

# So verkaufen Sie richtig

Schnellkurs mit Michael Vivell, Verkaufs-Trainer der Europäischen

**ta:** Herr Vivell, nach Ansicht der Versicherer hat der Verkauf von Reiseschutz in den Reisebüros noch großes Potenzial. Wie können die Agenturen Versicherungen noch besser an den Kunden bringen?

**Vivell:** Vor allem, indem sie den Reiseschutz konsequent ins Verkaufsgespräch einbinden und ihn an der richtigen Stelle ansprechen; wichtig ist hierbei, dass sich der Expedit nicht vor der „Reiseschutz-Frage“ scheut. Produktkenntnis und das Herausstellen des Kundennutzens sind hier der Schlüssel zum Erfolg.

**ta:** Wie sollte das konkret aussehen?

**Vivell:** Addieren Sie den Reiseschutz – am besten ein Paket – nicht nachträglich, sondern integrieren Sie ihn von vornherein in den Endpreis, den Sie dem Kunden kommunizieren. Bewährt hat sich hier die so genannte Sandwich-Methode, bei welcher der Reisepreis, inklusive Reiseschutz, vom gebuchten Leistungspaket „eingerahmt“ wird. Wenn der Kunde das Paket oder Teile davon nicht möchte, können Sie immer noch „downgraden“.

**ta:** Erfordert das nicht einige Rechenarbeit?

**Vivell:** Im Optimalfall ist die Versicherung gleich im Buchungssystem vorbelegt. Sie wird zwar einzeln aufgelistet, ist aber in den Gesamtpreis der Reise bereits eingerechnet. Dies funktioniert zum Beispiel bei unseren Partnern wie TUI und den Veranstaltern der Rewe-Gruppe.

**ta:** Und bei den anderen Veranstaltern?

**Vivell:** Hier wird der Reiseschutz aus der Tarifübersicht dazugebucht. Die Kurzübersicht deckt 90 Prozent aller Verkäufe ab, so ist der richtige Tarif ebenfalls schnell zu ermitteln.

**ta:** Wie bringe ich den Kunden dazu, die vorgeschlagene Versicherung auch zu buchen?

**Vivell:** Hier sollten Sie die wichtigsten Argumente parat haben. Ein Paket ist deutlich günstiger als die Summe der Einzelversicherungen, außerdem entfällt hier beispielsweise der Selbstbehalt in der Reisekrankenversicherung und der Reisegepäckversicherung.

**ta:** Oft argumentieren Kunden, dass sie bereits abgesichert seien, etwa über ihre Kreditkarte.

**Vivell:** Haken Sie nach. Ist Ihr Kunde wirklich immer abgesichert, oder nur bei Zahlung mit der Karte? Sind auch seine Mitreisenden abgedeckt? Bei der Europäischen sind ambulante und stationäre Heil- und Behandlungskosten vollständig versichert, außerdem der medizinisch sinnvolle Krankentransport. Bei Kreditkarten ist oft nur der medizinisch notwendige Krankentransport eingeschlossen. Ein feiner, aber wichtiger Unterschied, denn bei ersterem entscheidet unsere Notrufzentrale in München, bei letzterem der Arzt vor Ort. Und der lässt einen lukrativen Patienten wohl eher ungern gehen.

**ta:** Gerade bei sehr günstigen Reisen erscheinen die Preise der Versicherungspakete aber vergleichsweise hoch.

**Vivell:** Richtig, aber ein günstiger Preis oder eine kurzfristige Reise sind kein Grund dafür, das Thema zu ignorieren. Einem Blinddarm ist es schließlich egal, wann und wo er durchbricht – auf einem Last-Minute-Trip nach Mallorca oder bei einer Studienreise durch Südamerika. Indem Sie ein Versicherungspaket anbieten, haben Sie zudem Ihrer Beratungspflicht Genüge getan. Denken Sie immer auch daran: „Reiseschutz ist Kundenschutz“.

