

Capital (29.11.2001)

Policen mit Profil

Innovationspreis 2001. Die Versicherer peilen mit ihren Neuheiten gut verdienende Zielgruppen an. Sieben Experten zeichneten die Ideen aus, von denen Kunden profitieren.

Ingrid Herden

Gesundheit ist mehr als nur die Abwesenheit von Krankheit. Die Auffassung der Weltgesundheitsorganisation findet auch in Deutschland immer mehr Anhänger: Viele Bundesbürger suchen größeres körperliches und seelisches Wohlbefinden - und die Versicherer nach passenden Policen für diese Zielgruppe. Einen Volltreffer hat dabei die Deutsche Krankenversicherung (DKV) mit ihrem Zusatztarif Optimed gelandet. Nach dem Motto "Vorbeugen ist besser als heilen" hat sie ein Präventionspaket aus Gesundheitschecks und Vorsorgebehandlungen geschnürt - und dafür den ersten Platz beim Innovationspreis für Versicherungen von Capital und Mercer Management Consulting errungen.

Die siebenköpfige Jury unter Vorsitz von Professor Achim Zink von der Universität Karlsruhe war sich einig, dass die DKV mit dem Optimed-Tarif "eine Neuheit für eine Riesenzielgruppe" auf den Markt gebracht hat: 70 Millionen gesetzlich Versicherte könnten sich damit einen Anspruch auf 27 Vorsorgeangebote sichern, die Ärzte ihren Kassenpatienten oft gar nicht oder nur widerwillig bieten. Die Experten lobten den Erfindungsreichtum sowie den verständlichen Vergleich von Optimed und Kassenleistungen. Der Katalog nennt auch die Festbeträge, die die Mediziner kassieren. Damit erfüllte Optimed nahezu alle Anforderungen des Preisgerichts: Die Angebote dürfen erst seit Jahresbeginn 2000 auf dem Markt eingeführt sein und müssen ein breites Publikum ansprechen. Neben der innovativen Idee bewerteten die Juroren auch die Verbraucherfreundlichkeit der Versicherungsbedingungen und das Preis-Leistungs-Verhältnis der Police.

Beim letzten Kriterium zeigte sich dann doch ein Kratzer am glänzenden Image des Gewinners aus Köln: Preiswert mag das Produkt sein, billig ist es nicht. Frauen von 35 bis 44 Jahren zahlen beispielsweise 18 Euro Monatsprämie - 216 Euro im Jahr. Jurymitglied Ferdinand Graf Wolff Metternich zückte den Rotstift und addierte die Preise für Selbstzahlerinnen.

Das Ergebnis: Die Police lohnt sich nur für jene, die innerhalb von etwa drei Jahren weit mehr Leistungen als nur den großen Gesundheits- und Sportcheck (261 Euro) und die erweiterte Krebsvorsorge (für Frauen bis 135 Euro) nutzen. Interessant ist Optimed daher vor allem für gesetzlich Versicherte, die zeitaufwändige Arztbesuche nicht scheuen. Ihnen erspart die private Zusatzpolice außerdem unangenehme Debatten mit ihrem Arzt, weil die Kassen Leistungen wie zum Beispiel Lungentests erst bei Krankheitsverdacht erstatten.

Die Ideen der Assekuranz zeigten einen deutlichen Trend zu Zielgruppenangeboten - Krankentarife für Vorsorgebewusste und Naturheilkundefans, Sparpolicen für Senioren oder Lebensgemeinschaften und Rundumservice für Autofahrer oder Hausbauer. Der Vorteil für die meist gut verdienende Klientel: Die Angebote lassen sich genau auf ihre Bedürfnisse abstimmen. Der Vorteil für Versicherer: Policen mit besserer Dienstleistung erlauben höhere Prämien.

