



AssCompact Roundtable: Biometrie-Vorsorge hat viel Potenzial

Zum Biometrie-Roundtable luden AssCompact und die Dialog Lebensversicherungs-AG in das AssCompact Medien Center Gasometer in Wien. Eine aktuelle Maklerstudie und das Fazit der angeregten Diskussion zeigen: Biometrie-Vorsorge hat in Österreich viel Potenzial.



Christian Brandstätter

„Corona hat uns gezeigt, dass in der Versicherungsbranche Dinge passieren, die man nicht für möglich gehalten hätte“, so Biometrie-Experte Christian Brandstätter, Franke und Bornberg Research GmbH, in seiner Einführung. Die Pandemie habe mitgeholfen, das Feld der biometrischen Vorsorge aufzubereiten. Dieses Feld werde aber von der Maklerschaft noch immer viel zu wenig bearbeitet, obwohl sich die Produktlandschaft in den letzten Jahren bestens entwickelt habe: „Wenn ich mir die Produkte heute anschau und mit denen vor 20 oder 30 Jahren vergleiche, dann springt mein BU-Herz hoch!“ Sein Fazit: Es ist höchste Zeit, sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen!

Dialog – ein Partner auf Augenhöhe

Georg Saringer, Biometrie-Experte der Dialog Lebensversicherungs-AG, präsentierte seine Gesellschaft als finanzstarken,

reinen Maklerversicherer, der auf die Absicherung biometrischer Risiken spezialisiert sei. „Wir konzentrieren uns auf die Kernfragen einer Versicherung: Deckt das Produkt den individuellen Kundenbedarf über die gesamte Vertragslaufzeit? Leistet das Produkt im Versicherungsfall schnell und unkompliziert? Ist das Produkt dauerhaft bezahlbar?“, so Saringer. Die Dialog sei ein Partner auf Augenhöhe, der seit Unternehmensgründung keine Prämienanpassungen im Bestand vorgenommen habe und eine hohe Haftungssicherheit für die Partner biete. Mit mehr als 220.000 Risikolebensversicherungsverträgen und einer Versicherungssumme von 27 Mrd. Euro sei die Dialog Marktführer in Österreich.

Fast jeder Vierte wird berufsunfähig

Dialog-Österreich-Direktor Mag. Willi Bors unterstrich mit Zahlen des VVO und aus seinem Haus, dass die Dialog als kleiner Versicherer einen großen Marktanteil in den Sparten Berufsunfähigkeit und Risiko-Leben in Österreich hat. Als



Georg Saringer



Mag. Willi Bors



„Mein Job ist es, zu verhindern, dass meine Kunden irgendwann bei Barbara Stöckl oder bei Vera Russwurm auf der Couch sitzen. Denn wenn ich mir heute ‚Licht ins Dunkel‘ anschau, denke ich mir oft: Wo war der Berater?“ **Gottfried Pilz**



„Der ehemalige Sozialminister Hundstorfer – Gott hab ihn selig – hat noch vor ein paar Jahren gesagt: Die Pensionen sind sicher, es braucht sich keiner Sorgen zu machen, und private Vorsorge ist Schwachsinn!“ **Rainer Vogelmann**



„In Deutschland steht seit Jahren auf der Pensionsberechnung ein fetter Kasten: Die staatliche Rente reicht nicht aus, Sie müssen privat vorsorgen! Davon sind wir in Österreich noch ganz weit entfernt!“ **Markus Spellmeyer**

Moderator der Podiumsdiskussion lenkte er einleitend den Fokus auf die Zugänge zur biometrischen Absicherung.

Wilhelm Brandstetter, Vorstandsvorsitzender der EFM Versicherungsmakler AG, verwies in seinem Eingangsstatement auf das fehlende Bewusstsein auf Kundenseite: „Wir wissen, dass zwischen 20 und 25% der Erwerbstätigen im Lauf ihres Berufslebens irgendwann berufsunfähig werden. Der Kunde glaubt aber, das Risiko sei sehr gering. Das Traurige ist, dass die Jungen, die sehr geringe Prämien zahlen, für dieses Risiko nicht sensibilisiert sind.“

