



## Quo vadis, Pflegevorsorge? Chance und Herausforderung für den Versicherungsmakler

Fingerspitzengefühl und Fachkompetenz sind für Alexander Schrehardt die wichtigsten Instrumente für eine erfolgreiche Pflegeberatung. Nur so wird die Herausforderung „Pflegeversicherung“ für den Makler zur Chance.

**D**ie Zeichen der Zeit sind nicht zu übersehen und allseits bekannt. Während die Lebenserwartung der Deutschen auch in den letzten Jahren weiter angestiegen ist, fiel die Geburtenrate seit den 60er-Jahren kontinuierlich ab und pendelte sich ab dem Jahr 2000 um einen Mittelwert von 1,39 Kinder/Frau ein (Quelle: Bundesamt für Statistik). Die deutsche Gesellschaft überaltert und während heute 20% der Deutschen das 65. Lebensjahr überschritten haben, wird sich der Anteil dieser Altersgruppe an der Bevölkerungszahl bis zum Jahr 2060 voraussichtlich auf 34% erhöhen. Diese demografische Entwicklung in unserer Republik stellt alle sozialen Sicherungselemente zunehmend auf den Prüfstand und im schlimmsten Fall auch infrage.

### Die Pflegepflichtversicherung als Teilkaskolösung

In den letzten Jahren hatte sich die Pflegeversicherung einen dauerhaften Spitzenplatz auf der parlamentarischen Agenda gesichert. Während mit der Einführung

der geförderten privaten Pflegevorsorge zum 01.01.2013 ein durchaus positiver, wenn auch absolut unzureichender Akzent in Richtung einer erforderlichen Eigeninitiative der Bürger durch den Gesetzgeber gesetzt wurde, markiert die Gewährung eines Pflegegeldes von 120 Euro/Monat oder alternativer Pflegegeschleistungen von bis zu 225 Euro/Monat an Versicherte der imaginären Pflegestufe 0 nur einen weiteren Meilenstein politischer Flickschusterei. Vor dem Hintergrund der im Jahr 2013 auf 2,63 Millionen angestiegenen Pflegefallzahlen, dem kontinuierlichen Zuwachs bei den demenziellen Erkrankungen, der Unterhaltspflicht von Familienangehörigen und der Tatsache, dass im Jahr 2012 439.000 pflegebedürftige Bürger Leistungen

der Sozialhilfe in Anspruch nehmen mussten, sollten und müssen wir endlich Farbe bekennen: Das Thema der privaten Vorsorge für den Pflegefall muss bei jedem Kunden angesprochen werden!

## Der Kunde verweigert das Gespräch ...

Vor dem Besuch beim Kunden sollten einige Gesprächstabus in Marmor gemeißelt werden. Angstszenarien und inhaltliche Drohgebärden müssen auf jeden Fall vermieden werden. Die Frage „Wissen Sie eigentlich, was ein stationärer Pflegefall der Stufe III kostet?“ oder auch ein Frontalangriff mit der Aussage „Im Zweifelsfall müssen dann Ihre Kinder bezahlen ...“ zum Gesprächsauftritt disqualifizieren nicht nur jeden Versicherungsmakler, sondern führen auch sehr schnell zur vorzeitigen Beendigung der Unterredung mit dem Kunden. Die meisten Kunden in der Altersgruppe 40+ hatten bereits Begegnungen mit pflegebedürftigen Personen im Familien-, Freundes-, Bekannten- oder Nachbarschaftskreis. Mit den aus diesen Kontakten gesammelten Informationen haben viele Kunden auch ihre eigenen Ängste geschürt und verharren nunmehr in einem handlungsunfähigen Zustand der Schockstarre. Für das Kundengespräch sind somit Einfühlungsvermögen und die richtige Wortwahl das Gebot der Stunde.

## Wer geht schon gerne zum Zahnarzt?

Hand aufs Herz: Schieben wir nicht gerne unsere unliebsamen Besuche und Verpflichtungen bis zum St. Nimmerleinstag auf? Und wenn wir schon unangenehme Vorgänge erledigen oder besprechen müssen, fällt uns der Umgang mit unge-

liebten Themen auf gesichertem Terrain nicht erheblich leichter? Diesen menschlichen Handlungsweisen folgen auch unsere Kunden. Ein Beratungstermin in den eigenen vier Wänden und im Schutz der Familie verschafft dem Kunden Sicherheit und die Grundlage für eine entspannte Gesprächsführung. Die Teilnahme von Ehegatten, Lebenspartnern oder Lebensgefährten, aber auch von berufstätigen Kindern und Schwiegerkindern ist für das Beratungsgespräch von Vorteil. Das Pflegefallrisiko ist ein generationenübergreifendes Problem und (be)trifft die Kunden und deren (Schwieger-)Kinder gleichermaßen.

