

Nicht im Preiskampf verzetteln

BU-POLICEN Die private Absicherung der Berufsunfähigkeit ist heute unverzichtbar und daher ein Dauerbrenner im Vertrieb. Entsprechend attraktiv und umkämpft ist der Markt für die Assekuranzen. Das muss nicht immer von Vorteil für die Kunden sein.



Michael Franke, Franke & Bornberg: „Viele Versicherer wollen sich nicht in die Karten schauen lassen.“

Rund 20 Prozent aller Arbeitnehmer müssen vorzeitig aus ihrem Beruf aussteigen, weil Körper oder Seele nicht mehr mitmachen. Von staatlicher Seite haben sie dann über die Erwerbsminderungsrente meist wenig finanzielle Hilfe zu erwarten. Deshalb ist im Bereich der Berufsunfähigkeit private Absicherung sehr wichtig. Aber eine Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) zu bekommen, wird für viele immer schwieriger. Der Wettbewerb der Versicherer geht zwar zunehmend über den Preis, aber nur für eine immer kleiner werdende Zielgruppe. Der Preiskampf wird darüber hinaus zu Lasten der Versicherten ausgetragen.

Private Absicherung unverzichtbar

Seit 2001 wurden die Regelungen für die gesetzlichen Berufs- und Erwerbsunfähigkeitsrenten geändert. Betroffen von der Neuregelung waren alle Arbeitnehmer, die zu dem Zeitpunkt jünger als 40 Jahre alt waren. Anspruch auf Erwerbsminderungsrente hat seither nur, wer keine andere Tätigkeit in einem bestimmten Umfang mehr ausüben kann.

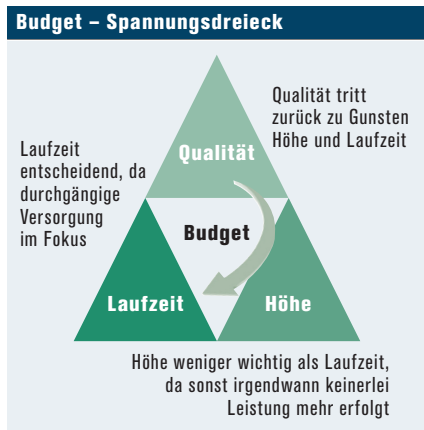
Das bedeutet: Wer seinen Beruf nach einer schweren Krankheit oder einem Unfall nicht mehr ausüben kann, erhält dennoch keine Leistungen, wenn er noch irgendeine andere Arbeit ausführen kann. Der erlernte Beruf und das bisher erzielte Erwerbseinkommen (die sogenannte bisherige Lebensstellung) spielen bei der gesetzlichen Erwerbsminderungsrente also keine Rolle. Die volle Erwerbsminderungsrente bekommt nur, wer weniger als drei Stunden am Tag arbeiten kann.

Effektiven Schutz bietet seitdem nur noch eine private Berufsunfähigkeitsversicherung. Diese zahlt dem Versicherten die vereinbarte Leistung in der Regel dann, wenn er aus gesundheitlichen Gründen seinen bisherigen Beruf zu mindestens 50 Prozent nicht mehr ausüben kann.

Begrenztes Vorsorgebudget

Worauf verzichten, wenn das Geld nicht reicht?

Quelle: FB-research



Preiswettbewerb ohne Not

Dennoch sind nach wie vor viel zu wenige Verbraucher gegen das Risiko der Berufsunfähigkeit ausreichend abgesichert. Und selbst bei denen, die eine private BU abgeschlossen haben, beläuft sich die durchschnittliche monatliche Rentenhöhe lediglich auf Beträge zwischen 500 und 900 Euro/Monat. Diese Summen reichen jedoch nicht aus, um den Lebensstandard im Fall einer Berufsunfähigkeit halten zu können.