Doch auch auf Vermittlerseite führe die BU ein Schattendasein: „Der Vermittler hat bei der Beratung oft ein ungutes Gefühl, denn natürlich bekommt er dort Einwände: Das passiert mir sicher nicht, das ist alles nicht wahr! Wenn der Vermittler ein Verhältnis hat von zehn Beratungsgesprächen und nur einem Abschluss, lässt er wahrscheinlich langfristig die Finger davon.“

Verhindern, dass die Kunden bei „Licht ins Dunkel“ landen

Gottfried Pilz, Fachgruppenobmann der Versicherungsmakler Niederösterreich, erinnerte an den eigentlichen Zweck der Risiko-Leben: „Der Bedarf ist da, die meisten machen die Risiko-Leben für die Bank. Ich habe aber noch nie eine Risiko-Leben für die Bank gemacht, ich mache sie für die Hinterbliebenen, für die Familie. Mein Job ist es, zu verhindern, dass meine Kunden irgendwann bei Barbara Stöckl oder bei Vera Russwurm auf der Couch sitzen. Denn wenn ich mir heute Licht ins Dunkel anschau, denke ich mir oft: Wo war der Berater?“

In der Sparte BU sieht Pilz zwei wesentliche Problemkreise: „Die BU musst du dir als Kunde ja auch leisten können. Für den Berater ist in der BU der Verdienst zu gering, der Aufwand aber zu hoch.“ Pilz plädierte daher für Beratungshonorare: „Wir müssen da mutiger sein. Wir müssen in der Maklerschaft in Richtung Honorarberatung gehen, damit der Kunde das

Produkt erhält, das er braucht, und nicht das Produkt verkauft wird, von dem ich leben kann.“

Markus Spellmeyer, Geschäftsführer OVB Allfinanzvermittlungsgesellschaft GmbH, lenkte den Fokus auf professionelle Ausbildung: „Bei der BU geht es eher darum, die neuen jungen Kollegen, egal ob Agent oder Makler, fachlich so sicher zu machen, dass sie in der Lage sind, das Thema beim Kunden anzusprechen. Bei Gesundheitsfragen kriegen alle Angst.“

Es gebe drei Stellschrauben, an denen der Markt gemeinsam drehen müsse: die Ausbildung auf allen Ebenen deutlich verbessern, die Medien einbeziehen und zu diesem Thema sensibilisieren und den Vater Staat zu einem Umdenken zu bewegen: „Da brauchen wir gar nicht darüber zu reden, da passiert gar nichts. In Deutschland steht seit Jahren auf der Pensionsberechnung ein fetter Kasten: Die staatliche Rente reicht nicht aus, Sie müssen privat vorsorgen! Davon sind wir in Österreich noch ganz weit entfernt!“



Franz Waghübinger, AssCompact Herausgeber und GF der UVK Waghübinger & Partner GmbH, sieht neben einer gewissen Schadenskepsis ein Problem im fehlenden Hintergrundwissen: „Die Berater müssen sich drübertrauen. Sie müssen wissen: Wo liegt das Problem, wenn man berufsunfähig wird? Bei der Risiko-Leben denkt sofort jeder an den Kredit fürs Haus. Aber die wenigsten stellen sich die Frage nach den Hintergründen einer Familie. Was ist, wenn der Vater stirbt? Gibt es ein Testament? Wir werden demnächst einen Notar für eine interne Schulung engagieren, um die Mitarbeiter für diese Risiken zu sensibilisieren.“



Ing. Reinhold Niescher, Versicherungsmakler und Vorstandsmitglied IGV, verwies auf die positive Entwicklung der BU-Produkte: „Hätten wir die heutigen Produkte schon vor zehn oder fünfzehn Jahren gehabt, dann hätten wir viel mehr Lösungen und weniger Sorgen.“ BU-Beratung sei auch eine Frage der Motivation: „Wir müssen die jungen Berater davon überzeugen, dass BU ein wesentliches Risiko ist und sie mit Ablehnungen leben müssen.“

Markus Spellmeyer appellierte an die Versicherer, digitale Beratungstools zu forcieren: „Mit digitalen Tools, die durch das Beratungsgespräch führen, nimmt man den Beratern die Angst vor den Gesundheitsfragen. Dann sehe ich sehr große Steigerungsraten für die BU.“

Risiko-Leben nicht anzusprechen, ist fahrlässig!

