

Investieren  
wie die Profis

extra

# Cash

Berufsunfähigkeits-Versicherungen

Neue Tarife

Mehr  
Service  
Mehr  
Leistung

• **DER MARKT-REPORT**

Vom Preis- zum Qualitätswettbewerb  
- wie sich Versicherer positionieren

• **DAS EXPERTEN-GESPRÄCH**

Chancen und Herausforderungen für  
den Vertrieb von BU-Policen

Cash.Extra **BU-Policen**  
in Kooperation mit:

**HDI**  
GERLING

Heidelberger  Leben  
Lieber länger leben

  
**NÜRNBERGER**  
VERSICHERUNGSGRUPPE

  
**ZURICH**

# WENN IHRE KUNDEN UNS BRAUCHEN, SIND WIR DA!

Der ausgezeichnete BU-Vor-Ort-Kundenservice von HDI.



HDI nimmt Kundennähe ernst. Ein gutes Beispiel ist unser BU-Vor-Ort-Kundenservice, der beim Eintritt einer Berufsunfähigkeit von Ihren Kunden genutzt werden kann. Wir helfen dann persönlich beim Ausfüllen der erforderlichen Leistungsanträge.

Mehr auf [www.hdi.de](http://www.hdi.de)

**HDI**

# Biometrischer Absatzrenner

Kaum ein Versicherungsprodukt – von der privaten Haftpflichtpolice einmal abgesehen – wird als so existenziell wichtig angesehen wie der finanzielle Schutz vor Berufsunfähigkeit. Selbst Verbraucher-

## Kontakt zur Chefredaktion

[milewski@cash-online.de](mailto:milewski@cash-online.de)

Tel.: +49 (0)40/51444-136

[eilrich@cash-online.de](mailto:eilrich@cash-online.de)

Tel.: +49 (0)40/51444-129

 [facebook.com/cash.online.de](https://facebook.com/cash.online.de)  
 [twitter.com/cashmagazin](https://twitter.com/cashmagazin)  
 [gplus.to/cashonline](https://gplus.to/cashonline)

schützer, eher als kritische und skeptische Geister bekannt, loben die Berufsunfähigkeitsversicherung als elementaren Baustein der Existenzsicherung für den arbeitenden Teil der Bevölkerung.

Dabei ist die Marktdurchdringung in Deutschland noch eher unterdurchschnittlich. Von den rund 41 Millionen Erwerbstätigen hierzulande sind 26 Millionen im Fall einer Arbeitsunfähigkeit nicht finanziell abgesichert. Weiteres Problem: Der Großteil der bereits versicherten Monatsrenten – so hat ein bekanntes Analysehaus jüngst ermittelt – liegt zum Teil weit unter der ohnehin schon geringen Summe von 1.000 Euro monatlich und ist

somit in sehr vielen Fällen nicht geeignet, den bisherigen Lebensstandard zu sichern, sollte er oder sie berufsunfähig werden. Dennoch will die Branche – so auch der Tenor der Teilnehmer führender BU-Anbieter im Gespräch mit Cash. (siehe Roundtable ab Seite 10) – hier schnellstmöglich die Qualität im Vertrieb noch weiter erhöhen.

Dabei helfen könnte es auch, die Firmen mit einzubeziehen. Denn für viele Arbeitnehmer dürfte es ein eindeutiges Signal zum Handeln sein, wenn selbst der Chef die Absicherung gegen BU als wichtig erachtet. Deshalb erfährt das noch junge Geschäftsfeld der betrieblichen BU einen deutlichen Zuspruch vonseiten der Versicherer und des Vertriebs, auch wenn das Produkt BU nach wie vor einen hohen Beratungsbedarf auslöst.

Für den Vertrieb bedeutet das enorme Potenzial viel Arbeit, aber auch die Chance, mit neuen Ansätzen auf die Kunden zuzugehen, sei es im privaten Umfeld oder aber in den Unternehmen selbst. Auch wenn die Kombination von Alterssicherungskonzepten noch am Anfang steht, der Präsident der Deutschen Rentenversicherung hat unlängst auf das zunehmende Problem der Erwerbsminderung hingewiesen: Einhergehend mit einer adäquaten Absicherung gegen Berufsunfähigkeit lässt sich auch das zuletzt erlahmte Thema Altersvorsorge wieder verstärkt in die Vorderköpfe der Menschen rücken.



*Frank O. Milewski*

Frank O. Milewski, Chefredakteur

## Impressum

### Verantwortlich für den redaktionellen Inhalt:

Frank O. Milewski

Das Cash.Extra Fondspolice erscheint als Beilage im Cash.Magazin. Der Nachdruck ist nur mit Genehmigung des Verlags gestattet.

**Anzeigen:** Cash.Print GmbH, Hamburg

**Vorstufe und Druck:** Dierichs Druck + Media GmbH & Co. KG, Kassel

**Fotos:** Anne-Lena Cordts, Stefan Malzkorn, Unternehmen  
Stand: April 2013

## Aus dem Inhalt

### 4 Prämienstabilität bewahren

Obwohl das Produkt BU-Police beinahe nur Vorteile besitzt, macht das den Weg zum Abschluss nicht leichter. Eine Marktschau

### 10 Roundtable-Gespräch

Anbieter diskutieren die Perspektiven von BU-Police im Vertrieb sowie ihre Strategien zur Abkehr vom Preiswettbewerb hin zu einem Qualitätswettbewerb

# Prämienstabilität bewahren

**BERUF SUNFÄHIGKEIT** Wenn Körper und Seele nicht mehr mitmachen, schützt eine Absicherung der Arbeitskraft vor dem finanziellen Absturz. Die Produkte weisen gute Leistungen auf, doch Bestandskunden drohen höhere Prämien.

**P**sychische Erkrankungen sind inzwischen der Hauptgrund, weshalb Menschen ihren Beruf nicht mehr ausüben können. Bei den Männern wird die Diagnose „psychische Störungen“ bereits bei mehr als jeder dritten Erwerbsunfähigkeitsrente (35,2 Prozent) gestellt – 1983 war dies erst bei 8,5 Prozent der Renten der Fall. Bei den Frauen verlief die Entwicklung sogar noch rasanter: Während vor 30 Jahren mit 8,7 Prozent nur wenig mehr Fälle als bei den Männern registriert wurden, lag der Anteil im Jahr 2011 bereits bei 47 Prozent.

Doch auch Arbeitnehmer, die sich für psychisch stabil halten, sollten sich nicht zu sicher fühlen: Nach Angaben der Deutschen Rentenversicherung erreicht fast jeder vierte Arbeitnehmer (23 Prozent) nicht das reguläre Renteneintrittsalter, sondern wird bereits vorher erwerbsunfähig.

Die volle Leistung der staatlichen Erwerbsminderungsrente erhalten Betroffene, die nach 1961 geboren wurden, nur dann, wenn sie weniger als drei Stunden am Tag arbeiten können – und diese beträgt lediglich 38 Prozent des letzten Bruttoeinkommens. Wer noch zwischen drei und sechs Stunden arbeiten kann, erhält nur die halbe Erwerbsminderungsrente – und selbstverständlich auch nur dann, wenn zuvor der Antrag auf Erwerbsminderungsrente von den staatlichen Stellen genehmigt wurde: In 42 Prozent der Fälle kommt dieser allerdings mit dem Stempel „abgelehnt“ zurück, zeigt eine Statistik der Deutschen Rentenversicherung von 2010.

Vielen Deutschen scheint die soziale Sprengkraft, die eine vorzeitige

Aufgabe ihrer Erwerbsarbeit birgt, allerdings nicht bewusst zu sein. So sind fast zwei Drittel der rund 41 Millionen Erwerbstätigen in Deutschland im Falle einer Arbeitsunfähigkeit nicht abgesichert.

Vor diesem Hintergrund überrascht es nicht, dass die Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) einen hohen Stellenwert im Finanzdienstleistungsvertrieb genießt. Auf die Frage, bei welchen Produkten sie in den nächsten drei bis fünf Jahren ihren Verkaufsschwerpunkt sehen, nannten in einer Umfrage 79 Prozent der Versicherungsmakler die BU, dahinter folgt mit weitem Abstand die betriebliche Altersvorsorge (bAV), die bei 48 Prozent im Fokus stehen wird (siehe Grafik auf Seite 6).

## Absicherung häufig zu niedrig

Dass eine BU-Absicherung in das Versicherungsportfolio eines jeden Arbeitnehmers gehört, ist unter Versicherungsexperten unumstritten. „Die Zahlbeträge der gesetzlichen Rentenversicherungsträger reichen häufig gerade einmal für Großstadtmieten mit Nebenkosten aus“, sagt Versicherungsfachmann Manfred Poweleit. Vor diesem Hintergrund missfällt dem Herausgeber des Branchendienstes map-Report besonders, „dass so wenig Berufsunfähigkeitsschutz verkauft wird“. Dies sei „bei allen Bedingungs- und Leistungsproblemen in der privaten Berufsunfähigkeitsversicherung“ nicht einzusehen, so Poweleit.

