

Eine große Baustelle

In der Berufsunfähigkeitsversicherung liegt vieles im Argen. Grundsätzlich entspricht der Verbreitungsgrad nicht dem tatsächlichen Bedarf nach dem Rückzug der gesetzlichen Rentenversicherung aus diesem Bereich. Hinzu kommt, dass die Zielgruppe der jungen Menschen dem Produkt eher ablehnend gegenübersteht. Höchste Zeit also für eine Suche nach den Gründen. finanzwelt hat deshalb einen hochkarätigen Gesprächskreis in die Redaktion geladen. Im Mittelpunkt einer äußerst lebhaften Diskussion stand schnell der Ausbildungsgrad vieler Berater.

finanzwelt im Roundtable-Gespräch zum Thema Berufsunfähigkeitsversicherung. Unsere Teilnehmerrunde:

Matthias Altenähr, Abteilungsleiter Markt & Rating Swiss Life Deutschland

Jutta Böhling, Teamleiterin Biometrie und Krankenversicherung FiNet AG

Claus-Dieter Gorr, Geschäftsführender Gesellschafter PremiumCircle Deutschland GmbH

Jürgen Henzler, Leiter Dezentraler Vertrieb ALTE LEIPZIGER Lebensversicherung a. G.

Thomas Lüer, Leiter Regionaler Maklervertrieb HDI Vertriebs AG

Marko Pflanz, Spezialist für BU Leistungsfälle Agromandat GmbH & Co. KG

Lars Widany, Vorstandsvorsitzender CHARTA Börse für Versicherungen AG

finanzwelt: Ist nach der Abkoppelung der Berufsunfähigkeitsabsicherung aus dem Gesamtpaket der gesetzlichen Rentenversicherung eine flächendeckende Versorgung der schutzbedürftigen Bevölkerung seitens der privaten Versicherungswirtschaft überhaupt noch sichergestellt? Wie ernst ist die Lage tatsächlich?

Lüer» Die Situation ist tatsächlich nicht einfach. Fakt ist: Der Staat wird das Rad nicht zurückdrehen. Für viele Menschen ist Berufsunfähigkeit kein Thema, mit dem sie sich gerne beschäftigen. Weitere Hürden sind für viele der Preis und die Risikoprüfung. Hier ist Aufklärung über die Vorsorgesituation und die Absicherungslösungen von existenzieller Bedeutung. Wer Vorerkrankungen hat, ein kleines Budget

oder zu einer risikoreichen Berufsgruppe gehört, für den kann die Erwerbsunfähigkeitsversicherung eine gute Alternative zur BU sein. Hier ist der Vermittler als kompetenter Berater gefragt.

Pflanz» Es gibt in jedem Fall ein enormes Aufholpotenzial. Allerdings täte die Politik nicht gut daran, den BU-Schutz wieder einzugliedern. Es ist ja auch nicht so, als stünde dann alles zum Besten. Auch im gesetzlichen Bereich tun sich immer wieder erhebliche Probleme für die Menschen auf, wenn sie eine Leistung in Anspruch nehmen wollen. Aber noch einmal: Der Nachholbedarf auf der privaten Versicherungsseite ist definitiv vorhanden. AVB-seitig ist zwar viel geregelt, aber es existiert auch eine Welt außerhalb des Bedingungswerks, die erst im Fall

des Falles für den Betroffenen transparent wird.

Henzler» Ich sehe das zweigleisig. Wir brauchen ausreichende Transparenz in den Bedingungen, sie müssen für die Kunden verständlich sein. Allerdings gibt es ja bereits seit den 80er Jahren verbraucherfreundliche Bedingungen. Dass wir trotzdem lediglich 30 % der Erwerbstätigen damit erreichen, hält uns den Spiegel vor. Doch es muss auch ganz klar gesagt sein, dass jede weitere Verbesserung Geld kostet.

finanzwelt: Der Preis spielt also eine wesentliche Rolle?

Böhling» Das Problem ist nicht der Premiumschutz in bezahlbaren Bereichen – die Produktvielfalt ist für die Berater ein Problem.