Für Akad. Vkm. Rainer Vogelmann, GF wefox Austria GmbH, ist Biometrie-Beratung auch ein Generationenthema: „Für die jungen Kollegen ist es selbstverständlich, eine Risiko-Leben und eine BU anzubieten.“

Die haben auch eine relativ hohe Abschlussquote. Die ältere Generation ist meist schon gesättigt, deshalb spricht sie diese Themen oft nicht an. Eine Risiko-Leben nicht anzusprechen, ist meines Erachtens ja noch viel fahrlässiger, als die BU nicht anzusprechen.“

Ähnlich sieht das Akad. FDL Daniel Reisinger, CSE, Seniordirektor EFS Euro Finanz Service Vermittlungs AG, der es unverständlich findet, dass Banken immer häufiger auf eine Risiko-Leben zur Kreditbesicherung verzichten: „Wenn ein Bankberater eine Risiko-Leben nicht anspricht, ist das grob fahrlässig. Es ist ja für den Vermittler auch ein Haftungsthema: Wenn ich bei einer Finanzierung keine Risikoabsicherung anbiete und nicht für die Hinterbliebenen Sorge, landet das sofort bei einem Rechtsanwalt. Der klagt dich auf Strich und Faden.“

Franz Waghübinger sieht den Auftrag beim Berater: „Wir sollten viel mehr aufklären: Was passiert, wenn in einer Familie mit zwei Kindern ein Elternteil stirbt – vielleicht sogar ohne Testament – und Schulden da sind? Eigentlich der Supergau! Das müsste mehr kommuniziert werden. Die Folgen sind vielen nicht klar!“



„Wir wissen, dass zwischen 20 und 25% der Erwerbstätigen im Lauf ihres Berufslebens irgendwann berufsunfähig werden. Der Kunde glaubt hingegen, dass das Risiko sehr gering sei.“
Wilhelm Brandstetter



„Für mich ist nicht ganz verständlich, dass ein Kunde für die Krankenversicherung für sich und seine Frau locker 350 Euro im Monat zahlt – aber bei der BU für 50 Euro im Monat sagt er Nein!“
Reinhold Niescher



„Wir haben ja oft ein Problem, was die Rolle der Versicherungen in der Öffentlichkeit betrifft. Wo steht etwas in der Presse über die hunderttausenden Fälle, wo Menschen nicht zu ‚Licht ins Dunkel‘ gehen müssen, weil sie gut abgesichert sind?“
Daniel Reisinger

Warum gilt die BU in Deutschland viel mehr?



„Wir sollten als Versicherungsmakler eigene Termine ausschließlich für die Vorsorgeberatung machen und uns dafür eine oder anderthalb Stunden Zeit nehmen.“ **Franz Waghubinger**

land die Sensibilität höher ist und die Notwendigkeit besser erkannt wurde. Auch die Presse hat dieses Thema jahrelang vernünftig bearbeitet, das ist ja nicht von heute auf morgen gekommen.“ Rainer Vogelmann verwies auf die Rolle der österreichischen Politik: „Der ehemalige Sozialminister Hundstorfer – Gott hab ihn selig – hat noch vor ein paar Jahren gesagt: Die Pensionen sind sicher, es braucht sich keiner Sorgen zu machen, und private Vorsorge ist Schwachsinn!“

Kommt die BU im Beratungsgespräch zu kurz? Laut AssCompact Umfrage sprechen sie 73% der Makler immer bzw. häufig an. Gottfried Pilz veranlassen diese Zahlen zur Frage nach dem Wie: „Es ist ja ein Unterschied, ob ich sage: Berufsunfähigkeit ist ein hohes Risiko und da möchte ich gerne mit dir drüber sprechen, oder ob ich sage, eine BU wirst du wahrscheinlich eh nicht brauchen!“ Rainer Vogelmann verwies auf die gängige Praxis des Beratungsgesprächs: „Wir trachten alle nach Vollkunden. Aber in der Praxis ist es so: Du redest erst einmal über Haushalt, Rechtsschutz, Unfall, Auto. Das Problem ist: Der Kunde ist nach einer Stunde eh schon überfordert. Da bleibt keine Zeit, dass wir dann noch im Nachgang die beratungssintensiven biometrischen Risiken beraten. Man wird sich also in einem gesonderten Gespräch auf diese Themen fokussieren müssen.“ Dem stellte Franz Waghubinger die Praxis aus dem eigenen Maklerbüro entgegen, wo die biometrischen Risiken erst über das Backoffice angeleiert werden und das Frontoffice das Thema biometrische Risiken anschließend in einem qualifizierten Termingespräch gezielt anspricht: „Wir sollten als Versicherungsmakler eigene Termine ausschließlich für die Vorsorgeberatung machen und uns dafür eine oder anderthalb Stunden Zeit nehmen. Dann weiß auch der Kunde, dass du nicht erst vom Haus oder vom Auto redest, sondern gleich von der Krankenversicherung und gleich von der BU.“

