

Herr Hermann, Versicherungsvertreter sind unbeliebt. Was ist so schlimm an Ihrem Beruf?

Gar nichts, ich liebe diesen Beruf. Er bietet viele Freiheiten sowie Möglichkeiten, jeden Tag neue Menschen kennenzulernen. Und vor allen Dingen: Es ist das Urwesen des Versicherungsgedankens, Menschen zu helfen. Ich spreche jetzt nicht nur von der Glasscheibe im Keller, die zu Bruch gegangen ist, sondern von den Fällen, wenn ein Unternehmen anruft und sagt, es sei ein Kran auf die Baustelle gefallen oder ein Mitarbeiter vom Dach und nun schwer verletzt.

Warum sind Müllmänner dann beliebter als Versicherungsvermittler?

Unseren schlechten Ruf haben wir uns hart erarbeitet. In den 70er, 80er und zum Teil 90er Jahren ist in unserer Branche nicht selten jeder auf die Menschen losgelassen worden, der nicht schnell genug auf die Bäume kam. Einige Versicherungsgesellschaften haben damals fahrlässig rekrutiert. Man hat Leuten vorgerechnet, wie schnell und wie gut man mit Versicherungen Geld verdienen kann, dann durften sie loslegen. Es gab Klinkenputzer ohne jedes Fachwissen, die in Brigaden durch die Wohnviertel gezogen sind und mit dem Abrissblock Policen eingesammelt haben. Das ist der Nährboden unseres heutigen Ansehens.

Aber das ist Jahrzehnte her. Hat sich nichts geändert?

Selbstverständlich. Die Zeiten sind längst vorbei, aber einen schlechten Ruf wird man nicht so schnell los. Auch heute gibt es Vermittler, die nach alter Art und Weise vorgehen, aber die sind inzwischen in der absoluten Minderheit. Viele sind verschwunden, weil sie die Anforderungen der strengen Regulierung unserer Branche gar nicht mehr erfüllen können. Inzwischen haben wir unter Vermittlern eine starke Konzentration der Qualität. 80 Prozent der Menschen sagen ja auch, dass sie mit ihrem Vermittler zufrieden sind.

Sind Vermittler auch deshalb so unbeliebt, weil sich niemand gerne mit Versicherungen beschäftigen mag?

Ja, Versicherungen sind total unsexy und werden es auch bleiben.

Also bringt man es am besten daheim hinter sich und schließt Versicherungen im Internet ab?

Die wenigsten Leute haben um neun Uhr abends Lust, an ihrem Tablet Versicherungsprodukte zu vergleichen, nachdem sie einen Arbeitstag hinter sich haben und die Kinder ins Bett bringen mussten. Deshalb glaube ich, dass die ganzen Bestrebungen, Versicherungen digitalisiert zu verkaufen, höchstens bei den einfachen Produkten funktionieren. Alles, was viel Beratung erfordert und viel kostet, gibt der Kunde lieber an jemand anderen ab.

Ist man denn schlechter versichert, wenn man alles selbst erledigt?

Die Gefahr besteht. Solange Wettbewerb herrscht, werden Unternehmen immer versuchen, sich intransparent aufzustellen, um die Analysemöglichkeiten zu verwässern. Das gilt auch für die Assekuranz. Wenn man auf ein Vergleichsport-

„Wir machen Angst“

Klaus Hermann ist seit 30 Jahren Versicherungsvermittler. Hier spricht er über üble Klinkenputzer, überforderte Kunden und die Maschen der Vergleichsportale.



Klaus Hermann, 47, arbeitet seit 1988 in der Versicherungsbranche. Er ist Inhaber einer unabhängigen Versicherungsagentur in Münster sowie Kabarettist und hat das Buch „Ich bin kein Klinkenputzer“ geschrieben.

Foto Archiv

tal geht, muss man selbst bei einer einfachen Haftpflicht- oder Hausratversicherung über 30, 40 Punkte entscheiden. Das macht wenig Freude. Außerdem vertrauen die Leute einem Menschen im Zweifel stärker als einer Maschine.

Glauben Sie, dass jeder weiß, dass Vergleichsportale nichts anderes sind als Vermittler in digitaler Verkleidung?

Leider nein. Check24 gibt eine Menge Geld dafür aus, um einen anderen Eindruck zu erwecken. Viele Kunden sind bei Check24 sicher enthusiastisch und unkritisch unterwegs. Sie nehmen ein Produkt ganz oben auf der Liste und wissen gar nicht, dass es nicht unbedingt das Günstigste ist, sondern dass der Versicherer den höchsten Werbekostenzuschuss an Check24 zahlt.

Warum wird darüber so selten aufgeklärt?

Die Versicherer, die mit Check24 zusammenarbeiten, profitieren davon und spielen das System mit. Aber wer sich informiert, wird herausfinden, dass Vergleichsportale oft nur scheinbar Vorteile bieten. Was nützt ein Vergleich, wenn er nicht fair und unabhängig ist? Da gehe ich doch lieber zu einem Versicherungsmakler. Dem kann ich bei Unzufriedenheit die Ohren langziehen, während Check24 ähnlich schlecht zu erreichen ist wie der Berater im Baumarkt.

