

Frankfurter Allgemeine

ZEITUNG FÜR DEUTSCHLAND

Sonderdruck aus der Frankfurter Allgemeinen Zeitung vom 23. November 2016

Wenn die Finanzberatung zur Arztvisite wird

Die Finanzberater der Plansecur treffen sich regelmäßig in Anlagekomitees, um im Team Empfehlungen auszuarbeiten. Das soll die Diagnose und die Therapie verbessern.

pik. FRANKFURT, 22. November. Medizin und Finanzberatung haben einige Gemeinsamkeiten. In beiden Fällen kommt ein Patient oder ein Kunde mit Fachleuten zusammen, in deren Hände er Diagnose, Therapie und Dosierung der Medikamente legt. In beiden Fällen besteht häufig ein Wissensunterschied zwischen dem Spezialisten und demjenigen, der die Dienstleistung in Anspruch nimmt. Im Zeitalter des Internets versuchen Patienten und Kunden aber, die Informationslücke durch gezielte Vorbereitung zu beheben. Doch zum Teil wird ein unabhängiger Rat durch bestimmte Anreizsysteme (Rabatte oder Provisionen) verzerrt. Und auch der Erfolg der Beratung zeigt sich meist nicht sofort.

Vor allem Klinikärzte aber haben etwas perfektioniert, das in der Finanzberatung nur allzu selten zu beobachten ist: Sie haben ein System aus Rückmeldungen, Weiterbildung und Wissensaustausch etabliert, durch das sie Therapien verbessern. In der morgendlichen Visite werden Patienten und Therapiefortschritte einer größeren Gruppe vorgestellt. Regelmäßige Supervisionen, in denen besonders schwierige Fälle nachbesprochen werden können, sind ebenfalls üblich. Solche Instrumente wären eigentlich auch in der Finanzberatung geeignet, den Rat an Kunden zu optimieren. Sie sind allerdings nicht sehr weit verbreitet.

Beim unabhängigen Finanzberater Plansecur dagegen gehören solche Formate zum Konzept. Versicherungsgesellschaften schätzen das bestandsstabile Geschäft des in Kassel sitzenden Unternehmens. Weniger als ein Prozent der Verträge werden im Jahr storniert – ein Wert, der deutlich besser als der Durchschnitt des Marktes ist. „Die Kunden haben sich selbst entschieden, deshalb wird selten gekündigt“, sagt Johannes Sczepan, der als Geschäftsführer 190 Beratern in ganz

Deutschland vorsteht. Sie alle sind eigene Handelsvertreter, wie es in der Finanzberatung üblich ist. 77 von ihnen bestimmen als Gesellschafter die Geschicke des Unternehmens mit. Es gibt keine externen Anteilseigner, kein Produktgeber hält Anteile, keine Bank kann Ansprüche anmelden. Die Plansecur ist zu 100 Prozent durch Eigenkapital finanziert.

Das Büro in Oberursel liegt in einem schmucklosen Bau in einem Gewerbegebiet. Es geht ein steriles Treppenhaus hinauf. In einem Besprechungsraum haben sich neun Berater versammelt, es riecht nach frischem Obst, Kaffee wird ausgeschenkt. Alle ein bis zwei Wochen treffen sich Berater aus der Region zu einem Format, das Ärzte Supervision



Der Eingang der Plansecur am Firmensitz in Kassel.

nennen würden. Einige haben Handouts vorbereitet, um über den idealen Risikoschutz, die beste Altersvorsorge und die passende Vermögensanlage zu diskutieren. „Dann fangen wir mal mit den Fällen an“, sagt der Gastgeber.

Die erste Kollegin trägt ihren Fall vor: eine verheiratete PR-Managerin, Mitte 30, ohne Kinder hat über ihren Arbeitgeber eine Berufsunfähigkeitsversicherung ohne Risikoprüfung angeboten bekommen. Sie will sich darüber beraten lassen und auch systematisch über Altersvorsorge und Vermögensaufbau sprechen. Auf einer DIN-A4-Seite hat die Beraterin den Fall zusammengefasst. Merkwürdig sei, dass die Kundin zwar einen Riester-Vertrag über den Arbeitgeber abgeschlossen, bislang aber noch keine Zulage erhalten habe. Auf dem privaten Markt könnte sie Schwierigkeiten haben, eine vergleichbare Absicherung zu bekommen, da sie über Tinnitus klagt und sich kürzlich bei einer nicht sehr weit verbreiteten Sportart eine Verletzung zugezogen habe.