Vor dem Hintergrund dieser Zahlen und Fakten sollte man annehmen, dass die Berufsunfähigkeitsversicherung ein lohnendes Geschäftsfeld für Versicherer und Vermittler ist. Bei der hohen Anzahl potenzieller Kunden könnte jedes Unternehmen ein Stück vom Kuchen abbekommen, ohne dass der Wettbewerb untereinander mit fragwürdigen Mitteln betrieben werden muss. Doch die Praxis

Gravierende Unterschiede

Der monatliche Bruttobetrag differiert berufsabhängig stark. Berechnungsgrundlagen: 30-jähriger Mann, Endalter: 67, BU-Rente: 1.000 Euro monatlich. Quelle: fb-research

| Berufsbeispiel | Bruttobetrag/Monat |
|-------------------------|--------------------|
| Ingenieur, Anwalt | 51,30 Euro |
| Informatiker | 57,09 Euro |
| Steuerfachangestellter | 62,85 Euro |
| Lehrer | 89,76 Euro |
| Med.-techn. Assistent | 99,94 Euro |
| Elektriker, Koch | 110,01 Euro |
| Kfz-Mechaniker | 157,88 Euro |
| Schlosser, Tischler | 165,58 Euro |
| Lackierer, Altenpfleger | 177,00 Euro |
| Metzger, Raumpfleger | 266,95 Euro |

sieht oft anders aus. Bereits seit einigen Jahren gibt es im BU-Geschäft den Trend, die Kalkulation in eine immer größere Anzahl von Berufsgruppen aufzusplitten. Noch vor wenigen Jahren war es üblich, nur zwischen kaufmännischen Berufen und Berufen mit körperlicher Tätigkeit zu unterscheiden. Mittlerweile teilen Anbieter Neukunden in bis zu 14 verschiedene Berufsgruppen ein. Ziel ist eine Top-Position im (Preis-)Kampf um die besten „Risiken“, also Verbraucher mit sehr geringem Risiko, berufsunfähig zu werden.

Für die Berufe mit niedrigeren Risiken werden in der Folge geringere Beiträge kalkuliert. In Berufen mit höherem Risiko wird der Versicherungsschutz dagegen so teuer, dass ihn sich kaum noch jemand leisten kann. Für körperlich Tätige haben sich die Preise in den letzten Jahren zum Teil vervierfacht.

Lag der Prämienaufschlag bei körperlich Tätigen vorher üblicherweise bei 100 Prozent, so ist diese Spanne inzwischen auf rund 500 Prozent angestiegen. Mit dieser immer kleinteiligeren Berufsgruppen-Differenzierung wird der Versicherungsgedanke faktisch ad absurdum geführt. Verbraucher, die den Schutz am wenigsten brauchen, erhalten ihn immer günstiger, für die anderen wird er nahezu unbezahlbar.

Für Vermittler schrumpft damit die Zielgruppe, die sich eine BU leisten kann. Zudem nähern sich die Fragen zur beruflichen Situation bedenklich der Komplexität in der Kfz-Versicherung. Der Beratungsaufwand des Maklers steigt.

Das Budget im Blick

Seit Jahren ist eine Fokussierung auf BU-Verträge mit Top-Leistungen zu beobachten. In der Folge führt das bei Kunden mit kleinem Budget oder generell bei risikoerhöhten Berufen oft zu Rentenhöhen, die kaum über Hartz-IV-Niveau liegen. Hier könnte eine Fehlberatung vermutet werden. Sinnvoller bei Budget-Engpässen ist daher, auf eine niedrigere Deckung zu Gunsten einer betragsmäßig höheren Absicherung zu gehen.

So gibt es Basis-BU Deckungen, Erwerbsunfähigkeits- oder Grundfähigkeitsversicherungen. Der gebotene Schutz kann dann zwar eher eine „Worst-case“-Absicherung sein, nutzt aber mehr als eine Mini-BU-Deckung.

Um immer feiner differenzieren zu können, geht es bei der Preisfindung längst

nicht mehr nur um das allgemeine Berufsbild, sondern um die exakte Ausgestaltung der konkreten beruflichen Tätigkeit. Dabei werden genaue Angaben etwa zum prozentualen Anteil der beruflichen Reisetätigkeit, zum Anteil der körperlichen Tätigkeit oder der Zeit am Schreibtisch erfragt. Auch vergleichsweise unkonkrete Fragen zu beruflichen Risiken nehmen zu. Derart komplexe Abfragen der beruflichen Tätigkeitsausprägung erschweren das Beratungsgespräch und steigern das Risiko der vorvertraglichen Anzeigepflicht erheblich.

Dass schon geringfügige Unterschiede – beispielsweise der prozentualen Angaben zu Reisetätigkeit – zu deutlichen Preisunterschieden führen, nehmen viele Verbraucher, aber auch Vermittler zum Anlass, die Angaben zum Beruf zu „optimieren“. Oft in Unkenntnis darüber, dass sich diese Vorgehensweise im Leistungsfall rächt.

