

BFV im Gespräch – wie Versicherer die Arbeitskraftabsicherung vorantreiben: Makler stärken, Risiken mindern



Die Bundesarbeitsgemeinschaft zur Förderung der Versicherungsmakler (BFV) wurde im Mai 2014, also vor genau zehn Jahren, gegründet. Damals wurden gerade das LVRG und ein Provisionsdeckel für die Lebensversicherung diskutiert. Den Maklerversicherern drängte sich die Frage auf, warum der Beratung durch Versicherungsmakler so wenig Wertschätzung entgegengebracht und diese immer nur auf die Vergütung reduziert wird. Daraus entstand die BFV, die heute als Interessenvertreterin von Versicherungsmaklern und mittelständischen, maklerorientierten Versicherern agiert.

AssCompact lud 2024 die Mitglieder der BFV zum Gespräch ein und ging den Dingen auf den Grund. Im dritten Teil der Gesprächsserie sprach AssCompact über die Gründe der niedrigen Absicherungsquote, wie eine hochqualitative Beratung die Situation verbessern kann und über die Beratung von Kunden mit Vorerkrankungen, insbesondere psychischen Erkrankungen, mit Martin Gräfer, Mitglied des Vorstandes bei der Bayerischen, Stefanie van Holt, Vorständin Vertrieb der VOLKSWOHL BUND Versicherungen, Frank Kettmaker, Vertriebsvorstand bei der ALH Gruppe, und Hermann Schrögenauer, Vorstand der Lebensversicherung von 1871 a. G. München

Zum Auftakt unserer Gesprächsrunde: Die Absicherungsquote bei der Arbeitskraft- absicherung (AKS) stagniert seit Jahren. Warum steigt die Anzahl an Neuverträgen nicht an?

STEFANIE VAN HOLT Meiner Meinung nach rührt die Stagnation von einer generellen Verunsicherung der Verbraucher gegenüber BU-Versicherungsprodukten her. In den Medien wird oft der Fokus auf Kosten und Provisionen gelegt, während der eigentliche Schutzbedarf – die Absicherung der Arbeitskraft – unter den Tisch fällt. Die Menschen werden von einzelnen Negativbeispielen, die medial herausgepickt werden, abgeschreckt, was dazu führt, dass sie das Thema meiden.

HERMANN SCHRÖGENAUER Folge dieser Zurückhaltung ist, dass nur rund ein Fünftel der Bevölkerung eine Berufsunfähigkeitsabsicherung hat, obwohl das Risiko, berufsunfähig zu werden, grundsätzlich für jeden ein relevantes Risiko ist. Das ist erschreckend. Meiner Meinung nach unterschätzen die Menschen hierzulande dieses Risiko stark.

FRANK KETTMAKER Ja, das Thema AKS ist für viele Menschen einfach nicht präsent genug. Ein großer Teil der Bevölkerung sieht den Bedarf schlichtweg nicht – oft aufgrund eines falschen Sicherheitsgefühls. Die Menschen versichern ihr Auto, aber nicht die wichtigste Ressource: ihre Arbeitskraft. Gleichzeitig haben wir eine steigende Sensibilität für psychische Erkrankungen, die im Rahmen der AKS immer mehr an Stellenwert gewinnt. Zwischen 2010 und Ende 2022 gingen in unse-

rem Bestand 28% aller BU-Leistungsfälle auf psychische Erkrankungen zurück, Tendenz steigend. Bundesweit ist mittlerweile jährlich mehr als jeder Vierte von einer psychischen Erkrankung betroffen.

MARTIN GRÄFER Ein weiteres Problem ist, dass die Menschen nicht von selbst aktiv werden, um ihre Arbeitskraft abzusichern. Das ist nicht wie eine Autoversicherung, die jeder abschließt, weil sie obligatorisch ist. AKS benötigt Aufklärung und Beratung – und genau hier liegt das Potenzial.

Warum gelingt es der Branche nicht, die positiven Leistungsbeispiele mehr in den Vordergrund zu rücken?

SVH Das ist tatsächlich ein großes Problem. Wir haben Hunderte von positiven Leistungsfällen, bei denen wir unseren Versicherten erfolgreich helfen konnten. Aber sobald ein einzelner Fall aus welchen Gründen auch immer nicht reibungslos verläuft, stürzt sich die Öffentlichkeit darauf. Die negativen Schlagzeilen dominieren, obwohl es so viele Beispiele gibt, in denen die BU-Versicherung Menschen vor existenziellen Krisen bewahrt. Leider fehlt es oft an medialer Resonanz, um diese positiven Geschichten entsprechend darzustellen.

