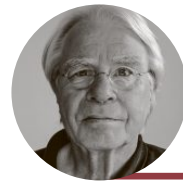




Foto: Drazen/stock.adobe.com



Autor:
Ulrich Bosetti
Dipl.-Psychologe und selbstständiger Berater in Aachen



Autor:
Hartmut Walz
Professor für Betriebswirtschaftslehre an der Hochschule Ludwigs-hafen am Rhein

Kunden sollten stutzig werden, wenn ihr Gegenüber überraschend viele Gemeinsamkeiten feststellt. Dies ist oft eine gezielte Verkaufsrhetorik.

Schlechter Rat ist teuer

Im Finanz- und Versicherungsvertrieb werden Kunden oftmals eher verraten als beraten. Unsere Autoren erklären, wie Sie den psychologischen Tricks und Manipulationen auf die Schliche kommen und diese erfolgreich abwehren.

Lisa* (27) hat hart für ihren Berufserfolg gearbeitet. Sie stammt von einem nur unterdurchschnittlich laufenden Landwirtschaftsbetrieb. Sie machte ihr Abitur und studierte. Das Studium in Lebensmitteltechnologie finanzierte Lisa durch BAföG, Kellnern am Wochenende und Geld, das der Großvater ihr zusteckte, weil er ihre Zielstrebigkeit gern unterstützte. Doch was gut klingt, muss noch lange nicht gut sein. Auf der Reise durch Lisas Wunderland lauern Fallen. Begleiten Sie Lisa und versuchen Sie, die verschiedenen Fallen zu erkennen. Damit es einfacher ist, gibt's eine Auflösung im Kasten.

Rein ins Berufswunderland

Nach erfolgreichem Studium konnte Lisa ihr Glück kaum fassen. Der Lebensmittelhersteller, bei dem sie schon ihre Abschlussarbeit geschrieben hatte, bot ihr eine sehr attraktive Stelle an. Seit nunmehr sechs Monaten sieht sich die bodenständige Jungakademikerin, die gemeinsam mit Freund und Hund in einer Mietwohnung lebt, nicht nur spannenden beruflichen Herausforderungen gegenüber. Als Berufseinsteigerin hat Lisa immerhin ein Jahresbrutto von 70 000 €. Anbieter von Geldanlage- und Vorsorgedienstleistungen werben nun intensiv um die 27-Jährige. Das beginnt bei ihrer Hausbank, der sich Lisa ein wenig verpflichtet fühlt (1). Schließlich durfte sie als

Studentin ein kostenloses Girokonto dieser Bank nutzen. Liegt es am Gehaltseingang, den die Bank natürlich als erste erkannt hat, oder der nicht mehr vorgelegten Immatrikulationsbescheinigung? Jedenfalls wurde Lisa zum Gespräch bei Kaffee und Kuchen in der Hausbank eingeladen. Die „persönliche Bankberaterin“ kannte sie zwar überhaupt nicht,

aber sie klang schon am Telefon sehr sympathisch (2). Auch ein entfernter Bekannter aus dem Hundesportverein wurde plötzlich aktiv.

Kostenloser Finanzcheck

Ja, man kannte und duzte sich schon seit Jahren. Aber auf einmal bot der Hundefreund ihr einen Freundschaftsdienst (3) in Form

einer kompletten Finanzberatung an – natürlich kostenlos (4). Einerseits kommt Lisa das ein wenig aufdringlich vor. Andererseits war ihre Jugend schon entbehrungsreich genug. Da würde sie gerne die von dem Bekannten in Aussicht gestellte finanzielle Freiheit (5a), Garantieleistungen (5b) sowie steuerliche Vorteile (6) genießen. Als sehr angenehm (7) empfindet Lisa das Gespräch mit Janina*, einer jungen Assistentin an ihrer früheren Hochschule. Die beiden treffen sich beim Ehemaligen-Abend der Uni. Janina hat auch einen Hund (8). Jens*, ein guter Bekannter von Janina, schaltet sich „zufällig“ in das Party-Gespräch ein und wird hellhörig, als er von Lisas gutem Einstiegsgehalt (9) hört. Jens fragt empathisch nach, ob Lisa schon mal

Zehn typische Manipulationen, Trigger und Psychotricks

In Lisas Geschichte verstecken sich zehn psychologische Tricks. Haben Sie alle Fallen gefunden?