Im Jahr 2011 lag der Bestand an BU-Policen – zusammen mit BU-Zusatzversicherungen (BUZ) – bei fast 17 Millionen. Bei den allermeisten Ver-

trägen – rund 14 Millionen Verträge – handelt es sich um eine BUZ. Dabei ist der BU-Schutz an eine andere Hauptversicherung, etwa eine Lebensoder Rentenversicherung gekoppelt. Unter Experten wird diese Kopplung immer wieder kritisiert. So moniert der map-report, dass viele BUZ-Verträge nur als Beitragsbefreiung der Hauptversicherung konzipiert seien und daher keine echte BU-Rentenleistung beinhalten würden. Nach Auswertung von 82 Anbietern liegt die im Durchschnitt versicherte BUZ-Monatsrente für das Jahr 2011 bei nur 523 Euro. Experte Poweleit bezeichnet dieses Ergebnis als – so wörtlich – „grausam“. Es zeige eindrucksvoll, wie hoch der Nachholbedarf der Branche in qualitativ hochwertiger Beratung sei.

Die Renten bei den selbstständigen BU-Policen (SBU) fallen im Vergleich zur BUZ zwar meist höher aus, sie decken jedoch häufig nicht den erforderlichen Bedarf, weiß Michael Franke vom Analysehaus Franke & Bornberg: „Eine durchschnittliche monatliche Rentenhöhe zwischen 500 und 900 Euro reicht nicht aus, um den Lebensstandard im Fall einer Berufsunfähigkeit halten zu können.“

Auch eine Absicherung von 1.000 Euro im Monat ist aus Sicht von Stephan Kaiser vom Fuldaer Dienstleister BU-Expertenservice oftmals zu knapp bemessen: „Erst kürzlich teilte mir ein Versicherer mit, dass in der Hälfte der neu beantragten BU-Absicherungen eine monatliche Rente in Höhe von exakt 1.000 Euro beantragt wird. Das hört sich sehr nach pauschal verarbeiteten Angeboten an.“ Eine Absicherung dieser Höhe sei bei einem monat-



Michael Franke, Franke & Bornberg, tadelt die Konzentration auf Top-Leistungen.

lichen Nettoeinkommen von bis zu 1.200 oder 1.300 Euro zwar durchaus bedarfsgerecht. „Ich bezweifle aber, dass 50 Prozent aller Neuversicherten in genau diesem Verdienstbereich anzusiedeln sind“, so Kaiser.

Experte Franke verweist auf einen anderen Aspekt: „Seit Jahren ist eine Fokussierung auf BU-Verträge mit Top-Leistungen zu beobachten. In der Folge führt das bei Kunden mit kleinem Budget oder generell bei risikoerhöhten Berufen oft zu Rentenhöhen, die kaum über Hartz-IV-Niveau liegen. Hier könnte eine Fehlberatung vermutet werden.“ Bei Budget-Engpässen sei es daher sinnvoll, eine niedrigere Deckung einer betragsmäßig höheren Absicherung vorzuziehen, empfiehlt der Analyst. So gebe es Basis-BU-Deckungen, Erwerbsunfähigkeits- oder Grundfähigkeitsversiche-

rungen. Der gebotene Schutz könne dann zwar eher eine „Worst-case“-Absicherung sein, nutze aber mehr als eine „Mini-BU-Deckung“, so Franke.

### Junge Kunden im Visier

Den aus seiner Sicht richtigen Beratungsansatz fasst Diplom-Mathematiker Kaiser so zusammen: Es gehe darum, „dem Kunden ein in allen Kriterien wie Laufzeit, Höhe, Dynamik oder Karenzzeiten optimales Angebot zu unterbreiten und dann erst, falls dieses Angebot die finanziellen Möglichkeiten des Kunden übersteigt, durch gezielte Anpassungen den besten Kompromiss zu finden“.

Ein Fehler sei außerdem, dass oft nur nach reinem Prämienvergleich gekauft werde, legt Kaiser nach, dies sei ein Prozedere, das heute sowohl Kunden als auch Berater gerne praktizie-

ren würden. „Nun gibt es in der Leistungsquote der Versicherer durchaus große Unterschiede; und da die Leistungsquote sicherlich eine wichtige Kalkulationsgrundlage darstellt, landet der Kunde dadurch häufiger bei einem Versicherer mit vergleichsweise schlechter Leistungsquote“, kritisiert der BU-Experte und fragt rhetorisch: „Was nützt mir eine Police, wenn ich dann keine Leistungen bekomme?“

Kaiser ist jetzt in seinem Element, es wird deutlich, dass die BU eine Herzensangelegenheit für ihn ist: „In vielen Fällen sind die tariflichen Möglichkeiten ein weit wichtigeres Auswahlkriterium als die Prämie. Wenn mir zum Beispiel ein Student erzählt, dass er jetzt schon eine Anstellung nach dem Studium in der Tasche hat und er dann als Ingenieur 3.000 Euro monatliche BU-Rente versichert haben möchte, dann empfehle ich eben einen Versicherer, der eine Nachversicherungsgarantie anbietet, die genau das und in genau dieser Höhe abbildet. Mache ich als Berater das nicht und kann der heutige Student seinen Versicherungsschutz später aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr erhöhen, dann habe ich als Berater etwas falsch gemacht.“

Studenten und Auszubildende sind inzwischen zu einer begehrten Zielgruppe bei den Versicherern avanciert. Die Unternehmen binden auf diese Weise junge, zumeist gesunde Kunden für einen langen Zeitraum an sich, im Gegenzug profitieren die Versicherten von günstigen Einstiegsprämien und sichern sich den wichtigen lebenslangen BU-Schutz – denn eine Auszubildende, die berufsunfähig wird, hat nicht einmal Anspruch auf die überschaubare staatliche Erwerbsminderungsrente.

Ein möglichst früher BU-Abschluss sollte immer das Ziel sein, meint auch Stephan Schinnenburg, Geschäftsführer des Hofheimer Analysehauses Morgen & Morgen: „Der

frühe Abschluss einer Berufsunfähigkeitsversicherung ist in jedem Fall zu begrüßen. Die Versicherer bieten sogenannte Startertarife an, um gerade jungen Menschen den Einstieg mit anfänglich niedrigen Beiträgen zu erleichtern.“

**Startertarife vs. Normaltarife**

Die Beiträge in den Startertarifen zeichnen sich dadurch aus, dass diese zu Beginn niedriger sind als in den Normaltarifen und in späteren Jahren automatisch ansteigen. Die BU-Absicherung besteht dabei schon von Anfang an in voller Höhe. Zu bedenken ist allerdings, dass Startertarife durch

Doch was sich so einleuchtend anhört, lässt sich in der Praxis nicht immer problemlos umsetzen – dies gilt vor allem für körperlich arbeitende Menschen. „Kunden in risikoreichen Berufsgruppen oder mit Vorerkrankungen stehen bei einem BU-Vertrag vor dem Problem höherer Prämien und eventuellen Ausschlüssen oder sie scheitern an der Gesundheitsprüfung, womit ihnen eine BU-Versicherung gänzlich verwehrt wird“, sagt Miriam Michelsen, Leiterin Vorsorge beim Finanzdienstleister MLP.

In diesen Fällen mache eine Absicherung mittels einer Erwerbsunfähigkeitsversicherung, Kombi-Rente

sen Vorwurf: „Es steht außer Frage, dass riskantere Berufe einen höheren Beitrag nach sich ziehen. Natürlich wäre ein denkbarer Weg, den Versicherungsschutz für diesen Personenkreis qualitativ einzuschränken, um einen attraktiven Beitrag darzustellen. Diesen Weg gehen wir jedoch bewusst nicht“, sagt Alte-Leipziger-Chef Dr. Walter Botermann.

**Alternativ-Tarife nehmen zu**

Auch von der Allianz kommt Widerspruch: Man biete für alle Berufe attraktive Versicherungslösungen an, heißt es aus München. „Als Marktführer, der in allen Regionen und Bevölkerungsschichten präsent ist, können und wollen wir es uns gar nicht erlauben, uns nur auf die ‚risikoärmeren‘ Berufe zu fokussieren“, sagt der Chef des Maklerzentralbereichs Jürgen Kempen und verweist auf die neu entwickelte „Körperschutzpolice“, die als eine Kombination aus Unfall-, Grundfähigkeits- und Dread-Disease-Versicherung daherkommt. Die Police wurde laut Kempen speziell auf körperlich (hart) arbeitende Menschen zugeschnitten und deckt neben essenziellen körperlichen und geistigen Fähigkeiten auch definierte schwere Erkrankungen ab. Zudem sei sie deutlich günstiger als eine Berufsunfähigkeitsversicherung.

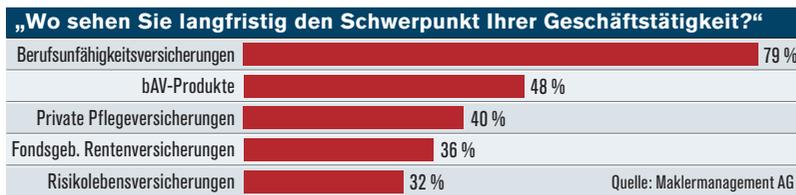
Angesichts der Vielzahl neuer BU-Alternativen fällt es selbst den Experten nicht leicht, den Überblick zu behalten. Berater Kaiser mahnt entsprechend zur Vorsicht: „In letzter Zeit wurden einige Ersatzkonzepte, die eine Mixtur aus abgespeckter Grundfähigkeit, Dread Disease und Unfallrente darstellen, entwickelt. Diese sollten aber erst in Betracht gezogen werden, wenn eine BU nicht machbar ist; sie ist die einzige Versicherungsform, die das Berufsbild mit einem Krankheitsbild verbindet.“

**Neue Berufsgruppen im Fokus**

Eine Herausforderung für den Vermittler ist nach Meinung Kaisers zu-

**BU steht bei Versicherungsmaklern hoch im Kurs**

Berufsunfähigkeitsversicherungen spielen im Neugeschäft der Makler die mit Abstand größte Rolle.



den späteren Preisanstieg insgesamt teurer ausfallen können als herkömmliche Tarife. So hat Morgen & Morgen untersucht, ob die Startertarife auch insgesamt über die gesamte Laufzeit betrachtet günstiger ausfallen als die normalen BU-Tarife mit gleichbleibenden Beiträgen. Über einen Index wurde dazu die Relation des Beitrags zur versicherten BU-Rente im Verhältnis zum kompletten Tarifangebot am Markt bewertet.