Hohes Potenzial bei der Generation Y

Einig waren sich die Diskussionsteilnehmer, dass biometrische Risiken aktuell ein hohes Potenzial haben

Gottfried Pilz brachte die geringe Wertigkeit der BU speziell in Österreich ins Spiel: „In Deutschland weiß jedes Kind, dass die BU nach der Haftpflicht die zweitwichtigste Versicherung ist. Bei uns ist das anders. Warum?“ Markus Spellmeyer sieht einen Grund in der Rolle der Presse: „Es hat damit zu tun, dass in Deutsch-

– speziell in der jüngeren Generation: „Wir müssen uns mit der Generation Y auseinandersetzen“, so Markus Spellmeyer, „die hat ein anderes Wertesystem. Die schauen auf Nachhaltigkeit, die schauen auf Gesundheit, die schauen auch ganz klar auf die Absicherung der Familie. Da ist ein ganz klarer Wertewechsel zu erkennen. Ich glaube, dass Biometrie in den nächsten Jahren Superchancen am österreichischen Markt hat.“

Daniel Reisinger sieht ebenfalls das hohe Potenzial, aber auch oft leider ein Problem der Leistbarkeit: „Wir haben in unserer Firma pro Kunde eine Vertragsdichte von über vier Verträgen. Der Kunde ist bei uns Vollkunde. Dieses Prinzip leben wir schon seit 20 Jahren. In der BU haben wir aber noch Riesenpotenzial. Der Österreicher spart mehr, aber er hat auch Angst und sichert sich mehr ab. Durch die Inflation bleibt ihm halt leider heute oft weniger Geld übrig, das ist ein Realitätsproblem. Darum sehe ich in der Leistbarkeit oft die größte Herausforderung für die BU.“

Eine Ansicht, die Reinhold Niescher relativiert: „Wenn ich mir den aktuellen Boom der Krankenversicherung in der Pandemie anschau, ist für mich trotzdem nicht ganz verständlich, dass ein Kunde für die Krankenversicherung für sich und seine Frau 350 Euro im Monat zahlt – aber bei der BU für 50 Euro im Monat sagt er Nein!“

Wir haben ein Riesenproblem mit dem Image

Daniel Reisinger würde sich gerne mehr Aufklärung, Bewusstsein und ein verdient besseres Image für die wichtige Dienstleistungsbranche wünschen. „Wir haben ja oft ein Problem, was die Rolle der Versicherungen in der Öffentlichkeit betrifft. Es heißt immer nur, wir wären keine Dienstleister, was nicht stimmt! Wo steht etwas in der Presse über die hunderttausenden Fälle, wo Menschen nicht zu ‚Licht ins Dunkel‘ gehen müssen, weil sie gut abgesichert sind und wir als Berater den Menschen helfen? Der hohe Stellenwert der Versicherungen wird ja nie nach außen kommuniziert! Und obendrauf legen könnte man noch, wie stark sich die Makler und Agenten dafür einsetzen, dass gerade bei der Schadenabwicklung wir immer dem Kunden zur Seite stehen. Die Wertigkeit dieser Dienstleistung ist sehr hoch, wird aber leider nicht oder zu wenig kommuniziert.“

Dem konnte auch Gottfried Pilz zustimmen: „Jeder Verkäufer, der zum Kunden rausfährt, hat ein schlechteres Image als ein Steuerberater oder ein Anwalt, der darauf wartet, dass der Kunde zu ihm kommt. Ich glaube aber, dass der Steuerberater oder der Anwalt mehr honorargetrieben ist als wir. Vielleicht verkaufen wir auch zu wenig, wie wichtig wir für unsere Kunden sind. Ich sage immer: Ich bin der Risikomanager für meine Kunden.“

