

# Existenzabsicherung mit Akzeptanzproblem

In der Bevölkerung gibt es wenig Sehnsucht nach der BU-Versicherung. Auch Vermittler haben aber vielfach ihre Schwierigkeiten mit der Sparte. Vier Experten diskutierten bei einem Round Table darüber. Von Emanuel Lampert



Unter der Moderation von Marius Perger (Mitte) diskutierten die Experten (v.l.n.r.) Mag. Christian Kaspar (Janitos), Helmut Mojescick (Fachgruppenobmann der Wiener Versicherungsmakler und K&L Versicherungsmakler GmbH), Mag. Jürgen Holzinger (Obmann Verein ChronischKrank Österreich) und Philipp Andree (NÜRNBERGER Versicherung AG Österreich)

**VersicherungsJournal:** Vielen Menschen fehlt das Verständnis dafür, was Berufsunfähigkeit ist und wie es dazu kommen kann.

**Andree:** Die Frage der Berufsunfähigkeit wird weggeschoben – das Risiko wird unter-, die staatliche BU-Leistung überschätzt. Wir müssen die Menschen früh dafür sensibilisieren, dass der Staat eine Basisabsicherung bietet, aber eine private Vorsorge nötig ist, um den Lebensstandard zu halten. Das ist eine Gemeinschaftsaufgabe für Versicherer und Vermittler.

**Mojescick:** In einer Zeitung wurden Spitzenkandidaten für die Nationalratswahl gefragt, ob sie den Österreichern, ganz allgemein, eine private Vorsorge empfehlen. Drei sagten nein. Wer an der fehlenden Sensibilisierung schuld ist, kann man also nachlesen.

**VJ:** Mit dem Alter steigt das BU-Risiko. Wann sollte man einsteigen?

**Mojescick:** Wenn es nicht schon während der Ausbildung die Eltern finanzieren: sobald man sein erstes Gehalt bekommt. Man muss früh anfangen; wenn man es mit der Beantragung ganz genau nimmt, ist heute ja ein 35-/40-jähriger schon fast unversicherbar.

**VJ:** Herr Holzinger, laut Ihrer Website sind 2,3 Millionen Österreicher ab 15 Jahren chronisch krank. Was wünschen Sie sich von den Versicherern?

**Holzinger:** Man sollte nicht von einer privaten BU ausgeschlossen sein, nur weil man zum Beispiel mit 15 Jahren einmal beim Psychologen war. Ich wünsche mir Produkte, die man nutzen kann, auch wenn man schon einmal krank war.

### Versicherungsfall – Ärger vorprogrammiert?

**VJ:** Herr Mojescick, wie oft erleben Sie Probleme im Versicherungsfall? Wie ist das, wenn man im Nachhinein merkt, dass der Kunde mit 15 beim Psychiater war, es aber nicht angegeben hat? Was sind häufige Probleme, was können Sie als Makler zu deren Vermeidung tun?

**Mojescick:** Die Probleme liegen tiefer. Es ist fast unmöglich, die Gesundheitsfragen eines Versicherers richtig zu beantworten. Der Kunde versteht vieles, was er beim Arzt oder bei Untersuchungen mitgeteilt bekommt, mangels medizinischer Ausbildung nicht.

Oder: In der EDV stehen unpassende Diagnosen. Warum? Mediziner stehen unter Zeitdruck, viele verwenden deshalb kurze Codes, um ganze Diagnosen einzugeben. Ein hypothetisches Beispiel: Sie wollen vom Arzt eine Tablette gegen Flugangst. Dafür hat er zwar keinen Code, wohl aber einen für ähnliche Beschwerden – und dann haben Sie auf einmal eine Diagnose, die nicht ganz passt, aber Jahre später in einem BU-Fall „aufpoppt“.

**VJ:** Wie oft kommt so etwas vor?

**Mojescick:** Ich schätze, 70 bis 80 Prozent der Streitfälle beruhen auf einer Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht. Die Lösung wäre einfach: Der Versicherer bestimmt einen Arzt und die nötigen Untersuchungen; der Kunde unterzieht sich diesen und bezahlt sie – und das Thema „vorvertragliche Anzeigepflichtverletzung“ wird aus den Verträgen gestrichen.

