

# Cash.EXKLUSIV

## PFLEGEVERSICHERUNG

### Ran an den Kunden



Frank O. Milewski, Chefredakteur

**Alles sollte besser werden** – durch das neue Pflegestärkungsgesetz, das seit diesem Jahr in Kraft ist. Vieles hat sich in der Tat verbessert. Und das ist bereits ein gutes Resultat wenn man bedenkt, dass politische Maßnahmen nur selten alle Eventualitäten der Wirklichkeit berücksichtigen, geschweige denn tatsächlich zum intendierten Ziel führen. Gemessen daran ist das Pflegestärkungsgesetz II (PSG II), das vom Bundesgesundheitsministerium unter Führung von Minister Hermann Gröhe konzeptionell erarbeitet wurde, beinahe als großer Wurf zu bezeichnen.

Schließlich ermöglicht die neue Bewertungstechnik eine sehr viel exaktere Beantwortung der Frage, in welchem Umfang jemand pflegebedürftig ist. Der Einschluss von Demenz als Kriterium von Pflegebedürftigkeit ist ein weiterer Pluspunkt, ebenso wie die Tatsache, dass

zunehmend noch weit mehr Menschen in den Genuss einer finanziellen Absicherung gelangen als zuvor. Möglich wird all das unter anderem durch die Einführung von deutlich differenzierten Pflegegraden im Gegensatz zu den bisherigen drei Pflegestufen.

Bei aller Freude über das neue Regelwerk und die damit verbundene Optimierung bleibt dennoch festzuhalten: Auch das PSG II schafft es nicht, die Eigenvorsorge im Bereich Pflege überflüssig zu machen. Nach wie vor klafft eine Versorgungslücke, die sich aufgrund galoppierender Kosten in der Pflegeabsicherung stetig vergrößert. Eine individuelle finanzielle Absicherung bleibt deshalb existenziell wichtig.

Allerdings sollte die Beschäftigung mit dem Thema nicht erst in der zweiten Lebenshälfte beginnen, sondern bereits sehr viel früher. Schließlich ist die Gefahr, pflegebedürftig zu werden, kein Problem des Alters. Neben dieser Tatsache gibt es noch einen weiteren, nicht zu unterschätzenden Grund für einen möglichst frühen Start. Wer seinen Nachwuchs bereits mit der Geburt gegen ein etwaiges Pflegerisiko absichert, spart gerade in der Anfangszeit bares Geld. Die Beiträge liegen oftmals im einstelligen Euro-Bereich oder sogar darunter.

Damit jedoch deutlich mehr Deutsche von den Pflegetarifen der Assekuranz Gebrauch machen, muss der Vertrieb das Thema offen und ohne Scheu beim Kunden platzieren. Versicherer wie der Münchener Verein haben sich bereits sehr frühzeitig auf die neue Gesetzeslage eingestellt und ihre Produktwelt an die neuen Rahmenbedingungen angepasst.

#### Inhalt

##### 56 „Teilkasko“ ist nicht genug

Eine größere Verbreitung der Pflegeabsicherung lässt sich nur über eine Aufklärung der finanziellen Folgen erreichen

##### 58 „Von Kosmetik keine Spur“

Dr. Rainer Reitzler, Münchener Verein, über die Zukunftsfähigkeit der Pflegetarife und die Rolle von Service-Angeboten

Cash.Exklusiv **Pflegeversicherung**  
in Kooperation mit:



**münchener verein**

Zukunft. In besten Händen.

# „Teilkasko“ ist nicht genug

**PFLEGEVORSORGE** Obwohl der Markt in Deutschland groß ist, verläuft der Absatz von Pflegezusatzversicherungen häufig nur schleppend. Da hilft nur eines: Aufklärung.

**H**eute bringen wir eine große Reform auf den Weg.“ Bundesgesundheitsminister Hermann Gröhe (CDU) klang fast ein wenig pathetisch, als er im November 2015 im Bundestag für das Pflegestärkungsgesetz II (PSG II) warb. „Wir beschließen eine Stärkung der Pflege, die für 2,7 Millionen Pflegebedürftige in diesem Land gut sein wird, für ihre Angehörigen und für die Pflegekräfte“, fuhr Gröhe fort – um seine Rede dann ganz nüchtern zu beenden: „Ich bitte um Zustimmung.“ Die erhielt er dann auch, seit dem Jahreswechsel 2016/2017 ist auch die zweite Stufe des PSG II in Kraft.

