PRAXISREPORT · AUSGABE 2026

KI im Maklerbüro 2026

Was Studien über den Wandel im Vermittlermarkt zeigen, welche fünf Prozesse ein KI-Assistent heute übernimmt — und wie das mit § 34d GewO und DSGVO zusammenpasst.

> 50 %

der Vermittlerbetriebe werden von Inhabern über 50 geführt

BVK-STRUKTURANALYSE 2025

47 %

der Deutschen wünschen sich KI-Unterstützung beim Versicherungsantrag

BITKOM RESEARCH 2025

2/3

der Vermittlerbetriebe haben keine geregelte Nachfolge

BVK-STRUKTURANALYSE 2025

41 %

der deutschen Unternehmen setzen bereits KI ein

BITKOM KI-STUDIE 2026

Inklusive: fünf Prozess-Blaupausen aus dem produktiven Einsatz, eine ehrliche Zeitrechnung fürs eigene Büro und das Compliance-Kapitel zu § 34d GewO & DSGVO.

WORUM ES GEHT

Weniger Verwaltung. Mehr Beratung.

Das Maklerbüro 2026 steht unter doppeltem Druck: Die Betriebe altern, Nachfolger fehlen, die Kosten steigen schneller als die Einnahmen — und gleichzeitig erwarten Kunden Antworten in Minuten statt Tagen, auch abends und am Wochenende. Dieser Report fasst zusammen, was aktuelle Studien über diesen Wandel zeigen, und übersetzt das in fünf konkrete Prozesse, die sich heute schon mit einem KI-Assistenten abbilden lassen — **unter Ihrer Lizenz, in Ihrem Namen, mit Ihnen als Entscheider.**

Ein Grundsatz vorweg

Ein KI-Assistent ersetzt keinen Makler. Er bereitet Informationen auf, beantwortet Standardanliegen und erstellt Dokumente — **die Empfehlung spricht immer der Makler aus.** Alle Zeit- und Kostenangaben in diesem Report sind als illustrative Modellrechnungen gekennzeichnet; alle Marktzahlen stammen aus veröffentlichten Studien und sind im Quellenverzeichnis belegt.

INHALT

- **01 — Die Ausgangslage:** Was die BVK-Strukturanalyse 2025 über den Vermittlermarkt zeigt
- **02 — Die Zeitrechnung:** Wo im Maklerbüro die Stunden bleiben (Modellrechnung)
- **03 — Was Kunden erwarten:** Bitkom-Zahlen zur KI-Akzeptanz bei Versicherungen
- **04 — Fünf Prozess-Blaupausen:** Vorher/Nachher aus dem laufenden Betrieb
- **05 — Compliance:** § 34d GewO, DSGVO und die Grenze zwischen Werkzeug und Beratung
- **06 — Der nächste Schritt:** Live-Demo und Erstgespräch

KAPITEL 01

Die Ausgangslage: ein Markt unter Druck

Die BVK-Strukturanalyse 2025 — erhoben von der FH Dortmund unter 1.440 selbstständigen Versicherungsvertretern und -maklern — zeichnet ein deutliches Bild: Der Vermittlermarkt altert, wächst personell kaum nach und arbeitet mit steigendem Kostendruck.

> 50 %

der Befragten sind über 50 Jahre alt — weniger als 15 % sind unter 40

BVK-STRUKTURANALYSE 2025 (N = 1.440)

1/3

hat eine Nachfolge geregelt oder konkret geplant — zwei Drittel nicht

BVK-STRUKTURANALYSE 2025

1 von 4

Betrieben meldet: Kosten steigen deutlich schneller als die Einnahmen

BVK-STRUKTURANALYSE 2025

41 %

der deutschen Unternehmen setzen inzwischen KI ein — quer durch alle Branchen

BITKOM KI-STUDIE 2026

Zwei Drittel ohne Nachfolgeregelung heißt auch: Der Wert des Bestands hängt daran, wie effizient und übergabefähig das Büro organisiert ist. Und wie schnell sich das Umfeld bewegt, formuliert die Branche inzwischen selbst:

> „2031 werden KI-Agenten eigenverantwortlich Versicherungspolicen abschließen."
>
> — Jens Hasselbächer, Vorstand Kunden und Vertrieb, R+V Versicherung [4]

Der Harvard-Ökonom Karim Lakhani bringt die Konsequenz sinngemäß auf den Punkt: KI ersetzt den Menschen nicht — aber Menschen, die KI nutzen, ersetzen die, die es nicht tun [5]. Übertragen auf den Vermittlermarkt: **Nicht die KI ist die Konkurrenz des Maklers — sondern das Maklerbüro, das sie bereits einsetzt.**

KAPITEL 02

Die Zeitrechnung

Der größte Kostenblock im Maklerbüro ist nicht die Software — es ist die Zeit, die in wiederkehrenden Standardanliegen steckt. Die folgende Rechnung ist eine **illustrative Modellrechnung** für ein Ein-Personen-Maklerbüro mit aktivem Bestand; Ihre tatsächlichen Werte hängen von Bestand, Sparten und Arbeitsweise ab.

