

# Die Skrupel eines Tarifwechselberaters

Ein Krankenversicherungsspezialist sorgt sich wegen seines Geschäftsmodells

Es ist nicht das erste Mal, dass Javier Garcia Gewissensbisse plagen. Schon der Entscheidung für seinen beruflichen Schwenk vor drei Jahren war ein solches Gefühl vorausgegangen. Sieben Jahre lang hatte der Niedersachse bis dahin Krankenversicherungen vermittelt – und sich zunehmend gefragt, ob er solche Policen seinen Kunden wirklich noch anbieten könne. Per Zufall wurde er zum Tarifwechselberater. Nachdem er einem Journalisten bei einer Recherche über die Schwierigkeiten eines erlaubten Wechsels des Krankenversicherungsvertrags geholfen hatte, bekam er überraschenderweise Post. Haufenweise. Denn unerwartet war er auf eine Goldmine gestoßen.

Die Goldgräberstimmung in der Versicherungswirtschaft ist eigentlich vorbei. Früher noch war es leicht, mit zwei Stunden Arbeit hohe Provisionen für den Verkauf einer Lebens- oder Krankenversicherung einzustreichen. Doch der Markt ist ins Stocken geraten, und an Vermittler werden immer größere Anforderungen gestellt: Dokumentation, Weiterbildung, Kenntnisse über immer komplexere Produkte. Doch ein Dorado scheint es noch zu geben: die Tarifwechselberatung. Denn vielen Kunden sind ihre Beiträge über den Kopf gewachsen, sie bereuen inzwischen, dass sie sich in der naiven Jugend in einen privaten Krankenversicherungstarif haben quatschen lassen. Und die Wechselberater versprechen – scheinbar altruistisch und aus Gründen des Verbraucherschutzes – zügige Abhilfe mit Unterstützung von Paragraph 204 des Versicherungsvertragsrechts.

„Desinformationen und Behinderungen des Tarifwechsels sind bei vielen Gesellschaften noch immer alltäglich“, beschreibt Garcia den Grund, warum sein Modell funktioniert. Wendet sich der Kunde per Telefon an den Krankenversicherungsspezialisten aus Bad Oeynhausen, kann der innerhalb von drei Stunden einen passenden Alternativtarif ausfindig machen. Wenn keine neue Gesundheitsprüfung erforderlich ist. Fünf Stunden, wenn auch sie anfällt. „Die Auswahl der neuen Tarife wird von vielen in

der Branche als sehr zeitaufwendig dargestellt – tatsächlich hat man meistens die alternativen Tarife im Kopf“, sagt er.

Und jetzt kommt er wieder zu seinen Gewissensbissen. Weil er sich erfolgsabhängig bezahlen lässt, sieht Garcia eine latente Gefahr, einen leistungsschwächeren Tarif als notwendig zu empfehlen. Denn je höher die Einsparung ist, desto höher wird sein Honorar. „Das System verleitet dazu, einen Wechsel zu einem günstigeren als den am besten geeigneten Tarif zu empfehlen“, findet Garcia. Deshalb will er nun auch wieder stundenabhängige Beratung anbieten – nur: Der

Kunde wollte das in der Vergangenheit nicht. Wieso sollte er es jetzt wollen?

Garcia passt noch so einiges mehr an seinem neuen Arbeitsfeld nicht. Auch die echten Verbraucherschützer trügen nicht gerade zur Aufklärung bei. Noch immer sei das Bild von der Vergeißelung von Tarifen in der Welt. Dabei sind alle PKV-Tarife kohortengerecht kalkuliert. Das heißt, für die Beitragsentwicklung eines älteren Kunden ist es völlig unerheblich, ob ein junger Kunde neu ins Versichertenkollektiv hereinkommt oder nicht. Wenn Beiträge in die Höhe schießen, hat es vielmehr damit zu tun, dass der Anteil schlechterer (also teurerer) Risiken (also Versicherter) überhand nimmt.

Und schließlich bekommen in Garcias freimütigen Bekenntnissen aus dem Innenleben eines Wechselberaters auch die Wettbewerber ihr Fett weg. Betrachte man die Dienstleistung nüchtern, sei es völlig unangemessen, das Acht- bis Zwölfwache der Beitragsersparnis als Honorar zu verlangen. „Beim Zwölfwachen profitiert der Kunde inklusive Mehrwertsteuer ja erst nach 15 Monaten von der Wechselberatung“, kritisiert er. Natürlich verheimlicht Garcia nicht, dass er das Ganze billiger anbiete. Denn von seiner Branchenschelte verspricht er sich natürlich auch einen ganz persönlichen Nutzen.

Dass er nun als Nestbeschmutzer wahrgenommen werden dürfte, nimmt der gelernte Bankkaufmann und Sohn spanischer Eltern in Kauf. Warum lässt er sich darauf ein? „Sämtliche Exzesse bringen auch die seriöseren Anbieter mit in Verruf und betreffen die gesamte Branche“, sagt er. Denn trotz seiner Kritik ist er alles andere als ein geläuterter Aussteiger. Garcia will weiterhin Geld mit der Wechselberatung verdienen. Und er will es auch weiter mit den für den Verbraucher scheinbar übermächtigen Versicherern aufnehmen. Aber beim Schürfen in El Dorado will er auch dazu beitragen, dass die Goldgräber nicht die Mine abgrasen und dann schnell zur nächsten Reichtumsquelle weiterziehen.



Patientenkartei

Foto Fabian Fiechter

PHILIPP KROHN