**Mit dem neuen Gesetz** will Gröhe nicht nur eine bessere finanzielle Ausstattung der Pflegekassen erreichen, sondern vor allem eine genauere Erfassung der Pflegebedürftigkeit ermöglichen. Zu diesem Zweck sind Pflegebedürftige automatisch in ein neues Bewertungssystem überführt worden, das nach Pflegegraden differenziert. Kern der zweiten Stufe des PSG II ist ein völlig neues Begutachtungsverfahren für Pflegebedürftige.

Assekuradeure wie die Münchener Verein Versicherungsgruppe bewerten die gesetzliche Neuerung positiv. „Die nun obsoleten Pflegestufen bezogen sich bisher nur auf somatische Erkrankungen. In die Begutachtung sind nach dem neuen Gesetz jetzt auch geistige und psychische Beeinträchtigungen integriert. Damit werden Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz wie bei Demenz besser erfasst. Das ist ein deutlicher Vorteil gegenüber der alten Regelung“, sagt Vorstandschef Dr. Rainer Reitzler. Außerdem könne die Einstufung der Pflegebedürftigkeit durch die neuen fünf Pflegegrade exakter erfolgen. Durch erleichterte Zugangskriterien könnten 2017 zudem rund 500.000 Menschen zum ersten Mal Leistungen erhalten.

Reitzler ist sich allerdings auch sicher, dass die private Vorsorge nach Inkrafttreten des PSG II nicht überflüssig wird. „Wer so denkt, kann eine böse Überraschung erleben. Das neue Gesetz ist kein Rundumsorglos-Paket. Allen Versicherten sollte



Bis 2030 könnte es in Deutschland insgesamt 3,5 Millionen Pflegebedürftige geben.

klar sein, dass die gesetzliche Pflegeversicherung nur einen Teil der Kosten für einen ambulanten Pflegedienst oder eine stationäre Pflege abdeckt. Wir dürfen getrost von einer Teilkaskoabsicherung sprechen“, sagt er. Reitzler beziffert die finanzielle Lücke im Pflegefall auch mit den Regelungen des neuen Gesetzes auf mindestens 2.000 Euro.

Doch obwohl der Markt für die private Pflegevorsorge in Deutschland groß ist – konservativen Schätzungen zufolge könnte es bis 2030 insgesamt 3,5 Millionen Pflegebedürftige in Deutschland geben – verläuft der Absatz entsprechender Policen häufig nur schleppend, die Einnahmen der Versicherer stagnieren. Zwei Faktoren sind dafür verantwortlich: Zum einen sind viele Kunden nur unzureichend über das Thema Pflegezusatzversicherung informiert, zum anderen scheuen sich viele Vermittler, das hochsensible und emotionale Thema Pflege bei ihren Kunden anzusprechen.

Reitzler hat festgestellt, dass das Denken „Der Staat wird mit der gesetzlichen Pflegeversicherung schon für mich sorgen“ in weiten Teilen der Bevölkerung nach wie vor verbreitet ist. „In diesem Punkt sind wir Versicherer gefragt, und zur Vermeidung

einer Beratungshaftung auch die Vermittler. Im Vordergrund muss zuerst die Aufklärung stehen. Dann gilt es, mit viel Einfühlungsvermögen den Kunden an das häufig mit Ängsten besetzte Thema Pflege heranzuführen“, sagt er.

**Es sei wichtig**, die richtige Ansprache für den jeweiligen Kunden zu finden. „In allen Gesprächen und Beratungen müssen wir die Kunden verstärkt von der Notwendigkeit einer privaten Pflegezusatzversicherung überzeugen“, so Reitzler. Doch er ist optimistisch, dass dies gelingen wird: „Mit einem steigenden Informationsgrad und Kenntnisstand auf Seiten der Bevölkerung wird auch die Nachfrage steigen.“ Dass auch Gesundheitsminister Gröhe beim Thema Pflege am Ball bleibt, zeigte sich im Dezember, als der Bundestag bereits das dritte Pflegestärkungsgesetz verabschiedete. Mit dem PSG III soll die Pflege vor Ort gestärkt und die Beratung zu den Pflegeleistungen weiter ausgebaut werden. Gröhe ist sich sicher: „2017 wird ein gutes Jahr für die Pflege.“ Das hoffen die Versicherer auch. ■

Kim Brodtmann, Cash.



Deutsche  
PrivatPflege



münchener verein  
Zukunft. In besten Händen.