Eine Erkenntnis nach der Auswertung der Resultate lautet: Ein normaler BU-Tarif mit 70 Euro Beitrag kann am Ende sehr wohl ein besseres Verhältnis von Beitrag und Rente darstellen als ein Startertarif mit 57 Euro. „Bei der BU gilt generell, einen kompetenten Versicherer mit einem guten Tarif, der auf die individuellen Bedürfnisse passt, zu finden“, betont Schinnenburg.

oder Schwere-Krankheiten-Versicherung (Dread-Disease-Police) Sinn, so die Empfehlung Michelsens. Auch BU-Experte Thorsten Rudnik vom Bund der Versicherten (BdV) meint: „Alternative Versicherungen sind besser als gar nichts.“ Der BdV-Vorstand kritisiert allerdings, dass viele Absicherungswillige gar keine andere Wahl hätten, als sich nach Alternativen umzuschauen, da sie sich einen vollwertigen BU-Schutz gar nicht mehr leisten könnten: „Insbesondere für handwerklich tätige Männer ist die BU jetzt schon zu teuer.“ Die Verbraucherschützer bezichtigen die Versicherer in diesem Zusammenhang gern der „Rosinenpickerei“, das heißt, dass die Unternehmen gezielt um Kunden werben würden, die nicht körperlich arbeiten und damit ein geringeres Risiko haben, berufsunfähig zu werden. Die Beschuldigten wehren sich gegen die-

**Gerhard Friedg**, Vorstand Produktmanagement und Marketing HDI Lebensversicherung AG

## „Starke Services – ein Muss für BU-Versicherer“

Für einen guten Berufsunfähigkeitsschutz sind neben einem hervorragenden Bedingungsnetzwerk und attraktiven Prämien insbesondere die Service-Angebote für Kunden und Vertriebspartner entscheidend. HDI räumt dabei dem Service rund um die Berufsunfähigkeitsversicherung einen besonders hohen Stellenwert ein.

Wer berufsunfähig wird, steht an einem Wendepunkt seines Lebens. In dieser schwierigen Situation stellt der Antrag auf Leistungen eine zusätzliche Belastung dar. Branchenstandard bei der Prüfung von Berufsunfähigkeitsfällen ist jedoch nach wie vor die Entscheidung nach Aktenlage, basierend auf schriftlicher Korrespondenz. In der Praxis oft ein langwieriger Prozess mit vielen Nachfragen seitens des Versicherers, der bei Kunden Unzufriedenheit hervorrufen kann. HDI hat als einer der ersten BU-Versicherer einen „Vor-Ort-Kunden-Service“ und ein sogenanntes „Teleclaiming“ eingeführt. Statt Leistungsprüfung per Schriftverkehr setzt das Unternehmen auf den telefonischen und den persönlichen Kundenkontakt vor Ort. Ziel ist es, die Prüfungen möglichst einfach und transparent zu gestalten, offene Fragen möglichst direkt zu klären und im Vorfeld bei der Antragstellung den Kunden dabei zu unterstützen, alle erforderlichen Informationen zusammenzutragen. Durch den intensiven Kundenkontakt wird die Informationsqualität verbessert, Rückfragen werden minimiert. Diese Services werden von Kunden und Vertriebspartnern sehr gut angenommen und bewertet.

Mit der Ausgestaltung des für seine Kundenfreundlichkeit ausgezeichneten Bedingungsnetzes bietet HDI bei dieser existenziellen Absicherung „Versicherungsschutz ohne Wenn und Aber“. Dazu tragen auch die transparenten und leicht verständlichen Erläuterungen zu den Vertragsbedingungen bei. Kunden erhalten so mehr Transparenz und Verständnis dafür, wie und wodurch ein möglicher Leistungsanspruch entsteht. Daneben verzichtet das Unternehmen beispielsweise nicht nur auf die abstrakte, sondern auch auf die konkrete Verweisung. Das bedeutet, dass Kunden bei Eintritt einer Berufsunfähigkeit nicht darauf verwiesen werden können, eine bestimmte Berufstätigkeit aufzunehmen. Außerdem gibt es keine Meldefristen für berufsunfähige Kunden, wenn sich deren gesundheitlicher Zustand verbes-



**Gerhard Friedg, Vorstand HDI Lebensversicherung AG**

sert. Im Gegensatz dazu bietet HDI eine großzügige Wiedereingliederungshilfe, falls der Versicherte wieder seinen Beruf ausüben kann. Erwähnenswert sind die verschiedenen Nachversicherungsgarantien, die sowohl ereignisunabhängig als auch ereignisabhängig ohne erneute Gesundheitsprüfung ausgeübt werden können.

Dass der Kunde von diesen Services und Leistungsmerkmalen profitiert, bestätigen unabhängige Rating-Agenturen. Beispielsweise: Die HDI Lebensversicherung AG erhielt im Oktober 2012 für die Service-Innovation „Reden statt Schreiben – Teleclaiming und Vor-Ort-Kunden-Service“ im Bereich „Betreuen und Helfen“ von der Agentur ServiceRating die Bewertung „Ausgezeichnet“. Zudem hat Franke und Bornberg HDI als Anbieter von Berufsunfähigkeitspolice zum sechsten Mal in Folge die Top-Note „FFF“ („hervorragend“) verliehen.

**Fakten zum Unternehmen • HDI als BU-Anbieter** – HDI hat seit 1922 Erfahrung im BU-Geschäft und gehört heute zu den Marktführern in diesem Segment. Mit der Produktfamilie EGO bieten wir einen flexiblen, modernen und qualitativ ausgezeichneten Berufsunfähigkeitsschutz, der jedem Bedarf gerecht wird. HDI setzt mit EGO Maßstäbe in der Branche: durch Top-Qualität, attraktive Preise und einen starken Service rund um unser Produkt • **HDI Lebensversicherung AG** – Die HDI Lebensversicherung AG bietet individuelle Beratungen und Lösungen auf den Gebieten Risikoabsicherung und Altersvorsorge. Mit Bruttoprämieeinnahmen von rund 2,3 Milliarden Euro im Geschäftsjahr 2011 gehört das Unternehmen zu den großen Lebensversicherern in Deutschland.

**Kontakt:** Charles-de-Gaulle-Platz 1 · 50679 Köln · **E-Mail:** 7777@hdi.de · **Internet:** www.hdi.de

## Prämienaufschlag kann mehr als 500 Prozent betragen

Mann/Frau 35 Jahre, Versicherungs- und Leistungsdauer bis 67. Lebensjahr, 1.500 Euro garantierte BU, Beitragsverrechnung. Quelle: Franke & Bornberg

Berufsgruppe	Berufsbeispiele	Zahlbeitrag	Bemessungsgrundlage
G1A	Mathematiker	70,68 Euro	100,0 %
G1B	Diplom-Ingenieur	77,45 Euro	109,6 %
G1C	Personalfachwirt	83,95 Euro	118,8 %
G1D	technischer Zeichner	99,53 Euro	140,8 %
G1E	Bürokauffrau	106,67 Euro	150,9 %
G2A	Dolmetscher	115,50 Euro	163,4 %
G2B	Sozialversicherungsangestellte	132,10 Euro	186,9 %
G2C	Elektriker	151,71 Euro	214,6 %
G3A	Winzer	172,20 Euro	243,6 %
G3B	Schlosser	208,02 Euro	294,3 %
G3C	Maler	288,07 Euro	407,5 %
G4A	Maurer	395,61 Euro	559,7 %

dem die zunehmende Differenzierung der Berufsgruppen: „Leider hat in den letzten Jahren bei allen Versicherern der Trend eingesetzt, die Berufe in immer mehr Berufsgruppen zu unterteilen“, beklagt der Berater. So gebe es bereits Anbieter, die elf Berufsgruppen unterscheiden, was nicht nur dem Vermittler „das Leben schwer“ mache, so Kaiser, es gehe auch das Prinzip des zwischenwirtschaftlichen Risikoausgleichs (Solidaritätsprinzip) kaputt. Eine Trendumkehr ist aus seiner Sicht nicht möglich, da sich ein Versicherer, der wieder zu wenigen Berufsgruppen zurückkehre, einer negativen Risikoselektion aussetzen würde. Dadurch, dass so viele Berufsgruppen unterschieden werden, gebe es mittlerweile viele Berufsbilder, deren Prämienniveau unvertretbar hoch sei, sagt der BU-Fachmann. „In der Regel trifft das nicht die Besserverdiener. Wir erleben also durchaus, dass sich die vermeintlich ‚schlechten‘ Risiken nicht mehr oder nur sehr unzureichend gegen Berufsunfähigkeit versichern können. Und das sind leider sehr oft die, die diesen Schutz am dringendsten brauchen“, so Kaiser.

