

Makler:innen im Fokus

So tickt ein inhabergeführter Pool

Im Gespräch erklärt aruna-Geschäftsführer Christopher Kluwe, warum direkte Kontakte, individuelle Prozesse und regionale Verantwortung den Unterschied machen.

Welche Rolle spielt ein inhabergeführter Maklerpool wie aruna im aktuellen Marktumfeld?

Ein wirklich unabhängiger Pool, bei dem die besitzenden gleich den handelnden Personen sind, ist heutzutage fast schon etwas Besonderes. Bei uns ergibt sich unsere Strategie ganz natürlich aus der überschaubaren Größe im Vergleich zu großen, investorengetriebenen Pools.

Für Makler:innen heißt das vor allem: Der Kontakt zu den richtigen Ansprechpartner:innen ist unkompliziert und direkt – egal, ob es um fachliche Fragen, Entscheidungen oder sogar um die Geschäftsleitung geht. Selbst wenn man digital bestens aufgestellt ist, merkt man schnell: Viele Dinge lassen sich im direkten Austausch einfach schneller klären als über Ticket-Systeme oder mehrstufige Supportprozesse.

Weil wir nicht nur auf Effizienz und einheitliche Prozesse setzen, können wir wirklich auf die individuellen Abläufe der Makler:innen eingehen. Ob organisatorisch wie beispielsweise im Falle von speziellen Abrechnungsmodellen für kleinere Strukturen oder technisch etwa im Umgang mit ungewöhnlichen Datenformaten, wir passen uns an, statt Makler:innen alles vorzuschreiben.

Und ein großer Vorteil: Ohne Druck auf Rendite können wir vor Ort wirklich etwas bewegen. Unsere Mitarbeitenden kommen aus der Region, Investitionen bleiben hier, und Makler:innen müssen sich keine Sorgen machen, dass der Pool irgendwann Eigentümern gehört, deren Werte ganz andere sind.

Welche Folgen erwarten Sie durch den zunehmenden Einfluss von Finanzinvestoren auf den Maklerpoolmarkt?

Ich erwarte, dass der Poolmarkt sich weiter konsolidiert. Besonders bei Pools ohne Nachfolgeplanung ist es nachvollziehbar, wenn die Inhaber sich ihren Ruhestand

versilbern. Für den Markt insgesamt heißt das aber weniger Wettbewerb, was für alle Beteiligten eher ungünstig ist – und für Gesellschaften kann es teuer werden, wenn wenige Vertriebseinheiten große Geschäftsanteile kontrollieren.

Gleichzeitig ist eine gewisse Konzentrierung aufgrund der demografischen Entwicklung kaum zu vermeiden. Investorengetriebene Pools werden Prozesse weiter digitalisieren, aber viele Gesellschaften können die Anforderungen oft gar nicht erfüllen. Das führt dazu, dass sie entweder aus der bevorzugten Anbindung fallen oder der Pool kurzfristig die Kosten für Digitalisierungsmaßnahmen trägt. Auf Dauer drückt das allerdings die Rendite.

Langfristig wird sich die Frage stellen, wie lange solche Pools noch auf rechtlich unabhängige Makler:innen angewiesen sind. Entscheidend wird sein, ob die Erträge ohne Makler:innen höher sind als mögliche Verluste durch unpassende oder KI-gestützte Beratung.

Sehen Sie die Gefahr, dass die Orientierung auf Rendite zulasten der Serviceleistungen für Makler:innen geht?

Ich denke, das ist nicht nur eine Gefahr, sondern Teil des Prozesses. Investor:innen steigen ja meist nur dort ein, wo sie sehen, dass sich eine Beteiligung innerhalb eines überschaubaren Zeitfensters gewinnbringend weiterverkaufen lässt. Dabei läuft es oft in zwei Schritten: Zuerst wird durch Investitionen versucht, möglichst viele Makler:innen zu binden, also eine Art Abhängigkeit aufzubauen. Danach werden dann Kosten gespart, zum Beispiel beim Service, sei es technisch oder personell.

So wird die große Nutzer:innenbasis praktisch monetarisiert. Solange ein Wechsel zu einem anderen System zu aufwendig ist, bleibt den Makler:innen oft nichts anderes übrig, als zu bleiben.

Was plant aruna in den nächsten Jahren?

Ich bin ein großer Freund davon, erst über Dinge zu sprechen, wenn sie auch spruchreif sind – allzu konkretes will ich also noch nicht verraten.

Auf technischer Ebene haben wir in den letzten Jahren viele Weichen gestellt, die nach außen leider nur wenig sichtbar Auswirkungen gezeigt haben. Als Positivbeispiel sei

die Auszeichnung mit dem BiPRO-Award 2024 genannt. Unser Ziel ist es, Makler:innen mindestens mit auf dem Niveau mit Daten zu versorgen, wie sie eine Direktanbindung liefert. Da wir eingehende Daten verschiedener Zugangswege konsolidieren und technisch fehlerhafte Daten korrigieren, ergibt sich hier schon ein Mehrwert.

Und auch wenn es wenig spektakulär klingt: Allein schon sicherzustellen, dass wir unseren Service weiter bieten können, ist in Zeiten von Fachkräftemangel bei Gesellschaften und Makler:innen gleichermaßen schon eine Aufgabe. Wir sind weiterhin persönlich ansprechbar. Wir unterstützen weiterhin, wenn Gesellschaften sich von ganzen Geschäftsfeldern verabschieden, statt unsere Makler:innen lediglich zu informieren. Wir finden auch Lösungen abseits von Schnittstellen und Plattformen.



Christopher Kluwe
Geschäftsführer der aruna GmbH