie gleich zwei Parteien wirtschaftlich durch die Krise betroffen, so entstehen neue emotionale Spannungsfelder, welche sich auch wieder auf die Arbeit auswirken können.

Möglicherweise sind sogar weitere emotionale Umstände durch die Isolation, bis hin zu Todesfällen in der Familie und der Verwandtschaft zu verzeichnen. All das könnte zu wirtschaftlichen Nachteilen, bis hin zu Sucht-, und anderen Kompensationsverhalten bei den Arbeitnehmern führen.

Was können Sie als Arbeitgeber alles tun, um ihren Mitarbeitern wieder mehr Sicherheit und Zuversicht zu vermitteln?

Tipps und Anregungen:

Mit vertrauensbildenden Maßnahmen gegenüber Ihren Mitarbeitern können Sie sich als Arbeitgeber gerade in einer kritischen Zeit zuversichtlich und vorwärts gerichtet zeigen.

Als Arbeitgeber haben Sie eine ganze Reihe an Angeboten, mit welcher Sie die richtigen Signale an ihre Mitarbeiter geben können.

- Prüfen Sie die bisherige Arbeitsstrukturen und die aktuellen Veränderungen die sich zum Beispiel durch den digitalen Einsatz ergeben haben. Setzen Sie sich mit ihren Mitarbeitern zusammen, um gemeinsam neue Regeln zu definieren, die von den Arbeitnehmern als sichere Orientierungshilfe dienen und leichter angenommen werden, weil sie selbst daran mitwirken dürfen. Das können beispielsweise Dienstpläne sein, wer wann im Home-Office sein kann bzw. in die Firma fährt.
- Führt dies zu hybriden Arbeitszeitmodellen, dann besprechen Sie im Team, wie gemeinsam genutzte Arbeitsplätze organisiert werden können.
- Auch die Zusammenarbeit über Home-Offices braucht feste Rahmen. Legen Sie vermehrt bestimmte Rituale fest, zum Beispiel feste Zeiten für Videokonferenzen oder Kernarbeitszeiten. Das erzeugt Stabilität.
- Halten Sie als Arbeitgeber nicht starr an den alten Arbeitszeitmodellen aus der Zeit vor Corona fest. Umfragen zufolge finden gerade hybride Arbeitszeitmodelle eine große Akzeptanz bei den Arbeitnehmern. Die Arbeitsproduktivität im Home-Office würde sogar steigen, so die Studien.
- Behalten Sie aber die soziale Kontaktfähigkeit im Blick. Lassen Sie beispielsweise unter Kollegen stets über Videotelefonie miteinander sprechen. Oder fordern Sie in Videokonferenzen bewusst immer wieder zu Nachfragen, Ergänzungen und Meinungen auf.
- Stellen Sie täglich die Desinfektion in der Firma sicher, z.B. am Kopierer, an Türklinken, in der Kaffeeküche. Zeigen Sie damit auch Ihre Verantwortung als Arbeitgeber für die Gesundheit Ihrer Mitarbeiter.
- Bieten Sie denjenigen Mitarbeitern, die zu Hause über kein ausreichendes Büroequipment verfügen, an, beispielsweise den guten Bürostuhl oder den PC etc. ins Home-Office mitzunehmen.

- Mitarbeiter im Home-Office haben verschiedene Möglichkeiten, den damit verbundenen Aufwand steuerlich geltend zu machen. Stellen Sie Ihren Mitarbeitern die dafür notwendigen Informationen zur Verfügung, die Ihr Steuerberater für Sie bereithält.
- Signalisieren Sie, dass Sie sich gerade in der aktuellen Phase auch Zeit für Gespräche um die Sorgen und Nöte ihrer Mitarbeiter nehmen. Richten Sie gegebenenfalls extra Sprechzeiten für ihre Mitarbeiter ein.

VII. Sonstige Hinweise

Sichern Sie sich auch gegen strafrechtlich relevante Vorwürfe ab.

Aus den in diesem Ratgeber vorgenannten Gründen (online-Beratung, Nutzung moderne Kommunikationstechniken, Neu-Organisation von Arbeitsprozessen etc.) steigt gerade für Finanzberater und Vermittler nicht nur das VSH-relevante Haftpflichtrisiko. Es steigt aber auch die Gefahr, sich strafrechtlich verantworten zu müssen. Die Anzeige muss nicht einmal zu einer Verurteilung führen, sondern beispielsweise aus reiner Verärgerung aufgegeben worden sein. Ob schuldig oder unschuldig – auf den Vermittler oder Berater kommen mit einer Anzeige erhebliche Rechtsanwaltskosten zu.