„Meine Frage: Habt Ihr Erfahrungen mit Tinnitus?“, fragt die Beraterin ihre Kollegen. Und die Tipps der anderen sind für die gesamte Gruppe nützlich: Ein Berater berichtet von der Biometrie-Hotline eines Versicherers, mit der man sich zuverlässig über die Ausschlusskriterien der Anbieter informieren könne. Ein anderer rät, als Alternative zu prüfen, ob die Kundin auch in einen Gruppenvertrag der Presseversorgung ebenfalls ohne Gesundheitsprüfung aufgenommen werden könne. „Und den Riester-Vertrag würde ich nicht über den Betrieb laufen lassen. Man sieht ja, dass es nicht funktioniert“, fügt er hinzu.

In der Runde der neun Berater gibt es einige, die sich mehr einbringen, andere sind bei Spezialfragen zum Beispiel zur Krankenversicherung gefragt. Durchschnittlich sind sie mehr als zehn Jahre im Unternehmen. Auf die gesamte Belegschaft bezogen sind 57 Prozent der Berater 15 Jahre oder länger im Betrieb.

„Als Makler sind wir gesetzlich verpflichtet, das Beste für den Kunden zu tun. Deshalb sind für uns Provisionen auch kein Fehlanreiz, weil es im Prozess angelegt ist, dass das Beste für den Kunden herauskommt“, sagt Geschäftsführer Sczepan. Und was die Berater nicht mit ihrer eigenen Expertise können, besorgt ein Research-Team aus 50 Mitarbeitern in der Zentrale in Kassel, die Produktlösungen auf dem Markt miteinander vergleichen.

Im zweiten Fall geht es um eine selbständige Bildungsreferentin, die stark verunsichert ist, weil frühere Berater ihr erst zu Produkten zugeraten, andere diese aber wieder angezweifelt haben. Sie stecke in einem Dilemma, beschreibt der Plansecur-Mitarbeiter ihre Lage. Sie habe kaum Ansprüche aus der gesetzlichen Rente, ihre Einkünfte schwankten stark und seien in manchen Jahren so niedrig, dass sie kaum noch etwas für die Altersvorsorge zurücklegen könne. „Ich würde mal alles in einen Vorsorgerechner eingeben und ihr klarmachen, dass sie unter Druck steht“, rät ein Kollege. Man könne ihr auch nicht empfehlen, allzu konservativ anzulegen, weil sie sonst kaum Aussichten auf Renditen habe, die nötig wären, um die Lücke zu schließen. „Ich würde an ihre Unabhängigkeit appellieren“, rät eine der Partnerinnen. „Und dann würde ich ihr raten, 40 Euro im Monat für ein Fitnessstudio auszugeben, um fit zu bleiben“, sagt einer der Berater. Von zwei anderen Beratern kommen konkrete Produktempfehlungen für den beschriebenen Fall.

Die Bandbreite der Fälle ist groß. Im nächsten Beispiel geht es um die Struktur eines Portfolios über rund 800 000 Euro. Ein Handwerksmeister hat mit dem Verkauf einer Wohnung 100 000 Euro Erlöst, die er nun frei anlegen kann. Systematisch gehen die neun Berater das bestehende Portfolio durch und analysieren, welche Ertragschancen bislang noch ungenutzt sind. Anleihen aus Schwellenlän-

dern, Mikrofinanz, ein Absolute-Return-Fonds – in solchen Anlagen sei für den Kunden noch etwas zu holen. „Wie wäre es mit einer Pflögerente gegen Einmalbeitrag?“, fragt ein Berater in die Runde. „Daran habe ich noch gar nicht gedacht. Ich nehme das mal mit“, erwidert der Kollege, der den Fall vorgestellt hat. Als vier Fälle intensiv besprochen sind, hat der Hausherr noch einige aktuelle Produktempfehlungen und händigt einen Handzettel aus, wie man Kunden in der Frage beraten kann, ob sie sich eine Leibrente oder eine Kapitalabfindung auszahlen lassen sollen.

„Was wir hier machen, erfüllt natürlich nicht die höchsten Effizienzansprüche“, sagt einer der Gesellschafter. „Aber durch den Erfahrungsaustausch mit spezialisierten Partnern gibt es ein permanentes Lernen. Jüngere Kollegen lösen Fälle mit der Erfahrung von Partnern.“ So ein Anlagekomitee sei vielleicht nicht das richtige Instrument, um den Umsatz zu maximieren. Aber da es keinen externen Geldgeber gibt, hält auch niemand den Beratern eine Renditeerwartung vor. So entstehe kein Verkaufsdruck auf die Berater, und sie könnten ohne Vertriebsziele ihre Empfehlungen abgeben.

© Alle Rechte vorbehalten. Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH, Frankfurt. Zur Verfügung gestellt vom Frankfurter Allgemeine Archiv. www.faz-rechte.de/sonderdrucke.htm.

