

Sind Sie sicher?

Kaum jemand kennt die Angst und den Geiz der Deutschen so gut wie ihre Versicherungsvertreter.
Hier diskutieren drei Experten, warum im Land der Gründlichen so viele Menschen so schlecht auf Naturkatastrophen vorbereitet sind

Auf dem Bildschirm erscheinen drei Gesichter, alle überpünktlich: Jörg Riccius aus Hamburg, Vertreter bei der Allianz, Harald Peschken, freier Versicherungsberater aus Mannheim, und Kim Hahn, selbstständige Versicherungsmaklerin aus Bad Münstereifel – mitten in den von der Flutkatastrophe betroffenen Gebieten in der Eifel.

DIE ZEIT: Frau Hahn, mögen Sie uns schildern, was Sie dieser Tage erleben?

Kim Hahn: Ich bin den 18. Tag in Folge nonstop bis zu 15 Stunden am Arbeiten. Wir haben noch immer keinen Strom, kein Wasser, kein Internet. Ich laufe morgens mit Kanistern durch die Stadt und befülle Notstromaggregate. Teile meines Büros sind mit abgesoffen. Aber gleich nach dem ersten Schock dachte ich: Du hast eine Berufung, du bist Versicherungsmaklerin, also musst du jetzt auch für die Kunden da sein.

Harald Peschken: Da will ich Ihnen direkt meine Hochachtung aussprechen, Frau Hahn. Ich höre gerade viel von Kunden, die sich alleingelassen fühlen und viel Hilfe im Umgang mit ihrer Versicherung brauchen.

Jörg Riccius: Ja, die meisten Menschen fragen sich momentan, was mit ihrem Haus nun passiert – ob sie den Schutt wegräumen dürfen. Aber die Versicherungen müssen ja vorher eine Besichtigung machen, irgendwie. Deshalb hat mein Vertragspartner, die Allianz, gerade alle Sachverständigen aus dem gesamten Bundesgebiet zusammengetrommelt und in die betroffenen Regionen gesandt.

Hahn: Viele meiner Kunden können ihre Schäden nicht dokumentieren, allein schon, weil es keinen Strom gibt, um Handys zu laden. Wenn ich mit dem Problem beim Versicherer anrufe, haben viele Verständnis – aber einige sagen auch: Mir egal, der Versicherte hat eine Nachweispflicht! Ich habe Kunden, deren zusammengebrochene Häuser hat die Bundeswehr leer geräumt, weil Ratten und Ungeziefer kamen. Was sollen die jetzt machen?

ZEIT: Gibt es Kundinnen und Kunden, die nicht versichert waren – bei denen Sie nun denken: Mein Gott, hätten die bloß auf mich gehört?

Hahn: Ja, bei einigen Hausbesitzern saß ich erst vor Wochen! Die wollten keine Elementarversicherung für ihre Immobilie. Jetzt stehen sie weinend auf der Straße. Das bricht mir das Herz. Aber man muss sagen: Es gibt bei uns auch Häuser, die wegen ihrer Nähe zum Wasser – durch Bad Münstereifel fließt die Eifel – so gut wie keinen Elementarschutz bekommen hätten. Den Versicherungen ist das Risiko zu hoch.

Riccius: Viele brauchen erst extreme Ereignisse, schwere Regenfälle oder Hagelschauer, um sich zu fragen: Mensch, wie bin ich denn eigentlich versichert?

Peschken: Der größte Vermögenswert vieler Menschen ist das eigene Haus – finanziert bis zum Gehnichtsmeer. Und dann sparen sie genau dort. Da habe ich einigen Kunden schon gesagt: Du hast den Geiz an der falschen Stelle.

ZEIT: Geht den Deutschen, wenn es um Absicherung geht, Sparsamkeit vor Sicherheit?

Riccius: Nicht immer. Im Grunde ist die Versicherung so ein richtig deutsches Ding. Nicht ohne Grund sind die meisten Versicherer in Deutschland entstanden. Ich glaube, solche Entscheidungen haben oft weniger mit Sparsamkeit zu tun als mit Unwissenheit.

Peschken: Da sehe ich auch die Versicherer in der Pflicht, den Menschen deutlich zu machen, wie existenziell so eine Elementarversicherung ist.

Hahn: Das machen wir doch. Das Problem sind Kunden, die sagen: Die 150 Euro spare ich mir.

Peschken: Stimmt, das ist auch ein Problem. Ich kenne aber auch Versicherungen, die verlangen für ein Zweifamilienhaus 600 Euro. Das ist einfach zu teuer! Bei Häusern in Gefährdungsgebieten gibt es dazu noch extrem hohe Selbstbehalte.