Die Versicherungswirtschaft verteidigt die zunehmende Differenzierung der Berufsgruppen mit der Begründung, eine risikogerechtere Bei-

tragskalkulation sicherzustellen – allerdings gibt es auch Kritik aus den eigenen Reihen.

„Eine noch stärkere Differenzierung sehen wir kritisch“, sagt Nürnberger-Vorstand Dr. Wolf-Rüdiger Knocke. „Mit rund 1,2 Millionen Verträgen haben wir den zweitgrößten Bestand in Deutschland. Durch Bestandsauswertungen können wir sehen, dass die BU nicht so stark mit den Berufsgruppen korreliert, wie das gemeinhin angenommen wird, sondern vielmehr weitere Faktoren eine große Rolle spielen“, so Knocke. Gleichwohl haben auch die Nürnberger Mitte 2012 eine BU-Alternative für handwerklich tätige Arbeitnehmer („Handwerker-Schutz“) ins Leben gerufen, die keine BU bekommen würden.

### Leistungsniveau am Anschlag

Lob gibt es für das Leistungsniveau der Tarife: „Das BU-Angebot ist heute sehr ausgereift – Unterschiede liegen aber im Detail der Verträge“, heißt es bei MLP. Auch Berater Kaiser konstatiert, dass sich das Bedingungsmerk „durchgängig auf sehr hohem Niveau“ befände. „Ich bezweifle, dass unter der Prämisse der Bezahlbarkeit sowie der Leistungsbereitschaft der Versicherer noch wesentliche Bedingungsverbesserungen machbar sind.“

So verzichten gute Anbieter beispielsweise längst auf die „abstrakte Verweisung“. Dabei kann der Versicherer vom Kunden verlangen, eine Tätigkeit wahrzunehmen, die er trotz seiner Invalidität ausüben kann, wenn diese seiner Ausbildung und Erfahrung entspricht. Inzwischen bezieht sich die Prüfung aber fast nur noch auf den zuletzt ausgeübten Beruf.

Auch Experte Franke ist der Ansicht, dass sich die Leistungen der BU-Produkte bereits „am Anschlag“ befinden. Diese Entwicklung habe allerdings auch eine Kehrseite: „Wer sich vom Wettbewerb absetzen will, dreht daher weiter am Preis – wie seit Jahren durch die Einführung neuer Berufsdifferenzierungen. Dabei werden jedoch auch Tarifierungsmerkmale herangezogen, die derzeit nicht allgemein als valide einzustufen sind. In der Folge droht eine gegenüber dem tatsächlichen Risiko zu geringe Prämieinnahme“, so Franke. Eine solche „Strategie“ drücke schnell auf die Stabilität. Für die Versicherten könne das doppelt negativ sein, denn einerseits können „Überschüsse einbrechen und die Beiträge auf Bruttoniveau treiben“.

Dann werde die Branche vermehrt das Phänomen erleben, das bereits durch sogenannte geschlossene Tarife in der privaten Krankenversicherung bekannt geworden sei: steigende Beiträge im Bestand und günstige Beiträge im Neugeschäft. Andererseits entstehe Druck auf die Leistungsregulierung: Die vom Kapitalmarkt unabhängigen BU-Überschüsse würden für die Lebensversicherer immer wichtiger. Gehen sie zurück, könne dies die Leistungspraxis unter Zugzwang setzen. In der Folge drohten Kunden „verschleppte Bearbeitungen, Ablehnungen oder vermehrte Vergleichsversuche“, warnt Franke.

Es liegt an Versicherern und wachsenden Kunden, ob dieses Horror-Szenario Fiktion bleibt. ■

Lorenz Klein, Cash.

Thomas Klein, Heidelberger Leben, über das Leistungsangebot des Versicherers im Segment BU-Absicherung

## „Auf die Leistung kommt es an“

Etwa jeder vierte bis fünfte Beschäftigte wird im Laufe seines Lebens berufsunfähig. Doch drei Viertel der Deutschen sind gegen die finanziellen Folgen nicht versichert. Bis 2001 gab es eine staatliche Grundabsicherung über die gesetzliche Rentenversicherung. Seither sollten alle, die nach dem 1. Januar 1961 geboren sind, privat vorsorgen.

Entsprechend kommt es bei der Auswahl des Anbieters vor allem auf den Leistungsfall und die entsprechenden Services an. Umfragen zeigen, dass sich zwar 85 Prozent der Arbeitnehmer bereits Gedanken über Berufsunfähigkeit und ihre Folgen gemacht haben. Doch nur 13 Prozent sehen für sich persönlich das Risiko, berufsunfähig zu werden (Quelle: YouGov Marktforschungsinstitut, 2012). Experten raten nahezu ausnahmslos zu einer BU-Versicherung.

Die Heidelberger Leben bietet BU-Versicherungen als selbstständige Versicherung (SBU) und als Zusatzversicherung (BUZ) an. Wer sich für die selbstständige Variante entscheidet, ist bei finanziellen Engpässen flexibler. Doch wer berufsunfähig wird, benötigt neben dem fehlenden Einkommen auch Ersatz für die fehlende gesetzliche Rente. Möglich ist das durch die Kombination einer privaten Rentenversicherung mit einer BUZ, die im Falle der Berufsunfähigkeit eine Beitragsbefreiung auf die private Rentenversicherung ermöglicht.

### Kundenfreundliche Lösungen im Leistungsfall

Zusagen wie sofortigen und weltweiten Versicherungsschutz oder auch Erhöhungsoptionen ohne Gesundheitsprüfung sollte die Versicherungs-Gesellschaft ebenso bieten wie eine Infektionsklausel für Mediziner. Auf das Recht, den Beitrag anzuheben oder den Vertrag zu kündigen, wenn Kunden unverschuldet falsche Gesundheitsangaben gemacht haben, sollte das Unternehmen ausdrücklich verzichten. Die Heidelberger Leben bietet dies ihren Versicherten. Außerdem leistet sie auch, wenn die Berufsunfähigkeit verspätet gemel-

det wird – rückwirkend auf den Tag genau. Während geklärt wird, ob Anspruch auf eine BU-Rente besteht, können Versicherte ihre laufenden Beiträge zinslos aussetzen. Bei bestimmten schweren Erkrankungen leistet die Gesellschaft bis zur abschließenden Prüfung der Berufsunfähigkeit für maximal sechs Monate eine Soforthilfe (Ausnahme: Basisrentenverträge), die nicht zurückgezahlt werden muss. Last but not least: Die bei Vertragsabschluss vereinbarten Leistungen werden ausgezahlt, auch wenn die Rentenleistung höher ausfällt als das aktuelle Einkommen des Versicherten.

Die Kunden sollten sich die Leistungsquoten der Versicherer genau anschauen. Die Heidelberger Leben hat in den letzten drei Jahren über 80 Prozent der beantragten BU-Renten geleistet und liegt damit deutlich über dem Durchschnitt der Branche.

Auf folgende zusätzliche Services sollten Kunden bei ihrer BU-Versicherung achten:

- Möglichkeit zur telefonischen Risiko-Voranfrage: Ein Service für Kunden, die

wegen bestehender Krankheiten nicht sicher sind, zu welchen Konditionen sie angenommen würden.

- Telefonische Gesundheitsprüfung (Teleunderwriting): Die Möglichkeit, die Gesundheitsfragen telefonisch zu beantworten erspart dem Kunden Zeit und Geld. Oft kann dadurch auf einen Hausarztbericht verzichtet werden, lange Wartezeiten entfallen und die Policierung kann schneller erfolgen.
- Außenregulierung: Im Falle einer BU sind viele froh, wenn sie den Antrag auf BU-Rente-zu Hause stellen können. Dabei sollten Mitarbeiter der Versicherungs-Gesellschaft Hilfe vor Ort leisten.

### Ratings bestätigen hohe Qualität

Die kundenfreundlichen Vertragsbedingungen der Heidelberger Leben wurden unter anderen von den Rating-Agenturen Morgen & Morgen sowie von Franke und Bornberg mit Höchstnoten bewertet.



Thomas Klein, Head of Marketing & Sales der Heidelberger Leben

**Fakten zum Unternehmen:** Die Heidelberger Lebensversicherung AG ist ein Spezialist für Altersvorsorgelösungen und gehörte 2011 zu den fünf größten Anbietern für fondsgebundene Lebensversicherungen im deutschen Markt (Map-Fax 05/2013). Das Unternehmen wurde 1991 gegründet und verwaltet mit seinen knapp 300 Mitarbeitern derzeit ein Vermögen in Höhe von 4,3 Milliarden Euro. Im Geschäftsjahr 2011 erwirtschaftete die Gesellschaft einen Jahresüberschuss von 32,8 Millionen Euro. Rund 300.000 Kunden vertrauen der Heidelberger Leben insgesamt zirka 620.000 Versicherungsverträge an.

**Kontakt:** Forum 7 · 69126 Heidelberg · Tel.: 0800 200 13 13 50 · Fax: 06221 872 29 02 · E-Mail: support-broker@hlcm.de · Internet: www.heidelberger-leben.de

# „Ausstieg aus dem Preiswettbewerb“

**ROUNDTABLE** Bei Vermittlern stehen Berufsunfähigkeitsversicherungen hoch im Kurs. Um im Wettbewerb bestehen zu können, wurde in der Vergangenheit oft an der Preisschraube gedreht. Warum damit Schluss sein soll und wie es im BU-Segment weitergeht, darüber diskutierte Cash. mit vier Experten.