Altenähr» Ich möchte nochmal auf den Staat zurückkommen. Er hat sich bewusst aus der Absicherung der Berufsunfähigkeit zurückgezogen. Ein wesentlicher Treiber dafür dürfte die damalige finanzielle Lage der GRV gewesen sein. Auf freiwilliger Basis aber wird man niemals alle Menschen mitnehmen können. Und es zeigt sich ja auch in der Praxis: Je weiter man in der Einkommensskala nach unten schaut, umso weniger Abdeckung findet man. Wir müssen schlichtweg bezahlbare Alternativen aufzeigen. Und natürlich wäre ein Mehr an Transparenz hilfreich, wenn es um die Frage geht, wie sich Versicherer im Leistungsfall verhalten.

Großer Handlungsbedarf – auf allen Seiten

Widany» Ich denke, dass die Aufgaben neu sortiert werden müssen. Die Versicherungsbranche hat doch hinsichtlich der Annahmefähigkeit längst den Bankrott erklärt. Es braucht hier auf Beraterseite mehr Effizienz. Dann sind wir aber schnell bei der Diskussion über eine faire Vergütung.

Gorr» Es besteht auf mehreren Ebenen Nachholbedarf. Dazu gehört etwa die Qualifikation der Vermittler – hier haben die Versicherer buchstäblich geschlafen. Die Vermittler verlassen sich auf Siegel statt auf Fakten, etwa so, als würden Ärzte bei ihren Behandlungs-



Claus-Dieter Gorr

methoden die „Apotheken Umschau“ zu Rate ziehen. Dieses Problem zieht sich in unserer Branche leider durch nahezu alle Vertriebsformen. Es ist ein marktweit umfassendes Informationsdefizit festzustellen. Und dennoch ziehen sich die Versicherer auf die Position zurück, verantwortlich für die Verbreitungsschwäche der BU seien letztlich die – schlecht informierten – Berater. Seitens der Politik besteht hier ein erheblicher Handlungsbedarf, letztlich muss sie für eine flächendeckende Versorgung Sorge tragen.

Lüer» Die Berufsunfähigkeitsversicherung ist zweifelsfrei die erste Wahl, wenn es um die Absicherung der Arbeitskraft geht, und das wird sie auch

bleiben. Aber wir müssen auch den Kunden eine echte und bezahlbare Alternative bieten, die aus finanziellen oder gesundheitlichen Gründen keinen Zugang zum BU-Schutz haben. Für sie ist die Erwerbsunfähigkeitsversicherung die beste Lösung.

Henzler» In dieser Richtung helfen uns ja schon seit geraumer Zeit die Medien mit ihrer Berichterstattung. Aber für Premiumprodukte brauchen wir auch Premiumberater. Wir müssen uns noch stärker auf die Qualifizierung der Vermittler konzentrieren.

Widany» In der Tat gibt es ein Fortbildungsproblem.

finanzwelt: Es gab das Projekt, BU-Verträge unter bestimmten Bedingungen steuerlich zu fördern. Was ist in der Praxis eigentlich daraus geworden, die Versicherer haben es meiner Kenntnis nach ja wohl nicht wirklich umgesetzt.

Böhling» Das wird von unseren Beratern insgesamt nicht angenommen und umgesetzt.

Altenähr» Eine BU-Absicherung mit einer bAV oder einer Rürup-Rente zu verknüpfen, hat sich durchaus etabliert, wobei bei beiden Förderwegen die damit verbundenen Restriktionen und Fallstricke sorgfältig abgewogen werden sollten. Die steuerlich geförderte selbstständige BU fristet hingegen ein Schattendasein. Das liegt daran, dass der Gesetzgeber hier u. a.



