

INTERVIEW

Kopf und Bauch



Mit Lebens- oder Rentenversicherungen binden sich Kunden auf viele Jahre. Vor einem Vertragsabschluss sollten sie deshalb Angebote genau prüfen.

Ein Interview mit **Martin Oehlmann**, Inhaber der Tübinger Niederlassung der PROMA Versicherungsmakler.

Hat sich das Verhalten der Kunden in letzter Zeit geändert?

Ganz eindeutig ja. Heute fragen die Interessenten mehr nach, sie informieren sich stärker über das Internet und vergleichen intensiv die Angebote. Wegen der Vielzahl an Produkten und der Komplexität der Materie können Laien die Informationen aber inzwischen kaum mehr richtig einordnen.

Ohne die Kunden von ihrer Eigenverantwortung zu entlasten, wäre das aber nicht die Aufgabe der Versicherungsvermittler?

Auch bei noch so kompetenter Beratung kann ich jedem nur empfehlen, seine Eigenverantwortung tatsächlich wahrzunehmen. Viele Kunden kennen beispielsweise nicht den Unterschied zwischen Versicherungsvertretern und Versicherungsmaklern. Beide vermitteln Versicherungsverträge, und die Gesellschaften bezahlen beide für ihre Abschlüsse und Betreuung indirekt von den Prämien der Kunden. Vertreter arbeiten aber gebunden an eine oder mehrere Versicherungsgesellschaften. Die Makler bekommen jedoch die Aufträge von den Kunden. Ihre Leistungen müssen ausschließlich im Interesse der Kunden erfolgen. Für ihre Empfehlungen haften sie vollumfänglich über die gesamte Versicherungsdauer.

Versicherungsangebote untereinander zu vergleichen, das gelingt

doch – wenn überhaupt – nur Fachspezialisten. Was können all die anderen in so einer Situation machen?

Versicherungsvermittler haben die Pflicht, sich beim ersten Kontakt mit dem Kunden durch ein Informationsblatt auszuweisen. Dort steht, ob sie als Makler oder gebundene Vermittler arbeiten. Ich persönlich schenke mein Vertrauen lieber jemandem, der für seine Empfehlungen auch haftet und nicht von anderen Vorgaben abhängt. Mit der Auswahl des Vermittlers treffen die Menschen also schon eine gewisse Vorentscheidung.

Also fußt die Entscheidung letztendlich auf Vertrauen?

Auf Vertrauen beruht eine konstruktive Zusammenarbeit. Diese kann aber nur entstehen, wenn der Kopf alle Fakten geprüft hat. Dazu gehört, dass der Vermittler mit dem Kunden nicht nur den Nutzen, sondern auch die Kosten der verschiedenen Angebote gegeneinander abwägt. Zu Beginn sollte der Vermittler die bestehenden Verträge analysieren und sich ausführlich nach den Zielen und Wünschen erkundigen, also den Kunden verstehen. Was hat er vor? Will er mit der Lebensversicherung eine Haushypothek abzahlen oder seinen Lebensabend versüßen? Wie sieht die Familienplanung aus? Was für einen Beruf hat er? Wie viel kann der Kunde monatlich einzahlen? Wie flexibel möchte er über sein Kapital verfügen? Aus den Antworten auf solche und viele andere Fragen schätzt der Vermittler die Situation qualitativ ein und deckt eventuelle Lücken oder aber Überversicherungen auf. Die Ergebnisse dieser Analyse erläutert er dem Kunden. Beispielsweise hebt oft das Kleingedruckte den vermeintlichen Schutz im Schadenfall aus.

Darauf erfolgt ein Angebot, das der Kunde annimmt oder auch nicht?

Beim ersten Treffen können seriöse Vermittler noch keine Empfehlung abgeben, da ein individuelles Konzept erst aus dem Verständnis der Kundensituation entsteht. Erst bei einem zweiten Treffen präsentieren sie das Konzept, welches mehrere unterschiedliche Produktvorschläge enthält. Nach ausführlichem Abwägen der Vor- und Nachteile jedes Vorschlages möchte ich, dass meine Kunden ihre Entscheidung mindestens noch einmal überschlafen. Erst dann erfolgt die Unterzeichnung. So viel Zeit sollten sich die Beteiligten für eine Entscheidung, die so langfristig wirkt, schon nehmen. Von allen Gesprächen bekommt der Kunde eine Beratsungsdokumentation.

Können Sie in der jetzigen Zeit Lebens- oder Rentenversicherungen überhaupt noch als Altersvorsorge oder Vermögensbildung empfehlen?

Das kann ich sehr schlecht pauschal beantworten. Was bei den einen passt, kann bei einem anderen schon verkehrt sein. Grundsätzlich können solche Produkte einen Teil der Altersvorsorge abdecken. Im Unterschied zu früher reicht die gesetzliche Rente heute allein nicht mehr aus. Die Altersvorsorge muss daher auf mehreren Säulen ruhen. Dazu zählen auch staatlich geförderte und private Vorsorgeprodukte, Fonds, Aktien und Sachwerte. Zusätzlich bin ich der Überzeugung, dass Menschen auch in Bildung, Gesundheit und ihr soziales Umfeld investieren sollten. Gesunde, regelmäßige und stressfreie Mahlzeiten, ein natürlicher Lebenswandel, Sport und Kultur- und Naturerlebnisse stellen so manche Versicherungsleistungen in den Schatten.

Das Gespräch führte Werner Bruckner.