



## Wie die Krankenvollversicherung den Weg aus der Sackgasse findet

Das Institut für Vorsorge und Finanzberatung (IVFP) hat einen neuen Vertriebsansatz entwickelt, der das Geschäftsfeld private Krankenvollversicherung wiederbeleben soll. Das Konzept heißt „PKV-Beratung 3.0“ und schließt oft vernachlässigte Überlegungen mit ein.

**E**s weht ein eisiger Wind in der privaten Krankenvollversicherung (PKV). Die Branche stöhnt, die Zahlen lassen zu wünschen übrig, die Unzufriedenheit unter den Kunden steigt – zumindest im Hinblick auf die Krankenvollversicherung. Im Vergleich zu 2012 sank die Zahl der Vollversicherten 2013 um rund 70.000 (Quelle: Verband der privaten Krankenvollversicherung, 2014). Das war längst nicht immer so. Noch vor einigen Jahren war die private Krankenvollversicherung der große Gewinner. Zuhäuf strömten Interessenten „hinein“ – weg von der gesetzlichen Krankenvollversicherung. Frei nach der Devise „Viel Leistung für wenig Geld“ verkauften sich PKV-Tarife wie geschnittenes Brot. Viele Vermittler fokussierten sich maßgeblich auf den Vertrieb von Produkten aus dem Bereich Kranken. Dass sich die Zeiten komplett ändern würden, daran dachte seinerzeit wohl kaum jemand. Heute hat sich das

Bild fast schon ins Gegenteil verkehrt. Gesetzgeberische Eingriffe und hausgemachte Probleme führten bei einigen Anbietern zu ungekannten Höhen der Beitragsanpassung. Kunden und Interessenten zweifeln an der Zukunftsfähigkeit der privaten Krankenvollversicherung. Die ablehnende Haltung gegenüber der PKV wurde zudem durch eine negative Medienberichterstattung in den vergangenen Jahren verstärkt. Vor allem was die ausufernden Provisionszahlungen an zweifelhaften Finanzvertriebe betraf. Der Vertrauensverlust in die PKV ist enorm – diesen wieder wettzumachen, bedarf einer komplett neuen Herangehensweise im Vertrieb.

### Sich gegen die GKV und für die PKV entscheiden

Die Entscheidung, ob die Gesetzliche Krankenvollversicherung (GKV) oder die PKV die richtige Variante ist, ist eine langfristige Entscheidung. Nicht selten handelt es sich dabei um eine Zeitspanne von 50, 60 oder gar 70 Jahren. Wer gegenwärtig freiwillig in der GKV versichert ist, muss die Entwicklung der GKV in den nächsten Jahrzehnten berücksichtigen. Und deren Weg ist durch das Demografie-Problem gekennzeichnet: Entweder steigen die Beiträge oder die Leistungen fallen bis zu einer Grundversorgung. Um auch künftig medizinisch gut versorgt zu sein, benötigt der Versicherte mehr und mehr Zusatzversicherungen. Jedes Jahr stehen 80.000 Menschen, die die Versicherungsfreigrenze erstmals überschreiten, vor der Frage: „Bleibe ich in der GKV oder wechsle ich in die PKV?“

Mit der Kenntnis der Auswirkungen des Gesetzes zur Weiterentwicklung der Finanzstruktur und der Qualität in der gesetzlichen Krankenvollversicherung (GKV-FQVG), das am 01.01.2015 in Kraft treten wird, ist davon auszugehen, dass sich ein großer Teil der „Betroffenen“ für die PKV entscheiden wird – kompetente Beratung ist also mehr denn je von zentraler Bedeutung und daher wichtiger Bestandteil des Konzepts „PKV-Beratung 3.0“.

### Was gilt es bei einem Wechsel zu beachten?

Unabhängig, ob noch GKV oder bereits PKV versichert, in beiden Fällen stellt sich die Frage nach der künftigen Beitragsentwicklung. Bleibt die PKV auch im Alter bezahlbar? Genau hier setzt die PKV-Beratung 3.0 an. Der neue PKV-Vertriebsansatz setzt sich mit diesen und ähnlichen Fragestellungen auseinander. So zeigt sich, dass sich die wenigsten Kunden bewusst darüber sind, dass sie sich mit der Entscheidung für eine private Krankenvollversicherung auch für eine große Kapitalanlage entscheiden. Für viele gar die größte Kapitalanlageentscheidung ihres Lebens. Das besondere an der PKV-Beratung 3.0 ist, dass alle Anforderungen des Kunden an den Versicherer gemeinsam mit dem Berater erarbeitet und dabei dokumentiert werden.

