

VersicherungsJournal.de

Nachricht aus Unternehmen & Personen vom 28.7.2014

Fairtest: „79 Prozent alter BU-Policen sind schlecht“

Der Versicherungsmakler Bert Heidekamp berät Versicherte mit bestehenden Berufsunfähigkeits-Versicherungen. Mit seinem Beratungssystem zeigt er Mängel auf und bietet Alternativen an. Dafür sieht er einen großen Markt, in dem er auch Berufskollegen unterstützt.

VersicherungsJournal: Herr Heidekamp, Sie sind Versicherungsmakler und bieten über Ihre Internetseite Fairtest.de (<http://fairtest.de/>) die Überprüfung von bestehenden Berufsunfähigkeits- (BU-) Versicherungen an. Welchen Bedarf sehen Sie dafür?



Bert Heidekamp (Bild: Heidekamp)

Bert Heidekamp: Der Bedarf ist sehr hoch. Seit 2008 führe ich im Rahmen meiner Spezialisierung als BU-Analyst eine eigene Statistik. Noch bis Juli 2012 zeigte sich, dass 84 von 100 ausgewerteten Verträgen negativ bewertet wurden. Seit Mitte 2012 gibt es zwar eine leichte Tendenz der Verbesserung, aber dennoch ist der Anteil negativer Ergebnisse mit 79 Prozent viel zu hoch.

Das ist erschreckend, schließlich soll die BU-Versicherung im Leistungsfall die Existenz sichern.

Meine Erfahrung zeigt, dass sich Kunden, aber auch viele Vermittler, beim Vergleich der BU-Angebote selbst überschätzen. Auch wenn ich bereits seit rund 25 Jahren aktiv BU-Verträge vermittele, lerne ich fast täglich dazu. Das Thema BU ist sehr komplex und ebenso wichtig, so dass Versicherungsnehmer sich durch unabhängige spezialisierte Vermittler beraten lassen sollten.

VersicherungsJournal: Wie gehen Sie bei Ihrem Policencheck vor?

Heidekamp: Wenn der Vertrag nicht älter als zehn Jahre ist, wird er zunächst auf eine mögliche Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht geprüft.

Wenn der Vertrag nicht älter als zehn Jahre ist, wird er zunächst auf eine mögliche Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht geprüft.

Bert Heidekamp, Versicherungsmakler

Anschließend wird das Bedingungsmerkmal bewertet. Je nach Zielgruppe stellen wir 65 bis 100 Schwerpunktfragen. Als drittes werden versicherungstechnische Inhalte geprüft. Dazu gehören beispielsweise Ausschluss- oder Zusatzklauseln, Rentenhöhe, Endalter, aktuelle Tätigkeit und Berufsgruppe.

Die Prämie spielt dagegen keine Rolle. Dadurch erreichen wir, dass keine preisorientierte Beeinflussung besteht. So finden ein reiner Bedingungsvergleich und eine Wertermittlung nach heutigem Stand des „Kleingedruckten“ statt.

VersicherungsJournal: Warum setzen Sie ein selbst erstelltes Analyse- und Vergleichsprogramm ein und wie unterscheidet es sich von handelsüblichen Lösungen?

Heidekamp: Bestehende Programme waren für diesen Zweck nicht ausreichend und teilweise unübersichtlich. Die Bewertungen waren nicht immer nachvollziehbar und für den Versicherungsnehmer unverständlich. Es fehlte außerdem an Möglichkeiten, alte Verträge ausführlich nach heutigen Standards zu bewerten.

Bei der Entwicklung des Analyseprogramms haben wir sehr viel Wert auf die Erklärung und Verständlichkeit der

Fragen gelegt. So können die Versicherungsnehmer beim Lesen vieles alleine verstehen. Unser Programm stellt auch dar, wie es zur Bewertung der einzelnen Fragen kommt. Fundstellen, Texte und Klauseln werden in der Auswertung ausgewiesen.

Wenn das Bedingungswerk unklare Formulierungen verwendet oder der Versicherungsnehmer zu falschen Schlüssen kommen könnte, wirkt sich das negativ auf das Ergebnis aus.

Bereits 2011 veröffentlichten wir in der Zeitschrift Guter Rat (<http://www.guter-rat.de/>) auch die zielgruppenorientierte Bewertung von Tarifen.

VersicherungsJournal: Welche Mängel stellen sich bei Ihren Überprüfungen als typisch heraus?