MG Wenn es um die Auszahlung einer BU-Versicherung geht, dann steckt oft ein schweres persönliches Schicksal dahinter – etwa eine schwere körperliche Erkrankung, ein Unfall oder auch eine psychische Erkrankung. Und das sind keine Geschichten, die die Öffentlichkeit gerne hört.

Es ist paradox: Die Versicherung sichert den Lebensunterhalt der Kunden, aber die positiven Effekte dieser Absicherung werden kaum wahrgenommen.

Könnte es nicht auch an der forcierten Zielgruppenorientierung in der Tariflandschaft liegen? Diese Zuspitzung könnte doch auch Berufsgruppen ausschließen, die nicht so leicht in eine der Kategorien fallen.

FK Das sehe ich nicht so. Natürlich richten wir uns bei der Entwicklung von Produkten nach bestimmten Berufsgruppen, aber wir bieten nach wie vor Lösungen

nahmen ausgeben – etwa, dass der Staat sie im Ernstfall ausreichend absichert. Die Realität bei der staatlichen Absicherung sieht nämlich anders aus. Hier liegt die Aufgabe des Versicherungsmaklers, dieses Bewusstsein zu schärfen und den Bedarf emotional greifbar zu machen. Es reicht nicht, nur die harten Fakten auf den Tisch zu legen. Die Kunden müssen verstehen, welche Auswirkungen eine fehlende Absicherung haben kann.

MG Wir sehen auch, dass eine einmalige Beratung nicht ausreicht. Es ist entscheidend, dass Makler ihre



„Aus meiner Sicht sollte in der Beratung klar gemacht werden, dass die Menschen oft von falschen Annahmen ausgehen – etwa, dass der Staat sie im Ernstfall ausreichend absichert. Die Realität bei der staatlichen Absicherung sieht nämlich anders aus. Hier liegt die Aufgabe des Versicherungsmaklers [...].“

STEFANIE VAN HOLT

für alle an. Und die Zielgruppenansprache ist ein Weg, die Herausforderungen eines jeden Berufs besser anzugehen und spezifische Absicherungslösungen zu schaffen, ohne andere Berufsgruppen auszuschließen. Bei Handwerkern z. B. setzen wir stärker auf die Grundfähigkeitsversicherung, weil sie für viele von ihnen eine sinnvollere Absicherung als die klassische BU darstellt.

HS Die Zuspitzung auf bestimmte Zielgruppen ist eher Fokussierung als Ausschluss. Wir haben uns bei unserer Berufsunfähigkeitsversicherung bewusst dafür entschieden, bestimmte Zielgruppen wie Ärzte oder junge Menschen besonders zu adressieren, weil wir dort den größten Bedarf sehen. Aber das bedeutet nicht, dass wir andere Berufsgruppen außen vor lassen. Unser Ansatz ist, die bestmögliche Lösung für jede Berufsgruppe zu finden.

SVH Die AKS ist heute vielseitiger als je zuvor – von der Berufsunfähigkeits- über die Grundfähigkeitsversicherung bis hin zu spezifischen Zusatzbausteinen. Diese Vielfalt sorgt dafür, dass niemand ausgeschlossen wird, sondern dass jeder die Möglichkeit hat, sich passend zu versichern.

Die einhellige Meinung ist also, dass in der Beratung das Potenzial für eine Erhöhung der Absicherungsquote liegt. Eine gute Botschaft für Versicherungsmakler. Wie sollte Beratung konkret ansetzen?

SVH Aus meiner Sicht sollte in der Beratung klar gemacht werden, dass die Menschen oft von falschen An-

Kunden über lange Zeiträume hinweg begleiten. Viele Menschen wissen nicht, dass sie ihre AKS regelmäßig anpassen sollten – sei es nach Gehaltserhöhungen, einem Jobwechsel oder familiären Veränderungen. Hier setzt die Beratung an: nicht als einmaliges Ereignis, sondern als kontinuierlicher Prozess, der sich idealerweise über das gesamte Arbeitsleben erstreckt.

Was wiederum könnten Versicherer bzw. die Branche tun, um die Wahrnehmung zu verbessern?

FK Wir brauchen einfach bessere Kanäle, um unsere Botschaften zu vermitteln. Positive Leistungsbeispiele und hohe Anerkennungsquoten müssen nicht nur kommuniziert, sondern auch als Mehrwert in der Gesellschaft verstanden werden. Wir sollten verstärkt mit unabhängigen Plattformen zusammenarbeiten und unsere Makler dabei unterstützen, diese Botschaften direkt an die Kunden weiterzugeben.