Ein weiterer wichtiger Bestandteil des Konzepts ist die Ermittlung des Leistungswunschs des Kunden. Hier wird nicht nur erarbeitet, wie der Kunde im Falle des Falles medizinisch versorgt werden möchte, sondern exakt definiert, welche finanziellen Risiken und Belastungen er im Falle der Krankheit zu tragen bereit ist. Ergebnis dieser Bedarfserarbeitung ist der Wunsch des Kunden nach einem hochwertigen Leistungsumfang in seiner zukünftigen PKV.

### PKV „netto“ beraten

Hochwertiger Versicherungsschutz hat seinen Preis! Doch wie viel muss der Versicherte tatsächlich selbst zahlen und wie viel übernehmen Finanzamt und gegebenenfalls Arbeitgeber? Hier ist es wichtig, zwischen brutto und netto zu unterscheiden – ein Aspekt, der bisher in Beratungsansätzen so gut wie keine Rolle spielt. Aus Bruttosicht erscheinen die Beiträge – nicht zuletzt seit Einführung von Unisex und Senkung des Höchstrechnungszinses – enorm hoch. Deutlich attraktiver zeigt sich das Beitragsniveau aus Nettosicht. Auch unter Berücksichtigung von Risikozuschlägen oder der Mitversicherung von Kindern.

Das Institut für Vorsorge und Finanzberatung (IVFP) hat hierzu einen KV-Szenarienrechner entwickelt, anhand dessen sich drei Versicherungsszenarien auf Brutto und Nettoebene vergleichen lassen, beispielsweise GKV-versichert, GKV + Zusatzversichert sowie PKV-versichert.

### Zuschüsse für den Beitrag im Alter

Während der Erwerbsphase sind die Steuerbelastungen hoch, in der Ruhestandsphase meist niedrig oder es fällt gar keine Einkommensteuer an. Zudem haben viele Angestellte noch „Luft“ beim Arbeitgeberzuschuss. Aus diesem Grund bietet es sich an, heute schon einen höheren Beitrag zu leisten und eine Beitragsentlastungskomponente (BEK) für das Alter mit zu be-

sparen. Neben dem Arbeitgeberzuschuss erhält der Arbeitnehmer seit Einführung des Bürgerentlastungsgesetzes im Jahr 2010 auch noch eine steuerliche Entlastung, da der Beitrag zur BEK sowie der Beitrag zur Krankenvollversicherung im Rahmen der sonstigen Vorsorgeaufwendungen abgesetzt werden kann. Für andere bietet sich die Basisrente oder ein anderes steuerlich gefördertes Rentenprodukt an. Für welchen Kunden eignet sich welche Ausfinanzierung? Wie verhält es sich mit der nachgelagerten Besteuerung? Welche Informationen sind für den Kunden relevant? Die PKV-Beratung 3.0 des IVFP greift genau diese Fragestellungen sowie weitere relevante Aspekte rund um die PKV auf.

Die jeweiligen Seminare des Instituts (www.ivfp.de/Akademie) haben bisher 350 Makler sowie 86 Berater einer Ausschließlichkeitsorganisation absolviert. Die Zufriedenheit mit den Seminarinhalten wird durch eine durchschnittliche Seminarbeurteilung von 1,3 bestätigt. Zudem wird das Feedback gegeben, dass sehr viele Teilnehmer anschließend eine wesentlich bessere Abschlussquote verzeichnen – meist bei hochwertigen und daher hochpreisigen Tarifen. In vielen Beratungen wird zudem eine Ausfinanzierung mit abgeschlossen. Viele Teilnehmer betonen, dass die Beratungsgespräche durch PKV 3.0 deutlich entspannter und angenehmer verlaufen. Das IVFP hat zusammen mit Jörg Wieland und Claus Göhring das Seminar zur PKV-Beratung 3.0 als zertifizierten Lehrgang entwickelt, an dessen Ende eine Prüfung steht. Bei erfolgreichem Abschluss erhalten Teilnehmer ein Zertifikat, was deren hochwertige Beratungskompetenz auch gegenüber Kunden zum Ausdruck bringt.

Fazit: Soll das Interesse an der privaten Krankenvollversicherung wieder zum Leben erweckt werden, muss die Branche komplett neue Wege beschreiten. Klasse statt Masse lautet dabei das Motto. Eine exakte Bedarfsanalyse mit einer dauerhaften Betrachtung der privaten Krankenvollversicherung sind dabei die wesentlichen Elemente im Beratungsprozess. Dann wird auch das zwingend notwendige Vertrauen der Kunden in die PKV wieder gestärkt und letztlich deutlich, dass die PKV viel besser als ihr gegenwärtiger Ruf ist. ■

»»»»» Von Frank Nobis, Geschäftsführer, und Jörg Wieland, akkreditierter Trainer des Institut für Vorsorge und Finanzplanung (IVFP)