

Wiederanlage 2009 Kundennähe bringt Umsatz

Jährlich werden aus Lebensversicherungen Ablaufleistungen von rund 35 Milliarden Euro fällig. Was können Vermittler unternehmen, um einen größeren Teil als bisher bedarfsgerecht wieder anzulegen?

30 Jahre lang eingezahlt, jetzt ist es endlich so weit – die Lebensversicherung von Burkart M. wird fällig. Damit ist er in bester Gesellschaft: Bundesweit liefen im vergangenen Jahr Lebensversicherungen mit einem Gesamtvolumen von über 35 Milliarden Euro ab, Tag für Tag gut 96 Millionen. Beim Marktführer Allianz allein waren es über 350.000 Verträge, hat der Map-Report ermittelt. Er listet zudem für 2007 zehn Unternehmen auf, bei denen mehr als 100.000 Verträge fällig wurden. Im Branchenschnitt kommt auf zwei neue Verträge ein Ablauf.

Was passiert mit dem ganzen Geld? Geht es nach den Versicherern, soll möglichst viel im eigenen Unternehmen bleiben. Das klappt längst nicht so, wie gewünscht: Für fast zwei Drittel der befragten Versicherer in Deutschland lag die Wiederanlagequote unter zehn Prozent, wie eine Studie der SMC Schmidt Management Consulting AG aus dem Jahr 2007 zeigt. Doch schon an der Berechnung der Quote scheiden sich die Geister. Zählen abgetretene Verträge zum Potential? Werden auch niedrige Ablaufleistungen und beitragsfreie Verträge berücksichtigt?

Es gibt viele Diskussionen, die eines gemeinsam haben: Sie werden aus der Perspektive der Versicherer und nicht aus Kundensicht geführt, denn der will nicht „wieder anlegen“. Für ihn heißt Ablauf: Ein lange angestrebtes Ziel ist endlich erreicht. Er hat die Laufzeit durchgehalten, Konsumanfechtungen getrotzt und seine Versicherung auch



Foto: © Kuenstler-Fotobiz.com

dann noch bespart, als es nicht leicht gefallen ist. Ihm dafür einmal zu danken – schon daran lassen es viele Versicherer mangeln. Dabei wäre es ein Leichtes, dem Kunden mehr Wertschätzung entgegenzubringen. Bereits ein individuell gestaltetes Anschreiben auf einem wertigen Briefbogen hebt sich aus der üblichen Korrespondenz positiv hervor. Versäumt dies der Versicherer, kann hier der Vermittler punkten: Sein persönlicher Brief, die Flasche Prosecco oder ein Blumenstrauß schaffen Sympathie und Vertrauen, die Basis für weitere Abschlüsse sind.

Der richtige Zeitpunkt

Erste Ablauflisten erstellen manche Versicherer schon zwei Jahre vor Vertragsende. Der Vertrieb wird zwölf bis sechs Monate vor Fälligkeit eingeschaltet. Da bleibt genügend Zeit für die Beratung. Auch nach dem Ablauftermin ist es erfahrungsgemäß noch nicht zu spät: Viele Kunden wollen ihr Kapital nur einmal auf dem Kontoauszug gesehen haben, bevor sie sich neu entscheiden. Allerdings ist spätestens jetzt auch die Hausbank auf den Geldbetrag aufmerksam geworden. Welcher Anteil der Leistungen bereits verplant ist, darüber streiten Fachleute.

TNS Infratest hat im letzten Jahr ermittelt, dass jeder zweite Bundesbürger erst wenige Monate vor dem Auszahlungstermin darüber nachdenkt, was er mit der Versicherungsleistung anfangen wird. Je höher der erwartete Auszahlungsbetrag sei, desto früher machten sich die Versicherten Gedanken über die weitere Verwendung. Nach Erkenntnissen der Marktforscher geben 37 Prozent der Befragten die Ablaufleistung für größere Anschaffungen wie zum Beispiel ein Auto aus. Jeder fünfte tilgt Kredite, und Immobilienkauf oder Renovierung stehen ebenfalls hoch im Kurs. Wenn Mittel wieder angelegt werden, sind kurzfristige Anlagemöglichkeiten ohne feste Laufzeit am beliebtesten.