VSAV-Mitglieder genießen mit ihrer Mitgliedschaft automatisch Versicherungsschutz bei Strafrechtsverfahren. Allen anderen Finanzberatern ist aber dringend angeraten, selbst für ungerechtfertigte Klagefälle Vorsorge zu schaffen. Im Finanzsektor häufen sich in Krisenzeiten Strafanzeigen besonders auffällig

Nutzen Sie die Möglichkeiten der optimierten Lohn-Gestaltung zu mehr Nettoeinkommen der Mitarbeiter, ohne den üblichen Arbeitgeberaufwand

Um die innerbetrieblichen Beziehungen, insbesondere zu den Mitarbeitern zu festigen, können einmalige und nachhaltig wirkende Bausteine aus dem Bereich der Lohngestaltung genutzt werden.

So hat die Bundesregierung es zum Beispiel ermöglicht, dass Arbeitgeber 1.500 € Corona-Geld an ihre Arbeitnehmer zahlen können, bei denen von 1.500 € Arbeitgeberaufwand auch 1.500 € als Auszahlung bei den Arbeitnehmern ankommen. Egal ob dieses Geld von Mai 2020 bis Dezember 2020 fließt, oder als einmaliger Betrag beim Arbeitnehmer ausgezahlt wird.

Als besonders wirkungsvoll und nachhaltig hat sich der Einsatz einer Mastercard mit Firmenlogo bewährt, auf die auch das Corona-Geld an die Arbeitnehmer in Teilen oder in Gänze gezahlt werden kann.

Die Arbeitnehmer werden bei jedem Einsatz mit der Karte an die Leistungen des Arbeitgebers erinnert.

Damit erreichen Arbeitgeber eine viel nachhaltigere Wirkung als die Ausweisung des Betrages auf der Lohnabrechnung, ganz ohne die üblichen Lohnnebenkosten.

Lohnoptimierung hat generell für immer mehr Unternehmen eine wichtige Bedeutung: Mehr Netto vom Brutto als Anreiz für Mitarbeiter, ohne dass beim Arbeitgeber die übliche Liquidität abfließt.

Makler, die das Thema noch nicht für sich und ihre Kunden einsetzen, können z. B. mit der CoNav Consulting als Netzwerkpartner des VSAV e. V. solche Lösungen gezielt mit anbieten.

Nutzen Sie die Veränderungen auf dem Büromarkt zu Ihren Gunsten

Es ist mit deutlichen Auswirkungen der Corona-Krise auch auf den Büromärkten zu rechnen. Es wird vermehrt zu Leerständen kommen, die Mietpreise geraten unter Druck.

Bevor Sie Ihre Büroräume aber kündigen, um ein kleineres Büro zu beziehen, erwägen Sie auch die Option, mit Ihrem derzeitigen Vermieter über einen Mietnachlass zu verhandeln.

Hintergrund: Die Nachfrage nach kleineren Büroeinheiten wird steigen, in diesem Segment werden sich womöglich weniger Mietkosten einsparen lassen, so dass Sie mit ihrem derzeitigen Büro und niedrigeren Mieten dort eventuell besser fahren.

VIII. Fazit

Krisen bergen schnelle, unerwünschte Veränderungen und Nebenwirkungen in sich. Unternehmer und Selbständige sind davon oft auch emotional betroffen. Makler und Vermittler sind ebensolche Unternehmer und Selbständige.

Um in solchen Zeiten Risiken und Gefahren rechtzeitig zu erkennen und souverän damit umgehen zu können, ist ein erfahrenes Netzwerk überaus nützlich und wertvoll, mit dem man sich fachlich und sachlich austauschen kann.

Neben den eigenen Problemen und dem Kümern um geeignete Lösungen für sich selbst bleibt es für Unternehmer, Berater und Vermittler wichtig, sich serviceorientiert und vorsorglich um die bestehenden Kunden zu kümmern

Dabei gilt es gerade in ungewohnten Krisen-Situationen, sich gegenüber seinen Kunden und Interessenten möglichst souverän, zuversichtlich und strukturiert agierend zu verhalten.

Im Rahmen der VSAV-Mitgliedschaft erhalten Sie Zugang zu Netzwerkpartnern des Vereins, wie zum Beispiel der CoNav Consulting und können deren langjährige Erfahrung als VSH-Spezialisten nutzen. Denn gerade die Risiken und der Schutz durch die Vermögensschaden-Haftpflicht stehen in Krisenzeiten unter besonderer Aufmerksamkeit. Die optimal ausgestattete VSH ist ein elementar wichtiger Baustein, um die Krisen und deren Risiken schadlos überstehen zu können.

Haben Sie Handlungs- oder Gesprächsbedarf bei sich erkannt? Prima!

Ihre und die Sicherheit ihrer Kunden können nicht warten, also nehmen Sie bei Bedarf einfach Kontakt mit uns auf.

Ihr VSAV Team



Ulrike Barth & Ralf Werner Barth

VSAV e.V.

Birkenweg 5

74193 Schwaigern

<https://vsav.de/>