So hat nicht nur die DKV erkannt, dass Kunden es sich gerne etwas kosten lassen, lästige Streitigkeiten, zum Beispiel mit Medizinern, zu

vermeiden. Ein ähnliches Servicebonbon bietet auch der Zweitplatzierte beim Innovationspreis: die Northern Assurance. Ihr Produkt Bauprotect nimmt Hausherrn in spe die zermürbenden Dispute mit den Handwerkern ab. Wenn das Bauunternehmen sich nach Mängelrügen stur stellt oder gar Pleite geht, springt die Bremer Niederlassung des britischen Versicherers ein. Juror Metternich applaudierte: "Bisher stehen Betroffene bei Gerichten Schlange, um an ihr Geld zu kommen."

Die Itzehoer Versicherung hilft, einer besonders gefürchteten Auseinandersetzung aus dem Weg zu gehen: dem Streit mit Versicherungen. Mit dem Kfz-Tarif Top Drive entfällt für den "anspruchsvollen Autofahrer" nach einem Unfall das lästige Verhandeln mit dem gegnerischen Versicherer. Das übernehmen die Sachbearbeiter aus Itzehoe. Zusätzlichen Beifall ertete der Anbieter für die kundenfreundliche Auslegung von grober Fahrlässigkeit: Selbst wer zu schnell fährt oder sich am Steuer nach der Zigarette bückt, muss bei Top Drive nicht mit Regressforderungen rechnen. Damit entgehen Kunden auch einer Rechtsunsicherheit: "Es ist wirklich beeindruckend, wie unterschiedlich die Oberlandesgerichte grobe Fahrlässigkeit auslegen", erläuterte dazu Versicherungsjurist Hans-Peter Schwintowski, Professor an der Berliner Humboldt-Universität. Den Einwand, solche Zugeständnisse könnten Autofahrer zum Rasen verleiten, ließ er nicht gelten: "Bisher hat die Wissenschaft keine Hinweise dafür, dass sich das Kundenverhalten bei gelockter Haftung verschlechtert."

Die Belohnung für die Itzehoer: Platz drei beim Innovationspreis - zusammen mit der DEVK. Der Kölner Versicherer wurde für seine Teilkasko-Plus-Police ausgezeichnet, die bei einem selbst verschuldeten Crash das Fahrzeug ersetzt - nach Vollkaskovorbild. Damit können sich vor allem junge Autofahrer vor einem finanziellen Totalschaden schützen, wenn sie mit einem anderen Fahrzeug zusammenstoßen. "Selbst im ausgelutschten Kfz-Markt kann man noch Neues finden", meinte Juror Heijo Hauser vom Versicherungsberater Tillinghast-Towers Perrin anerkennend.

Unter den vermeintlichen Geistesblitzen der Assekuranz entdeckten die Preisrichter allerdings auch weniger leuchtende Einfälle. Professor Zinks Kommentar zu einer Rentenversicherungsvariante: "So notwendig wie eine Feuerversicherung für Betonpfeiler unter Wasser."

Nützlischer fand die Jury Neuheiten, die auf Kürzungen in der gesetzlichen Sozialversicherung beim Berufsunfähigkeitsschutz reagieren. Zwei Innovationen zur Invalidenrente verdienen eine lobende Erwähnung: Standard Life verfeinerte im Punktesystem der Police Swing die Einteilung der Risikoklassen von Berufen und sorgt so für gerechtere Prämien. Die Mannheimer gleicht mit ihrem Bausteinangebot Macura den Schwund der gesetzlichen Invalidenrente aus: Sie zahlt keinen festen Betrag, sondern stockt die staatlichen Leistungen bis auf eine vereinbarte Summe auf.

Bei der Fülle von Ideen fiel die Auswahl der Favoriten nicht leicht. "Preiswürdig sind die Kandidaten - aber bei jedem gibt es einen Punkt, an dem wir schlucken müssen", erklärte Zink am Ende der Debatte.

