## Private Baufinanzierung

# Ratenschutz – kein Stimmungskiller in der Kreditberatung

Martin Schwer

**In der Regel stellt der Eigenheimkauf die größte Investition im Leben der Erwerber dar. Entsprechend umfassend ist der Beratungsbedarf. Allerdings wird im Finanzierungsgespräch weit weniger intensiv über die Absicherung der Ratenzahlungen gesprochen, gilt dies doch als Stimmungskiller im Vermittlergespräch. Dabei, so will es der Autor wissen, sind die Kunden längst sensibilisiert. Scheut der Vertrieb also nur den Mehraufwand? Doch am Markt gibt es bereits Produkte, die den Finanzierungsberater auch in Versicherungsfragen unterstützen sollen. (Red.)**

Beim Ratenkauf im Elektronikmarkt ist es normal: Teure Geräte gehen nur selten ohne Ratenschutz über den Ladentisch, die Verkäufer gehen lieber auf Nummer sicher. Im Rahmen der Finanzierungsberatung für eine Immobilie, wo es um deutlich höhere Summen geht, kommt eine Absicherung nur selten zur Sprache. Dabei sieht der durchschnittliche Finanzierungsplan Laufzeiten von 20 oder 30 Jahren vor und in dieser Zeit kann viel passieren. Bankberater oder Finanzierungsvermittler setzen – wenn überhaupt – auf eine Risikolebensversicherung.

Doch geben beispielsweise die bereits lange anhaltenden, hohen Arbeitslosenquoten deutlich mehr Anlass zur Sorge, häufig stört ein Jobverlust die sorgfältig ausbalancierte Finanzierungsrechnung gehörig. Solche Situationen bedrohen nicht nur die Käufer, auch die Finanzierungsgeber leiden unter faulen Krediten.

### Berater bislang zurückhaltend

Für die Zurückhaltung der Vermittler sind vor allem zwei Gründe verantwortlich. Zum einen konstatiert Lambert Stegemann, Geschäftsführer der PMA Finanz- und Versicherungsmakler GmbH eine gewisse Furcht auf Maklerseite. „Das Thema Kreditrisiken gilt als Stimmungskiller im Vermittlungsgespräch." Offensichtlich herrscht häufig die Meinung vor, dass der Verweis auf Arbeitslosigkeit oder ähnliches die Kunden von ihrem Interesse abbringen und letztendlich das Geschäft verhindern könnte. Umfragen zeigen jedoch, dass die Kunden sehr wohl an Möglichkeiten zur Absicherung interessiert sind.

Zum anderen bedauert John Semler, der Vorsitzende des BVDIF Bundesverbandes der Immobilienfinanzierer, dass Baufinanzierungsvermittler oft keine Versicherungen verkaufen möchten. „Das ist aus meiner Sicht allerdings ein Fehler. Die Trennung von Baufinanzierungs- und Versicherungsmaklern ist sicher sinnvoll, aber sie müssen in Zukunft deutlich enger zusammenarbeiten." Für den Verbandsvertreter heißt das jedoch nicht, dass ein Vermittler stets eine Vielzahl an Produkten verkaufen sollte. „Hier geht es um die baufinanzierungsrelevanten Produkte. Der Baufinanzierungsvermittler muss wissen, welche Versicherungen nötig sind." Dazu gehören etwa Absicherungen gegen Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit oder den Sterbefall.

### Bedarfsgerechte Absicherung

Einen Schub erhält diese Entwicklung derzeit von Kundenseite. Viele Menschen informieren sich immer besser und kennen die zur Verfügung stehenden Möglichkeiten sehr gut. So hat auch Semler die Erfahrung gemacht, dass viele Kunden genauer nach den Risiken fragen. „Sie wissen zum Beispiel ganz genau, dass Arbeitslosigkeit als Risiko immer mehr an Bedeutung gewinnt."

Deshalb gilt es, bedarfsgerecht zu beraten, wie Stegemann erläutert. „Es kommt vor allem darauf an, die individuellen Vorgaben und Risiken des Kunden im Beratungsgespräch genau zu ermitteln und dazu diejenigen Strategien zu entwickeln, die dieser Situation gerecht werden." Mit einer solchen Beratung sorgen die Vermittler einerseits für das Gefühl auf Kundenseite, gut beraten zu sein. Andererseits eröffnet diese Analyse die Möglichkeit, falsche oder ungenügende Absicherungen zu vermeiden und damit mitunter sogar eine insgesamt kostengünstigere Lösung zu finden.