**ta:** Wozu genau bin ich als Reisebüro verpflichtet?



Reisebüros könnten viel mehr Versicherungen verkaufen, meint Michael Vivell von der Europäischen  
Fotos: ta/mrg



## Schon gewusst? Beratung über Versicherung ist Pflicht

Reisebüros und Veranstalter sind gesetzlich verpflichtet, Kunden bei Buchung einer Reise auch zur Reiseversicherung zu beraten. Geregelt ist dies in den Paragraphen 675 und 276 des BGB (Verkauf von Versicherungen als entgeltlicher Geschäftsbesorgungsvertrag). Gerichte sehen hier eine „vertragliche Nebenpflicht, deren Verletzung zu einem Schadenersatzanspruch führt“. Weist der Veranstalter im Katalog auf die Versicherung hin, reicht dies aus. Existiert keine Information des Veranstalters, liegt die Verantwortung allein beim Reisebüro. Hinweisen muss dieses auf die Möglichkeit, eine Reiserücktrittskosten- und Krankenversicherung abzuschließen, sowie auf deren Leistungsumfang (Urteile: AG Karlsruhe, 1 C 187/00; LG Berlin, VersR 2000, 1413; AG München, VersR 2002, 885).

**Vivell:** Reisebüros und Veranstalter sind gesetzlich verpflichtet, auf zwei Dinge hinzuweisen: die möglichen Kosten im Stornierungsfall sowie die Kosten für einen Krankentransport, welche die gesetzliche Krankenversicherung nicht übernimmt. Üblicherweise tut dies der Veranstalter im Katalog. Wo dies nicht geschieht, ist das Reisebüro in der alleinigen Pflicht. Es gibt durchaus Fälle, wo Reisebüros deshalb in die Haftung genommen wurden. Somit dient die Beratung zum Reiseschutz nicht nur dem Kunden-, sondern auch Ihrem eigenen Schutz.

Das Gespräch führte Jürgen Baltes

## SCHON GEHÖRT?

Lieber richtig Veranstalter als falsch Vermittler!



Ob Gruppenreise oder F.I.T.'s:  
- Insolvenzversicherung  
+ Haftpflichtversicherung zum  
"Schottentarif".  
Bis 100 PAX  
jährlich ohne  
Bankbürgschaft.

## Reiseabbruch: Gleich drin oder zusätzlich buchen?

**München (jb).** Beim Thema Reiseabbruch reklamieren beide großen Versicherer den Erfolg für sich. Die Europäische, die den Abbruch seit diesem Jahr separat anbietet und dadurch die Prämien senken konnte, sieht sich bestätigt. „Die Rechnung ist aufgegangen“, sagt Vertriebsdirektor Hans

Stadler. Verkaufte Policen und Umsatz hätten zugelegt. Nur bei höheren Reisepreisen würde die Abbruchversicherung dazugebucht. Die Elvia steht nun mit mehr höheren Prämien, dafür aber mit mehr Leistung da. „Der Markt honoriert dies, wir sind bislang nicht abgestraft worden“, sagt

Sprecherin Monika Reitsam-Rieger und verweist auf das Sicherheitsbarometer, wonach Reisende vor Unglücken im Urlaub besondere Angst haben. Und: Wer Reiseschutz ohne Abbruch verkaufe, müsse dem Kunden diese Einschränkung erklären, um keine Probleme zu bekommen.

## Versicherungsschutz: Auch für Expediten wichtig

**München/Hamburg (jb).** Früher waren die Veranstalter von Expediten-Reisen bei kurzfristigen Stornos großzügig. Doch wer heute seine Pep-Reise canceln will, muss häufig mit Stor-

Angebote für die Branche aufgelegt. Bei der Elvia gibt es neu den „365-Schutz“, einen Jahreschutz für Touristiker, der neben Auslandskranken- und Gepäckversiche-

auch eine Jahrespolice einschließlich Rücktritt im Programm. Expediten zahlen hier 97 Euro (ohne Rücktritt 59 Euro) pro Jahr. Die Hanse-Merkur bietet das Paket „Reisepfif“