## Pflegereform gestartet. Pflegelücke bleibt!

**Für finanzielle Sicherheit und unbürokratische Unterstützung im Pflegefall ist ein privater Pflegeschutz unverzichtbar.**

**Individuell, ausgezeichnet, unkompliziert:**

- Flexibel für jeden Pflegefall
- Leistungsstark mit Top-Ratings
- Einfacher Online-Abschluss
- Und vieles mehr.

**Jetzt informieren:**

Alle Informationen zu den vielfältigen Möglichkeiten online oder direkt bei Ihrem Maklerservice.  
[www.mv-Maklernetz.de/Deutsche\\_PrivatPflege](http://www.mv-Maklernetz.de/Deutsche_PrivatPflege)



Für Ihre Beratung nur das Beste:



# „Von Kosmetik keine Spur“

**INTERVIEW** Cash. sprach mit Dr. Rainer Reitzler, Vorstandsvorsitzender der Münchener Verein Versicherungsgruppe, über die Einführung des Pflegestärkungsgesetzes II, die Zukunftsfähigkeit der Pflgetarife und die Bedeutung von Service- und Assistance-Leistungen.

*Welchen Vorteil sehen Sie in der Umstellung der bisherigen drei Pflegestufen in fünf Pflegegrade?*

**Reitzler:** Die nun obsoleten Pflegestufen bezogen sich bisher nur auf somatische Erkrankungen. In die Begutachtung sind nach dem neuen Gesetz jetzt auch geistige und psychische Beeinträchtigungen integriert. Damit werden Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz wie bei Demenz mithilfe des neuen Pflegebegriffs besser erfasst. Das ist ein deutlicher Vorteil gegenüber der alten Regelung. Auch ist die oft kritisierte „Minutenpflege“ zumindest offiziell vom Tisch. Im Vordergrund steht gegenwärtig der Grad der Selbstständigkeit, der sich in den Fähigkeiten äußert, die Aktivitäten des Alltags noch aus eigener Kraft bewältigen zu können. Jedoch ist es nach meiner Meinung beispielsweise bei den ambulanten Pflegediensten noch immer so, dass die Pflege nach Zeit im Vordergrund steht. Letztlich zahlt der Pflegedienst seine Mitarbeiter ja auch nach Zeit in Stunden. Des Weiteren kann die Einstufung der Pflegebedürftigkeit durch die neuen fünf Pflegegrade exakter erfolgen. Durch erleichterte Zugangskriterien können 2017 zudem rund 500.000 Menschen zum ersten Mal Leistungen erhalten. Insgesamt ist das eine recht positive, aber kostenintensivere Entwicklung im Bereich der Pflegepflichtversicherung.

*Ist mit der Einführung des Pflegestärkungsgesetzes II eine private Vorsorge nicht mehr erforderlich?*

**Reitzler:** Wer so denkt, kann eine böse Überraschung erleben. Das neue Gesetz ist kein Rundum-sorglos-Paket. Allen Versicherten sollte klar sein, dass die gesetzliche Pflegeversicherung nur einen Teil der Kosten für einen ambulanten Pflegedienst oder eine stationäre Pflege abdeckt. Wir dürfen getrost von einer Teilkaskoabsicherung sprechen. Die Pflegesachleistungen im ambulanten Bereich werden nach dem PSG II in den Pflegegraden 2 und 3 zwar erhöht, und es gibt auch mehr Pfe-

gegeld in den Pflegegraden 1 bis 3 sowie in der vollstationären Pflege in den Graden 1, 4 und 5. In der vollstationären Pflege mit den Graden 2 und 3 erhalten die Menschen jedoch weniger Geld. Im Pflegefall besteht auch mit den Regelungen des neuen Gesetzes eine finanzielle Pflegelücke von mindestens 2.000 Euro. Um diese Lücke auszugleichen, muss auf die eigenen Einkünfte oder das Vermögen zugegriffen werden. Wenn das nicht reicht, werden die Kinder zur Kasse gebeten. Ein privater Pflegeschutz ist daher unverzichtbar, denn nur wenige Menschen in Deutschland sind so vermögend, dass sie sich private Pflegekosten aus eigener Finanzkraft leisten können. Wichtig ist auch, dass Pflege nicht ausschließlich ein Thema der älteren Menschen ist, sondern dass auch immer mehr Jüngere pflegebedürftig werden.

