



Alles halb so wild

In der verlängerten Stornohaftung der privaten Krankenversicherung sah so mancher schon das Todesurteil für den Vertrieb dieser Policen. Doch verloren haben nur diejenigen, die mit Umdeckungen das schnelle Geld machten. Wer sich der Qualität verpflichtet fühlt, kommt auch mit solchen Veränderungen bestens klar.

Im April vergangenen Jahres sind unseriöse PKV-Vermittler weitgehend aus dem Spiel genommen worden. Zu diesem Datum wurde die fünfjährige Stornohaftung in der privaten Krankenversicherung eingeführt. Die Kunden mal eben in regelmäßigen Abständen zu einem vermeintlich günstigeren Anbieter umdecken – dem hat der Gesetzgeber damit einen Riegel vorgeschoben. Einerseits auf massiven Druck von Verbraucherschützern hin, andererseits aber auch nach lauten Klagen der Versicherer über fragiles Neugeschäft. Nicht vergessen werden darf dabei jedoch eine vermittlerschädliche Regelung, so **Gerd Güssler**, Geschäftsführer von KVpro.de: „Der abschlussfremde Vermittler bekommt vom Versicherer für seine Beratungsleistung bei einem Tarifwechsel innerhalb des Hauses kein Geld. Deshalb wird oft zum Neuabschluss, also zum Stallwechsel gegriffen.“ Nur dafür gebe es nämlich Provision.

Aus der verlängerten Stornohaftung ergeben sich jedoch drängende Fragen. Wie geht der Vertrieb damit um? Lobnt sich für ihn das Geschäft überhaupt noch? Ist die Anzahl der Vermittler deswegen zurückgegangen?

Doch am Markt herrscht überraschend viel Entspannung. Beispielsweise beim Beratungsunternehmen BSC/Die Finanzberater, wie dessen geschäftsführender Gesellschafter **Christian Schwalb** verdeutlicht: „Im LV-Bereich begleitete uns die Stornohaftung von 60 Monaten bereits schon länger, so dass diese Änderung keine großartige Neuerung war. Wir zielen bei der Vermittlung einer PKV sehr gezielt darauf ab, dass der platzierte Partner im besten Fall die einzige Gesellschaft für den Versicherungsnehmer bleibt.“ Falls dennoch im Laufe der Zusammenarbeit ein Wechsel nötig oder angeraten sei, handle es sich um einen Folgeabschluss, so



Dr. Matthias Wald

Mitglied der Geschäftsführung der Swiss Life
Deutschland Vertriebsservice GmbH



Christian Schwalb

Geschäftsführender Gesellschafter
BSC | Die Finanzberater GmbH



Andreas Seidl

Abteilungsleiter Kompetenz-Center Personen/Vorsorge/
Finanzen vfm Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH

dass eine eventuell nur teilweise erfolgende Vergütung kein Problem darstelle, so Schwalb. **Andreas Seidl**, Abteilungsleiter Kompetenz-Center Personen/Vorsorge/Finanzen bei vfm Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH, ist ebenfalls von der Macht der Qualität überzeugt: „Unsere Beratungsleistung setzt tiefgründiges Fachwissen voraus und zwar über die reinen Tarifleistungen eines Versicherers hinaus. Ist dann bezüglich Leistung, Beitrag und Stabilität des Versicherers eine Auswahl getroffen, gibt es in der Regel kein Problem mit der Stornohaftung.“ Es gebe am Markt aber leider zu viele Gesellschaften, die das Thema PKV allein als weitere Sparte betreiben, ohne fundierte Kernkompetenzen dafür zu definieren. Die Folge daraus seien im Vergleich zum Branchenschnitt extreme Beitragssteigerungen. Fehle einem Berater der tiefe Marktüberblick, würden durchaus auch solche Gesellschaften ausgewählt. Dies begünstige natürlich die Wechselbereitschaft der Kunden, auch wenn dies nicht immer mit Vorteilen verbunden sei. Vielfach werde dabei selbst das Tarifwechselrecht nach § 204 VVG nicht überprüft.

