

Nachricht aus Vertrieb & Marketing vom 31.10.2012

Haftungssicher vermitteln mit Beratungsstandards

Das Private Institut für Verbraucherfinanzen hat sich auf der DKM erstmals öffentlich präsentiert und eine Handlungsmatrix zur Arbeitskraftabsicherung vorgestellt.



Michael Franke (Bild: Meyer)

Die nach ihrer Ansicht „erste Makler-taugliche Handlungsmatrix zur Arbeitskraftabsicherung“ haben Michael Franke, Geschäftsführer der [Franke und Bornberg Research GmbH](#) und Hans-Ludger Sandkühler, Vorstandsvorsitzender des [Bundesverbandes mittelständischer Versicherungs- und Finanzmakler e.V.](#) (BMFV), in der vergangenen Woche auf der Finanz- und Versicherungsmesse [DKM](#) vorgestellt.

Die Beratungspraxis zeige, dass die zum Kundenbedarf am besten passende Absicherung sich nicht immer realisieren lasse, stellte Franke fest. So sei die Berufsunfähigkeits-Versicherung für Personen mit risikoträchtigen Berufen oft nicht bezahlbar. Für manche Tätigkeiten hätten sich die Prämien seit 2005 inzwischen verdoppelt.

Für manche gäbe es gar keine bedarfsgerechten Tarife, da zum Beispiel die maximal versicherbare Laufzeit nicht an das frühestmögliche Renteneintrittsalter heranreiche. Zahlreiche Anträge scheiterten auch an der Risikoprüfung der Versicherer.

Die richtigen Alternativen finden



Quelle: PIFV

In solchen Fällen stelle sich die Frage, welche der zahlreichen Alternativen die Richtige sei. „Worauf soll der Kunde verzichten, wenn die Toplösung nicht realisierbar ist?“, fragte Franke.

Als Optionen für Kompromisse nannte er beispielhaft die Qualität der Absicherung, die Laufzeit des Schutzes und die Höhe der versicherten Rente.

Wenn die Berufsunfähigkeits-Versicherung als Wunschlösung nicht funktioniert, so sei zu klären, ob etwa eine Erwerbsunfähigkeits-, eine Schwere-Krankheiten-, eine Grundfähigkeiten- oder eine Unfall-Police die zweite Wahl sei.

Neue Denkfabrik soll Standards finden

„Dafür fehlen Standards“, sagte Franke. Deshalb habe er mit Rechtsanwalt Sandkühler das Private Institut für Verbraucherfinanzen (PIFV) gegründet. „Das Institut versteht sich als Denkfabrik“, erläuterte Sandkühler, der auch Geschäftsführer des in Gründung befindlichen Instituts ist.

Als Ziele des Unternehmens nannte er:

- Harmonisierung der Beratungsqualität,
- Beratungsstandards entwickeln und beschreiben,
- Orientierung für Vermittler/Berater, Kunden und Öffentlichkeit,
- Indikatoren für Fehlberatung und Haftung,
- Qualitätssignal der Branche an die Öffentlichkeit,
- Verlorenes Vertrauen zurück gewinnen.

Haftungsrisiko durch unklare Rechtsbegriffe



Hans-Ludger Sandkühler (Bild: Meyer)

Für Sandkühler ist es problematisch, dass Versicherungsmakler sich bei den Anforderungen an ihre Beratungstätigkeit unbestimmten Rechtsbegriffen ausgesetzt sähen. Als Beispiel nannte er die vom Gesetzgeber geforderte „hinreichende Auswahl“ von Produkten, die bei der Empfehlung für den Kunden zu berücksichtigen sei ([§ 60 VVG](#)). Niemand könne heute sagen, was „hinreichend“ ist.

Die Neuordnung des Vermittlerrechts habe daran nichts geändert, und auch die Umsetzung der zukünftigen EU-Vermittlerrichtlinie IMD2 in deutsches Recht werde daran voraussichtlich nichts ändern.

Solange nicht klar sei, wie die Beratungspflichten des Maklers genau aussehen würden, bestehe ein unüberschaubares Haftungsrisiko. Branchenweit akzeptierte Beratungsleitlinien könnten Vermittler aus diesem Dilemma befreien, sagte Sandkühler.

