

WAS DER KUNDE "WIRKLICH" WILL -

ODER WAS LUTHER MIT DER VERSICHERUNG ZU TUN HAT ¹

von Bernhard Pesendorfer, Institut für angewandte Philosophie und philosophische Motivforschung, Zürich und Wien

Das Image der Versicherungen ist höchst widersprüchlich. **Objektiv und rational** werden sie als notwendige und nützliche Zivilisationsleistung geschätzt, als Institutionen, die bei Schäden finanziellen Rückhalt bieten. Und doch kommen die Versicherungsunternehmen im **emotionalen, subjektiven** Urteil der Kunden so schlecht weg, als wären sie verbrecherische Organisationen, mit denen man besser gar nichts zu tun habe. Wie kommt es, dass die Menschen im selben Atemzug so positiv und negativ zugleich über Versicherungen reden? Woher rührt diese widersprüchliche Haltung?

Nach zwanzig Jahren Motivforschungen können wir darauf eine bündige Antwort geben: **Versicherung ist die Verwaltung von Betrugs-Strukturen.**

Wie ist das zu verstehen? Angesichts von Leid, Krankheit, Verletzung, Unglück, Verbrechen und Tod wird dem Menschen sein **Ausgeliefertsein an das Schicksal** schmerzlich bewusst. Die unsterblichen Götter - meint man - sind dem enthoben, sind sicher und ohne Sorgen. *"Ihr wandelt droben im Licht auf weichem Boden, selige Genien! ... Schicksallos, wie der schlafende Säugling, atmen die Himmlischen. ... Doch uns ist gegeben auf keiner Stätte zu ruhn, es schwinden, es fallen die leidenden Menschen blindlings von einer Stunde zur andern, wie Wasser von Klippe zu Klippe geworfen, Jahr lang ins Ungewisse hinab."* (Hölderlin).

Auf die drängende Frage der Menschen: **Woher kommt uns Sicherheit?** gibt es - solange wir leben - keine schlüssige Antwort. Und doch haben sich in der Geschichte immer wieder Menschen gefunden, die trotzdem eine Antwort gegeben und Sicherheit angeboten haben. So zum Beispiel die Religionen und ihre Priester, die durch ihre besonderen Beziehungen zu Göttern und Schicksalsmächten raten konnten, was zu tun sei, um jene gnädig zu stimmen und Schäden abzuwenden. Die Versicherungen reißen sich in die Kette dieser **Schicksals- und Sicherheits-Agenturen** nahtlos ein und machen ihr Geschäft - wie alle ihre Vorgänger - mit der Angst.

¹ veröffentlicht im Kundenmagazin der Rentenanstalt/SwissLife *Broker Point*, Zürich 2000.

Menschen haben aus dem Durchleiden schmerzlicher Gefahrensituationen gelernt, **Angst** zu entwickeln, wenn neuerlich Gefahr droht. Diese Angst treibt sie, rechtzeitig etwas zur Abwendung des Schadens zu tun. Wie gefährlich muss jemand leben, der keine Angst hat! Er hat nicht die Gefahren beseitigt, sondern nur die Alarmanlage ausgeschaltet.

Die Versicherung nun ist insofern ein **Geschäft mit der Angst**, als ihr Vertreter mit mir bespricht, mit welchen Gefahren ich in meiner Lebenssituation zu rechnen habe, und welche, wenn sie mich treffen, meine Kräfte übersteigen. Er hilft mir, die Frage zu beantworten: "**Wie fürchte ich mich richtig?**", damit ich mit seiner Unterstützung die "richtigen Gegenmassnahmen" treffe. Ohne Bewusstsein von Gefahr und ohne Angst vor der drohenden Hilflosigkeit im Schadenfall schliesst niemand eine Versicherung ab.

Das gibt jedoch eine folgenschwere Verdoppelung der Begriffe Gefahr, Schaden, Sicherheit - und zwar nicht nur theoretisch, sondern in den Gefühlen, Einstellungen, Handlungen.