Einmal gelang es, Schluckbeschwerden zu beseitigen: Northern Assurance missfiel durch Versichertenpflichten, gegen die Kunden schnell verstoßen könnten. Bauherren müssen Schäden zum Beispiel fotografieren und unverzüglich schriftlich anzeigen. Schwintowskis Gegenvorschlag: Nur wenn ein Kunde mit vorsätzlichem Pflichtverstoß die Entschädigung beeinflusst, büßt er den Versicherungsschutz ein. Northern Assurance zog mit und schickte ein neues Regelwerk: "Wir haben Ihren Formulierungsvorschlag geprüft und uns entschlossen, die

Versicherungsbedingungen zu ändern", schrieb Produktmanager Stephan Teschner an Capital.

Die Jury

Zum Wettbewerb reichten 23 Gesellschaften ihre innovativen Versicherungsprodukte ein.

Die siebenköpfige Capital-Jury prüfte die Ideen der Assekuranz. Horst-Peter Schmitz, Mitglied der Geschäftsleitung der Ecclesia-Gruppe in Detmold, Professor Hans-Peter Schwintowski, Humboldt-Universität zu Berlin, Joachim Geiberger, Geschäftsführer von Morgen & Morgen in Hofheim, Ingrid Herden, Ressort Private Finanzen bei Capital, Ferdinand Graf Wolff Metternich, Vizepräsident der Mercer Management Consulting Group in Zürich, Heijo Hauser, geschäftsführender Partner der Tillinghast-Towers Perrin Unternehmensberatung in Köln, und Professor Achim Zink, Universität Karlsruhe und Wirtschaftsuniversität Wien.

1. Platz

Gesundheitsversicherung. Der DKV-Tarif Optimed hilft, Risiken früh zu erkennen und Krankheiten zu vermeiden.

Vorbeugen ist besser als heilen - die Erkenntnis führen zwar alle Sozialpolitiker im Munde. Die Praxis sieht anders aus: Die Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) zur Prävention haben enge Grenzen. Die Deutsche Krankenversicherung (DKV) füllt die Lücke mit dem Tarif Optimed.

Zusatzversicherte können auf diese Weise ihren Gesundheitszustand regelmäßig überprüfen lassen: vom Hörtest für Neugeborene über den (sport-)medizinischen Check, Reiseschutzimpfungen und eine erweiterte Krebsvorsorge bis zum Alzheimer-Test ab 55 Jahren. Die DKV listet detailliert auf, welche Vorsorge die Kassen ersetzen, was Optimed an Zusatzleistungen bietet und welche Altersgruppe diese in welchem Zeitabstand nutzen kann. Sollten die Kassen künftig ein Angebot erstatten, verspricht DKV-Chef Jan Boetius eine Ersatzleistung oder Tarifsenkung. Ärzte erhalten feste Honorare zum etwa 1,5-fachen GKV-Satz. Falls Mediziner mehr verlangen, zahlen Patienten zu. Eine Gesundheitsprüfung vor Vertragsabschluss entfällt.

Besonders geeignet für:

Gesundheitsbewusste, aktive Versicherte.

Kosten: Frauen zahlen je nach Alter 12 bis 20,50 Euro monatlich, Männer 11 bis 19 Euro und Kinder 5 bis 8,50 Euro.

2. Platz

Entlastung für Bauherren. Die Northern Assurance schützt Privatleute vor den Folgen von Pfusch und Pleiten am Bau.

Bauherren müssen alles unter Kontrolle haben: Gravierende Fehler wie schiefe Mauern können das ganze Objekt zum Einsturz bringen. Wer Mängel nicht erkennt oder erst im Nachhinein entdeckt, geht bei Handwerkern oft leer aus. Die Police Bau protect des britischen Versicherers Northern Assurance zahlt für Schäden aus Baumängeln, die nach der Fertigstellung auftreten. Außerdem erspart Patrick Wendisch, Leiter der Bremer Niederlassung, den Kunden Ärger mit Bauunternehmen: Bessern diese trotz Mängelrüge nicht nach, springen die Bremer ein. Das gilt auch, wenn die Baufirma Pleite geht. Northern Assurance sichert sich ebenfalls ab: Mit der Police muss der Kunde ein Sachverständigensiegel

der Dekra erwerben. Deren Experten forschen während und nach der Bauzeit nach Mängeln.