*Konservativen Schätzungen zufolge könnte es bis 2030 3,5 Millionen Pflegebedürftige geben. Warum gelingt es der Versicherungswirtschaft mit ihren verschiedenen Vertriebswegen trotz dieser alarmierenden Zahl nicht, die Menschen vom Abschluss einer privaten Pflegezusatzversicherung zu überzeugen?*

**Reitzler:** Zum einen stellen wir immer wieder fest, dass viele Kunden unzureichend über die Regelungen des PSG II informiert sind. Das Denken „Der Staat wird mit der gesetzlichen Pflegeversicherung schon für mich sorgen“ ist in weiten Teilen der Bevölkerung nach wie vor verbreitet. In diesem Punkt sind wir Versicherer gefragt, und zur Vermeidung einer Beratungshaftung auch die Vermittler. Im Vordergrund muss zuerst die Aufklärung stehen. Dann gilt es, mit viel Einfühlungsvermögen den Kunden an das häufig mit Ängsten besetzte Thema Pflege heranzuführen. Es ist wichtig, die richtige Ansprache für den jeweiligen Kunden zu finden. In allen Gesprächen und Beratungen müssen wir die Kunden verstärkt von der Notwendigkeit einer privaten Pflegezusatzversicherung überzeugen.

Zweitens wollen sich in erster Linie jüngere Menschen gar nicht oder viel zu wenig mit dem Thema Pflege beschäftigen. Die eigene Pflegebedürftigkeit scheint noch weit weg zu sein, andere verdrängen das Risiko, zum Pflegefall zu werden. Dabei sagen uns eindeutige Zahlen, wie es um uns im Alter steht: Ein heute gesunder 40-Jähriger hat beste Chancen, 90 Jahre alt zu werden. In diesem Alter sind aber bereits zwei von drei Menschen pflegebedürftig.

*Mit welchen Argumenten kann es gelingen, das nicht einfache Thema Pflege beim Kunden platzieren zu können?*

**Reitzler:** In jedem Kundengespräch müssen an vorderster Stelle zunächst Aufklärung und Information zu den Regelungen und Veränderungen des PSG II stehen. Ein Kernargument ist der Hinweis auf die nach wie vor bestehende finanzielle Pflegelücke in Höhe von mindestens 2.000 Euro. Wichtig ist auch, dem Kunden die hohen Kosten für die Pflege zu verdeutlichen, insbesondere in Pflegeheimen. So lagen nach Statistiken des PKV-Verbandes zufolge hierfür die Kosten im Bundesdurchschnitt in der alten Pflegestufe 3 bei 3.571 Euro. Die gesetzlichen Pflegeleistungen reichen hierfür einfach nicht aus. Die Lücke muss aus dem eigenen privaten Topf entnommen werden. Viele Menschen blenden das einfach aus. Dieses Szenario kann mithilfe einer privaten Pflegezusatzversicherung verhindert werden.

*Nicht selten wird von Maklern Kritik an der mangelnden Zukunftsfähigkeit der Tarife geäußert, damit ist die Anpassungsmöglichkeit an sich laufend verändernde persönliche und finanzielle Rahmenbedingungen gemeint. Ist diese Kritik berechtigt?*

**Reitzler:** Grundsätzlich sollten Kunden im Rahmen des Abschlusses einer privaten Pflegezusatzversicherung darauf achten, dass sie nur für Versicherungsleistungen bezahlen, die sie auch wirklich brauchen. Das bedeutet, dass beispielsweise Personen, die allein leben, auch das ambulante Pflegerisiko absichern sollten, da familiäre

Pflegeunterstützung in diesen Fällen vermutlich nicht zu erwarten ist. Anpassungsmöglichkeiten im Sinne einer Dynamik sind ebenso wichtig. Die Pflegeleistungen müssen ja auch in Jahrzehnten noch ausreichen, um die Pflegekosten zu decken. Eine gute Pflegezusatzversicherung sollte immer die Möglichkeit beinhalten, den Pflegeschutz entsprechend anzupassen. Wenn ich auf die „Deutsche PrivatPfleger“

zustand in höherem Alter den Abschluss einer privaten Pflegeversicherung verhindern oder die individuelle Gestaltung des privaten Pflegeschutzes zumindest einschränken. Hier gilt ganz klar, je früher, desto besser.

*Unfallversicherung, Berufsunfähigkeitsversicherung, Krankenversicherung, Dread Disease – bietet die Versicherungswirtschaft nicht zu viele ähnliche Produkte an?*

be als Versicherer muss es daher sein, dem Kunden mit verständlichen Informationen Vertrauen und Sicherheit zu vermitteln und ihm individuelle, für ihn maßgeschneiderte Vorsorgemodelle anzubieten.