*Laut einer aktuellen Assekurata-Studie stufen 84 Prozent von 45 befragten Versicherungsunternehmen die Absatzchancen für BU-Policen als besonders aussichtsreich ein. Woher rührt die Euphorie in diesem Bereich?*

**Pöll:** Die Zuversicht beruht auf den Vertriebserechnissen in den letzten Jahren. Ich denke, mit wachsender Verbreitung des Beratungsverkaufs ist die Berufsunfähigkeitsabsicherung ein zunehmend wichtiges Thema im Kundengespräch. Und die Vermittler haben gemerkt, dass sie mit ihren Argumenten erfolgreich sind, was sie zusätzlich motiviert.

**Klein:** Hier sind der bislang erreichte vergleichsweise niedrige Versorgungsgrad auf der einen Seite und das wachsende Bewusstsein der Kunden über die Notwendigkeit der Absicherung des BU-Risikos auf der anderen Seite zu würdigen. Es geht um die Absicherung eines elementar wichtigen Gutes – der Fähigkeit, mit der Arbeitskraft seinen bzw. den Lebensunterhalt seiner Familie zu gewährleisten. Es geht also in erster Linie um die Bedarfsdeckung und weniger um Vertriebserechnisse. Oder anders formuliert – einem echten und sehr wichtigen Bedarf mit ernstem Hintergrund muss mit guter Beratung und Aufklärung sowie guten und fair kalkulierten Produkten begegnet werden und nicht mit Goldgräberstimmung.

**Frieg:** Biometrie-Produkte sind in der Tat eine große Stärke der Versiche-

rungsindustrie. Die Absicherung des biometrischen Risikos Berufsunfähigkeit ist ein absolutes Alleinstellungsmerkmal, das nur unsere Branche beherrscht. Derzeit schwächelt marktweit die Nachfrage nach Altersvorsorgeprodukten. Gerade deshalb

kann der Vermittler die BU nutzen, um sich beim Kunden zu positionieren. Immerhin haben drei von vier Verbrauchern, die eine BU-Police benötigen, noch keine abgeschlossen. Diese Versorgungslücke gilt es zu schließen.



Dr. Martin Pöll ist Mitglied des Vorstands der Nürnberger Lebensversicherung AG, Nürnberg



Gerhard Frieg ist Vorstand HDI Lebensversicherung AG, Köln

**Kirsch:** Dem kann ich mich nur anschließen. Denn wir kommen ein bisschen wieder back to the roots mit der Absicherung biometrischer Risiken. Das gehört zu den Kernkompetenzen eines Lebensversicherers. Und da sind wir sicher auch schon beim Differenzierungsmerkmal selbst in unserer Branche, denn die Kompetenz will erst mal vorhanden sein. Die großen BU-Anbieter haben diese, müssen sie auch weiterhin ausbauen. Ich glaube nicht, dass jeder Versicherer dieses Spektrum so abdecken kann, wie es auch in der Zukunft bei größeren Abschlussmengen erforderlich sein wird, schlichtweg von der Kompetenz und vom Know-how her. Ganz wichtig ist dabei natürlich auch die vertriebliche Kompetenz, sprich

der Beratungsansatz ist von großer Bedeutung. Hier muss aus meiner Sicht sogar noch Kompetenz aufgebaut werden.

*Sie sagten gerade schon, die Kompetenz müsse möglicherweise noch weiter aufgebaut werden. Angesichts von durch BU-Policen versicherten Monatsrenten zwischen 500 und 900 Euro, die allzu häufig nicht ausreichen, um den Lebensstandard des Versicherten zu sichern, fehlt es offensichtlich noch an Kompetenz.*

**Frieg:** Die vielfach abgeschlossenen Beitragsbefreiungen verfälschen etwas die Statistik. Aber auch wenn man diesen Effekt herausrechnet, entsprechen die versicherten BU-Renten in vielen Fällen nicht unbedingt dem Versorgungsbedarf. Mit dem Erstab-

schluss ist es ja nicht getan. Der Bedarf des Kunden entwickelt sich weiter. Der Schutz muss entsprechend der Lebensumstände dynamisiert werden. Dafür muss der Vermittler auch bei der Betreuung des Kunden am Ball bleiben. Mit Sicherheit werden diejenigen, die in einer Vorsorgeberatung nicht standardmäßig die Berufsunfähigkeit beziehungsweise die Erwerbsminderung thematisieren, in der Zukunft einen schweren Stand haben. Das Berufsunfähigkeitsrisiko zu vernachlässigen, ist dem Kunden gegenüber verantwortungslos. Daher haben alle Vertriebswege das Ziel, den BU-Absatz zu steigern durch höhere Beratungsqualität.

**Pöhl:** Ich möchte noch hinzufügen, dass sich die Beratung der Kunden im Vertrieb in den letzten zwei, drei Jahren deutlich verbessert hat. Das lässt sich recht eindeutig durch die Abkehr vom reinen Produkt- hin zum umfassenden Beratungsverkauf begründen. Das heißt, Analyse der Kundensituation, Aufzeigen der Deckungslücken gegenüber dem Kunden und dann die strategische Positionierung hinsichtlich der Deckung. Dabei gehört die Berufsunfähigkeit als eines der Grundrisiken dazu. Für unser Haus kann ich sagen, dass wir auf die Förderung des Beratungsverkaufs sehr großen Wert legen, und zwar natürlich in erster Linie in unseren Ausschließlichkeitsorganisationen.

**Klein:** Das Bild ist sicher nicht ganz falsch. Wie in der Altersvorsorge geht es auch hier um das Erkennen einer Versorgungslücke und dabei soll eine vernünftige Beratung den Kunden unterstützen. Dabei sollte immer die kundenindividuelle Situation unter Berücksichtigung von Lebensalter, Beruf, Verdienst oder auch Ansprüche an flexible Vertragsgestaltung im Vordergrund stehen. Der einseitige Blick auf die Höhe der durchschnittlich versicherten Monatsrente hilft nicht wirklich weiter. Ein Berufseinsteiger wird sich über für ihn tragbare



Thomas Klein ist Leiter Marketing & Vertrieb der Heidelberger Lebensversicherung AG, Heidelberg



Dr. Christian Kirsch ist Chief Underwriting Officer bei der Zurich Group Germany in Bonn

günstige Einstiegsprämien freuen und sicher auch die Flexibilität innerhalb eines BU-Vertrags schätzen, die ihm eine sukzessive Erhöhung des Versicherungsschutzes passend zu seiner beruflichen Weiterentwicklung ermöglicht.

**Kirsch:** In den von Ihnen angesprochenen nicht ausreichenden Absicherungshöhen liegt auch eine Chance für die Branche. Und wir nutzen diese mittlerweile ganz konsequent, indem wir Bestandsaktionen fahren.

Wenn wir ein günstiges Angebot unterbreiten können, haben wir hier sehr große Chancen.

*Wie stellt sich das Geschäft denn derzeit überhaupt dar, nachdem es im November, Dezember nicht zuletzt wegen der Unisex-Thematik eine Art Schlussverkauf gab?*

**Klein:** Die vom GDV geschätzten Zahlen für Januar 2013 zeigen bei der Anzahl der geschriebenen SBU-Verträge einen Zuwachs von 40 bis 50 Prozent im Vergleich zum Januar

sich die Assekurata-Prognose. Gegenüber dem Vorjahr haben wir seit Jahresbeginn echte Zuwächse unabhängig von „Unisex-Schlussverkauf“. Ich empfinde das als sehr ermutigend.

**Pöll:** Wir sehen in unserem Haus, dass das Jahr 2013 so anfängt, wie sich das ganze Jahr 2012 dargestellt hat. Die Absicherung biometrischer Risiken bleibt im Fokus der Vermittler und damit bleiben auch die Abschlussquote und die Abschlusszahlen stabil. Das zeigt wiederum, dass sich der Beratungsansatz verbessert und sich auf diese wichtigen Themen fokussiert. Auch der Gesetzgeber hat das Thema durch die Verabschiedung des Altersvorsorgeverbesserungsgesetzes aufgegriffen. Wenn die Regelungen dort in der jetzt vorliegenden Ausarbeitung oder in einer Modifikation kommen sollten, wäre das genau das richtige Signal. Denn dann hätten wir die Möglichkeit, dem Kunden die Berufsunfähigkeitsabsicherung als Basisrente, als staatlich gefördertes Produkt mit bis zu 20.000 Euro Abzugsbetrag, anzubieten. Damit hätte die Absicherung der Arbeitskraft den Status, den sie auch in der Wahrnehmung der Kunden braucht, um nachhaltig implementiert zu werden.

**Kirsch:** Das kann ich bestätigen: Die ersten zwei Monate sind außerordentlich erfolgreich gelaufen. Wir haben aber auch einiges getan, auch über das Unisex-Thema hinaus, wie beispielsweise durch attraktivere Prämien oder durch die Beseitigung von Hürden wie zum Beispiel bei den Gesundheitsfragen. Ich würde sagen, wir sind jetzt sogar in der marktführenden Position. Das spüren wir auch, dass wir die Verkaufshürde, eine medizinische Untersuchung, die häufig auch für Begrenzungen bei den Absicherungshöhen gesorgt hat, beseitigt ist. Aber wir haben auch eine klare Vertriebssteuerung. Wir setzen auf die Biometrie, und auch die Vertriebspläne sind klar auf diesen Beratungsansatz hin ausgerichtet.