HS Wir müssen uns hier als Branche besser aufstellen, um die positiven Fakten klarer zu kommunizieren. Hier spielen unsere Makler eine Schlüsselrolle: Sie können direkt beim Kunden die positiven Effekte der BU-Versicherung darstellen und so das Vertrauen in dieses Produkt stärken. Unsere Aufgabe als Versicherer ist, Makler mit positiven Beispielen und klaren Fakten zu unterstützen.

Insbesondere psychische Vorerkrankungen stellen Makler in der Beratung vor Herausforderungen. ▶



„Die Beratung bei psychischen Vorerkrankungen erfordert viel Fingerspitzengefühl. [...] Makler sollten gut informiert sein über die Policen, die auch für Menschen mit Vorerkrankungen infrage kommen, und müssen dem Kunden ehrlich kommunizieren, welche Optionen realistisch sind.“

MARTIN GRÄFER

Wie können sie solche Fälle erfolgreich handhaben, um dennoch passende Versicherungslösungen zu finden?

MG Die Beratung bei psychischen Vorerkrankungen erfordert viel Fingerspitzengefühl. Viele Kunden haben Angst, dass sie keinen Versicherungsschutz bekommen oder dass die Beiträge zu hoch sind. Hier kommt es darauf an, den richtigen Versicherungsschutz zu finden, sei es durch eine BU mit Ausschlüssen oder eine andere Absicherungsform. Makler sollten gut informiert sein über die Policen, die auch für Menschen mit Vorerkrankungen infrage kommen, und müssen dem Kunden ehrlich kommunizieren, welche Optionen realistisch sind.

SVH Psychische Vorerkrankungen sind heute nicht mehr der automatische Ausschlussgrund, der sie früher einmal waren. Entscheidend ist eine individuelle Beratung. Der Makler sollte den Kunden umfassend über die verschiedenen Optionen informieren, z. B. über die Grundfähigkeitsversicherung, die in vielen Fällen eine sinnvolle Alternative zur BU sein kann. Wichtig ist auch, dass der Makler transparent mit den Kunden über deren Gesundheitszustand spricht und auf eine möglichst präzise und vollständige Angabe der Vorerkrankungen achtet.

FK Es ist wichtig, dass psychische Vorerkrankungen differenziert betrachtet werden. Nicht jede psychische

Belastung bedeutet ein Ausschlusskriterium für die BU. Zum Beispiel könnte sich ein 36-jähriger Wirtschaftsinformatiker, der aufgrund von beruflichem Stress ein paar Probe-Therapiesitzungen bei einem Psychologen gemacht hat und danach beschwerdefrei ist, bei uns dank unserer neuen Psyche-Ausschlussklausel versichern. Nach einem Jahr ist eine Nachschau möglich, ob diese Klausel wieder wegfallen kann.

Der Makler sollte wissen, welche Versicherer spezielle Tarife oder Konditionen anbieten. Ein enger Austausch zwischen Makler und Versicherer kann hier helfen, individuelle Lösungen zu finden.

HS Psychische Erkrankungen sind in der Beratung immer ein sensibles Thema, aber es gibt zunehmend mehr Möglichkeiten, solche Fälle zu versichern. Hier kommt es auf die präzise Dokumentation und klare Kommunikation zwischen Makler, Kunde und Versicherer an. Eine lückenlose Angabe der Vorerkrankungen und die enge Zusammenarbeit mit Versicherern, die diese Risiken berücksichtigen, sind entscheidend.

Wie können Makler sicherstellen, dass sie bei Kunden mit Vorerkrankungen die bestmögliche Lösung finden?

FK Der Schlüssel liegt in der genauen Prüfung der Gesundheitsdaten und der Zusammenarbeit mit Versi-



„Eine Möglichkeit zur Optimierung wäre die verstärkte Nutzung digitaler Tools, [...]. Eine enge Zusammenarbeit zwischen Maklern und Versicherern sowie eine klare Kommunikation sind entscheidend, um die Prozesse zu straffen.“

HERMANN SCHRÖGENAUER

chernern, die auf diese Risiken spezialisiert sind. Makler sollten nicht davor zurückschrecken, auch ungewöhnliche Lösungen wie Ausschlüsse oder alternative Absicherungsformen anzusprechen. Entscheidend ist, dass der Kunde umfassend beraten wird und versteht, welche Optionen ihm offenstehen.