- A) So kann **Gefahr** bedeuten, erstens dass ich unmittelbar von einem Ereignis bedroht bin, zweitens gleichzeitig merke, dass ich nichts dagegen tun kann, hilflos bin;
- B) **Schaden** kann bedeuten, erstens dass mir ein Unheil zugestossen ist, zweitens dass mich die finanziellen Folgen in Not und Elend stürzen, wenn ich beispielsweise die Kosten eines von mir verursachten Unfalls nicht bezahlen kann;
- C) **Sicherheit** kann demzufolge bedeuten, erstens dass ich vor Schicksal und Unglück gefeit und ohne Sorgen bin, zweitens dass ich die finanziellen Folgen eventueller Schäden tragen kann.

<i>primäre Gefahr</i>	<i>primärer Schaden</i>	<i>primäre Sicherheit</i>	<i>Motivlage</i>
drohendes Unheil, Krankheit, Tod...	die eingetretene Krankheit, der Unfall, der Tod	ich bin sicher vor Gefahren, kann sorglos (se-curus, sine cura, ohne Sorge) sein	<i>unmittelbar und direkt betroffen, meist unbewusst, unversicherbar</i>
<i>sekundäre Gefahr</i>	<i>sekundärer Schaden</i>	<i>sekundäre Sicherheit</i>	<i>Motivlage</i>
Angst vor Hilflosigkeit in der Bewältigung der Gefahr	die materiellen Folgen des Schadens, Hilflosigkeit in der Bewältigung des Schadens	ich bin finanziell gegen die materiellen Folgen eines Schadens abgesichert	<i>mittelbar, "nur" die finanziellen Folgen betreffend, "rational", enttäuschend, aber versicherbar</i>

Wenn Menschen Sicherheit wollen, wünschen sie sich gefühlsmässig die **primäre Sicherheit**, dass nämlich Schäden von ihnen abgewendet werden, und erst in zweiter Linie, dass ihnen irgendwelche Schäden finanziell abgegolten, kompensiert werden (**sekundäre Sicherheit**). Kompensation heisst soviel wie Schadloshaltung, Entschädigung - generell für die Unzulänglichkeiten dieser Welt.

Diese **Motivdifferenz** ist folgenschwer, und wenn sie verwischt wird, kann sie Ursache vieler Enttäuschungen und Betrugsvermutungen werden:

Die Kunden erleben - auf einer tiefen **emotionalen** Ebene - die Versicherung als gegen einen Schicksalsschlag gerichtete Vorsichtsmassnahme: Ich lasse mich „gegen Feuer“ versichern und hoffe, dass es nicht brennt. Ich lasse mich „gegen Unfall“ versichern und hoffe, dass ich keinen Unfall habe - auch wenn ich **rational** weiss, dass die Versicherung „nur“ die Folgen eines Unfalls mildern kann und dass dies bloss möglich ist, weil andere eine Prämie bezahlt und keinen Unfall gehabt haben.

Wenn der Versicherungsvertreter nach dem Abschluss dem Kunden auf die Schulter klopft und sagt: "Jetzt kann uns nichts mehr passieren!" - welche Sicherheit hat er dann verkauft?

Bildlich geredet: Wenn der Mensch - angesichts von Schicksal, Vergänglichkeit Unglück und Tod - laut ruft: "Wer gibt mir Sicherheit? Ich bin bereit zu zahlen!", dann will er etwas, was es nicht gibt (die *primäre* Sicherheit). Wenn sich dann aber trotzdem einer meldet und das Geld nimmt und sagt: "Ich gebe Dir die Sicherheit, die Du Dir wünschst!" dann verspricht er etwas, das es nicht gibt. Betrug also? Jedenfalls kein einfacher und einseitiger Betrug, sondern ein **Auftragsbetrug**, anders gesagt **Beihilfe zum Selbstbetrug, es gäbe (*primäre*) Sicherheit**. Deshalb nehmen erstaunlich viele, auch moralisch unbescholtene Menschen, den Versicherungsbetrug so häufig auf die leichte Schulter. Sie sagen: "Es ist ohnehin der zweite Betrug, der erste ist die Police." Und sie müssen es ja wissen: Sie haben diesen Selbstbetrug organisieren lassen. **Prämie heisst** - wortgeschichtlich - **Beute**, Vorwegnehmen des Preises bei unsicherer Gegenleistung... Die Prämie ist das **Opfer**, das ich dem Schicksals- und Sicherheitsagenten aushändige, damit er in meinem Auftrag das Schicksal "besticht", mir gewogen zu sein. Er tut also in meinem Auftrag und gegen Provision so, als könnte er das Schicksal zu meinen Gunsten manipulieren (Versicherung als **Unglücksvermeidungszauber**). Auch wenn eine Versicherung in der Fernsehwerbung verspricht, den Schaden ungeschehen oder wieder gut machen zu können, argumentiert sie innerhalb dieses Pakts - und verspricht damit eine **falsche Sicherheit**.