WIEDERKEHRENDES ANLIEGEN	ANNAHME	ZEIT PRO WOCHE
Standardanfragen (Adresse, Vertragsauskunft, Bescheinigungen)	15 × à 10 Min.	2,5 h
Policen erfassen und Vertragsdaten übertragen	5 × à 20 Min.	1,7 h
Tarifvergleiche vorbereiten (Daten sammeln, aufbereiten)	4 × à 30 Min.	2,0 h
Schriftverkehr: Zusammenfassungen, Kündigungsvorlagen, Mails	6 × à 15 Min.	1,5 h
Summe Routinearbeit		**≈ 7,7 h / Woche**

Knapp ein Arbeitstag pro Woche — rund **350 Stunden im Jahr** — für Aufgaben, die keine Beratungskompetenz erfordern. Übernimmt ein Assistent davon auch nur die Hälfte, entsteht Raum für das, was tatsächlich Umsatz bringt: Beratungsgespräche, Bestandsausbau, Empfehlungen. Die BVK-Zahl aus Kapitel 01 gibt dieser Rechnung ihren Rahmen: Wo Kosten schneller steigen als Einnahmen, ist gewonnene Beratungszeit der direkteste Hebel.

Was diese Rechnung nicht ist

Kein Einsparversprechen. Der Assistent übernimmt Vorarbeit und Routinekommunikation; fachliche Prüfung und Kundenverantwortung bleiben beim Makler. Rechnen Sie mit Ihren eigenen Zahlen — genau dafür ist das Erstgespräch da.

KAPITEL 03

Was Kunden inzwischen erwarten

Bitkom Research hat 2025 in einer repräsentativen Befragung (1.003 Personen ab 16 Jahren) erhoben, wobei sich Deutsche KI-Unterstützung rund um Versicherungen wünschen. Die Ergebnisse sind für Vermittler bemerkenswert — denn sie beschreiben genau die Aufgaben, die heute Bürozeit binden:

47 %

wünschen sich KI-Hilfe beim Ausfüllen eines Versicherungsantrags — bei den 30- bis 49-Jährigen sogar 53 %

BITKOM RESEARCH 2025 (N = 1.003)

45 %

möchten eine KI-gestützte Bedarfsanalyse nach Lebensereignissen wie Heirat, Umzug oder Geburt

BITKOM RESEARCH 2025

40 %

würden Fragen zu ihrem Versicherungsschutz gern von einer KI beantworten lassen

BITKOM RESEARCH 2025

39 %

wünschen sich eine KI-Analyse bestehender Verträge samt Alternativvorschlägen

BITKOM RESEARCH 2025

Die Erwartung ist also längst da — die Frage ist nur, **bei wem** der Kunde sie erfüllt bekommt: beim anonymen Vergleichsportal oder bei seinem Makler. Ein Assistent im Namen des Maklers besetzt genau diese Lücke: Er antwortet sofort, rund um die Uhr, im Look des Büros — und führt das Anliegen immer zurück zum persönlichen Gespräch, statt daran vorbei.

KAPITEL 04

Fünf Prozess-Blaupausen

So sehen die fünf häufigsten Routineprozesse im Maklerbüro aus — einmal klassisch, einmal mit KI-Assistent. Alle Abläufe stammen aus dem produktiven Einsatz unseres Assistenten; die Zeitangaben sind illustrative Modellwerte.

01 Kundenanfrage außerhalb der Bürozeiten

BISHER

Anruf läuft auf die Mailbox, die Mail wartet bis zum nächsten Vormittag. Der Kunde fragt parallel beim Vergleichsportal an.

MIT ASSISTENT

Antwort in Sekunden — per Web-Chat oder WhatsApp, im Namen des Büros. Standardanliegen werden direkt erledigt, alles andere landet priorisiert beim Makler.

02 Police erfassen

BISHER

Kunde bringt einen Ordner mit. Vertragsdaten werden von Hand abgetippt — pro Police 15 bis 20 Minuten.

MIT ASSISTENT

Kunde fotografiert die Police im Chat. Der Assistent extrahiert Versicherer, Sparte, Prämie und Laufzeit und erstellt eine Vertragsübersicht als PDF.

03 Tarifvergleich vorbereiten

BISHER

Daten telefonisch abfragen, in den Rechner übertragen, Ergebnisse manuell zusammenfassen und formatieren.

MIT ASSISTENT

Der Assistent erfragt die Eckdaten im Chat und bereitet den Vergleich strukturiert auf — Preis, Leistung, Selbstbeteiligung. **Die Empfehlung spricht der Makler aus.**

04 Schriftverkehr & Dokumente

BISHER

Zusammenfassungen, Bescheinigungen und Kündigungsschreiben werden je Fall neu aufgesetzt — zwischen Terminen, oft abends.