Eigentlich sollen Vermittler dafür sorgen, dass alle gut versichert sind. Warum sind so wenige Deutsche gegen Berufsunfähigkeit geschützt?

Ich glaube nicht, dass das Thema von den Beratern zu wenig angesprochen wird. Es gibt andere Gründe. Zum Beispiel kostet eine Berufsunfähigkeitsversicherung mehr Geld als eine Haftpflicht- oder Hausratversicherung, deshalb hängt der Abschluss oft vom Nettoeinkommen ab. Wenn ein Dachdecker 1500 Euro im Monat verdient und 150 Euro für eine Berufsunfähigkeitsversicherung ausgeben soll, von deren Beiträgen er im Zweifelsfall nichts zurückbekommt, dann entscheidet er sich vielleicht lieber für einen Flachbildfernseher oder ein neues Smartphone.

Warum lässt sich der Deutsche viele andere Policen leicht aufschwätzen und gilt deswegen als überversichert?

Ich weiß nicht, wer so etwas behauptet. Was soll „überversichert“ bedeuten? Ich habe wahrscheinlich 500 Kleidungsstücke im Schrank und ziehe nur 100 an – bin ich also auch „überbekleidet“? Auch in meinem Kühlschrank steht viel mehr drin, als ich in einer Woche verzehren kann. Wir neigen in vielen Bereichen zu überhöhtem Konsum. Einige Menschen sind über-, andere unterversichert. Da die Berater nicht Vormund sind, wird der Kunde, auch nach Beratung, immer autonom entscheiden. Das macht er auch in anderen Lebenslagen.

Kennen Sie niemanden, der sich doppelt oder dreifach versichert hat?

Ich habe Unternehmer kennengelernt, deren Gebäude dreifach abgesichert waren. Aber das ist nicht Schuld der Berater, sondern Schuld der Kunden, die den Überblick verloren haben. Ähnlich wie beim Steuerberater sollte sich auch beim Thema Versicherungen ein Ansprechpartner um alle Angelegenheiten

kümmern. Dann kommt es auch nicht zu Doppelversicherungen.

Ihre Branche ist überaus kreativ und erfindet ständig neue Policen, zum Beispiel, falls die Brille kaputtgeht oder das Smartphone runterfällt.

Das ist doch toll! Warum sollen wir uns aus den marktwirtschaftlichen Grundsätzen herausziehen? Warum soll die Versicherungsbranche drei Produkte anbieten, wenn 100 nachgefragt werden? Ist es etwa besser, wenn es Amazon oder Google machen? Wir sind nicht karitativ unterwegs. Wenn Leute eine Brillenversicherung haben wollen, sollen sie die bekommen. Wenn mich jemand dazu fragt, kriege ich klare Antworten.

Na dann: Braucht man eine Brillenversicherung?

Die braucht kein Mensch. Das Geld kann man besser unters Kopfkissen legen oder in Versicherungen investieren, die existentielle Risiken absichern.

Wie sehr leben Sie als Vermittler von der Angst der Menschen?

Angst ist das Fundament der Versicherungswirtschaft. Um den Kunden Risiken zu verdeutlichen, muss man manchmal das Kopfkino ansprechen und gewisse Schreckensszenarien entwerfen, am besten mit einem Augenzwinkern, damit die Kunden noch ruhig schlafen können.

Womöglich steht im Kleingedruckten eine Klausel, die verhindert, dass die Versicherung den Schaden zahlt.

Die Kunden haben leider manchmal die Erwartung, dass jedweder Schadenfall versichert ist, wenn sie eine Versicherung abgeschlossen haben. Im „Kleingedruckten“ steht, was ich mir für einen Schutz eingekauft habe. Darüber werde ich auch vorher beraten. Je größer die Überraschung im nicht versicherten Schadenfall, desto wahrscheinlicher ist es, dass der Kunde sich nicht mit seinem Vertrag auseinandergesetzt hat. In Deutschland gibt es täglich 62 000 Versicherungsfälle. Die meisten werden bezahlt. Anstandslos.

Sie haben an einem Samstagabend mal eine halbe Million Euro verdient. Wie oft werden Sie noch angesprochen auf Ihren Sieg bei „Schlag den Raab“ 2011?

Sehr oft. Mir hat neulich jemand gesagt: Das ist wie ein Einser-Abitur, darüber spricht man ewig.

Sie haben fünf Stunden gegen Stefan Raab gekämpft. Wie haben Sie sich darauf vorbereitet?

Auf nichts in meinem Leben habe ich mich so akribisch vorbereitet wie auf diese Teilnahme. Ich habe zehn Wochen trainiert, täglich sechs bis acht Stunden. Ich habe mir alle vorherigen 31 Sendungen angesehen und Raabs Stärken und Schwächen analysiert: Was kann er besser, was kann ich besser? Einige Spiele, bei denen wir uns wohl auf Augenhöhe begegnen würden, habe ich vorab erahnt und intensiv trainiert. Das Geld war für mich dabei nicht das Wichtigste. Ich bin ehemaliger Leistungssportler und habe in erster Linie den Wettkampf gesehen. Erst im letzten Spiel musste ich wirklich an das viele Geld denken.

Das Gespräch führte Thomas Klemm.