So ist die Motivlage der Menschen, dass sie *emotional* etwas wollen, was es nicht gibt, selbst wenn sie es *rational* wissen (und das scheint als anthropologische Konstante in der menschlichen Natur zu liegen). Also müssen sie früher oder später mit **Enttäuschungen** rechnen, spätestens beim Tod, dem sichersten aller Schäden. Wir sind bei unseren Motivforschungen immer wieder auf Aussagen gestossen, die im ersten Augenblick skurril anmuten, so beispielsweise nach einem Brand: "Jetzt bin ich doch seit ewig gegen Feuer versichert, und jetzt das!" Jede dieser Ent-Täuschungen befreit uns jedoch von einer (Selbst-)Täuschung, es gäbe wirklich Sicherheit, und markiert damit auch einen **Reifungsschritt** hin zu einem realistischen Leben angesichts des Todes. Wir haben es also mit **notwendigen Ent-Täuschungen** zu tun, an deren Ende die schmerzliche Einsicht steht, dass wir unseren ursprünglichen Wunsch nach primärer Sicherheit zwar nie ganz aufgeben, uns in diesem Leben aber besser mit Ersatz-Sicherheit und brauchbaren Kompensationen abfinden.

Den ursprünglichen Sicherheitswünschen kommt die Geborgenheit in Familie und Sippe noch am nächsten. Heute jedoch können Familien den fürs Überleben nötigen physischen und sozialen Schutz nicht mehr bieten. Unter anderen sind es die Versicherungen, die als staatlich akzeptierter **"Sippen-Ersatz"** einspringen und dementsprechende **"Ersatz-Sicherheit"** bieten -

- allerdings um den Preis der **Entpersönlichung**. Denn eine Versicherung kann sich als Unternehmen nur rentieren, wenn sie das individuelle Schicksal jedes Kunden in eine rechnerische, ökonomische Grösse nach Rechtsgrundsätzen verwandelt und in einer möglichst grossen Masse ähnlicher Schicksale anonymisiert. Nur das ermöglicht Risikoausgleich, sprich massenhafte Kompensation.

Im **Schadenfall** jedoch muss der umgekehrte Prozess stattfinden: Der rechnerische Versicherungsfall muss wieder in das Schicksal des vom Unglück getroffenen Individuums transformiert werden, sodass dieses sich in seiner Einmaligkeit wiedererkennt und ernstgenommen fühlen kann. Eine sehr heikle und lange vernachlässigte Aufgabe (Die neueren Care-Konzepte tragen dem schon in Ansätzen Rechnung). Glückt das nicht, erfährt die Enttäuschung eine massive Steigerung etwa dadurch, dass nach einem Schaden nun auch noch die Versicherung argwöhnisch zu untersuchen beginnt, ob es sich nicht um einen Betrug handle, ob und welches Verschulden vorliegt, ob dieser Schaden überhaupt gedeckt sei, ob nicht andere Versicherungen für diesen Schaden aufkommen müssten usf. Es ist, als hätte sich die Versicherung ausschliesslich auf den **Versicherungs-Fall** zurückgezogen und den Menschen vergessen. Dann hat sich nicht nur das Schicksal gegen mich gewendet, sondern auch noch die von mir bezahlte Gegenmacht gegen ein böses Schicksal, quasi mein "gutes" Gegenschicksal. Angesichts zweier so mächtiger Feinde ist die ohnmächtige Wut so

manch abgewiesener Kunden verständlich - und der Boden für Rachegefühle und Versicherungsbetrug bereitet.