Thomas Klein: „Wir verzeichnen im Rahmen der Unisex-Umstellung einen deutlichen Zuwachs in der SBU.“

Wir selektieren also die Kunden, die bei uns schon eine Berufsunfähigkeitsabsicherung haben und schauen uns die Rentenhöhen an. Dann stellen wir fest, dass die Verträge oft über Jahre nicht angepasst wurden. Diese Selektion stellen wir den Vertrieben mit dem Auftrag zur Verfügung, gezielt auf die Kunden zuzugehen. Schließlich verfügen wir über Lebensphasenkonzepte, in denen die Kunden ihren Versicherungsschutz ohne erneute Gesundheitsprüfung anpassen können. Diese Aktionen sind außerordentlich erfolgreich.

2012, was doch einigermaßen erstaunlich ist, nachdem zum Ende 2012 und vor Unisex-Umstellung doch noch einige Jahresendaktivitäten zu beobachten waren. Jedoch können wir auch bei der Heidelberger Leben einen deutlichen Zuwachs im Bereich SBU verzeichnen, was uns sehr freut und bestätigt, dass wir im Rahmen der Unisex-Umstellung mit begleitenden strukturellen Anpassungen einiges in die richtige Richtung bewegt haben.

**Frieg:** Der Trend setzt sich in diesem Jahr weiter fort. Insofern bestätigt

# Unsere Berufsunfähigkeitsversicherung

Bester Makler-Service  
für Sie - Top Schutz  
für Ihre Kunden



## Ausgezeichnete Produkte

- Selbständige Berufsunfähigkeitsversicherung
- Risikolebensversicherung mit BU-Schutz
- TopPerformer Basisrente mit BU-Schutz
- TopPerformer Privatrente mit BU-Schutz

## Ausgebildete Experten für Risikoprüfung

- Mehrfach ausgezeichnete Risikoprüfung der Heidelberger Lebensversicherung AG

## Tele-Underwriting

- Einfach - schnell - zeitsparend

## Vorteilhafte Zusagen

- Verzicht auf die abstrakte Verweisung bei allen Berufsgruppen, Leistungserweiterung für Studenten und Auszubildende, Erhöhungen ohne erneute Gesundheitsprüfung bei Eintritt von bestimmten Ereignissen wie beispielsweise Geburt eines Kindes, Heirat etc.

## Nützliche Optionen

- Garantierte Steigerung der BU-Rente, Vereinbarung von Karenzzeiten etc.

## Klare Regelungen für den Leistungsfall

- Keine Meldefrist für die Berufsunfähigkeit, freie Arztwahl, rückwirkende Leistung immer von Beginn an, also taggenaue Anerkennung der Berufsunfähigkeit etc.

Weitere Informationen erhalten Sie auf [www.heidelberger-leben.de](http://www.heidelberger-leben.de)

Ihr Vorsorgepartner für alles, was  
Ihre Kunden später noch vorhaben.

Wir sind für Sie da: [support-broker@hlcm.de](mailto:support-broker@hlcm.de)  
oder Telefon 0800 200 13 13 50

Heidelberger  Leben  
Lieber länger leben

**Frieg:** Hinzu kommt, dass die gesetzliche Versorgungssituation unsere Absatzchancen steigert. Denn die hat sich nicht verbessert. Schon heute fällt die Erwerbsminderungsrente eher bescheiden aus und liegt im Schnitt auf oder unter Hartz-IV-Niveau. Zudem ist die Finanzierbarkeit der Erwerbsminderungsrente innerhalb der gesetzlichen Rentenversicherung eine enorme Herausforderung.

entsprechen, einer breiten Bevölkerungsschicht eine private Berufsunfähigkeitsabsicherung und auch eine Lebensabsicherung zur Verfügung zu stellen.

*Also die Verzahnung von Altersvorsorge und Berufsunfähigkeit ist ein noch nicht richtig beachtetes Feld?*

**Frieg:** Nein, es wird schon beachtet, aber es gibt ein erheblich größeres Potenzial. In der betrieblichen Alters-

weiteres Feld ist die Kombination einer BU mit einer Basisrente. So profitiert der Kunde zusätzlich noch von den steuerlichen Vorteilen der ersten Schicht im Rahmen seiner BU-Absicherung. Hier liegen im Markt weitere noch nicht genutzte Potenziale.

**Pöll:** Darüber hinaus wird die Stärkung der privaten Absicherung durch steuerliche Entlastungen dazu führen, dass das Produkt immer attraktiver wird. Und Sie haben völlig recht, wir haben die Möglichkeiten noch nicht hundertprozentig ausgelotet, gerade im Bereich der betrieblichen Altersversorgung gibt es noch viele Ansätze, die zu bearbeiten sind. Herr Dr. Kirsch hat es bereits angesprochen: Die Bestandsbearbeitung wird von uns allen mit sehr großem Erfolg durchgeführt. Aber auch auf diesem Gebiet gibt es immer neue, auch technische Möglichkeiten, etwa über iPad-Lösungen, das Thema den Vermittlern näher zu bringen.

**Klein:** Es bietet sich an, beide Themen integriert zu betrachten und dem Kunden bei Bedarf passgerechte Kombinationen anzubieten. Wir haben in unserem Bestand einen sehr hohen Anteil von Kunden, die eine Kombination von Basisrente mit BU-Absicherung gewählt haben.

**Kirsch:** Im Bereich der betrieblichen BU gibt es noch ganz viel Luft für erweiterte Deckungskonzepte, auch in einem hochvolumigen Bereich. Ich rede hier von Monatsrenten bis 5.000 Euro, Lebensversicherungsdeckung bis 300.000 Euro ohne Gesundheitsprüfung. Das wäre zum Beispiel für ein Unternehmen mit einer großen Managementebene ein attraktives Angebot.

**Klein:** Die Umfrageergebnisse belegen, dass es in der betrieblichen BU in der Tat ein großes Marktpotenzial gibt und ich gehe davon aus, dass die Anzahl der vom Arbeitgeber finanzierten BU-Versicherten weiter steigen wird. Man wird aber insgesamt beobachten müssen, wie das Thema



**Gerhard Frieg:** „Wir lassen keine größere Spreizung zwischen den Netto- und Bruttoprämien zu.“

Deshalb würde es mich nicht wundern, wenn vom Staat nach Auswegen gesucht wird, um die Finanzierbarkeit weiter aufrechtzuerhalten.

**Kirsch:** Ein ganz wichtiger Punkt ist die Abdeckung von Invaliditätsrisiken über die betriebliche Altersversorgung. Das ist ein Punkt, den wir uns gerade für dieses Jahr auf die Fahne geschrieben haben. Wir werden mit einem völlig neuen Deckungskonzept in den Markt gehen. Wir werden über ein Produkt verfügen, das auch ohne Gesundheitsprüfung sehr hohe Renten absichert. Das würde auch dem politischen Ansatz

vorsorge lassen sich schließlich ganze Kollektive mit attraktiven Konditionen versichern. Die Sensibilität der Arbeitgeber wächst und die Versicherungsindustrie hat die Möglichkeit, mittlerweile Konzepte – je nachdem wie die Kollektive strukturiert sind – auch mit vereinfachter Gesundheitsprüfung anzubieten. Im besten Fall erklärt der Arbeitgeber nur noch die Dienstfähigkeit der von ihm anzumeldenden Personen. Wenn sich dann der Arbeitgeber finanziell noch mit engagiert, dann ist das für den Arbeitnehmer ein zusätzliches Signal für die Wichtigkeit des Themas. Ein

Dr. Christian Kirsch, Chief Underwriting Officer Leben bei Zurich, über Vorsorgekonzepte der Arbeitskraftabsicherung

## Neue Biometrie-Produkte als Schlüssel zum Erfolg

Nach Angaben des Gesamtverbandes der deutschen Versicherungswirtschaft haben nur ca. 30 Prozent der Deutschen einen Versicherungsschutz gegen Berufsunfähigkeit. In dem Marktsegment der Biometrie sehen daher die Versicherer großes Marktpotenzial.

So auch der Versicherer Zurich. Das Unternehmen hat das Geschäftsfeld Protection bzw. Biometrie zum Grundbaustein in der strategischen Ausrichtung des Unternehmens verankert und setzt dabei auf Produktinnovationen und Service-Erweiterungen, um weitere Wachstumsimpulse zu generieren. „Die Berufsunfähigkeitsversicherung bietet eine Allgefahrendeckung und ist damit das beste und umfassendste Invaliditätsprodukt auf dem Markt. Aber auch unterhalb dieses Niveaus existiert im Markt ein zunehmender Bedarf an Alternativprodukten wie zum Beispiel Serious Illness, Dread Disease“, meint Dr. Christian Kirsch, Chief Underwriting Officer bei Zurich Leben. Diese Produkte seien vor allem als zusätzliche Absicherung für BU-Kunden, aber auch als preiswerte Alternative für Kunden, denen eine Berufsunfähigkeits-Absicherung zu „teuer“ ist bzw. die diese aus gesundheitlichen Gründen nicht abschließen können.

### Neue Biometrie-Produkte und -Services

Produktalternativen sind daher gefragt. „Denn die Absicherung für den Fall der Fälle ist essenziell und sollte für jeden Pflicht sein“, erklärt der Vorsorge-Experte. Als Schlüssel zum Erfolg sieht Zurich daher den Ausbau und die Schärfung der Produktpalette. Die Vorsorge-Experten von Zurich arbeiten an einer neuen Absicherung bei schweren Krankheiten oder der Einführung eines arbeitgeberfinanzierten Produktes, welches die Absicherung eines Kollektivs ohne Gesundheitsprüfung ermöglicht.