Jürgen Henzler

eine lebenslange Leistung fordert, was die Prämien extrem in die Höhe treibt. **Henzler**» Im Rahmen der Rürup-Rente gibt es bei der ALTE LEIPZIGER eine stetige Zunahme der BU-Absicherung. **Pflanz**» Die Kunden erwarten ja keine lebenslange Leistung. Es ist wichtig, dass der Kunde die Vor- und Nachteile eines jeden Absicherungsweges erklärt bekommt. Fehlt es den Beratern hier selbst an Ausbildung und Verständnis, was im Leistungsfall passiert, werden wichtige Punkte erst gar nicht an den Kunden weitergegeben. Häufig ist den Betroffenen im konkreten Krankheitsfall völlig unklar, wie lange und unter welchen Voraussetzungen Leistungen aus den Sozialversicherungssystemen bzw. privaten Versicherungen gezahlt werden.

finanzwelt: Einmal ganz provokant gefragt: Wenn wir schon über die mangelhafte Verbreitung sprechen, wäre dann nicht ein komplettes BU-Angebot quasi auf einem Bierdeckel vorstellbar?

Lüer» Das wäre reizvoll, würde aber schon an den Gesundheitsfragen scheitern. Ich bezweifle auch, dass das im Sinne des Versicherungskollektivs wäre.

Widany» Wir dürfen auch die Haftungsfrage nicht vergessen. Es gibt keine Alternative zu einer qualifizierten Beratung.



Jutta Böhling

Altenähr» Alle Details zu regeln, sprengt den Platz auf dem Bierdeckel sehr schnell.

Gorr» Der Ansatz muss ein ganz anderer sein, man muss an die Architektur ran, denn die hat einen grundsätzlichen Konstruktionsfehler. Angefangen damit, dass kein Beruf, sondern Arbeitsplatzrahmenbedingungen versichert sind, die im potenziellen Leistungsfall mit gesundheitlichen Einschränkungen unternehmensindividuell korreliert und dem Versicherten per Bescheid mitgeteilt werden, über die auf den GDV-Musterbedingungen und dem VVG beruhende Fülle unverbindlicher Formulierungen und unbestimmter Begriffe bis hin zu unklaren

Nachweis- und Mitwirkungspflichten. Jeder Berater kann beim Kunden nur skizzieren, denn wie am Ende geleistet wird, ist hochindividuell.

Spezialisierung und höherer Beratungslevel - ein Muss!

Widany» Die technischen Möglichkeiten der Berater sind ein Kernproblem. Nur ein Beispiel: Der Investmentmarkt ist mit seiner Spezialistenausbildung und den Systemen der Versicherungswirtschaft um Lichtjahre voraus.

Böhling» Die Berater können nicht alles gleichzeitig stemmen, deswegen beobachten wir schon seit geraumer Zeit eine zunehmende Spezialisierung. Es ist zum Beispiel aufgrund der Komplexität schwierig, einem Kunden das Ergebnis einer Risikoprüfung zu erklären.

Lüer» Wir müssen zweifelsfrei auf ein höheres Beratungslevel kommen. Es ist an den Versicherern, die Vermittler hier bestmöglich zu unterstützen. Wir bieten unseren Vermittlern eine Reihe von digitalen und persönlichen Services, die ihnen die Beratung erleichtert. Als Beispiel: die Risikoprüfung in Echtzeit via EQuot von Morgen & Morgen und der Vor-Anfrage-Service. Beide geben rasch belastbare Auskunft über die Versicherbarkeit des Kunden.

Pflanz» Die Berater müssen intensiver an sich selbst arbeiten und sich einer



Lars Widany

externen Qualifizierung stellen. Eine BU-Beratung kann und darf nicht nur ein Verkaufsgespräch sein.

Widany» Wir dürfen allerdings auch nicht jedes Marktsegment zum Spezialistentum aufbauschen. Damit würden wir unweigerlich den Versicherungsschutz in der Breite reduzieren.