Aber können umsatzstarke Vermittler unter dem Damoklesschwert Stornohaftung überhaupt ruhig schlafen? Treibt sie nicht ständig die Furcht vor kündigenden Kunden und Provisionsrückzahlung um? inpunkto-Vorstandschef **Alexander Rak** ist da ganz entspannt: „Auf Grundlage unserer kundenorientierten und transparenten Beratungsweise treffen unsere Kunden eine bewusste

und langfristig orientierte Entscheidung für die private Krankenversicherung.“ Sollte sich in der Kundensituation eine Änderung ergeben, etwa durch die Aufnahme einer versicherungspflichtigen Tätigkeit mit GKV-Mitgliedschaft, kämen nach wie vor verkürzte Stornohaftungszeiten zum Tragen. Und bei Vertragsanpassungen sei man in der Regel doch wieder erster Ansprechpartner. **Dr. Matthias Wald**, Mitglied der Geschäftsführung der Swiss Life Deutschland Vertriebsservice GmbH, verweist auf Erfahrungen in einer anderen Sparte: „Im Bereich Altersvorsorge – unstrittig einer der Hauptbereiche mit der höchsten gesellschaftlichen Relevanz und der Bereich, der unser Kerngeschäft ausmacht – arbeiten wir seit Jahren auf Basis einer fünfjährigen Stornohaftung.“ Wichtige Voraussetzung sei eben, dass der Berater neben einer fundierten Qualifikation den Anspruch habe, seinen Kunden eine Qualitätsberatung anzubieten.

Christian Schwalb von BSC warnt sogar davor, das Thema zu sehr zu dramatisieren: „Im Vergleich zu anderen Branchen ist es tatsächlich so, dass man sich fragen muss, welche Risiken noch alles auf den Vermittler übertragen werden können.“ Andererseits habe sich für einen wirklich der Qualität verpflichteten Vermittler nicht viel verändert. Es gehe nun eben noch stärker um eine nachhaltige Finanzberatung. Würde man sich nur auf die Risiken und Fallstricke bei der Vermittlung von Finanzdienstleistungen konzentrieren, wäre man wohl die längste Zeit in diesem Markt aktiv gewesen. Eine direkte Aus-

wirkung der verlängerten Stornohaftung auf den Bestand an Vermittlern sieht Schwalb nicht. Er weist vielmehr auf eine allgemeine Entwicklung hin: „Wir registrieren eine seit Jahren stetig abnehmende Begeisterung für die Tätigkeit als unabhängiger Finanzberater, bedingt durch die Vielzahl an ständigen Änderungen und Negativschlagzeilen der letzten Jahre.“ Das Nachwuchsproblem der Branche sei dadurch bestimmt nicht kleiner geworden. Aus seiner Sicht sei ein Streben nach einer nachhaltigen und qualitativ hochwertigen Finanzberatung zwar sehr wünschenswert, es dürfe aber auch nicht zur Bürde werden. Auch Dr. Matthias Wald will keine Verbindung zwischen neuer Haftung und dem berühmt-berüchtigten Vermittlersterben: „Die letzten knapp 20 Monate seit Verlängerung der Stornohaftung in der PKV-Vollversicherung haben gezeigt, dass eine strengere Gesetzgebung kein Anlass für qualifizierte Beraterinnen und Berater ist, ihre Tätigkeit in unseren Vertriebsgesellschaften aufzugeben. Dies umso weniger, da wir mit einem kompetenten Back-Office nur qualitativ hochwertige Produkte sowie einen rechtssicheren Beratungsprozess bereitstellen. Zwar werde, so Alexander Rak, die Anzahl der Vermittler weiter sinken. Die verbleibenden Vermittler aber könnten, wenn sie sich als Spezialisten positionierten, dank dieser Situation in diesem nach wie vor höchst lukrativen Markt sogar profitieren. Eine gute Ausbildung ist also immer noch die beste Überlebensversicherung. Oder der Anschluss an Gleichgesinnte, wie Andreas Seidl meint: „Werden alle Grundsätze in der Beratung beachtet, können Stornohaftungen genauso vermieden werden wie vorher. Sollte das Fachwissen in diesem Bereich fehlen, würde ich auf Expertennetzwerke ausweichen.“ Dies könne beispielsweise ein unabhängiger Maklerverbund sein. ■



Alexander Rak

Vorstandsvorsitzender inpunkto AG



Gerd Güssler

Geschäftsführer KVpro.de GmbH

Dr. Hermann Schmidt-Dieburg

Foto: © Werner Dieblow - Fotolia.com