■ (1) Reziprozitätsfalle: Haben wir den Eindruck, dass jemand etwas für uns getan hat, fühlen wir uns verpflichtet, uns zu revanchieren. Häufig führt die Falle zu einer Unterschrift unter einen für uns unvorteilhaften Vertrag.

■ (2) Sympathiefalle: Sobald Sie jemanden sympathisch finden, lassen Sie sich wahrscheinlich leichter einlullen und werden verletzlich und ausnutzbar. Die Falle ist sehr schwer zu vermeiden. Also Vorsicht!

■ (3) Freundschaftsdienst: Der scheinbare Freundschaftsdienst steht zwischen der Sympathiefalle und der Kostenlos-Falle (4) ...

■ (4) Was scheinbar kostenlos ist, entpuppt sich später meist als besonders teuer. Wer scheinbar kostenlos berät, ist ein Verkäufer. Man sollte zwischen offenen erkennbaren Kosten und versteckten Kosten un-

terscheiden. Die versteckten Kosten bei Finanzdienstleistungsprodukten sind oftmals höher als die offen ausgewiesenen Kosten.

■ (5) Alle mit der Zahl (5) beginnenden Anmerkungen sind Triggerworte. Also Reizworte, die uns unmittelbar zu einer „Ja-Entscheidung“ oder einer Ablehnung führen werden. Und zwar meistens direkt, also ohne weiteres oder intensiveres Nachdenken.

■ (6) „Steuervorteile“ ist auch ein beliebtes Triggerwort. Für Steuervorteile tun viele Menschen fast alles. Leider sind die Vorteile in der Welt der Altersvorsorgeprodukte meist nur reine Steuerverlagerungen. Einer steuerlichen Entlastung in der Ansparphase entspricht dann später eine steuerliche Belastung in der Rentenphase.

■ (7) Schon wieder die Sympathiefalle – sie ist der am häufigsten genutzte Trick von Verkäufern.

■ (8) Auch Hundebesitzerin: Gemeinsamkeiten bilden eine belast-

bare Brücke und führen direkt in die Sympathiefalle und in die Vertrauensfalle. Vertriebler suchen ständig nach Gemeinsamkeiten.

■ (9) Nur beim Überschreiten der Jahresarbeitsentgeltgrenze kann Lisa überhaupt in die private Krankenversicherung wechseln. Stand 2022 beträgt diese Grenze 5362 € monatlich bzw. 64 350 € jährlich.

■ (10) Achtung: Der Rückweg der privaten in die gesetzliche Krankenversicherung ist im höheren Alter und bei veränderten Voraussetzungen nicht mehr so einfach. Viele privat Krankenversicherte dünne ihren Versicherungsschutz im Alter aus Kostengründen so stark aus, dass dieser deutlich unter dem Niveau der gesetzlichen Krankenversicherung liegt. Also bitte bei dieser schwerwiegenden Entscheidung unbedingt früher schlau sein und lieber gegen Honorar wirklich sachkundig beraten lassen, als scheinbar „kostenlos“ verraten zu werden.

* Name geändert

Kurz gefasst

- Finanzvertrieb gleicht oft einer Reise, bei der Kunden nicht wissen, wohin es geht.
- Kunden werden manipuliert, um ihnen unvorteilhafte Finanzprodukte zu verkaufen.
- Es gibt typische Hinweise, woran Kunden erkennen, dass die Beratung ein Verkauf ist.

GELD UND RECHT

darüber nachgedacht hätte, jeden Monat mehrere hundert Euro einzusparen, indem sie aus der gesetzlichen Krankenversicherung in eine private Krankenversicherung wechselt. Das wäre ganz einfach (10): Privatpatientin mit besserem Status (5c) und Versicherungsschutz bei gleichzeitig erheblich niedrigeren Kosten (5d). Nein, darüber hatte Lisa noch nicht nachgedacht und zeigt sich gesprächsoffen. Und so nimmt das Übel an dieser Stelle seinen Lauf.

Verträge vermitteln

Jens hat einen lukrativen Nebenberuf. Er arbeitet für einen Finanzstrukturvertrieb und nennt das sein „Hobby“. Dazu gehört das Vermitteln von Riester- und Rürup-Verträgen zur geförderten Altersvorsorge ebenso wie Berufsunfähigkeitsversicherungen oder eben private Krankenversicherungen (PKV). Jens bezeichnet sich als „Berater“. Jedoch ist er in Wahrheit eben ein Versicherungsvermittler. Ein scheinbar minimaler Unterschied – jedoch ebenso entscheidend wie der Unterschied zwischen einer Operation und einer Obduktion.