Riccius: Ich erkläre Kunden immer: Alles, was existenziell werden kann, sollten sie absichern. Vor 20 Jahren war die Elementarversicherung noch ein Nischenprodukt. Mittlerweile hat sich das Risiko durch Starkregen so verschärft, dass sie unverzichtbar wird. Inzwischen sind gut 45 Prozent aller Deutschen abgesichert – aber leider nicht alle.

ZEIT: Was ist das überhaupt genau, eine Elementarversicherung?

Riccius: Elementare Ereignisse sind Überschwemmungen durch Starkregen, Erdbeben, Vulkanausbruch, Erdsenkung, Schneedruck und Lawinen. Ein umfangreicher Versicherungsschutz, bei dem viele Themen auch nur in wenigen Regionen wirklich wichtig sind.

Hahn: Wenn Sie Ihr Haus auf den Kopf drehen, ist alles, was rausfällt, Hausrat. Alles, was fest ist, Gebäudeversicherung. Darüber hinaus braucht es eben die Elementarversicherung, weil nur die Schäden durch Naturgewalten wie Überschwemmungen abdeckt. Auf den ersten Blick sind darin

auch komische Gefahren versichert, Vulkanausbruch, Erdbeben. Aber ganz ehrlich: Wir hätten hier in Bad Münstereifel auch nie gedacht, dass die Flut einen Erdbeben in der Gegend auslöst und 38 Häuser in eine Schlucht fallen. Viele glauben auch, sie bräuchten keinen besonderen Schutz gegen Überschwemmungen, wenn sie im dritten Stock wohnen. Dabei hatten Wohnungen hier sogar im fünften Stock einen Rückstau.

ZEIT: Können Sie das mit dem Rückstau vielleicht erklären?

Hahn: Also: Wenn die Kanalisation vollläuft und sich das Wasser durch die Leitungen hoch in die Wohnungen drückt, hat man im schlimmsten Falle wortwörtlich die Scheiße im Flur.

ZEIT: Was passiert, wenn Sie Kundinnen und Kunden vor solchen Szenarien im Beratungsgespräch warnen?

Peschken: Sehr viele reagieren nach dem Motto: Das wird schon nicht passieren.

ZEIT: Viele fürchten wahrscheinlich auch, Sie wollen ihnen etwas aufschwätzen, oder? Bevor wir in dieses Gespräch gegangen sind, haben uns mehrere Kollegen gewarnt, uns nichts andrehen zu lassen. Laut Umfragen zählen Versicherungsmakler zu den unbeliebtesten Berufsvertretern überhaupt.

Riccius: Ach, einer muss ja der Letzte sein. In den gleichen Umfragen sind die Leute mit ihren eigenen Vermittlern aber meistens zufrieden.



Elementarschaden: Ein vom Hochwasser zerstörtes Haus im rheinland-pfälzischen Altenahr

Die Experten



Harald Peschken, 62, Versicherungsberater aus Mannheim



Kim Hahn, 35, Versicherungsmaklerin aus Bad Münstereifel



Jörg Riccius, 42, Vertreter bei der Allianz in Hamburg

Peschken: Aus meiner Sicht ist der Markt zersplittert. Es gibt hochständige Kollegen im Vermittlerbereich. Aber es gibt auch sehr viele mit Dollarzeichen in den Augen. Sie glauben gar nicht, was Menschen an sinnlosen Versicherungsverträgen verkauft wird – insbesondere im Bereich der Renten- und Lebensversicherungen.

ZEIT: Herr Peschken, Sie beraten Ihre Kunden ja auf Stundenbasis, bekommen keine Provisionen von Vermittlern. Mal ehrlich: Welche Versicherungen braucht man überhaupt?

Peschken: Das ist die schönste Frage dieser Welt! Weswegen meine beiden Kollegen gerade schon lächeln. Ich würde sagen, die wichtigste Versicherung ist die Krankenversicherung. Dann noch eine Berufsunfähigkeits- und eine private Haftpflichtversicherung.

Hahn: Welche Versicherungen man braucht, ändert sich auch im Laufe des Lebens: Wenn ich mich entscheide, ein Haus zu bauen, brauche ich zum Beispiel kurzzeitig so etwas wie eine Feuer- und Vandalenversicherung. Vielleicht schaffe ich mir irgendwann einen Hund an, der benötigt auch eine Versicherung. Und eines Tages denke ich darüber nach, dass meine Eltern vielleicht pflegebedürftig werden. Das sind alles Punkte, die hat der Kunde gar nicht im Kopf. Dafür sind dann wir da.

gespräch an, um genau zu erfahren: Was gibt es Neues bei Ihnen? Da kommen dann plötzlich die neuen E-Bikes zur Sprache. Und die sind ja wirklich teuer. Also viel teurer als Fahrräder früher.

ZEIT: Und was sollte man sich auf keinen Fall andrehen lassen?