Dr. Christian Kirsch: „Wir bieten eine überdurchschnittliche Leistungsquote.“

Der Zurich-Experte sagt: „Die Entwicklung des Biometrie-Marktes setzt besondere Anforderungen an die Qualität der Vermittler hinsichtlich einer bedarfsgerechten Beratung und auch zur Vermeidung von Haftungsrisiken. Wir verfolgen als führender Versicherer einen ganzheitlichen Beratungsansatz und haben den Anspruch, unseren Partnern Lösungen mit einem modernen Underwriting-System zur Verfügung zu stellen. Damit die Beratung vor Ort sowohl für den Kunden als auch für den Vermittler kompetent und unkompliziert vorgenommen wird.“

### Kundenorientierte Leistungsprüfung

Doch für den Kunden zählt nicht nur die Produktqualität und die Kompetenz des Vermittlers sowie des Berufsunfähigkeits-Versicherers, sondern auch eine kundenorientierte Leistungsprüfung. Diese wird oft kritisiert. So titelte die „Süddeutsche Zeitung“ erst kürzlich „Mürbe machen“ und bemängelte in dem Artikel die Leistungsregulierung der Versicherer. Dazu Dr. Kirsch: „Wie von unabhängigen Analysehäusern bestätigt wird, erreicht Zurich eine überdurchschnittlich hohe Leistungsquote. Wir kommen in circa 78 Prozent der Leistungsfälle unserem Leistungsversprechen nach. Ein professioneller Berufsunfähigkeitsversicherer muss zum Schutz der Versichertengemeinschaft aber auch in der Lage sein, ungerechtfertigte Ansprüche abzuwehren, um damit stabile Prämien zu garantieren.“

Neben der qualifizierten Leistungsprüfung bietet die Zurich Gruppe als Vorreiter im Markt bereits seit 20 Jahren als besonderen Service die Außenregulierung an und besitzt daher eine besondere Expertise. Auf diese Expertise kommt es schlussendlich an, damit der Kunde im Fall der Fälle auf die versicherte Leistung auch zugreifen kann.

#### Fakten zum Unternehmen:

Die Zurich Gruppe in Deutschland gehört zur weltweit tätigen Zurich Insurance Group. Mit Beitragseinnahmen (2011) von über 6,3 Milliarden Euro, Kapitalanlagen von mehr als 30 Milliarden Euro und rund 6.000 Mitarbeitern zählt Zurich zu den führenden Versicherungen im Schaden- und Lebensversicherungsgeschäft in Deutschland. Sie bietet innovative und erstklassige Lösungen zu Versicherungen, Vorsorge und Risikomanagement aus einer Hand. Individuelle Kundenorientierung und hohe Beratungsqualität stehen dabei an erster Stelle.

**Kontakt:** Poppelsdorfer Allee 25-33 · 53115 Bonn · **Tel.:** 0228 268 01 · **Fax:** 0228 268 7777 · **E-Mail:** service@zurich.de · **Internet:** www.zurich.de

BU zukünftig gesetzlich behandelt wird. Die Bundesregierung hatte ja bereits im Altersvorsorgeverbesserungsgesetz einen ersten, wenn auch umstrittenen Ansatz mit der steuerlichen Förderung von BU-Versicherungen über die Basisrente gemacht. Auch Modelle einer staatlich geförderten BU-Grundabsicherung sind denkbar.

*Kommen wir einmal zu einem kontroversen Thema. Das Leistungsniveau der BU-Produkte ist laut Experten bereits am Anschlag, sodass der Wettbewerb vermehrt über den Preis entschieden wird. Wo endet diese Entwicklung?*

**Klein:** Es ist richtig, dass wir bereits ein sehr hohes Qualitätsniveau bei den BU-Produkten erreicht haben, was zum Teil dem zurückliegenden Bedingungs-wettbewerb zu verdanken ist. Es wäre aber falsch, dies nun ausschließlich in einen Preiswettbewerb münden zu lassen. Vielmehr müssen weiterhin die Qualität der Produkte, ganz wichtig auch die Transparenz und Verständlichkeit der Bedingungswerke und zunehmend auch die produktbegleitenden Services in den Vordergrund gestellt werden. Die Kunden müssen sich gut aufgehoben fühlen, sowohl in der Beratungsphase als auch nach Vertragsabschluss und insbesondere im Leistungsfall. Wir bieten bei der Heidelberger Leben zum Beispiel produktbegleitende Services wie Risikovor-anfrage, telefonisches Underwriting oder Außenregulierung, d.h. Leistungsfallbearbeitung beim Kunden vor Ort, an.

**Frieg:** Der zum Teil aggressive Preiswettbewerb, der am Markt festzustellen ist, ist für uns nicht entscheidend. Das wäre aus unserer Sicht ein völlig falsches Signal. Qualität, Serviceorientierung und Nachsorge – da zu sein, wenn der Versicherte uns braucht – das sind die Erfolgsfaktoren, die bei uns für den entsprechenden Zuspruch sorgen. Mit der Berufsunfähigkeits-



**Christian Kirsch:** „Die BU-Police bleibt auf Jahre das Flaggschiff in der Invaliditätsabsicherung.“

absicherung wollen wir gezielt Mehrwerte für den Kunden schaffen. Denn er versichert sich ja gerade für die Situation, wenn er berufs-unfähig wird. Daneben lassen wir keine größere Spreizung zwischen Netto- und Bruttoprämie zu. Je tiefer der Nettopreis liegt, umso höher ist das mögliche Änderungsrisiko für den Kunden. Also die Wahrscheinlichkeit, dass eventuell zukünftig die Prämien erhöht werden müssen. Die Kalkulierbarkeit und Planbarkeit für den Kunden stehen für uns dabei im Vordergrund.

**Pöll:** Es gibt eine eindeutige Tendenz, die aber zusätzlich noch gefördert werden muss, nämlich weg vom Preiswettbewerb, hin zum verstärkten Qualitätswettbewerb. Die Berufsunfähigkeitsversicherung ist ein Ser-

viceprodukt. Es wird nicht über einen Preisvergleich im Internet gekauft. Wir arbeiten deshalb auch sehr eng mit Franke & Bornberg zusammen und nehmen am BU-Unternehmensrating teil, das eine sehr intensive Prüfung der Annahmepolitik, der Leistungs-politik und des Controllings beinhaltet. Dort werden genau diese Tendenzen sichtbar wie etwa das Tele-Underwriting im Annahmebereich, das heißt telefonische Kontaktaufnahme mit dem Kunden. Ich will das verstärken. Wenn eine Leistung zu bezahlen ist, wollen wir das möglichst schnell tun, denn das gehört zu unserem Anspruch als Qualitäts- und Serviceversicherer. Eine andere Wahrnehmung ist auf dem Markt auch gar nicht mehr möglich. „Qualität vor Preis“ lautet meine ganz klare Überzeugung, und wir werden uns entsprechend weiter positionieren.

**Kirsch:** Dem würde ich mich gerne anschließen. Gerade auch weil Versicherern immer häufiger vorgeworfen wird, sie seien nur darauf aus, Leistungen abzulehnen. Hier müssen wir viel offensiver in den Markt gehen und einmal darstellen, was wir leisten, wenn wir Anerkennungsquoten von 75 und mehr Prozent in der Branche haben. Gleiches gilt für die Millionenbeträge, die wir jedes Jahr an unsere Versicherten auszahlen. Das hat eine volkswirtschaftliche Bedeutung, die wir viel stärker herausstellen müssen. Dieser qualifizierte Leistungsprozess hat auch damit zu tun, dass wir natürlich stabile Prämien bieten wollen. Wir wollen nicht, dass unsere Kunden ein Änderungsrisiko bei Prämien zu tragen haben. Sie sollen die Prämie, die sie einkalkuliert haben, auch dauerhaft bezahlen können. Die Außenregulierung beispielsweise machen wir seit zwanzig Jahren. Das ist ein Kernelement, das wir aus meiner Sicht noch viel stärker betonen müssten. Das ist ein erlebbarer Service im Leistungsfall vor Ort.

**Kirsch:** Allerdings spielt sich das Le-

# Immer das Beste geben.

## Für Hürdenläufer und Pfützenspringer

Wir versichern nicht nur unsere Athleten bei den Olympischen Spielen – wir sind auch Ihr starker Partner im Alltag. Überzeugen Sie sich von den flexiblen Produktlösungen, zum Beispiel unserer fondsgebundenen Altersvorsorge oder unserer Gruppen-Unfallversicherung.

Zurich engagiert sich seit mehr als einem Jahrzehnt als Partner und offizieller Versicherer der Deutschen Olympiamannschaft. [www.zurich.de/sports](http://www.zurich.de/sports)



Partner der Deutschen Olympiamannschaft



Offizieller Versicherer

Hier erfahren Sie mehr:  
[www.zurich.de/sports](http://www.zurich.de/sports)



ben schon netto ab. Der Zahlbeitrag ist auch ein entscheidendes Kriterium, insbesondere wenn die finanziellen Mittel nicht so groß sind. Wenn ein guter Vermittler sagt, die Qualität des Anbieters bemesse sich auch in der Spreizung zwischen einer Netto- und Bruttoprämie, kann ich dem nur zustimmen. Nur ob das in der Praxis so stattfindet, wage ich noch zu bezweifeln.