Gorr» Die Spezialisierung wird sich nicht verhindern lassen. Wenn man überlegt, wie lange und intensiv sich beispielsweise eine Friseurin qualifizieren muss, um als Meisterin einen Salon zur Haarpflege zu eröffnen, dann muss man sich nicht wundern, dass unsere Branche überwiegend diejenigen angezogen hat, die aufgrund mangelhafter Ausbildung und fehlendem Antrieb den vermeintlich schnellen Euro machen wollten. Insofern muss der gesamte Level hoch: verpflichtende Grundausbildung, regelmäßige Fortbildungen mit Überprüfungen, transparente und verständliche Produktbeschreibungen und Spezialisierungen. Kein Mensch kann in allen Sparten und Ausprägungen qualifiziert orientiert sein und zudem noch haftungssicher beraten.

finanzwelt: Mal wieder etwas weg von den Maklern und zurück zum eigentlichen Versicherungsproblem. Wie verständlich sind in diesem Zusammenhang die Antragsfragen?

Pflanz» Klarheit und Transparenz



Thomas Lüer

sind aus Kundensicht das Wichtigste. Leider hat der Kunde bereits von dem Begriff der Arbeitsunfähigkeit ein anderes Verständnis als der Versicherer. Viele Sachverhalte, die mit einer eingeschränkten Leistungsfähigkeit nach Unfall oder Krankheit einhergehen, mussten oder müssen erst Gerichte klären. Dies ist in der Tat sehr bedauerlich und zermürbend für den Betroffenen.

Altenähr» Grundsätzlich sollte es einfach sein, richtig zu antworten, und schwierig, falsch zu antworten. Die subjektive Beurteilung darf nicht dem Kunden überlassen werden. Bei uns muss man durch einen langen Antrag hindurch. Nur dies bringt am Ende

Verlässlichkeit, deshalb verwenden wir auch keine Aktionsanträge mit vermeintlich verkürzten Gesundheitsfragen.

Henzler» Bei uns gibt es deswegen beispielsweise keine Aktionsanträge.

Lüer» HDI muss sich bei der Qualität der Antragsfragen nicht verstecken. Im BU-Unternehmensrating von Franke und Bornberg vom Januar 2017 haben wir beispielsweise im Teilbereich Antrag fast 100 % erreicht.

Gorr» Die Versicherer selbst produzieren viele Probleme. Sie lassen bewusst zu, dass sich medizinische Laien, also Vermittler und Kunden, in wenigen Minuten durch überwiegend pauschale Antragsfragen hindurchhangeln und die Gefahrerheblichkeit von unterlassenen Angaben zu vermeintlichen Bagatellen nicht einschätzen können. Anträge dürften aus diesem Grund künftig neben der Beantwortung neuer detaillierender Fragen mit Beilage sämtlicher ärztlicher Befunde, Rechnungen bei GKV-Versicherten und dem Auszug aus der Krankenkassenakte bearbeitet werden.

Die Einordnung nach Berufsbildern ist problematisch

Lüer» Da gibt es allerdings durchaus Unterschiede in der Branche. Die Berufsbilder haben sich durch Automatisierung und Digitalisierung in den



Marko Pflanz



Matthias Altenähr

letzten Jahren zum Teil grundlegend verändert, das ist ein stetiger Prozess. Beispielsweise kann die Tätigkeit eines Gärtners zweierlei bedeuten: Dass man draußen mit seinen Händen Geld verdient – oder aber in einem Gartenbaubetrieb am Schreibtisch. Ein Versicherer, der dem nicht Rechnung trägt, bleibt auf der Strecke. Wir haben erst Anfang des Jahres unsere Berufsgruppen angepasst. Bei Unklarheiten können unsere Vermittler eine eigens dafür eingerichtete Hotline anrufen. Für viele Menschen hat sich durch den Wandel in ihrem Beruf der Preis für den BU-Schutz sogar verbessert.

Henzler» Ganz genau. In unserer Software existieren mittlerweile 1.000 Berufe, das reicht aber so nicht. Letztlich kommt es immer darauf an, wie der Arbeitsalltag konkret ausgestaltet ist.

Widany» Grundsätzlich hat sich die Qualität gebessert, schwierig ist das Fehlen digitaler Krankenakten.