Peschken: Da werde ich jetzt von den Kollegen in der Runde sofort energische Widerrede bekommen. Aber Kapitallebensversicherungen, Fondslbensversicherungen, Rentenversicherungen sind in aller Regel Verlustgeschäfte für die Kunden.

Hahn: (lacht ungläubig) Mit der Aussage kann ich nicht leben!

Peschken: Bei der Riester-Rente muss man bei einigen Versicherern erst 96 oder 97 werden, damit man überhaupt die eingezahlten Beiträge plus Zulagen bekommt! Auch Altersvorsorge über Lebensversicherung rechnet sich nicht.

Hahn: Es mag Fondspolice geben, die völlig abgedreht sind, da bin ich bei Ihnen. Aber in die Verträge, die wir verkaufen, zahlt der Kunde 100 Euro ein – und er bekommt am Ende auch seine 100 Euro wieder! Wo soll das Verlustgeschäft sein? Es gibt auf der Bank keine Zinsen mehr.

Riccius: Da würde ich Frau Hahn unterstützen. Manchmal höre ich schon im Frühstücksfernsehen, dass pauschal alle Lebensversicherungen überflüssig seien. Ich verstehe nicht, wie man so fahrlässig an der fundamentalen Altersvorsorge von Millionen Bürgern rüttelt und damit sagt: Ihr habt alle Mist gebaut! Grundsätzlich sind Lebensversicherungen eine solide Altersvorsorge. Und ich bin auch kein Fan davon, pauschal die Riester-Rente kaputtzureden. Das machen schon unsere Politiker.

ZEIT: Immerhin ist die Riester-Rente weiterhin stark verbreitet, bei mehr als 15 Millionen Bundesbürgern. Was sind denn noch Versicherungen, an denen man etwas über die Vorlieben der Deutschen ablesen kann?

Riccius: An den Absicherungen für Küchen! Was Küchen heute für Preise haben, ist unglaublich: Wir haben vergangenes Jahr eine versichert – die kostete 85.000 Euro. Da reicht es nicht, wenn ich irgendwo ein Häkchen setze und sage: Das ist schon irgendwie mitversichert.

Peschken: Und natürlich an den Autoversicherungen!

Riccius: Ja, ein Freund von mir ist Franzose, der sagt: Mein Gott, wenn mal ein Kratzer drin ist – das musst du doch nicht der Versicherung melden. Und erst recht nicht reparieren lassen.

Peschken: Ich kenne Kunden, die ein zwanzig Jahre altes Auto haben, aber immer noch mit Vollkaskoversicherung.

Riccius: Im Grunde sind wir eine gut versicherte Gesellschaft. Das liegt sicher auch an unserem Wohlstand. Den wollen viele Menschen absichern.

Hahn: Die Frage ist halt, ob die Menschen an der richtigen Stelle gut versichert sind. Vielen Bewohnern in Bad Münstereifel bringt die Auto-Vollkasko gerade wenig. Ein Auto, das beschädigt ist, kostet 20.000 Euro. Aber das Gebäude, das unter Wasser steht, kostet 500.000 Euro. Das Problem ist: Die Kunden entscheiden selbst, was ihnen wichtig ist. Manchmal mit falschem Fokus.

ZEIT: Was wird sich aus Ihrer Sicht in Zukunft verändern, gerade mit Blick auf die jüngsten Naturkatastrophen im Land?

Hahn: Ich hoffe, dass die Versicherer dieses Großschadensereignis bei uns in der Region nicht zum Anlass nehmen, Kunden zu kündigen, die Elementarschäden versichert haben, weil deren Schadensquote nicht mehr tragbar ist. Die Versicherer sollten das Ereignis nullen, also gar nicht berücksichtigen. Ich frage mich auch, ob bislang Nichtversicherte überhaupt noch eine Elementarschadenversicherung kriegen. Oder ob den Versicherern das jetzt zu riskant ist. Die Kunden, die jetzt vor einem Haufen Schutt stehen, haben häufig noch einen Kredit von 300.000 bis 400.000 Euro an der Backe – die Leute sind kaputt. Ohne Versicherung werden solche Menschen schnell zu Sozialfällen.

Peschken: Ich glaube nicht daran, dass die Versicherer wohlwollend reagieren. Ich könnte Ihnen jetzt stundenlang etwas über die Betriebschließungsversicherung infolge von Seuchengefahr erzählen, da habe ich während der Corona-Pandemie in der Gastronomie und im Bereich von Kinder- und Jugendunterkünften grausames Verhalten von Versicherungsgesellschaften erlebt.

Hahn: Ich bin da bei Ihnen, Herr Peschken. Aber momentan kommen sogar die Vorstände der Versicherungsgesellschaften nach Bad Münstereifel – weil sie wollen, dass alles gut läuft. Das macht mir Hoffnung!

Das Gespräch moderiert:
Hannah Knuth und Roman Pletter