SVH Es ist wichtig, dass der Makler offen und ehrlich mit dem Kunden über dessen gesundheitliche Situation spricht. Nur so können realistische Lösungen gefunden werden. Mit den richtigen Informationen können Makler die Versicherer gezielt ansprechen, die für den jeweiligen Gesundheitszustand am besten geeignet sind. Je besser die Vorbereitung, desto höher die Chance, dass der Kunde eine gute Absicherung erhält.

HS Makler können sich auf digitale Tools und Plattformen verlassen, die eine schnelle Risikoprüfung sogar noch vor Ort beim Kunden ermöglichen. Dadurch erhalten sie sofort eine Einschätzung, welche Versicherer auch bei Vorerkrankungen infrage kommen. Gleichzeitig sollte die Beratung immer individuell bleiben – standardisierte Antworten helfen hier wenig.

Die Risikovorfrage bei der BU wird von Maklern ebenso als aufwendig beschrieben, besonders wenn mehrere Versicherer involviert sind. Welche Herausforderungen sehen Sie hier und wie können Makler diese Prozesse optimieren?

MG Die Bearbeitung von Voranfragen ist für uns eine echte Herausforderung, vor allem wenn ein Makler die-

daher ist das auch gut so. Gerade wenn aber viele Versicherer involviert sind und dann eines der ersten Angebote vom Kunden angenommen wird, führt dies zu unnötigem Aufwand bei den restlichen Versicherern. Diese prüfen und bearbeiten noch, obwohl dies eigentlich gar nicht mehr erforderlich wäre. Das frisst unnötig Kapazitäten und führt insgesamt zu längeren Bearbeitungszeiten. Denn jede Anfrage muss vom Versicherer individuell geprüft werden. Das können wir in Zukunft gemeinsam noch optimieren.

Welche Rolle spielt die Digitalisierung bei der Verbesserung der Voranfrageprozesse?

HS Eine Möglichkeit zur Optimierung wäre die verstärkte Nutzung digitaler Tools, die bereits beim Ausfüllen der Voranfrage Risiken prüfen und Maklern sofort eine Einschätzung geben. So könnten sie gezielter anfragen und überflüssige Anfragen vermeiden. Eine enge Zusammenarbeit zwischen Maklern und Versicherern sowie eine klare Kommunikation sind entscheidend, um die Prozesse zu straffen.

FK Eine technische Lösung wie ein Ampelsystem könnte hier allen Beteiligten helfen: So bearbeiten zehn Underwriter bei verschiedenen Versicherern einen Antrag, aber nur einer kann das Geschäft zeichnen. Sobald ein Versicherer ein Angebot eingedeckt hat, könnte dies den anderen signalisiert werden, sodass sie die Anträge nicht weiterarbeiten müssen. So könnte der gesamte Prozess für alle effizienter werden.



„Positive Leistungsbeispiele und hohe Anerkennungsquoten müssen [...] als Mehrwert in der Gesellschaft verstanden werden. Wir sollten [...] unsere Makler dabei unterstützen, diese Botschaften direkt an die Kunden weiterzugeben.“

FRANK KETTNER

selbe Anfrage an mehrere Versicherer gleichzeitig stellt. Das erhöht den Aufwand, ohne dass jede Anfrage letztlich zu einem Abschluss führt. Makler könnten den Prozess optimieren, indem sie gezielt bei den Anbietern anfragen, bei denen die Chance auf einen Vertragsabschluss am höchsten ist. Eine engere Zusammenarbeit und gezieltere Vorabrecherche könnten dabei helfen, unnötige Mehrfachanfragen zu vermeiden.

SVH Die Zahl der Voranfragen hat in den letzten Jahren auch ziemlich stark zugenommen. Makler nutzen diese Anfragen, um für ihre Kunden das bestmögliche Angebot zu finden. Genau das ist ja ihre Aufgabe und

SVH Digitale Plattformen sind für mich in Zukunft eine wichtige Ergänzung zur individuellen Prüfung, um die Voranfragen effizienter zu gestalten. Makler können von automatisierten Systemen profitieren, die bereits eine Vorauswahl treffen und anzeigen, welcher Versicherer eine positive Rückmeldung gibt. Diese eignen sich vor allem bei einfachen Vorerkrankungen. Wir sind bereits mit Anbietern im Gespräch, die auch schon an solchen Ampellösungen arbeiten, um unnötige Aufwände bei Versicherern zu vermeiden. Das macht uns alle schneller und effizienter. ●