Die Provision zählt

Und während es in Deutschland nur weniger als 300 (in Worten: dreihundert) gesetzlich zugelassene Versicherungsberater gibt, gibt

es weit über 200 000 (in Worten: zweihunderttausend) Vermittler. Das sind keineswegs alles schlechte Menschen – im Gegenteil. Jedoch unterliegt Jens wie alle provisionsfinanzierten Vermittler einem starken Fehlanreiz: Er verdient nur Geld, wenn er Lisa dazu bringt, aus der gesetzlichen in die PKV zu wechseln. Dann erhält er eine Abschluss-Provision.

Das könnten in Lisas Fall zwischen 4000 und 5000 € sein. Spätere jährliche Vergütungen für Jens sind nicht ausgeschlossen. Die Vertriebsanstrengung von Jens – die man bitte nicht „Beratung“ nennen sollte – hat also ein einseitig vorgegebenes Ergebnis: Lisas Wechsel von der gesetzlichen Krankenversicherung in die PKV ist klar vorgezeichnet.

Guter Rat

Hätte Lisa hingegen den Weg zu einem echten Versicherungsberater gefunden, so müsste sie diesem zwar für sein Tätigwerden ein Entgelt (Honorar) bezahlen – ganz wie bei einem Anwalt oder Steuerberater. Jedoch würde dieser sich mit seiner Expertise ergebnisoffen für ihre Interessen einsetzen. Das Ergebnis könnte sehr wohl sein, die Berufseinsteigerin zum Verbleib in der gesetzlichen Krankenkasse zu ermuntern. Vielleicht weil Lisa, die als eines von drei Geschwistern aufgewachsen ist, sich selbst auch zwei bis drei Kinder wünscht. Die-

se müssten dann je nach Familiensituation gegebenenfalls auch alle individuell privat krankenversichert werden. Oder weil Lisa keine hundertprozentige Karrierefrau ist, sondern sich einen „gebrochenen Beschäftigungsverlauf“ gut vorstellen kann. Hier wäre die gesetzliche Krankenversicherung für sie relativ vorteilhafter. Oder vielleicht, weil Lisa bestimmte Vorerkrankungen hat und nur einen privaten Tarif mit entsprechenden Einschränkungen oder Ausschlüssen erhalten kann. Oder oder oder ... Selbst wenn die grundsätzliche Entscheidung zugunsten einer PKV korrekt wäre, wird das Eigen-

interesse von Jens als provisionsfinanziertem Vermittler mit höchster Wahrscheinlichkeit dazu führen, dass Lisa nicht den Vertrag erhält, der für sie am vorteilhaftesten ist. Und zwar weder vom Tarif her noch im Hinblick auf den eigentlichen Versicherer.

Sparen am Kunden

Denn auch wenn der Finanzstrukturvertrieb, für den Jens arbeitet, viele Jahre lang mit dem Slogan „Unabhängigkeit ist unsere Stärke“ warb, gehen fast alle PKV-Verträge an nur einen einzigen Versicherer. Ganz sicher deshalb, weil es einfach der weltweit beste Versicherer für alle Kunden – unabhängig von Geschlecht, Alter, Bedarfen und Vorerkrankungen – ist. Na ja – oder weil er an den Finanzstrukturvertrieb die höchste Provision bezahlt. Und wer hohe Vertriebskosten hat, muss dann eben an seinen Kunden sparen ... ■

BUCHTIPP

Manipulationen erfolgreich abwehren

Eine „kostenlose“ Finanzberatung ist in Wahrheit meist ein gezielter Verkauf von Finanzprodukten etwa für Bauspar- oder Vorsorgeverträge sowie Kapitalanlagen. Dieses Buch zeigt Ihnen, mit welchen unseriösen Tricks und Kniffen Finanzprodukteverkäufer arbeiten. Lernen Sie die Ja-Straße, die Phasen der Verkaufsrhetorik und den sprachlichen Knie-schmerzen-Reflex kennen.



Erfahren Sie, wie Sie sich in der Finanzberatung erfolgreich gegen eine unlautere Gesprächsführung wappnen. Beraten statt verraten – So wehren Sie Manipulationen in der Finanzberatung souverän ab – von Ulrich Bosetti und Hartmut Walz. F.A.Z. Buchverlag, 1. Auflage 2022, ISBN 978-3-96251-124-1, 248 Seiten, 20 €.