

2

Der alltägliche Wahnsinn

Montagsmorgen 9.00 Uhr. Wieder einmal gehe ich nach einem arbeitsintensiven Wochenende mit einer Tasse Kaffee in der Hand in mein Homeoffice – Eine neue Woche beginnt. Was sie wohl diesmal alles mit sich bringt? Computer an und rein in den Wahnsinn.

Zuerst einmal ein Blick in den Kalender: Um 11 Uhr kommen Herr und Frau Ziel zur Konzeptbesprechung, um 14 Uhr steht ein Webinar zur neuen Wohnimmobilienkreditrichtlinie an und um 18.30 Uhr bin ich mit den Mädels im Kino verabredet – so weit, so gut! Da klingelt auch schon das Telefon: „Guten Morgen, Herr Hundefreund! Nein, ich habe meine Mails noch nicht gecheckt, was ist denn passiert? ... Aha, Cäsar hat den Nachbarn ins Bein gebissen... Krankenhaus... Bitte beruhigen Sie sich doch – ich kümmere mich selbstverständlich

darum... Kommen Sie am besten gegen 13 Uhr vorbei, dann nehmen wir den Schaden gleich auf... Sie sind auf Geschäftsreise – dann schicke ich Ihnen gleich eine Schadensmeldung per Mail zu. Lassen Sie mir diese bitte zeitnah ergänzt zukommen, ich veranlasse dann alles Weitere.“

Mailprogramm öffnen und wie bitte?! 100 ungelesene E-Mails! Was war denn da schon wieder alles am Wochenende los? Später... erst einmal die Mail an Herrn Hundefreund rausschicken: Versicherungsnummer und Schadensformular raussuchen und ab damit!

O.k., dann schauen wir mal die wirklich wichtigen Mails durch – die Newsletter- und sonstigen Mails später:

- Mail 2 Gesellschaft A hat Ihren PKV-Tarif optimiert und stellt die neuen Highlights vor ... wichtig, davon sind einige meiner Kunden betroffen
- Mail 3 Gesellschaft B launcht einen neuen BU-Tarif mit vereinfachter Gesundheitsprüfung... unbedingt lesen, passt vielleicht für den einen oder anderen Kunden, für den bisher eine BU nicht möglich war
- Mail 5 Gesellschaft C strukturiert um. „Ab sofort betreut Sie Winfried Lästig.“ Nein, nicht schon wieder! Die wievielte Neustrukturierung ist das jetzt schon in dem Laden? Wieder einer mehr, der mir meinen Kaffee wegsäuft ☹
- Mail 14 Gesellschaft D „Nachbearbeitung zu Ihrer Kundin Martha Zinslos“ ... es fehlt noch die Steuer-ID. Ok, nobody is perfect!

- Mail 19 Ah, da ist die Mail von Herrn Hundefreund bezüglich des Hundebisses
- Mail 21 Oh, Frau Ärgerlich hatte auch einen Schaden... gleich einen Rückruf auf die To-do-Liste setzen
- Mail 23 Infomail von Gesellschaft E, dass Herr Krank nur mit 50 % Zuschlag angenommen wird... ahhhhhh
- Mail 24 Gesellschaft F „Nachbearbeitung zu Ihrem Kunde Fritz Nervig“ ... verdammt, ich hab doch alle Arztberichte mit eingereicht ... gleich anrufen und nachfragen ... „Nein, die Berichte haben wir nicht erhalten, hier liegt nur der Antrag vor.“... „Ich habe alles eingescannt, reicht ihnen das per PDF?“... „Ausnahmsweise.“ ... „Dankeschön!“ Das kann doch alles nicht wahr sein
- Mail 26 Gesellschaft G „Die Dynamik für Ihren Kunden Hubert Gierig kann derzeit nicht angenommen werden.“

Oh, schon 10.30 Uhr ... Die Ziels kommen gleich. Der Maklerbetreuer von der Gesellschaft H wollte mir doch noch die ergänzenden Fragebögen für den Dread-Disease-Antrag von Frau Ziel schicken – wo ist denn die Mail dazu? Verdammt, noch nicht da. Er hatte mir diese doch noch für Freitagnachmittag zugesagt. Also, gleich anrufen: „Herr Unzuverlässig, Sie wollten mir doch die Fragebögen zuschicken. Ich habe noch nichts bekommen!“... „Oh, sorry – ist mir durchgerutscht. Geht gleich raus.“ Der Puls steigt. Um alles muss ich mich selbst kümmern. Und der Kaffee ist mittlerweile auch schon kalt!