Böhling» Es hat sich auch in der Risiko- beurteilung einiges geändert. Vor zehn Jahren wurde z. B. ein Heuschnupfen noch nicht in diesem Maße hinterfragt wie heute.

finanzwelt: Wie wird denn der Wettbewerb in der BU-Versicherung künftig aussehen?

Lüer» Die derzeitige Diskussion über das Leistungsverhalten halte ich für gesund. Bisher ging es doch vorrangig

um den Preis, die Gesundheitsprüfung, die Solvabilität und die Leistungs- und Prozessquote. Gegenüber den Kunden ist es aber immer besser zu reden, statt Briefe zu schreiben. Digitale, aber auch persönliche Services, die Kunden und Vermittlern einen echten Mehrwert bieten, werden an Bedeutung gewinnen und damit zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor.

Gorr» Es wird eine Offenlegungspflicht geben und auch eine Demaskierung der Siegel. Schon jetzt gibt es im Hinblick auf die Ablehnung beantragter Leistungen eine ungeheure Spreizung am Markt. Manche Versicherer verlieren gegen ihre Kunden 90 % aller Gerichtsprozesse, andere keinen einzigen. In einer ganzen Reihe von Punkten gibt es ganz dringenden Handlungsbedarf: hinsichtlich Produkttransparenz und Produktqualität, hinsichtlich der Transparenz zum Leistungsverhalten und zum Leistungsprozess und letztlich hinsichtlich der Qualifizierung auf der Vermarktungs- und Vertriebssebene.

finanzwelt: Und wie sollen mehr junge Kunden erreicht werden?

Altenähr» Für uns stellt sich diese Frage nicht. Wir können uns an der Stelle nicht beklagen: Unsere auf junge Kunden zugeschnittenen Zielgruppenprodukte wie BU 4U oder die Schüler-BU werden von unseren Vermittlern

gut angenommen.

Lüer» Wir müssen die jungen Leute dort abholen, wo sie heute unterwegs sind, und das sind die sozialen Medien. Wenn es um die Beratung geht, sind sie wiederum erstaunlich konservativ und wünschen das persönliche Gespräch. Diesen Umstand sollten sich Vermittler und Versicherer zunutze machen. Das und die unschlagbaren Argumente: Erstens: die BU ist keine Frage des Alters, auch Azubis und Studenten können ihre Arbeitskraft verlieren. Zweitens: die Wahrscheinlichkeit, dass der BU-Antrag ohne Einschränkungen angenommen wird, ist bei jungen Leuten besonders hoch. Und drittens gilt die Faustformel, dass die Monatsprämie umso niedriger ausfällt, je jünger der Kunde bei Vertragsabschluss ist.

Henzler» Wir bieten BU-Schutz bereits für Schüler ab 10 Jahren. Dabei handelt es sich um echten BU-Schutz, der den Kunden sein Leben lang begleitet.

Gorr» Junge Kunden erreicht man nur durch qualifizierte Vermittler, transparente Produkte, verständliche Leistungsbeschreibungen.

Fazit. In der Theorie klappt bei BU-Policen alles wie am Schnürchen – in der Praxis sieht die Welt aber ganz anders aus. So zeigt unser Roundtable mit den Experten etliche Schwachstellen im Getriebe der BU-Absicherung auf: Zuvorderst liegt der Ball im Feld der Berater, denen es – hier sind sich alle Gesprächsteilnehmer einig und sprechen unisono – auch an der erforderlichen Qualifizierung mangelt. Wobei hierbei berücksichtigt werden muss, dass die Vielfalt völlig unterschiedlicher Produkte die Sache für sie nicht gerade einfacher macht. Auf der anderen Seite hat aber auch die Versicherungswirtschaft selbst Aufholbedarf hinsichtlich ihres Leistungsmanagements und damit im Hinblick auf die für Kunden und Makler so wichtige Transparenz. Weiter zu diskutieren bleibt die Frage, ob Lösungen der Zukunft eher den Krankheitsbegriff in den Vordergrund rücken sollten. (hwt)