*Der Münchener Verein argumentiert für seine „Deutsche PrivatPfleger“ unter anderem mit umfangreichen Service- und Assistance-Leistungen. Ist das nicht eher vertriebliche Kosmetik?*

**Reitzler:** Der Erfolg unserer „Deutschen PrivatPfleger“ basiert ja gerade auch auf unseren umfangreichen Service- und Assistance-Leistungen. Dazu gehören beispielsweise die persönliche kostenfreie Hotline im Pflegefall und das kostenfreie Demenz-Betreuungsprogramm für pflegende Angehörige in der häuslichen Pflege für ein Jahr. Von Kosmetik also keine Spur. Die Experten der „Deutschen PrivatPfleger“ helfen und unterstützen im Pflegefall kostenlos. Wenn Sie heute jemand fragen, ob er in seinem Pkw auf seinen Airbag verzichten würde, weil er wahrscheinlich nie in einen Unfall verwickelt wird, würde er das klar verneinen. Das Risiko, pflegebedürftig zu werden, ist vielfach höher und deshalb ist der „Airbag“ einer Pflegezusatzversicherung nicht diskussionsfähig. Jeder braucht sie. *Wann kommt endlich der Marktdurchbruch für die Pflegezusatzversicherung, der von der Branche in den vergangenen Jahren immer wieder sehnsüchtig erwartet wurde?*

**Reitzler:** Mit einem steigenden Informationsgrad und Kenntnisstand auf Seiten der Bevölkerung wird auch die Nachfrage nach Pflegezusatzversicherungen steigen. Die Menschen in Deutschland erkennen jetzt nach Inkrafttreten des PSG II, dass die gesetzliche Pflegeversicherung allein nicht ausreicht, um selbstbestimmt und in persönlicher Würde gepflegt zu werden, ohne das eigene Vermögen oder die Ersparnisse der Kinder angreifen zu müssen. Jedes Jahr wird es in Deutschland anhaltend mehr Pflegebedürftige geben. Das Thema wird für unsere Gesellschaft immer wichtiger, niemand kommt daran vorbei. Die Pflege ist beim Münchener Verein ein klar definiertes strategisches Geschäftsfeld, sie ist auch in der Aus- und Weiterbildung unserer Vertriebspartner ein wesentlicher Eckpfeiler und wird in jedem Kundengespräch angesprochen. Wir bleiben hier konsequent am Ball und betrachten auch weiterhin die Pflege als Kernpunkt unserer Vertriebsstrategie. ■

Das Gespräch führte **Kim Brodtmann**, Cash.



**Rainer Reitzler:** „Wir dürfen nicht nur an die Altersgruppe 50plus denken.“

verweisen darf, das Produkt des Münchener Verein, das wir bereits vor 30 Jahren auf den Markt gebracht haben: Darin ist eine verbindliche Dynamik enthalten, die sich an den Lebenshaltungskosten gemäß Verbraucherpreisindex orientiert. Mit dieser Dynamik bleibt der private Pflegeschutz auch bei veränderten Rahmenbedingungen wertstabil.

*Welche Bevölkerungsgruppen sind in der Sparte Pflegezusatzversicherung vorrangig anzusprechen?*

**Reitzler:** Wir dürfen nicht den Fehler machen, bei dieser Frage einseitig nur an die Altersgruppe 50plus zu denken. Es gibt in Deutschland rund 200.000 Menschen unter 18 Jahren, die bereits pflegebedürftig sind. Je jünger der Kunde beim Abschluss einer Pflegezusatzversicherung ist, desto geringer ist auch sein Beitrag. Darüber hinaus kann ein schlechterer Gesundheits-

**Reitzler:** Hierbei kommt es in erster Linie auf den Vermittler und seine Kernkompetenz an. Für die Kunden mag es in der Tat schwierig sein, sich in den unterschiedlichen Produkten zurechtzufinden. In den Kundengesprächen ist es daher wichtig, eine klare Abgrenzung zu erläutern. Bereits in den Begriffen der Produkte muss erkenntlich sein, um was es sich handelt. Wenn in einem hochwertigen BU-Tarif eine Pflegebedürftigkeit mit abgesichert ist, heißt das noch lange nicht, dass die Pflegegelücke damit geschlossen ist. Es kommt darauf an, den Kunden klar zu machen, für welche Erkrankung oder für welches Risiko er welches Produkt benötigt. Das betrifft natürlich auch die Pflegeversicherung an sich: Woher soll der Kunde den Unterschied zwischen einer Pfl egetagegeldversicherung, einer Pflegekostenversicherung und einer Pflegerentenversicherung kennen? Unsere Aufga-