Professionelle Versicherungsmakler sollten den Ball zuerst einmal in das Spielfeld ihres Kunden werfen und den Kunden von seinen persönlichen Erfahrungen mit pflegebedürftigen Menschen in seinem sozialen Umfeld berichten lassen. Vor allem Frauen sind oftmals näher mit diesem Thema vertraut und können wichtige Gesprächsbeiträge und viele Steilvorlagen für den weiteren Verlauf der Beratung liefern. Sowohl das Pflegefallrisiko als auch die damit verbundenen Kosten werden von Frauen zumeist realistischer eingeschätzt als von den Vertretern des männlichen Geschlechts. Mit dem Bericht seines bzw. seiner Kunden erhält der Makler wichtige Informationen über die Ängste und die Erwartungshaltung seiner Gesprächspartner. Hier gilt es, den Kunden abzuholen, Kompetenz zu beweisen und alternative Lösungswege aufzuzeigen.

„Bei der Bemessung der Pflegekosten dürfen fortlaufende Zahlungsverpflichtungen und Nebenkosten nicht vergessen werden.“

## Fachkompetenz und Beratung auf Augenhöhe sichern den Erfolg

Bereits die Frage nach den Kosten eines Pflegefalls wird regelmäßig falsch beantwortet. Bei der Bemessung der Pflegekosten dürfen fortlaufende Zahlungsverpflichtungen und Nebenkosten nicht vergessen werden. Auch im Pflegefall sind die Beiträge zur gesetzlichen oder privaten Kranken- und Pflegepflichtversicherung unverändert zu bezahlen. Aufgrund der Pflegebedürftigkeit werden Zuzahlungen für Heil- und Hilfsmittel bzw. tarifliche Selbstbehalte regelmäßig voll ausgeschöpft. Die Kosten für Maniküre und Pediküre, Nahrungsergänzung, Behindertentransporte bei eingeschränkter Mobilität, Haushaltshilfen, Bekleidung usw. sind bei der Budgetierung zu berücksichtigen. ▶

Bei der Erfassung der Kosten sollte der Kunde wiederum nach seinen persönlichen Erfahrungen befragt, aber auch das soziale Umfeld des Kunden berücksichtigt werden. Lebt der Kunde in einem intakten Familienverbund? Soll bzw. kann im Fall einer Pflegebedürftigkeit die Betreuung durch Familienangehörige erfolgen? Besteht Barrierefreiheit oder kann diese sichergestellt werden? Welches laufende Einkommen steht vor allem im Alter zur Verfügung? Soll vorhandenes Vermögen im Fall einer Pflegebedürftigkeit für

„Das Pflegefallrisiko ist ein generationenübergreifendes Problem und (be)trifft die Kunden und deren (Schwieger-)Kinder gleichermaßen.“

die Bedeckung der Pflegekosten eingesetzt oder für die Familie gesichert werden? Welche Kosten fallen an, wenn beide

Ehegatten, Lebenspartner oder Lebensgefährten pflegebedürftig werden? Mit der Bearbeitung dieses Fragenkatalogs kann die emotionale Barriere durchbrochen und das Beratungsgespräch auf eine sachliche Ebene überführt werden. Bei aller Sachlichkeit sollte jedoch das erklärte Ziel niemals in den Hintergrund treten: Welche konkreten Vorsorgemaßnahmen müssen getroffen werden, damit der Kunde im Fall einer Pflegebedürftigkeit ein würdevolles und selbstbestimmtes Leben – bevorzugt in den eigenen vier Wänden und seinem sozialen Umfeld – führen kann?