Besonders geeignet für:

Baulaien, die Streit mit Handwerkern scheuen.

Kosten: 2610 Euro fallen für die Zehn-Jahres-Police für ein Haus (250000 Euro) bei 500 Euro Selbstbehalt an, etwa 2380 Euro fürs Siegel der Dekra.

3. Platz

Dem Finanzcrash ausweichen. Teilkasko Plus der DEVK ersetzt bei einem Totalschaden das Unfallauto.

Viele Kfz-Versicherte beherzigen die Faustformel, dass die Vollkaskopolice nur in den ersten zwei bis drei Jahren lohnt. Dann steigen sie auf den günstigeren Teilkaskoschutz um. Doch wenn sie selbst verschuldet mit einem anderen Fahrzeug zusammenstoßen, bleiben sie bei einem Totalschaden auf hohen Kosten sitzen. Die Police Teilkasko Plus ersetzt bei einem

Totalschaden aus eigenem Verschulden den Unfallwagen. Die Police deckt aber nur eine Kollision. Prallt der Wagen gegen einen Baum, geht der Autobesitzer leer aus.

Wegen unterschiedlicher Typklassen kann manchmal eine Vollkaskopolice sogar billiger sein als ein einfacher Teilkaskoschutz. DEVK-Chef Bernd Oppermann verspricht, die preisgünstigste Variante zu ermitteln.

Besonders geeignet für:

Fahrer mit geringerem Einkommen, die auf ihr Auto angewiesen sind.

Kosten:

Ein Kölner zahlt beispielsweise vom kommenden Jahr an für einen fünf Jahre alten Opel Astra (52 kW und 65 Prozent Schadenfreiheitsrabatt) knapp 600 Euro für den Tarif Teilkasko Plus mit 150 Euro Selbstbehalt. Der Vollkaskoschutz kostet 893 Euro Jahresprämie.

3. Platz

Vorfahrt für Bequemlichkeit. Die Itzehoer bietet mit Top Drive den Rundumservice für Kfz-Halter.

Lästiger Streit mit der Versicherung des Unfallgegners bleibt Autofahrern mit der neuen Police Top Drive der Itzehoer erspart. Sie melden ihre Ansprüche bei ihrer Versicherung an und erhalten dort alle Leistungen aus dem Vollkaskoschutz. Ersetzt die gegnerische Versicherung mindestens 75 Prozent des Schadens, behält der Fahrer seine bisherige Schadenfreiheitsklasse. Ein geringes Mitverschulden wirkt sich damit nicht nachteilig für den Fahrer aus.

Auch bei grober Fahrlässigkeit zeigt sich Itzehoer-Vorstand Gerd Bolten gnädig: Wer eine rote Ampel übersieht, sich nach einer Zigarette bückt oder zu schnell fährt, wird nicht zur Kasse gebeten. Weitere Pluspunkte unter anderem: Bis zu 24 Monaten gibt es Neuwertersatz, und bei größeren Reparaturen zahlt die Itzehoer eine Wertminderung von zehn Prozent der Reparaturkosten.

Besonders geeignet für:

Bequeme Vielfahrer, die ein erhöhtes Unfallrisiko tragen.

Kosten:

Ein Bonner, der mit seinem Mercedes E 280 rund 35 000 Kilometer im Jahr zurücklegt, zahlt ab 2002 mit Garage und Schadenfreiheitsklasse 16 knapp 1276 Euro Prämie für den Vollkaskoluxusschutz im TarifTop Drive (Selbstbehalt 325 Euro, Teilkasko: 150 Euro). Zum Vergleich: Standardpolicen kosten zwischen 756 und 1594 Euro.

Capital 25/2001, 29.11.01