Risiko Anzeigepflichtverletzung

Falsche Antworten, etwa um einen günstigeren Preis zu ergattern, stellen eine Anzeigepflichtverletzung dar. Solche „Schnäppchen“ zahlen sich zudem langfristig nicht aus, denn die Kalkulation hält diesen geradezu provozierten Fehleinstufungen nicht stand. Die Überschüsse schwinden und die Prämien steigen auf Bruttoniveau. Kundenzufriedenheit wird auf diese Weise sicher nicht erreicht.

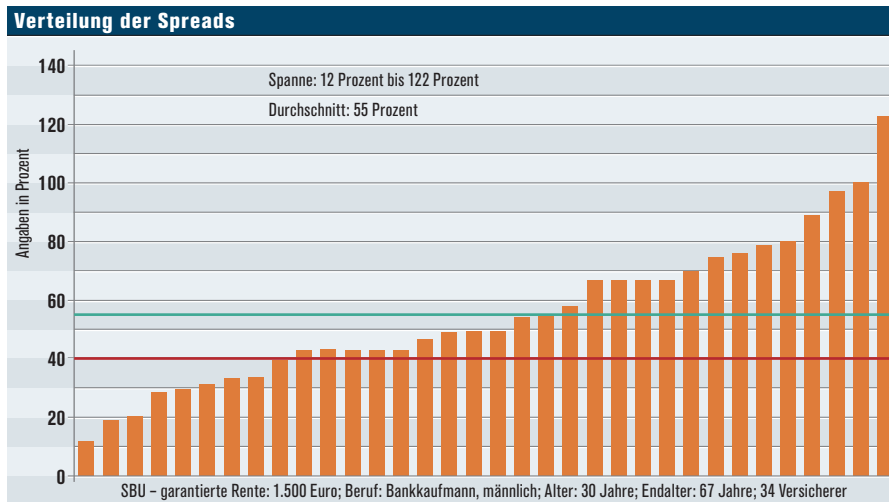
Viele Vermittler unterschätzen die Möglichkeiten der Versicherer, die Angaben im Leistungsfall zu überprüfen. Falschangaben können nach Paragraph 19 Versicherungsvertragsgesetz VVG sanktioniert werden. Das Risiko ist mindestens eine Nachzahlung ab Beginn des Vertrages, aber auch ein Rücktritt des Versicherers vom Vertrag ist möglich. Tatsächlich ist der Rücktritt vom Vertrag seitens des Versicherers noch immer der häufigste Grund dafür, dass Versicherte trotz vorliegender Berufsunfähigkeit keine Leistungen erhalten. Versicherte haben zu diesem Zeitpunkt faktisch keine Chance, wieder Versicherungsschutz zu erhalten. Sie verlieren ihren Versicherungsschutz genau in dem Moment, in dem er am dringendsten benötigt wird.

Hohe Qualität auf dem Papier

Auch durch das 1995 erstmals veröffentlichte Bedingungs-Rating von Franke & Bornberg wurde die Qualität der Versicherungsbedingungen zunehmend zum

Enorme Spreizung im Markt

Die Spanne zwischen Brutto- und Nettobeitrag reicht über 34 Versicherer gemessen von zwölf bis 122 Prozent. Im Durchschnitt sind es 55 Prozent. Quelle: fb-research



Wettbewerbsfaktor. Nach jahrelangem Wettbewerb befinden sich heute die Versicherungsbedingungen vieler Anbieter auf einem vergleichbar hohen Niveau. Im weltweiten Vergleich sind die Bedingungen in Deutschland qualitativ weit vorne. Das führt paradoxerweise zunehmend zu Nachteilen für Verbraucher. Von der hohen Qualität profitieren nämlich nur Verbraucher, die auch einen Vertrag bekommen. Und auch wer einen Vertrag zu guten Konditionen geschlossen hat, ist nicht in jedem Fall auf der sicheren Seite.

Der Qualitätswettbewerb hat sich zu einem harten Preiswettbewerb entwickelt. Und auch die Versprechungen über „einzigartige Leistungen“ sind oft nicht haltbar.

Verdeckte Ausweichstrategien

Um sich dem Preiswettbewerb zumindest partiell zu entziehen beziehungsweise diesen abzumildern, fahren Versicherer zunehmend unterschiedliche Strategien, die aber oft zu Lasten von Vermittlern und Versicherten gehen:

Strategie 1: Der Versuch, bessere Leistungen herauszustellen. Denn nach wie vor zieht das Qualitätsargument. Deutliche Bedingungsunterschiede lassen sich heute aber nur noch in wenigen Fällen herausstellen. Daher wird zunehmend auf eine zweifelhafte Vorteilsargumentation ausgewichen. Bei genauer Analyse entpuppen sich viele dieser „Verbesserungen“ jedoch als „Pseudo-Highlights“, die keine messbaren Vorteile bringen.