### Wer soll das bezahlen?

Nach der Kostenermittlung sollten im nächsten Schritt die laufenden Einnahmen im Pflegefall der Ausgabenseite gegenübergestellt werden. Hier ist es von Vorteil,

wenn der Versicherungsmakler die Leistungen der Pflegepflichtversicherung im Detail kennt. Neben dem Leistungskatalog für die häusliche Laienpflege, für die ambulante pflegerische Betreuung durch einen Pflegedienst oder für eine (teil-)stationäre Pflege kann der Makler mit weiterführenden Hinweisen punkten. Eine tabellarische Auflistung der Leistungen der Pflegepflichtversicherung mit Informationen zur (anteiligen) Kostenübernahme für Verbrauchsmaterialien, Hilfsmittel, bauliche Veränderungen (zum Beispiel zur Verbesserung der Barrierefreiheit), Leistungen für Kurzzeit- und Verhinderungspflege, zusätzliche Zahlungen für eine Betreuung in ambulanten Wohngruppen und im Fall einer Betreuungsbedürftigkeit bei Einschränkung der Alltagskompetenz (Pflegestufe 0) sowie der Kombinationsmöglichkeiten verschiedener Leistungen hilft dem Kunden und zeichnet den Versicherungsmakler aus. Auch der sachliche Hinweis, dass vorhandenes Vermögen mit Ausnahme des sogenannten Schonvermögens für die Bedeckung der Pflegekosten eingesetzt, Schenkungen der letzten zehn Jahre gegebenenfalls zurückgefordert und Familienangehörige unter Umständen zu Unterhaltsleistungen verpflichtet werden, sollte vorsichtig, aber dennoch deutlich gegeben werden. Oftmals ist eine von den Kindern des Kunden finanzierte private Pflegevorsorge die für alle Parteien vorteilhafteste Lösung.

### Tippgeber für pflegende Familienangehörige

Auch wenn ein Pflegefall im Kundenkreis bereits eingetreten ist, kann der Versicherungsmakler seinen Kunden hilfreich zur Seite ►



Ein mit Fachkompetenz geführtes Gespräch bringt für Makler und Kunden zufriedenstellende Ergebnisse.



stehen. Der Hinweis auf die gesetzliche Versicherungspflicht und den Anspruch auf Beitragszuschüsse zur Kranken- und Pflegepflichtversicherung von anerkannten privaten Pflegepersonen im Sinne von §19 SGB XI ist dabei ebenso wertvoll wie die Information, dass pflegende Familienangehörige dem Versicherungsschutz der gesetzlichen Unfallversicherung unterstehen. In jedem Fall sollte der Laienpfleger seine Tätigkeit bei der Pflegekasse bzw. dem privaten Krankenversicherer des Pflegebedürftigen anmelden. Bei allem Fürsorgeengagement darf sich der Versicherungsmakler aber nur als Tipgeber verstehen. Eine konkrete Beratung zu sozialrechtlichen Versorgungsansprüchen oder gar

„Eine konkrete Beratung zu sozialrechtlichen Versorgungsansprüchen oder gar deren Durchsetzung zählen nicht zum originären Aufgabenkreis des Versicherungsmaklers.“

deren Durchsetzung zählen nicht zum originären Aufgabenkreis des Versicherungsmaklers und führen schnell

in Richtung einer nicht zulässigen Rechtsberatung. Neben der Unzulässigkeit der konkreten Rechtsberatung wären auch Beratungsfehler nicht durch die Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung des Versicherungsmaklers bedeckt.

### Fehler auf der Ziellinie vermeiden!

Nach einer ausführlichen Beratung und der Erläuterung von alternativen Vorsorgemöglichkeiten stellen viele Kunden gerne die Frage nach der eigenen Vorsorgelösung des Versicherungsmaklers. Sofern diese

Frage mit „Ich habe keine ...“ beantwortet wird, schmilzt der Erfolg des Beratungsgesprächs wie Schnee in der Sonne. Wie soll ein Kunde zu einer eigenverantwortlichen Vorsorge für den Pflegefall motiviert werden, wenn sein Berater signalisiert, dass er die geforderte Eigeninitiative selbst nicht aufbringt? Der Versicherungsmakler sollte daher mit seiner Beratungsaktion zur Pflegefallvorsorge bei sich selbst beginnen und für jedes Kundengespräch eine Kopie der eigenen Versicherungspolice bereithalten. Der Nachweis einer eigenen qualifizierten Vorsorgelösung des Maklers ist dabei oftmals das Zünglein an der Waage des Kunden zugunsten seiner Eigenvorsorge. ■