In der Komplizenschaft des Auftragsbetrugs (auf primärer Ebene) schiebt der Kunde das betrügerische Image meistens auf die Versicherung und verleugnet seinen eigenen Selbst-Betrugs-Anteil, als wäre er bloss das Opfer. Die Versicherung rächt sich im Schadenfall mit Argwohn (sekundäre Ebene).

Die eigentliche **Leistung der Versicherung** besteht aber darin, den unumgänglichen Enttäuschungsprozess positiv mitzugestalten und in einen Reifungs- und Läuterungsprozess umzuformen, an dessen Ende ein resignativer Realismus in den wechselseitigen Ansprüchen steht. Emotional gesprochen: Der Kunde verzichtet auf die illusorische Hoffnung, er könne sich in diesem Leben Sicherheit kaufen. Den Himmel auf Erden gibt es weder geschenkt noch gekauft. Die Versicherung ihrerseits verzichtet darauf, diese Illusion zu schüren und stärkt durch **seriöse Beratung** das Bewusstsein, dass die Menschen nur einen Teil ihrer Sorgen - die finanzielle Entschädigung im Schadenfall - an die Versicherungen delegieren können. Wer nicht nur weiss, sondern auch **akzeptiert, dass er angesichts von Gefahr und Tod leben muss**, wird dann auch in Zeiten ohne Schaden den beschränkten Schutz geniessen und schätzen, der darin besteht, dass er wenigstens finanziell vorgesorgt hat und sich nicht Tag und Nacht vor möglichen Unglücksfällen fürchten muss.

Luther warnte in seinen berühmten 95 Thesen vor der Illusion, man könne sich das ewige Heil kaufen, ohne es durch ein christliches Leben zu verdienen, und warf daher den Ablassverkäufern vor, sie wiegten das Volk in einer **falschen Sicherheit** und in einem Frieden, wo kein Frieden ist. Wenn ein Versicherungsvertreter den Selbst-Betrug des Kunden mitmacht (indem er beispielsweise vom Kleingedruckten nicht redet), wiegt er ihn in falscher Sicherheit und wird zum modernen Ablassverkäufer, dessen Betrug spätestens bei Eintritt eines Schadens auffliegt.

Besonders deutlich zeigt sich das an der **Lebensversicherung**. Denn was soll eine finanzielle Entschädigung im Schadenfall dem Toten noch nützen? Er wird davon nicht wieder lebendig. Es handelt sich also bei der Lebensversicherung eher um **eine Strategie zur Bewältigung des Todes zu Lebzeiten** für Situationen, in denen mein Tod Schaden anrichten könnte. So gehe ich ja - etwa in der Zeugung von Kindern - Verpflichtungen ein, die ich angesichts des täglichen Risikos beispielsweise eines Autounfalls oder eines Herzinfarktes nie einlösen könnte, garantierten mir nicht Versicherungen mindestens in dieser Hinsicht eine kleines Stück Unsterblichkeit: für die Kinder noch sorgen zu können, obwohl ich schon gestorben bin.

Wenn die Versicherungen "nur" Ersatz-Sicherheit versprechen - und dieses Versprechen auch entsprechend professionell und fair einlösen, wenn Kundinnen und Kunden ihrerseits sich mit der notwendigen Enttäuschung des Wunsches nach primärer Sicherheit abfinden, dann werden sie den **Versicherungsschutz als gemeinsam erbrachte Leistung** doppelt schätzen, sowohl, wenn etwas passiert, als auch wenn nichts passiert.

Auf diese Weise können beide miteinander zwar **nicht glücklich**, wohl **aber zufrieden** sein.

* veröffentlicht im Kundenmagazin der Rentenanstalt/SwissLife *Broker Point*, Zürich 2000.²