### Erklärungsbedarf

Natürlich gilt aber auch: Der entsprechende Schutz kostet Geld. Wer das im Vermittlungsgespräch deutlich anspricht und gleichzeitig den Sinn der Absicherung erklärt, trifft bei seinen Kunden in der Regel auf offene Ohren. Gegen sehr viele Risiken auf einen Schlag schützen Restkreditversicherungen. Sie decken meist Arbeitslosigkeit und Arbeitsunfähigkeit genauso ab wie den Sterbefall. Marcus Rex, Vorstand der BS Baugeld Spezialisten AG, sieht hier jedoch Aufklärungsbedarf. „Für viele Kunden bedeutet die Restkreditversicherung Neuland, gerade in Bezug auf die Baufinanzierung." Dennoch hält der Makler sie für ein wichtiges Angebot, „besonders weil die Unsicherheit der Kunden in Bezug auf Arbeitslosigkeit groß ist."

Darlehensnehmer profitieren im Fall Restkreditversicherung vor allem davon, keine unterschiedlichen Versicherungen abschließen zu müssen. Allerdings muss gewährleistet sein, Deckungsinhalte flexibel kombinieren zu können. Diese Möglichkeit zählt etwa dann, wenn bestimmte Absicherungen bereits bestehen. Dass diese Art der Absicherung in der Vergangenheit eher selten im Zusammenhang mit dem Immobilienkauf zum Einsatz kam, liegt auch am Handling. Viele Vermittler scheuten schlicht den Aufwand, den es bis zum Abschluss der Versicherung brauchte. Moderne Internettechnologien gestatten es jedoch heute, die Abwicklung stark zu vereinfachen und komplett zu automatisieren.

### Neue Portallösung

Credit Life International beispielsweise bietet mit „Credit Life Mortgage online" eine Direktlösung, mit der sich die Absicherung mit jeder Immobilienfinanzierung kombinieren lässt. Zur Auswahl steht die Deckung im Todesfall, bei Arbeitsunfähigkeit und bei Arbeitslosigkeit.

**Der Autor**

**Martin Schwer** ist freier Journalist in Köln.

Dabei funktioniert der Schutz sogar bankenunabhängig zu jedem Darlehen. Den Entwicklern kam es darauf an, Kundenfreundlichkeit und einfaches Handling für die Vermittler gleichermaßen zu gewährleisten.

Vor diesem Hintergrund ist eine internetbasierte Lösung entstanden. Banken, Vermittler oder Makler benötigen damit keine Schnittstellen und müssen auch keine zusätzliche Software installieren. Alle nötigen Schritte bis zum Abschluss der Versicherung laufen vollständig über die Internetplattform ab. Dazu gehören die Kalkulation der Beiträge, die Auswahl der Absicherungsbausteine, die Personalisierung des Angebots und die Vertragserstellung.

Bei „Credit Life Mortgage online" haben die Beteiligten nur dann mit Papier zu tun, wenn es um den Druck der fertigen Verträge geht. Alle Unterlagen für die Versicherung liefert das Portal automatisch. Olaf Evers, Geschäftsführer von Poolmakler.de, begrüßt die elektronische Abwicklung: „Wir können im Beratungsgespräch und in Bezug auf die Unterlagen nichts mehr vergessen." Dieses Prinzip zählt vor allem deshalb, weil die Berater dadurch deutlich seltener unbeabsichtigte Fehler machen oder lückenhafte Dokumente ausgeben. Sie sind damit zudem besser gegen Schadenersatzansprüche geschützt.

### Qualitätsmanagement und Schnelligkeit

Letztendlich kommt es jedoch auf die Akzeptanz der Kunden an. Dazu trägt bei, dass Credit Life International nur wenige Angaben verlangt. Lediglich bekannte ernstliche Vorerkrankungen sind für die Dauer von 24 Monaten nicht mitversichert. Peinliche Fragen können somit unterbleiben. Ein wichtiger Faktor in Bezug auf die Kundenzufriedenheit ist auch die Bearbeitung von Schadenfällen. Für schnelle und transparente Abläufe sorgt das ISO-zertifizierte Claim-Handling. Dieses bedeutet, dass Kunden und Partner jeden Tag exakt dieselbe, vorab definierte Qualität erhalten – egal welcher Sachbearbeiter gerade zuständig ist.