**Frieg:** Ich kann für unser Haus sagen, dass für uns neben einem attraktiven

wird immer wieder Marktteilnehmer und neue Wettbewerber geben, die die Preisführerschaft anstreben, das läuft sich aber tot. Wir haben eine gleiche Tendenz schon mal 2009/2010 mit einem großen Anbieter erlebt. Innerhalb von zwei Jahren hat sich das gelegt.

*Welche Entwicklungen sehen Sie bei den zahlreichen alternativen BU-Varianten?*

**Klein:** Wir haben bereits eingangs aufgezeigt, dass es nach wie vor eine

der Kunde aber eben nur die Ausschnittsdeckung und im Bedarfsfall ist die Enttäuschung groß. Die Unternehmen müssen den Vertrieb darauf schulen, die Unterscheidung beim Kunden treffen zu können. Das ist das Wesentliche. Es gehört aber dazu, alternative Invaliditätskonzepte zu entwickeln, so wie es verschiedene Anbieter – auch wir – getan haben. Bei uns heißt es Handwerkerpolice, aber eben in klarer Abgrenzung zur BU. Wir dürfen jetzt nicht unseren jahrelangen Weg der Empfehlung einer Berufsunfähigkeitsabsicherung als oberste Stufe der Arbeitskraftabsicherung zugunsten preislich günstigerer Produkte aufgeben, die aber nur einen Teil des Risikos abdecken.

**Frieg:** Richtig, der bequeme Weg ist nicht unbedingt der einfachere Weg. Denn auch dort muss wieder das Kundeninteresse im Vordergrund stehen. Die Vielzahl der Ausschnittsdeckungen suggeriert dem Kunden einen umfassenden Versicherungsschutz, den man allerdings nur mit einer Berufsunfähigkeitsversicherung erhält. Das stellt hohe Anforderungen an die Beratungs- und Betreuungsqualität.

**Kirsch:** Ich teile die Einschätzung, dass natürlich die Berufsunfähigkeitsversicherung auf Jahre hin das Flaggschiff in der Invaliditätsabsicherung sein wird. Schließlich ist es der umfassendste Schutz, den man einkaufen kann. Und es ist auch richtig, zu sagen, dass die BU eigentlich die Grundabsicherung ist, die verkauft werden sollte. Die Deckung unterhalb dieses Niveaus kann dann als Alternative oder ergänzende Absicherung verkauft werden. Aber die Vertriebe müssen diesen Beratungsansatz natürlich auch erst mal lernen. Schließlich gibt es auch eine Haftungsthematik hinsichtlich einer bedarfsgerechten Beratung, die dahinter steht. ■



**Martin Pöll:** „Die Absicherung biometrischer Risiken bleibt auch 2013 im Fokus der Vermittler und damit bleibt auch die Abschlussquote stabil.“

Preis und Top-Leistungen insbesondere die starken Services entscheidend sind. Wir sind für unsere Kunden und Vermittler verantwortlich. Und beiden schadet ein alleiniger Blick auf den Preis mehr, als dass er ihnen nützt. Der Moment der Wahrheit zeigt sich insbesondere im Leistungsfall und hier sind wir nachweisbar für unsere Kunden da.

**Pöll:** Der Preiswettbewerb findet nach meiner Ansicht ohnehin nicht unter den Top-Anbietern auf dem BU-Markt statt, und auch nicht unter den qualifizierten Vermittlern. Sie haben ein anderes Anforderungsprofil an die Berufsunfähigkeitsabsicherung, das sich durch Qualität auszeichnet. Es

Versorgungslücke im Bereich der Absicherung der eigenen Arbeitskraft gibt. Diese zu erkennen und daraus mit beratender Unterstützung die richtigen Schritte in Richtung eines vollwertigen BU-Schutzes zu gehen, sollte im Vordergrund stehen. Was nicht heißt, dass es nicht sinnvolle Ergänzungen geben kann.

**Pöll:** Ich denke, bei alternativen Invaliditätsprodukten muss die Differenzierung immer über die persönliche Situation des Kunden und darf niemals über den Preis erfolgen. Das Risiko ist, dass ein Vermittler aus Preisgründen das Ausschnittsdeckungskonzept anbietet, weil er es leichter verkaufen kann. Damit hat

Das Gespräch führte  
**Frank O. Milewski,** Cash.

Dr. Martin Pöll, Vorstandsmitglied der NÜRNBERGER Lebensversicherung AG, über die BU-Versicherung

## „Erfahrung und Professionalität zählen“

Seit fast 130 Jahren bietet die NÜRNBERGER Versicherungsschutz zur Absicherung der Arbeitskraft. Damit ist sie Deutschlands erfahrenster Berufsunfähigkeits(BU)-Versicherer. Immer wieder hat sie richtungweisende Neuerungen eingeführt, etwa die Investment Berufsunfähigkeits-Versicherung (IBU) – heute die am häufigsten gewählte selbstständige BU-Versicherung am Markt. Die NÜRNBERGER überzeugt nicht nur mit einer bedarfsgerechten Produktpalette, sondern auch mit Kundenorientierung und Stabilität.

So wurde die NÜRNBERGER Lebensversicherung AG von der Franke und Bornberg GmbH, Hannover, in diesem Jahr erneut mit der Bestnote im Unternehmensrating für die BU-Versicherung ausgezeichnet. Als einziger Versicherer erhielt sie nun zum neunten Mal in Folge die Top-Bewertung FFF. Sie steht für eine hervorragende Unternehmensqualität.

### Bestnote FFF

Das Rating untersucht die Professionalität im Umgang mit dem Risiko Berufsunfähigkeit und die Kundenorientierung des Versicherers. Dazu führte Franke und Bornberg direkt vor Ort Interviews und Stichproben durch, prüfte Arbeitsabläufe und analysierte Daten aus Vertragsbestand sowie Leistungsfällen. In jedem der drei Teilbereiche des Ratings bekam die NÜRNBERGER Leben das begehrte FFF, also die Bewertung „hervorragend“.

Hinsichtlich der „Kundenorientierung in der Angebots- und Antragsphase“ hebt Franke und Bornberg die Gestaltung der Antragsformulare, die überdurchschnittlich bedarfsorientierte Absicherung und die hervorragende Qualität beim Bearbeiten der Anträge hervor. Die hervorragende „Kundenorientierung in der Leistungsregulierung“ spiegelt sich unter anderem in schnellen Bearbeitungszeiten und der sehr guten Unterstützung der Kunden beim Geltendmachen ihrer Ansprüche wider, so das Ergebnis der Untersuchung von Franke und Bornberg. Im Bewertungsgebiet „Stabilität des BU-Geschäfts“ besitzt die NÜRNBERGER nach Ansicht der Tester „ausgezeichnete Voraussetzungen, die Bestände und Tarife stabil zu führen“.

Neben ausgeprägter Kundenorientierung zeichnet sich die NÜRNBERGER durch beispielgebenden Service für ihre Vermittler aus. Dieser wurde weiter optimiert: Mit der



kostenfreien Smartphone-App NÜRNBERGER Vorsorge-Info lassen sich die Versorgungslücken in den Bereichen Krankheit, Erwerbsminderung, Alter, Pflege- und Todesfall schnell und einfach ermitteln. Ein zweites Programm, die BU-App, ermittelt mit wenigen Eingaben den Beitrag für eine SBU-Versicherung mit Comfort-Schutz. Somit leistet die NÜRNBERGER einen wichtigen Beitrag zum Beratungsverkauf und zur Transparenz im Kundengespräch.

### Integrierte Gesundheitsprüfung

Im Rahmen ihrer neuen Beratungstechnologie BTnet bietet die NÜRNBERGER jetzt ein Risikoprüfungssystem, das nur diejenigen Fragen stellt, die für die angegebene Krankheit notwendig sind. Zudem erfährt der Vermittler noch während des Beratungsgesprächs, ob und unter welchen Bedingungen der Antrag des Kunden angenommen werden kann. Dadurch ist es möglich, verbindliche Aussagen bereits zum Ende des Beratungsgesprächs machen zu können.

Damit stärkt die NÜRNBERGER ihre bereits sehr gute Wettbewerbsfähigkeit und verleiht dem BU-Geschäft der Vertriebspartner frischen Wind. Wie gewohnt erhalten Vermittler der NÜRNBERGER zudem umfassende Unterstützung durch Fachspezialisten, neugestaltete Druckstücke und das NÜRNBERGER Portal, die Vertriebswelt im Internet.

#### Fakten zum Unternehmen:

Mit einem Umsatz von fast 4,8 Milliarden EUR (2012) und Kapitalanlagen von über 22 Milliarden EUR zählt die NÜRNBERGER zu den großen deutschen Erstversicherern. Mit innovativen Entwicklungen hat sie sich einen ausgezeichneten Ruf erworben. Anerkannte Ratingagenturen bescheinigen ihr Erstklassigkeit für Schutz und Sicherheit im Zeichen der Burg.

**Kontakt:** Ostendstraße 100 · 90334 Nürnberg · **Tel.:** 0911 5315 · **Fax:** 0911 5313206 · **E-Mail:** info@nuernberger.de · **Internet:** www.nuernberger.de



**Schutz und Sicherheit  
bei  
Berufsunfähigkeit**

**NÜRNBERGER**

**VERSICHERUNGSGRUPPE**

seit 1884

Telefon 0911 531-5, [info@nuernberger.de](mailto:info@nuernberger.de), [www.nuernberger.de](http://www.nuernberger.de)