Breiter Konsens für Beratungsleitlinien angestrebt

Deshalb wolle das Institut systematisch Leitlinien für Berater und Vermittler entwickeln. Dabei werde ein breiter Konsens angestrebt, sagte der Geschäftsführer. Dazu soll ein wissenschaftlicher Beirat unter der Leitung von [Prof. Dr. Hans-Peter Schwintowski](#) beitragen.

Ein „Partnerboard“ soll die Interessen von Verbrauchern, Finanz- und Versicherungswirtschaft, Vermittlern, Beratern und Wissenschaft zusammenführen. Außerdem will das Institut mit dem [Arbeitskreis Beratungsprozesse](#) kooperieren, in dem Sandkühler bereits mitarbeitet.

Warum es zusätzlich zu diesem Arbeitskreis noch der Neugründung des PIFV bedürfe, erklärte Sandkühler damit, dass der Arbeitskreis zu langsam vorankomme. Durch das Institut erhoffe er sich, schneller konkrete Ergebnisse zu erzielen.

Handlungsmatrix zur Arbeitskraftabsicherung

Als erstes Projekt stellten Franke und Sandkühler eine Handlungsmatrix zur Absicherung der

Arbeitskraft vor.

Sie besteht aus den Beratungsschritten:

- Bedarfsermittlung,
- Budgetprüfung,
- Risiko Beruf und Hobby,
- Risiko Gesundheit,
- Konfliktmanagement,
- Angebot,
- Dokumentation.

In jedem Schritt wird empfohlen zu klären: „Wie gehe ich vor? Welche Fragen muss ich stellen? Welche Informationen muss ich geben? Was muss ich dokumentieren?“

Von der Bedarfsermittlung bis zur Dokumentation

Für die Bedarfsermittlung bedeutet das im Einzelnen, das Absicherungsziel zu erfragen, bei einem Alter kleiner als 15 Jahre und größer als 55 Jahre mangels angebotener BU-Produkte auf andere Lösungen abzuspringen, die Einnahmen aus Arbeitskraft und sonstigen Quellen zu ermitteln, die bestehende Versorgung zu checken sowie die Lücken zu berechnen.

Zur Budgetprüfung gehört laut der Matrix, das verfügbare Budget für die Arbeitskraftabsicherung zu bestimmen und daraus zu bewerten, ob eine Absicherung möglich ist. Wenn nein, soll die Finanzsituation des Kunden auf Einsparpotenziale hin untersucht werden.



Beratungsschritte	Ablaufbeschreibung
Bedarfsermittlung	Prüfung: <ul style="list-style-type: none">• Beschränkungen Beruf
Budgetprüfung	<ul style="list-style-type: none">• Beschränkungen Gesundheit
Risiko Beruf und Hobby	Abgleich/Bewertung <ul style="list-style-type: none">• Absicherung möglich?
Risiko Gesundheit	<ul style="list-style-type: none">• Sinnvolle Mindesthöhe• Sinnvolle Leistungsdauer
Konfliktmanagement	<ul style="list-style-type: none">• Ausschlüsse tragbar• Budgetbewertung
Angebot	Absprung in andere Sparte
Dokumentation	Information und Aufklärung

Quelle: PIFV

In die Beratungsschritte Risiko Beruf und Hobby sowie Gesundheit stellen sich Franke und Sandkühler einen Abgleich mit Berufs- und Sportartenlisten vor, außerdem soll eine Risikovorabfrage direkt in den Beratungsprozess eingebaut werden.

Gleich klären, was versicherbar ist

So soll direkt geklärt werden können, welche Absicherungen mit Erschwerungen oder gar nicht (zum Beispiel Berufsunfähigkeits-Versicherung) und welche ohne Einschränkungen (zum Beispiel Erwerbsunfähigkeits-Versicherung) versicherbar sind.

Im Beratungsschritt Konfliktmanagement werden die verschiedenen Einschränkungen der Versicherbarkeit und/oder Bezahlbarkeit der gewünschten Absicherung und die Alternativen abgewogen.

Claus-Peter Meyer

<http://www.versicherungsjournal.de/-113466.php>