

# Vorzeitige LV-Kündigung: Makler verlieren mehr als nur den Kunden

Ist die Makler-Kunde-Kommunikation in der Krise? Versicherte, die ihre Lebensversicherung auflösen wollen, wenden sich meist nicht an ihren Versicherungsmakler – beim Haftpflichtschaden schon. Warum, fragt die Winner AG.

Jedes Jahr zahlen Versicherer einen zweistelligen Milliardenbetrag für vorzeitig beendete Lebensversicherungen an ihre Kunden aus. Ein nicht unerheblicher Anteil betrifft Kapitallebens- und Rentenversicherungen.

## LV-Kündigungen reduzieren die Bestandsprovision

Die hohe Zahl von Kündigungen reduziert beim Berater den Policenbestand und damit auch seine Bestandspflegeprovision. Aber was kann er unternehmen, um diese Entwicklung zu verhindern? Die meisten Kunden treffen die Kündigungsentscheidung ohne Hinzuziehung des Fachmanns. Es stellt sich also die Frage, warum der Kunde bei einem Haftpflichtschaden sofort seinen Berater um Unterstützung bittet, bei der LV-Kündigung aber nicht.

## Bestandssicherung durch Aufklärung der Kunden

Berater können ihren Kunden bei der Kündigung einer Lebensversicherung vielfach bessere Alternativen aufzeigen, beispielsweise den problemlosen Verkauf der Police. Seriöse Käufer zahlen immer mehr Geld, als der Kunde vom Versicherer bei Kündigung erhält, und das häufig auch schneller. Zudem behält der Kunde meistens einen kostenfreien reduzierten Todesfallschutz. Neben den Vorteilen des Kunden profitiert auch der Berater vom Verkauf, da die Verträge meist bis zum Laufzeitende weitergeführt werden (Bestandsprovision bleibt erhalten) und er zusätzlich eine Provision für die Vermittlung des Verkaufs erhält. Die Hamburger Winner AG teilte kürzlich mit, dass über 80% der Verkaufsanfragen direkt vom Kunden gestellt werden.

## Berater helfen auch, wenn sonst keiner hilft!

Trauen sich die Kunden nicht, ihren Berater bei einer Kündigung um Hilfe zu bitten? Besteht die Sorge, dass der Berater

die Entscheidung des Kunden nicht akzeptieren und ihn zum Halten des Vertrags „überreden“ will? Oder ist es einfach nur so, dass der Kunde gar nicht weiß, dass ihm der Makler in diesem Fall helfen kann – schnell, unkompliziert und mit einem Mehrwert, den der Kunde bei Kündigung nicht bekommt?

Berater sollten ihre Expertise dem Kunden nicht nur im Schaden-, sondern auch im Kündigungsfall anbieten. Wer dem Kunden hilft, erhöht die Chance auf Folgegeschäft. Denn eines ist dabei doch klar: Jeder Kunde braucht Absicherung und jeder Kunde muss für später vorsorgen. Und der Berater sollte der Erste sein, der den Bedarf des Kunden erkennt. Gute Argumente gibt es also genügend.

## Unkomplizierter Policenverkauf

Versicherungsnehmer, die ihre Verträge kündigen, statt zu verkaufen, verzichten pro Jahr auf schätzungsweise 60 bis 80 Mio. Euro an Mehrerlösen und einen Teil ihres Versicherungsschutzes. Dabei ist der Verkauf einer Police heutzutage weit aus einfacher und unkomplizierter als früher. So bietet etwa die Winner AG Vermittlern einen weitgehend online-basierten Ankaufsprozess, der den Verkauf besonders leicht macht.

In nur wenigen Minuten kann der Vermittler gemeinsam mit dem Kunden online ein Kaufpreisangebot generieren oder ein individuelles Angebot beantragen – und zwar beides für den Kunden kostenfrei und unverbindlich. Es liegt in der Regel 2 bis 4% über dem aktuellen Rückkaufswert. Nimmt der Verkäufer innerhalb von 14 Tagen das Angebot an, erhält er in drei bis vier Wochen seine Auszahlung – also in der Regel schneller als bei der Kündigung beim Versicherer. ■



Von Klaus Secker, Leitung Vertrieb der Winner AG