**VJ:** Kann der Versicherer etwas tun, damit es weniger Leistungsablehnungen gibt?

**Kaspar:** Mir gefällt die Idee von Herrn Mojescick gut. Eine zweite Möglichkeit: Versichern, solange man gesund ist. Ablehnungen wird es aber immer geben. Nach meiner Erfahrung gibt es zwei Hauptursachen für Ablehnungen. Die mit Abstand häufigste ist die Obliegenheitsverletzung, die andere fehlendes Produktverständnis auf Kundenseite und folglich falsche Erwartungen.

**VJ:** Wie oft wird bei chronisch Kranken abgelehnt, wie oft gibt es da Probleme mit privaten Versicherern?

**Holzinger:** Bei uns gehen täglich rund 300 Anfragen, nicht nur zur BU, ein. Die private BU kam in den letzten zehn Jahren fünf Mal vor. Davon betrafen drei Fälle eine Leistungsablehnung, die anderen zwei wollten wissen, wo sie sich versichern können. Private BU kommt also praktisch nicht vor.

**VJ:** Kann das auch daran liegen, dass Leute, die keine Probleme haben, erst gar nicht zu Ihnen kommen?

**Holzinger:** Das kann natürlich sein. Andererseits ziehen wir mit diesem Thema jetzt schon seit sieben Jahren durchs Land, man kennt uns also, auch aus Zeitung und Fernsehen. Wir wären demnach prädestinierte Ansprechpartner. Und trotzdem ist das Thema inexistent.

**VJ:** Manchmal fangen die Probleme schon beim Antrag an. Kann man Menschen, die Vorerkrankungen haben oder im Zuge einer Kinderkrankheit schon einmal beim Arzt waren, absichern?





**Andree:** Je jünger ich um Schutz ansuche, desto besser, weil ich da in der Regel gesünder bin. Es kommt auch darauf an, wie die Gesundheitsfragen gestellt sind: Offen oder geschlossen? Beziehen sie sich auf einen limitierten Zeitraum? Gegebenenfalls kann der Vermittler auch vorab fragen, wie der Versicherer den Fall grundsätzlich beurteilt. Bei einem negativen Votum muss man eine Alternative anbieten, zum Beispiel eine Erwerbsunfähigkeits- oder eine Dread-Disease-Versicherung.

Festzuhalten ist, dass nicht jede Falschangabe automatisch zu einer Sanktion im Leistungsfall führt. Nur ziehen sich eben oft Erkrankungsbilder seit der ersten Behandlung durch, das sind dann oft auch die Fälle, in denen innerhalb der ersten drei Jahre ab Vertragsbeginn Leistungen beantragt werden. Da muss man auch diejenigen schützen, die die Fragen richtig beantworten.

**Kaspar:** Wenn wir wissen, dass es zum Beispiel vor zwei Jahren eine bestimmte Behandlung gab, ist ein möglicher Weg, den Vertrag mit einer Ausschlussklausel anzunehmen und nach drei Jahren zu prüfen, ob noch immer keine Beschwerden vorliegen. Wenn dem so ist, ist die Ausschlussklausel auch wieder zu beseitigen. In den meisten Fällen akzeptieren die Kunden diese Lösung.

**Andree:** In unserem Haus werden 80 Prozent der Anträge poliziert, 7 Prozent davon mit einer Abweichung vom Antrag, also entweder einer Ausschlussklausel oder einem Risikozuschlag.

**Mojescick:** Ein Punkt ist: Haben Berater, die nur ab und zu mit der BU zu tun haben, das nötige Wissen,

den Kunden die richtigen Fragen zu stellen, damit die richtigen Antworten auf den Antrag kommen?

Und: Wir brauchen für manche BU-Verträge – samt Rückfragen, Attesten, Gesprächen über Ausschlüsse, Nachverhandeln, Mehrfachbeantragung bei mehreren Versicherern – so viel Zeit, dass es unwirtschaftlich ist.

**Holzinger:** Aus unserer Sicht sind psychische Erkrankungen in Zukunft das wahre Problem. Sie können schon früh und untypisch anfangen – sodass sie der Betroffene zunächst gar nicht als solche identifiziert –, sich dann aber über die Jahre aufbauen. Auch private Versicherer müssen überlegen, wie sie das absichern können.