Heidekamp: Die Anzahl versteckter vorvertraglicher Anzeigepflicht-Verletzungen ist erschreckend hoch. Um sie aufzudecken, zu prüfen und zu minimieren wurde ein eigenes System entwickelt. Es dient gleichzeitig als Grundlage für Fachanwälte für Versicherungsrecht und kann zur weiteren Rechtsklärung genutzt werden.

Oft ist die durchschnittliche Rentenhöhe viel zu klein, die Laufzeiten zu kurz, der gewählte Tarif, die Vertragsbedingungen oder die Ausschlussklauseln überwiegend nicht empfehlenswert.

Bert Heidekamp, Versicherungsmakler

Zudem ist die durchschnittliche Rentenhöhe oft viel zu klein, die Laufzeiten zu kurz, der gewählte Tarif, die Vertragsbedingungen oder die Ausschlussklauseln überwiegend nicht empfehlenswert.

VersicherungsJournal: Welche Unterschiede gibt es dabei in Abhängigkeit von den Vertriebswegen, über die die BU-Policen vermittelt wurden?

Heidekamp: Die vorvertraglichen Anzeigepflicht-Verletzungen sind zu rund 90 Prozent auf Verträge zurückzuführen, die durch Vertreter oder Mehrfachagenten vermittelt wurden.

Das kann einerseits daran liegen, dass die Anzahl der Vertreter wesentlich höher ist als die der Makler, andererseits daran, dass Makler einen höheren Marktüberblick und mehr Kompetenz aufweisen. Vertreter müssen keine Bedingungsvergleiche aufstellen. Mehrfachagenten sind begrenzt im Rahmen ihrer Vertragspartner.

Erkennbar ist aber auch, dass besonders Gesellschaften auffallen, die in der Vergangenheit stark über spezielle Vertriebe oder ein großes Netzwerk ihre Produkte absetzen.

VersicherungsJournal: Was empfehlen Sie Versicherungsnehmern mit mangelhaften Verträgen je nach Art des Problems?

Heidekamp: Wünscht der Versicherungsnehmer eine Änderung der Absicherung, erfolgt dies ausschließlich mit einem entsprechenden Formular, das wir zur Ausschreibung nutzen. Ohne dieses Formular nehmen wir keine Tätigkeit auf.

Aufgrund der Ausschreibungs-Ergebnisse sehen wir, wofür der Kunde sich entscheidet. Differenzierungen werden bei einem Versicherer- oder Tarifwechsel protokolliert. Ist eine Änderung aufgrund des Gesundheitszustandes oder Alters nicht mehr möglich, sollte in keinem Fall die bestehende BU-Versicherung gekündigt werden, egal wie schlecht die Bewertung ausfallen sollte.

Es ist wichtig, hier auch auf weitere biometrische Risiken und deren Absicherung hinzuweisen, wie zum Beispiel eine Unfall- oder Pflegevorsorge. Oft sind bei diesen Kunden die Risiken bereits höher und sie sind für eine zusätzliche Absicherung sehr offen.

Da die Annahme- und Risikoprüfung überwiegend anders als beim BU-Schutz ist, besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, zusätzlich alternative Absicherungen zu ermöglichen.

VersicherungsJournal: Bei einem Versichererwechsel verlieren Männer, die noch zu den früheren Bisex-Konditionen abgeschlossen haben, den Preisvorteil gegenüber den heutigen Unisex-Tarifen. Inwieweit wirkt sich das bei Umdeckungen hinderlich aus?

Heidekamp: Das spielt überhaupt keine Rolle, da es um die Absicherung des Risikos selbst geht und nicht um die Prämien.

VersicherungsJournal: Welche Rolle spielt überhaupt die Höhe des Beitrages? Welche Mehrkosten sind die Kunden zu tragen bereit und in der Lage?

Heidekamp: Erstaunlicherweise sind die Erfahrungen anders als es in den meisten Medien dargestellt wird. Nur für rund 20 Prozent der Versicherungsnehmer war die Prämie nach der Analyse noch wichtig.

Nur für rund 20 Prozent der Versicherungsnehmer war die Prämie nach der Analyse noch wichtig.

Bert Heidekamp, Versicherungsmakler

Vielleicht liegt es daran, dass durch die Begutachtung und ausführliche Besprechung des Risikos in unserer Analyse die Kunden ein anderes Wertgefühl zur Absicherung erhalten. Die BU-Absicherung wird in diesem Zusammenhang auch mit anderen Schwerpunktrisiken zur Existenzsicherung abgerundet.

VersicherungsJournal: Das zweite Hindernis ist der Gesundheitszustand der zu versichernden Person. Wie gehen Sie damit um?