Mittlerweile ist es 13 Uhr. Die Beratung mit der Familie Ziel verlief etwas holprig. Da ist sie wieder – die intellektuelle Spannkraft! Beim Erstgespräch haben wir Ziele und Wünsche erfasst und vereinbart, dass ich den bestehenden Versicherungsschutz erfasse, prüfe und optimiere. Dann habe ich zwei „Chaos“-Ordner mitgenommen, sortiert, aufbereitet und ausgewertet. Das waren insgesamt mindestens sechs Stunden. Und jetzt: „Natürlich wollen wir besseren Versicherungsschutz, aber mehr ausgeben möchten wir nicht. Sie sind doch Makler, oder?“ Was an *„Wie ein Anwalt, der vor Gericht Ihre Rechtsinteressen vertritt, so vertrete ich Ihre Finanzinteressen bei Banken und anderen Unternehmen und mache mich für Sie stark“* haben die zwei denn nicht verstanden? Neuer Anlauf dann in zwei Wochen – ich schau’ mal, was ich noch machen kann und die Ziels haben auch noch einmal Gelegenheit alles zu überdenken.

So, weiter mit den Mails. Ach ja, Frau Ärgerlich und ihr Schaden, das mache ich am besten gleich. „Hallo Frau Ärgerlich, was ist denn passiert?“ „Eine Sturmböe hat beim Aussteigen des Beifahrers die Beifahrertür komplett nach vorn auf die Motorhaube gedrückt – das Fahrzeug ist erheblich beschädigt. Bin ich da versichert?“ „Frau Ärgerlich, wann können Sie denn vorbeikommen, damit wir den Schaden aufnehmen können?“ „Morgen Vormittag.“ „10 Uhr passt.“

Zurück zu den Mails. Mist, das Webinar hat schon angefangen – schnell noch einloggen. Dieses Gewerbe-ABC geht mir richtig gegen den Strich, alles wird reglementiert und immer mehr Dokumentation. Wohin soll das alles noch führen und wie kann ich da noch meinen

Kunden gerecht werden? Letztendlich ist es für mich wieder nur Papierkram, denn dank meiner Ausbildung zur Bankkauffrau und meines Studiums zur Fachwirtin für Finanzberatung kann ich die Sachkunde nachweisen. Also, wieder Geld in die Hand nehmen, Unterlagen für die Registrierung organisieren und bei der IHK einreichen, um dann am Ende wieder eine Gebühr zu bezahlen. Und das alles für ein Stück Papier. Wie viele Buchstaben hat das Alphabet noch mal?

So, nun aber wieder zurück zu ... ja, was denn nun zuerst?

Da klingelt auch schon das Telefon. „Grüß Gott, Frau Ganzgenau. Sie sind ja ganz aufgeregt – was ist denn passiert?“ „Die Gesellschaft S hat mir einen Kontoauszug zu meiner Lebensversicherung geschickt. Da kann doch etwas nicht stimmen, das ist viel zu wenig.“ „Ich schau’ mir den Vorgang gerne an. Wie lange besteht der Vertrag denn schon?“ Gedanklich verzweifle ich gerade – wie oft habe ich ihr das schon erklärt? „Frau Girnuweit, den Vertrag habe ich vor drei Jahren bei Ihnen abgeschlossen und schon 3600 EUR einbezahlt und nun wird dort nur ein Wert von 1563,87 EUR ausgewiesen. Was haben Sie mit meinem Geld gemacht?“ „Frau Ganzgenau, wichtig zuerst einmal: keiner hat Ihnen Ihr Geld weggenommen. Was halten Sie davon, wenn ich diese Woche noch bei Ihnen vorbeikomme und ich Ihnen erkläre, warum das so ist und warum das auch richtig ist?“ „Nein, ich will das sofort wissen, fühle mich nämlich gerade richtig verschaukelt.“ „Ok, also ...“.

Eine Viertelstunde später ist Frau Ganzgenau wieder einmal aufgeklärt, jedoch noch immer unzufrieden. Ich konnte sie dann doch noch von einem persönlichen

Termin überzeugen. Dann sitzen wir gemeinsam mit allen Unterlagen am Tisch und können die Unstimmigkeiten klären. Warum nur vergessen Kunden immer wieder das, was wir bei Abschluss besprochen und dokumentiert haben?

Habe ich eigentlich heute schon auf meine To-do-Liste geschaut? Nein, nicht wirklich und mittlerweile ist es inzwischen 16 Uhr. O.k., zuerst zurück zu den Mails:

Mail 27 Gesellschaft K zahlt Courtage nicht aus ...
aaahhh, was ist denn da schon wieder schiefgelaufen?