MIT ASSISTENT

Fertige Kündigungsvorlagen mit Vertragsnummer und Fristen, E-Mail-Zusammenfassungen und PDFs mit Makler-Branding — direkt aus dem Chat heraus versendet.

05 Bestandskommunikation

BISHER

Der Bestand meldet sich, wenn etwas passiert — oder gar nicht. Cross-Selling-Anlässe bleiben unbemerkt.

MIT ASSISTENT

Kunden erreichen das Büro jederzeit über einen vertrauten Kanal. Jedes Anliegen wird dokumentiert und schafft Anlässe für das nächste Beratungsgespräch.

Warum hier keine Prompt-Sammlung steht

Viele KI-Ratgeber enden mit Copy-Paste-Prompts für ChatGPT. Für ein Maklerbüro ist das der falsche Weg: Kundendaten gehören nicht in öffentliche KI-Chats, Ergebnisse sind nicht reproduzierbar, und es entsteht keine Entlastung, wenn jeder Vorgang von Hand angestoßen werden muss. Die fünf Blaupausen laufen deshalb als **eingerichtetes System** — mit klaren Regeln, Ihrem Branding und DSGVO-konformer Datenhaltung.

KAPITEL 05

Compliance: Werkzeug, nicht Vermittler

Die wichtigste Frage jedes Maklers zuerst: **Darf ich das überhaupt?** Ja — wenn die Rollen sauber getrennt sind. Der Assistent arbeitet als digitales Werkzeug unter der § 34d-Erlaubnis des Maklers, so wie es Vergleichsrechner und Bestandssysteme auch tun.

- **Der Makler bleibt der Vermittler.** Der Assistent bereitet Informationen und Vergleiche auf — die Empfehlung und der Vertragsabschluss liegen ausschließlich beim Makler.
- **Berechnungen sind Modellrechnungen.** Alle Kalkulationen im Kundendialog sind als illustrative Modellrechnungen gekennzeichnet, nicht als Beratung.
- **Kündigungsvorlagen statt Rechtsberatung.** Der Assistent erstellt fertige Vorlagen mit Vertragsdaten und Fristen — die rechtliche Prüfung ersetzt er nicht.
- **DSGVO-konforme Verarbeitung.** Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), Hosting in Europa, dokumentierte Löschkonzepte; WhatsApp-Kommunikation nur mit dokumentiertem Opt-in des Kunden.
- **Saubere Vergütungstrennung.** Technik-Gebühren laufen getrennt von der Maklervergütung (§ 48 VAG) — keine Vermischung mit Courtagen.

Transparenz zum Anbieter

AI Pioneer ist reiner Technologie-Anbieter (SaaS) und vermittelt selbst keine Versicherungen. Der Assistent trägt Ihr Logo, spricht in Ihrem Namen und arbeitet ausschließlich unter Ihrer Lizenz — White-Label, pro Büro konfiguriert.

KAPITEL 06

Der nächste Schritt

Sie müssen nichts installieren und nichts umstellen, um sich ein Bild zu machen: Der Assistent läuft produktiv und lässt sich in wenigen Minuten live erleben.

LIVE-DEMO

Assistent selbst testen

Stellen Sie dem Demo-Assistenten die Fragen Ihrer Kunden — direkt im Browser, ohne Anmeldung.

API.AI-PIONEER.ORG/DEMO

ERSTGESPRÄCH

15 Minuten, Ihre Zahlen

Kurzes Telefonat: Bestand, Sparten, Arbeitsweise — und eine ehrliche Einschätzung, ob sich der Einsatz für Ihr Büro rechnet.

MAIL@AI-PIONEER.ORG · AI-PIONEER.ORG/SUITE

QUELLENVERZEICHNIS

[1] BVK-Strukturanalyse 2025, erhoben durch die FH Dortmund; Befragung von 1.440 selbstständigen Versicherungsvertretern und -maklern. fh-dortmund.de
[2] Bitkom Research 2025: „Anträge, Analyse, Beratung: Viele wünschen sich KI-Hilfe bei Versicherungen"; repräsentative Telefonbefragung, 1.003 Personen ab 16 Jahren, KW 13–16/2025. bitkom.org
[3] Bitkom KI-Studie 2026: 41 % der deutschen Unternehmen setzen Künstliche Intelligenz ein. bitkom.org
[4] Jens Hasselbächer (Vorstand Kunden und Vertrieb, R+V Versicherung) im Branchen-Interview, Juni 2026; u. a. dokumentiert auf versicherungsbote.de und sachthemen.blog.
[5] Karim R. Lakhani, Harvard Business School — sinngemäß wiedergegeben („AI won't replace humans — but humans with AI will replace humans without AI").

Alle Zeit- und Kostenrechnungen in diesem Report sind illustrative Modellrechnungen und kein Einsparversprechen. Stand: August 2026. © AI Pioneer — a DBA of DeFi Pioneer LLC. Alle Angaben ohne Gewähr.