### Ein unangenehmes Thema

**VJ:** Das Thema BU ist vielen unangenehm. Wie schafft man trotzdem Bewusstsein?

**Mojescick:** Versicherung gilt insgesamt als unangenehm ... Die BU ist da nicht anders als andere Produkte.

**Holzinger:** Der Staat muss klarstellen, dass er im BU-Fall das Einkommen nicht voll ersetzt. Mit einem Hochglanzmagazin wird Sensibilisierung nicht funktionieren – man muss Praxisfälle zeigen. Ich bin gerade mit Vorträgen durch Österreich getourt. Die Außendienstmitarbeiter, die Makler sind nach so einem Vortrag geschockt und sagen: „Das muss ich nach draußen bringen, das muss ich erzählen.“ Wenn man die Realität zeigt, ist das ein Selbstläufer.

**VJ:** Für BU-Versicherungen sieht man seltener Werbung als für andere Versicherungen. Wie steht es um

die Aufbereitung für die breite Öffentlichkeit?

**Andree:** Das ist die große Aufgabe. Der Staat muss sagen, was Sache ist. Aber auch die privaten Versicherer müssen transparent erklären, was sie zahlen und was sie warum nicht zahlen.

**Kaspar:** An sich müsste der Staat öffentlich sagen: „Sorgt vor, private Vorsorge ist etwas Gutes.“ Denken wir an die Gurtpflicht: Wenn das nicht medial „durchgekauft“ worden wäre, würde man heute noch ohne Gurt fahren. Nur, welcher Staat sagt: „Eigentlich kann ich im Notfall für meine Bürger nicht sorgen“?

**Holzinger:** Ich glaube, es ist bereits eine Änderung eingetreten, das Thema BU ist auch im letzten Regierungsprogramm gestanden.

**VJ:** Kann die BU-Versicherung, wie sie heute angeboten wird, überhaupt leisten, was sie leisten soll? Gibt es Änderungsbedarf?

**Andree:** Der Staat wird immer mehr Menschen wegen psychischer Erkrankungen ins BU-System bekommen; das kann er nicht alleine bewältigen. Der private Versicherer muss sich die Frage stellen: Wo kann ich mehr tun?

**Kaspar:** Ich bin sicher, dass die Entwicklung in puncto Produktvielfalt in den nächsten Jahren noch weiter in die Breite gehen wird. Ein stärkerer Fokus auf psychische Erkrankungen wäre wünschenswert.

**Mojescick:** Die derzeitigen Produkte sind ok. Was ich mir wünschen würde: Vor 30 Jahren hatte ein Lebensversicherungsantrag zwei Seiten, heute sind es 60 bis 70, hinzu kommt ein langwieriger Bearbeitungsprozess. Das hilft niemandem, im Gegenteil, es nimmt

uns Zeit für die Beschäftigung mit dem Klienten.

**Holzinger:** Chronisch krank zu sein, bedeutet nicht automatisch Berufsunfähigkeit. Viele Betroffene möchten abgesichert sein und wären auch bereit, etwas höhere Prämien zu zahlen, haben aber momentan gar keine Chance auf eine BU-Versicherung. Da ist mehr Flexibilität nötig.

**VJ:** Werden neue Krankheitsbilder, neue Notwendigkeiten für eine BU-Versicherung auftauchen?

**Holzinger:** Mit neuen Erkrankungen rechne ich nicht unbedingt, ich glaube, in unserer Leistungsgesellschaft werden psychische Erkrankungen zur größten Herausforderung.

**Mojescick:** Das Image dieses Berufsstandes hat sich in den letzten Jahrzehnten nicht verbessert, eher verschlechtert. Man muss das Image heben, man muss die Vermittler qualifizieren.

**Holzinger:** Da kann ich mich anschließen. Ich erlebe das auch bei meinen Vorträgen. Manche sagen: Ich kenne mich nicht aus, deswegen traue ich mich nicht, das Thema anzusprechen. Ausbildung ist wichtig.

**Kaspar:** Wir reden über eine existenzielle Absicherung, für die sich der Makler mehrere Stunden Gesprächszeit nehmen muss. Viele Vertriebspartner sagen mir: Ich mache das nicht mehr, der Geld- und Zeitaufwand ist zu groß. Es gibt zu wenige qualifizierte Makler, die sich das Thema BU zutrauen und bereit sind, den hohen Beratungsaufwand in Kauf zu nehmen. Das ist auch ein Grund, warum die Marktabdeckung nur bei drei, vier Prozent liegt. ■