Heidekamp: Auch hier gibt es wenige Probleme. Grundsätzlich akzeptieren Versicherungsnehmer Ausschlussklauseln. Die überwiegende Mehrheit kann mit bestehenden Krankheiten sehr gut umgehen.

Zudem weisen die alten Verträge oft solche schweren Nachteile auf, dass der Kunde eventuell keine oder äußerst schwer Leistungen erhalten würde. Bei jüngeren Verträgen besteht nicht selten eine versteckte vorvertragliche Anzeigepflicht-Verletzung, so dass in den ersten fünf bis zehn Jahren kein Versicherungsschutz bestehen könnte.

VersicherungsJournal: Was wirkt sich in Ihrer Praxis für neue Verträge positiv aus?

Heidekamp: Das Alter spielt zum Beispiel eher selten eine Rolle. Die Versicherer haben heute so viele Berufsgruppen in ihrem Spektrum, das viele Versicherte selbst nach zehn Jahren günstiger versichert werden können – und das meistens mit besserem Versicherungsschutz.

Viele Versicherte können selbst nach zehn Jahren noch günstiger versichert werden – und das meistens mit besserem Versicherungsschutz.

Bert Heidekamp, Versicherungsmakler

Viele Versicherungsnehmer sind inzwischen auch in der Karriereleiter nach oben gestiegen, was ebenfalls einen positiven Einfluss auf die Konditionen hat.

Auch Ausschlussklauseln könnten eventuell verbessert werden. Früher wurde beispielsweise die ganze Wirbelsäule ausgeschlossen. Heute werden oft unabhängig von der Vorerkrankung Frakturen oder Tumore mitversichert. Besonders bei einem Unfall kann dies einen erheblichen Vorteil bedeuten.

VersicherungsJournal: In wie vielen Fällen gelingt ein Neuabschluss?

Heidekamp: Die Abschlussquote bei einem Wechsel liegt bei über 80 Prozent.

VersicherungsJournal: Wie finanzieren Sie die Beratung in den Fällen, in denen Sie keinen günstigeren Versicherungsschutz beschaffen können?

Heidekamp: Als Makler kann man eine Aufwandsentschädigung abrechnen, wenn dies vorher vereinbart wurde. Außerdem muss der Vermittlungswille nachgewiesen werden.

Bei einer erfolgreichen Vermittlung kann je nach Aufwand der ausgewiesene Rechnungsbetrag von 119 Euro brutto entweder erlassen oder unter Offenlegung der Courtagen in Rechnung gestellt werden.

Anders sieht es zum Beispiel bei Rechtsanwälten oder Versicherungsberatern aus, hier besteht auch ohne einen Vermittlungswillen das Recht zur Beratung und Abrechnung.

VersicherungsJournal: Sie bieten Ihre Dienstleistung auch Ihren Maklerkollegen an. Warum sollten diese mit Ihnen zusammenarbeiten?

Heidekamp: Vermittler und Berater erhalten die Möglichkeit, ihrem Kunden mit einem ausführlichen BU-Qualitätscheck-Gutachten Risiken aufzudecken. Das Gutachten umfasst durchschnittlich 60 Seiten, je nach Zielgruppe und Tarif.

Zudem profilieren sich die Makler in einer Art und Weise, die neu für den Kunden ist. Der Zeitaufwand wird außerdem sehr stark reduziert. Laut Rechtsanwalt Dr. Rocco Jula (<http://www.jula-partner.de/>), Fachanwalt für Versicherungsrecht, würde ein Fachanwalt etwa fünf Stunden benötigen, um ein so umfangreiches Gutachten zu erstellen. Dies würde circa 900 Euro kosten.

Ein weiterer Vorteil ist, dass die Haftung in der Bestandsbetreuung reduziert wird, da Makler verpflichtet sind, dem Versicherungsnehmer erkennbare Deckungslücken aufzuzeigen.

Das professionelle Auftreten mit dem Gutachten führt oft auch dazu, dass der Kunde auch die Überprüfung anderer Verträge wünscht.

Bert Heidekamp, Versicherungsmakler

Aber nicht nur die Möglichkeit, einen neuen BU-Vertrag vermitteln zu können, ist positiv für die Kollegen. Das professionelle Auftreten mit dem Gutachten führt oft auch dazu, dass der Kunde auch die Überprüfung anderer Verträge wünscht.

VersicherungsJournal: Zu welchen Konditionen erhalten Vermittler Ihre Analysen?

Heidekamp: Der Vermittler oder Berater muss keine weitere Analysesoftware-Lizenz kaufen. Er beauftragt immer nur so viel, wie er für seine Tätigkeit benötigt.