Vertrauen schaffen

Wer in der Wiederanlage punkten will, muss Fragen stellen. Und die Kunden im Blick haben. Ablaufkunden sind zumeist 55 Jahre oder älter („Best Ager“). Sie stehen am Beginn einer Lebensphase, die nicht länger vom Berufsleben dominiert wird. Noch einmal steht ihre Lebensplanung ebenso auf den Prüfstand wie die Finanzplanung.

Neben Konsumwünschen, Hobbys und Urlaubsplänen gewinnen diese Fragen wieder an Bedeutung:

- Wie hoch ist meine Altersrente, und was bleibt netto übrig?
- Wie haben sich meine anderen Anlagen entwickelt?
- Müssen sie aktiv gemanagt werden?
- Was ist die eigene Immobilie noch wert?
- Ist der Lebenspartner versorgt, wenn der andere vor der Zeit stirbt?
- Wie kann der Pflegeheimplatz finanziert werden?

Die Antworten gehen über Konsumpräferenzen weit hinaus. Eine systematische Bedarfsermittlung ist gerade zu Beginn der dritten Lebensphase wichtig – und ein guter Einstieg in die Wiederanlage. Dabei spielt die Höhe der jeweiligen Ablaufleistung keine Rolle. Erfahrungsgemäß haben Kunden mehrere Verträge, die gegen Ende des Erwerbslebens fällig werden. Erbschaften stehen an, und oft besteht finanzieller Spielraum für zusätzliche Anlagen. Das alles erfährt aber nur, wer das Kundengespräch sucht.

Die Finanzkrise hat tiefe Spuren hinterlassen. Imagewerte von Banken und Versicherern sind im Keller und haben bis dato ungekannte Tiefststände erreicht. Dies zeigt der „YouGov TrustTracker“ des Marktforschungsinstitutes Psychonomics, der seit Zuspitzung der Finanzkrise täglich das Vertrauen der Bundesbürger erfasst. Vermittler, die bedarfsorientiert beraten und den

Auf einen Blick

- Bedeutung der Wiederanlage steigt
- Kunden haben gerade zu Beginn der dritten Lebensphase großen Beratungsbedarf
- Gute Chancen für unabhängige Vermittler, einen Teil der Versicherungsleistungen wieder anzulegen
- Dabei muss der Kundenbedarf im Vordergrund stehen

Schwerpunkt auf Vorsorge und Sicherheit legen, können sich gerade jetzt im Markt behaupten. Für Vertrauensaufbau und -pflege sind zusätzliche Serviceangebote hilfreich.

Ein Beispiel wäre ein Informationsabend „Erben und vererben“, zu dem Kunden mit demnächst fälligen Verträgen eingeladen werden können. In diesem Jahr liefern die Änderungen bei Erbschaft- und Schenkungssteuer einen aktuellen Aufhänger. Auch für gut situierte Kunden ohne ablaufende Versicherung ist das Thema interessant. Als Referenten eignen sich Steuerberater und Rechtsanwälte; beide Berufsgruppen sind daran interessiert, den Kreis ihrer Mandanten zu vergrößern.

Die Wahl der besten Anlageform

Versicherer haben beim Versuch, die Wiederanlagequoten zu steigern, in den letzten Jahren auf Parkkonten gesetzt. Kunden können ihr Kapital dort verzinslich stehen lassen, bis sie über die Verwendung entschieden haben. Diese Zeit soll der Vertrieb zur Beratung der Kunden nutzen. Der Anreiz sind Zinsen, die deutlich über Omas Sparbuch liegen. Der zunehmende Wettbewerb um Privatkunden bei Banken und Sparkassen hat aber dazu geführt, dass Zinsen für Tagesgeld erheblich gestiegen sind. Die Attraktivität von Versichererangeboten sinkt. Zieht der Kunde sein Geld nach einiger Zeit wieder ab, hat der Versicherer nichts gewonnen.