Credit Life International garantiert, dass die maximale, abschließende Bearbeitungszeit pro Vorgang bei nur zehn Werktagen liegt. Kunden können daher jederzeit nachvollziehen, wie Entscheidungen zustande kommen und sie können sich darauf verlassen, dass nicht mit zweierlei Maß gemessen wird. Qualitätsmanagement nach ISO-Norm bedeutet ebenso einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Dieser hilft dabei, Optimierungspotenziale gezielt zu identifizieren.

Um die Potenziale der Restkreditversicherung im Kundenkreis zu kommunizieren, unterstützt „Credit Life Mortgage online" das Marketing von Banken und Vermittlern. Dazu gehört etwa eine ausführliche Schulung zu den Produkten, passende Akquisitionsansätze, Verkaufsunterlagen für die Kunden, vorgefertigte Pressetexte und Textbausteine für Mailings, Produkttexte für die Website sowie ein regelmäßiger Info-Dienst per Newsletter.

### Konzipiert für Verbünde, Pools und Banken

Neben der kundenorientierten Abwicklung legt Credit Life zudem Wert auf einfache und transparente Prozesse für den Vermittler. So erfolgt die gesamte Abwicklung der Restkreditversicherung per Einzelversicherungsvertrag über den Versicherer. Nach Abschluss kommen keine weiteren Aufgaben auf den Vermittler zu, die Beitragszahlung etwa erledigt Credit Life per Lastschrifteinzug, der Berater hat also keinerlei Aufwand mit der Zahlung der Versicherungsraten.

Konzipiert wurde „Credit Life Mortgage online" vor allem für Verbünde, Pools und Banken. Deren Vertriebsstrukturen lassen sich im Portal abbilden. Beispielsweise kann ein frei wählbarer Hauptnutzer Zugänge und Berechtigungen für seine Mitarbeiter ganz nach Bedarf der eigenen Organisation vergeben. So hat etwa der Geschäftsführer stets einen Überblick über Anzahl und Art der Verträge jedes einzelnen Vermittlers, die wiederum lediglich Einblick in ihren eigenen Bestand haben.

Ihnen steht jedoch ein Archiv mit ihren bislang abgeschlossenen Verträgen und Anträgen zur Verfügung, sodass die Recherche jederzeit möglich ist und sich Fälle, bei denen die Kunden Bedenkzeit benötigen, jederzeit dort wieder aufnehmen lassen. Zudem lässt sich die Freigabe der Verträge so regeln, dass diese nur durch Führungskräfte erfolgen kann. Ebenso sind Kontrollfunktionen integriert, mittels derer ein Büro die Prozesse der einzelnen Mitarbeiter in puncto Restkreditversicherung nachvollziehen kann.


## Die Absicherung von Ratenverpflichtungen

**Restkreditversicherung –** Zahlungsverpflichtungen versichern
Von Harald Schulz, Volker Stegmann und Jürgen Uffmann
2007. 108 Seiten,
broschiert, 17,90 Euro.
ISBN 978-3-8314-1225-9.

Will sich ein Kreditnehmer gegen unerwartete Probleme bei der Erfüllung seiner Ratenverpflichtungen absichern, schließt er über seine Bank eine entsprechende Versicherung ab – zusätzlich zum Kredit. Diese Restkreditversicherung deckt Ratenzahlungen und offene Salden aus Kreditverträgen wie Privatkrediten, Auto- und Baufinanzierungen oder ähnlichem.

Von den Grundlagen der Restkreditversicherung über Vertragsformen und Vertragsmodalitäten, Vertriebs- und Marketingfragen bis hin zu Rechtsprechung, Verbraucherschutz und Aufsichtsrecht wird in diesem Buch der Bogen geschlagen. Auch die Weiterentwicklung der Restkreditversicherung zur Payment Protection findet ausführliche Erwähnung.

**Fritz Knapp Verlag**
Postfach 11 11 51 | 60046 Frankfurt
Telefon (069) 97 08 33-21
Telefax (069) 707 84 00
E-Mail: vertrieb@kreditwesen.de
www.kreditwesen.de