Ein einzelnes Gutachten kostet 50 Euro netto, im Fünferpaket je 45 Euro und im Zehnerpaket je 40 Euro. Die Prüfung einer eventuellen vorvertraglichen Anzeigepflicht-Verletzung ist darin nicht enthalten.

Im Gutachten ist der Rechnungsbetrag von derzeit 119 Euro brutto für den Kunden ausgewiesen. Dieser kann aber von Beginn an bis zu 100 Prozent rabattiert werden. Das Gutachten wird mit dem Namen des Vermittlers, seiner Bankverbindung und weiteren Informationen erstellt. Der Kundenschutz ist selbstverständlich.

Für die Neuvermittlung oder Angebotserstellung kann der Vermittler bekannte Vergleichsprogramme und deren Prämienberechnungen nutzen.

VersicherungsJournal: Wie hoch schätzen Sie den Aufwand für eine qualifizierte BU-Vermittlung ein?

Heidekamp: Bei einem kleinen Büro mit ein bis zwei Angestellten muss man mindestens einen Stundensatz von 150 Euro ansetzen.

Für die Bewertung eines BU-Tarifes müssen die Unterlagen vollständig vorgelegt werden. Sie zu besorgen und einzuscannen dauert ein bis zwei Stunden. Ebenso viel Zeit fällt für die Zustellung, Terminvereinbarungen und Begleitung eines Gutachtens an.

Für das Beantworten von Fragebögen und die Ausschreibung, Klärungen mit den Versicherern und zehn Angebotserstellungen muss besonders bei Vorerkrankungen mit mindestens zwei bis drei Stunden gerechnet werden.

Hinzu kommen dann noch bis zu zwei Stunden für die Antragsbegleitung inklusive zusätzlicher Fragebögen und eine Stunde für die Policen-Prüfung, eventuelle Kündigung und Kontrollen. So kommen schnell sechs bis zehn Stunden zusammen.

Die Arbeitsleistung eines unabhängigen Vermittlers liegt somit mindestens zwischen 900 bis 1.500 Euro oder höher, ungeachtet der Haftungszeiten, Quersubventionierungen, langfristiger Betreuung und so weiter.

VersicherungsJournal: Wird diese Leistung ausreichend honoriert?

Heidekamp: Wer denkt, dass man mit BU-Versicherungen schnelles Geld verdienen kann, liegt falsch – obwohl das leider auch von „Experten“ oft so suggeriert wird. Nur selten ist dies in ein bis zwei Stunden abgehandelt. Versicherungsnehmer sollten über diese Wertigkeit der Beratung viel mehr informiert werden und lernen, dass die Beratung wirklich etwas kostet.

Versicherungsnehmer sollten [...] lernen, dass die Beratung wirklich etwas kostet.

Bert Heidekamp, Versicherungsmakler

Eine richtige BU-Beratung ist sehr zeitintensiv, zumal auch der Versicherungsnehmer genügend Zeit haben sollte, sich mit neuen Angeboten auseinanderzusetzen. Hierüber sollte unbedingt mehr diskutiert werden, so dass auch den Verbrauchern klar wird, dass es sich um keine 08/15-Beratung handelt.

Springt der Kunde nach der vielen Arbeit einfach ab, sollte er auch für die investierte Zeit entsprechend zahlen. Nur so werden sich die Vermittler wirklich viel mehr Zeit nehmen, eine so wichtige Existenzversicherung professionell zu begleiten.

VersicherungsJournal: Wie würden Sie den Nutzen Ihrer Maklerkollegen durch Ihre Unterstützung berechnen?

Heidekamp: Würde der Versicherungsmakler alleine solch ein ausführliches Gutachten erstellen, würde das wahrscheinlich mehr als zehn Stunden zusätzlich kosten, wenn bereits Fachanwälte mit circa fünf Stunden rechnen.

Das ist eine hohe Ersparnis an Zeit und Kosten für den Vermittler/Berater und für seinen Kunden. Der Makler kann sich somit mehr auf das Wesentliche, seine Beratung konzentrieren.

Die Fragen stellte

Claus-Peter Meyer (<http://www.cpmeyer.de>)

Das VersicherungsJournal ist urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie als Leserin bzw. Leser: Die Inhalte sind ausschließlich zu Ihrer persönlichen Information bestimmt. Für den kommerziellen Gebrauch müssen Sie bitte unsere ausdrückliche Genehmigung einholen. Unzulässig ist es, Inhalte ohne unsere Zustimmung gewerbsmäßig zu nutzen, zu verändern und zu veröffentlichen.

Kurz-URL: <http://vjournal.de/-119616>