Skepsis ist angebracht, wenn beispielsweise folgende Argumente für eine Produktempfehlung herangezogen werden.

- Bereits „altersentsprechender Kräfteverfall“ sei versichert.
- Eine „Infektionsklausel“ brächte erhebliche Vorteile.
- Eine „gelber Schein“ reicht aus, um die BU nachzuweisen.
- Der Versicherer verzichte auf zeitlich befristete Leistungen.

Strategie 2: Neuverträge in der BU-Versicherung werden mit günstigen Nettoprämien angeboten. Die Bruttoprämien jedoch (die im Verkauf oft keine Rolle spielen) werden hoch angesetzt. Hohe Differenzen zwischen Netto- und Bruttoprämie von bis zu über 100 Prozent sind keine Seltenheit.

Das Versicherungsunternehmen kann die Beiträge des Versicherten dann zukünftig bis zur vereinbarten Bruttoprämie erhöhen, sodass die anfangs günstige BU-Versicherung sich nach und nach deutlich verteuert. Dieser Aspekt sollte in der Beratung grundsätzlich berücksichtigt werden.

Strategie 3: Im Leistungsfall werden auch gute Bedingungen durch Hinhalte-taktiken unterlaufen. Eine Verschlep-pung von Leistungsfällen erfolgt beispielsweise durch Kettung von immer weiteren Nachfragen oder Gutachten-Anforderungen. Oder es werden statt der vertraglich vorgesehenen Rentenzahlung Vergleiche angestrebt.

Besonders ärgerlich für Versicherte: Sie haben zumindest auf dem Papier eine Versicherung mit qualitativ hochwertigen Versicherungsbedingungen. Sofern solche Umgehungsstrategien eingesetzt werden, schlägt sich dieser Vorteil im Leistungsfall jedoch nicht nieder. Immerhin bleibt der Klageweg, und spätestens hier zahlen sich gute Bedingungen dann aus.

Tipp: oft bringt ein Rechtsstreit erst in der zweiten Instanz Erfolge, da die Erstinstanz aufgrund Überlastung zu Vergleichen neigt und somit Versicherern mit Umgehungsstrategien in die Hände spielt. Hartnäckigkeit zahlt sich daher aus.

Echte Qualitätskriterien

Trotz all dieser Unsicherheiten: Es lohnt sich, auf die Suche nach einer guten Berufsunfähigkeitsversicherung zu gehen. Denn die Alternative wäre, den Kunden im Ernstfall mit den unzureichenden staatlichen Leistungen allein zu lassen.

- Für die Auswahl des richtigen Produktes bieten die folgenden Qualitätskriterien eine Orientierung. Dabei sind Detailkenntnisse des Beraters sehr wichtig:
- Der Versicherer bietet verbesserte berufsspezifische Klauseln
 - Gute Regelungen zum versicherten Beruf und zur versicherten Lebensstellung
 - Nachversicherungsgarantien zur Erhöhung des Versicherungsschutzes
 - Überbrückungsmöglichkeiten von Zahlungsschwierigkeiten (beispielsweise bei Arbeitslosigkeit)
 - Eine niedrige Differenz zwischen Brutto- und Nettobeitrag
 - Kurze durchschnittliche Regulierungsdauer bei Leistungsfällen

Gerade der letzte Punkt – Regulierungsdauer – ist besonders wichtig, da er Versicherer mit Verschleppungstaktik im Leistungsfall entlarvt. Ermitteln lassen sich valide Werte aber nur durch Stichproben beim Versicherer vor Ort. Derzeit sind nur wenige Versicherer bereit, sich in die Karten schauen zu lassen (www.franke-bornberg.de/index.php?id=18). ■

Autor **Michael Franke** ist geschäftsführender Gesellschafter des Analysehauses Franke & Bornberg. Franke & Bornberg bietet professionelle e-Learnings für Vermittler an. Hierbei werden insbesondere Detailkenntnisse vermittelt, die Sicherheit in der Beratung bringen und Wettbewerbsvorteile verschaffen. Termine finden Sie unter: www.franke-bornberg.de/wissen/fb-elearning/aktuelle-terme/