Kunden von der klassischen Rentenversicherung gegen Einmalbeitrag zu begeistern, ist in den letzten Jahren nicht leichter geworden. Sinkender Garantiezins und steigende Lebenserwartung haben optisch die Attraktivität ganz erheblich reduziert. Der Vorteil Nummer eins bleibt aber erhalten: die sichere lebenslange Rentenzahlung. Steigende Abschlüsse bei Rentenversicherungen mit Einmalbeitrag zeigen, dass dieser Pluspunkt verstanden wird.

Es kommt darauf an, was unter dem Strich hängen bleibt. Vorteil Nummer zwei ist deshalb die ebenfalls nicht zu unterschätzende Ertragsanteilbesteuerung. Für einen 65-Jährigen macht der Ertragsanteil 18 Prozent der Rente aus, und bei Rentenbeginn im Alter von 75 Jahren werden nur noch 11 Prozent der Rente steuerlich herangezogen. Kunden mit hohen Altersbezügen und überdurchschnittlicher Steuerlast sind schnell zu überzeugen. Auch die Basisrente ist für sie attraktiv, denn hohe steuerpflichtige Einkünfte können damit reduziert werden – für Verheiratete in diesem Jahr um maximal 27.200 Euro. Ablaufleistungen eignen sich bestens, den dafür erforderlichen Einmalbeitrag von 40.000 Euro aufzubringen.

Abgeltungssteuer und Versicherung

Die neue Abgeltungssteuer auf Kapitalanlagen wird von Kreditinstituten einbehalten und abgeführt. Einschließlich Kirchensteuer beträgt die Steuerlast rund 28 Prozent. Da ist das Halbeinkünfteverfahren günstiger, bei dem nur die Hälfte der Erträge zu versteuern ist. Es gilt für aufgeschobene private Renten- und Lebensversicherungen („dritte Schicht“), die ab 2005 abgeschlossen wurden, wenn die Dauer mindestens 12 Jahre beträgt und das Kapital erst nach dem 60-sten Lebensjahr fällig wird.

Bedarfsorientierte Produkte

Neben Parkkonten und konventionellen Rentenversicherungen setzen einige Versicherer bereits auf innovative Gestaltungen wie Variable Annuities (VA), die Kapitalmarktchancen mit Garantien verbinden. Garantien sind in Zeiten der Finanzkrise besonders gefragt, kosten aber auch Rendite. Zu den Anbietern gehören unter anderem HDI-Gerling mit der TwoTrust-Produktfamilie und Allianz Leben mit Invest 4Life. Das Angebot ist jedoch noch klein. Ob sich VA hierzulande ähnlich erfolgreich entwickeln wie in den USA und Japan, steht in den Sternen, zumal die Zu-

lassung in Deutschland gerade zurückgestellt wurde.

Deutsche Versicherer müssen diese Produkte weiter im europäischen Ausland auflegen. Naheliegender, aber noch nicht verbreitet, sind risikobetonte Anschlussprodukte: Sterbegeld, Pflegerente und Assistenzleistungen für Senioren. Sie tragen dazu bei, gerade ältere Menschen bedarfsorientiert zu versichern. Wer Kundenorientierung statt Produktverkauf ernst nimmt, wird an ihnen in Zukunft auch bei der Wiederanlage nicht vorbeikommen. Hilfreich sind dabei Angebote gegen Einmalbeitrag und mit niedrigen Anforderungen in der Risikoprüfung.

Sabine Brunotte
www.brunottekonzept.de

Links

Artikel im VersicherungsJournal zu diesem Thema: Nummern 94295, 93009 und 93753. Sie finden diese Artikel über die Eingabe der Nummer in die Archiv-Funktion (Suchmaske) auf www.versicherungsjournal.de

Fazit

Jährlich werden Ablaufleistungen von rund 35 Milliarden Euro fällig. Davon wollen Versicherer mehr als bislang im eigenen Haus behalten. Systematische Bedarfsermittlung zu Beginn der dritten Lebensphase hilft, die Wiederanlagequote zu erhöhen. Steuervorteile sprechen auch nach Einführung der Abgeltungssteuer für Versicherungslösungen. Versicherer setzen bislang auf Parkprodukte und klassische Rentenversicherungen. Innovative Produkte und risikobetonte Verträge wie die Pflegerente liegen jedoch auch bei der Wiederanlage im Trend.