

Andreas Trautner, KV-Experte, Makler und Trainer

Beratungsqualität: Die Messlatte liegt zu tief

Die Anforderungen an die Qualität eines Versicherungsvertragsgesetz-konformen Beratungsprozesses werden seit Jahren vom Großteil der Vermittler nicht umgesetzt. Dies führt zu immer neuen Diskussionen sowohl auf politischer Ebene als auch im Dialog mit den Endkunden.

Die private Krankenversicherung (PKV) hat heute leider bei vielen Marktteilnehmern nicht mehr den Stellenwert wie noch vor Jahren. Die Umsätze gehen zurück, trotz einer im Durchschnitt noch nie so guten Qualität der Tarife. Dies hat natürlich verschiedene Ursachen. Zum einen hat der Gesetzgeber die Rahmenbedingungen verändert (unter anderem Kostendeckelung und Haftungszeiten), und zum anderen stellen sich viele Vermittler nicht den durch die veränderten Beratungsprozesse entstehenden Herausforderungen. Es ist eben nicht mehr so einfach möglich, bestehende Tarife „umzudecken“, ohne die Kunden auf die damit verbundenen Nachteile hinzuweisen.

In den vergangenen Wochen ist aufgefallen, dass auch PKV-Spezialvertriebe immer noch versuchen, die Kunden mit Billigangeboten zu ködern. Hierbei wird nicht annähernd auf die Qualitätsunterschiede in den Tarifen eingegangen, und der Kunde wird nicht auf die Vorteile und die Nachteile eines Wechsels der Gesellschaft oder des Tarifes hingewiesen. Das entspricht nicht den Vorgaben eines Versicherungsvertragsgesetz-konformen Beratungsprozesses, und das schadet dem Kunden.

Und was machen die Gesellschaften? Auch hier ist immer noch zu häufig festzustellen, dass die Qualität der Unterstützung der Makler und Vermittler sehr zu wünschen übrig lässt. Dies betrifft zum einen die Themen Service

und direkte Vertriebsunterstützung und zum anderen auch die fachliche Qualität der Rückmeldungen. Warum hier nicht schon längst deutlich mehr in die Qualifikation der eigenen Mitarbeiter im Ringen um die Gunst der Vermittler investiert wird, bleibt wohl deren Geheimnis. Eine gute Betreuung und Unterstützung im schwieriger werdenden Markt besteht nicht im Überlassen von Marketingunterlagen. Aber wenn diese qualitative Unterstützung ausbleibt, wird auch das Geschäft ausbleiben.

Wie aber könnte man diesen Entwicklungen entgegenwirken? In erster Linie geht es bei der Vermittlung der PKV doch darum, dem Endkunden eine lebenslang garantierte Leistungszusage im Bereich der medizinischen Versorgung zu ermöglichen. Diesen Mehrwert wird er in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) gerade nicht bekommen. Jeder Mensch hat im medizinischen Leistungsfall doch den Wunsch, das an medizinischer Behandlung zu bekommen, was dem jeweils aktuellen Entwicklungsstand der Medizin entspricht. Geht es in einer solchen Situation dann immer noch um einen günstigen Beitrag? Nein, es geht darum, dem Kunden über die PKV als „Rückversicherer für zukünftige Rechnungen im Bereich medizinischer Versorgung“ eine möglichst hohe Erstattung der dann anfallenden Leistungsrechnungen zu ermöglichen. Nicht mehr und nicht weniger.

Aus diesen genannten Gründen appelliere ich an die Branche, Mindeststandards für die Qualifikation der Berater zu definieren, diese wiederkehrend zu überprüfen und vielleicht auch durch standardisierte Beratungsprozesse wieder mehr hochwertiges PKV-Geschäft zu generieren.



„Die Qualität der Unterstützung der Makler und Vermittler lässt sehr zu wünschen übrig.“

Andreas Trautner, PKV-Spezialmakler