Hintergrund: Im November letzten Jahres hatte ich einen Wechsel der Betreuung bei einer Firma erhalten. Ein AOler ist mit dem GF sehr gut befreundet. Hauptfälligkeit war der 01.01.2016, dem Wechsel der Betreuung habe ich unter Einhaltung der Fristen zugestimmt. Die Verträge wurden im Dezember noch übertragen und die Courtage an den AOler im Januar ausgezahlt. Dafür brauche ich jetzt wohl juristischen Rat. Wenn man keine Arbeit hat, dann kommt sicher jemand um die Ecke und macht dir welche. Mal im Social Web anfragen, ob einer der Kollegen diese Thematik bereits kennt und vielleicht einen guten Tipp hat.

Mail 29 Oh, eine Kundenanfrage ☺ Frau Freigeist möchte sich selbstständig machen ... schön, dass in all diesem Durcheinander auch noch Geld verdienen möglich ist ... gleich anrufen und einen Termin vereinbaren – ich brauche dringend ein positives Erlebnis.

Nun, aber erst einmal genug mit den Mails, sonst wird das heute gar nichts mehr. Also, was steht auf der der To-do-Liste:

- Herr Baumax braucht ein Angebot zur Absicherung der Immobilienfinanzierung
- Frau Rendite wünscht ein Angebot zur Altersabsicherung

O.k., die Immobilienabsicherung zuerst. Was braucht er denn alles? Risiko- und Arbeitskraftabsicherung, Bauherrenhaftpflicht, Bauleistungsversicherung, Feuerrohbauberversicherung und evtl. noch eine Bauhelferhaftpflicht.

Ups, schon 18.15 Uhr. Das mit dem Kino wird wohl nichts. Verdammt, ich hatte mich so auf das neue „Dschungelbuch“ und den Abend mit den Mädels gefreut und es wäre auch bitter nötig. Aber der Blick auf den Schreibtisch lässt mich das Smartphone in die Hand nehmen und eine WhatsApp schreiben: „Sorry Mädels ...“.

1½ h später steht das Konzept für Herrn Baumax. Jetzt noch per Mail inkl. Terminvorschlag direkt an den Kunden schicken und gut ist.

Nun zu Frau Rendite ... auch wenn es mittlerweile schon 20.00 Uhr ist. Nein, zuerst etwas essen, das ist nämlich heute eindeutig zu kurz gekommen. Auch mein Mann hatte nicht wirklich viel von mir. Bei genauer Betrachtung war das in den letzten Wochen nicht anders. Irgendetwas läuft hier eindeutig in die falsche Richtung.

Um 21 Uhr sitze ich wieder am Schreibtisch. So, mal schauen, was die gute Frau Rendite denn genau will. Sie ist bisher noch keine Kundin und als Empfehlung eines Bestandskunden auf mich zugekommen. Folgende Daten hat sie mir vorab zur Verfügung gestellt: 31 Jahre

jung, Diplom-Betriebswirtin, seit 7 Jahren ausgelernt, 6000 EUR Brutto, Single, Betriebsrente mit 500 EUR Garantierente und bisher ohne jegliche private Altersvorsorge. Ziel soll sein, zu Rentenbeginn 1500 EUR Rente zu realisieren. Dafür soll staatliche Förderung genutzt werden, die Anlage soll flexibel in den Beiträgen sein, selbstverständlich sicher sein, natürlich auch jederzeit verfügbar sein und möglichst viel Ertrag bringen. Es ist immer wieder dasselbe: Geldanlage nach dem Prinzip „Eisenbahnschienen unter Wasser gegen Feuer versichern.“ Dieser Finanz-Analphabetismus treibt mich noch in den Wahnsinn und das fast mitten in der Nacht. Hier macht es noch keinen Sinn ein komplettes Konzept zu stricken, denn ohne persönliches Gespräch wäre die Zeit jetzt falsch investiert. Also, Terminvereinbarung auf die To-do-Liste für morgen.

So kann ich jetzt wenigstens noch ein wenig über den Schreibtisch fegen und versuchen der Ablage Herr zu werden. Wenn mir noch einmal jemand sagt, dass das papierlose Büro naht, dann...

Um 22.30 Uhr verlasse ich mein Homeoffice und habe zumindest einen Plan davon, was morgen alles zu erledigen ist bzw. zu erledigen wäre. Ich habe immer öfter das unguete Gefühl, dass es mich bei diesem ganzen (Mehr-) Aufwand bald aus der Bahn werfen wird.

Doch jetzt noch ein bisschen bei meinem Mann abschalten und versuchen dabei herunter zu kommen. Und das ganze am besten mit einem guten Glas Rotwein. Doch leider klappt auch das nicht wirklich. Mein Mann erzählt mir, dass es ihm nicht gut geht. Er habe schon seit dem Wochenende Atemnot und heute im Laufe des Tages habe sich diese verstärkt. Morgen früh geht er erst mal zum Arzt.

Und da ist sie wieder: meine Angst, ihn zu verlieren! Wenn mein Mann freiwillig zum Arzt geht, soll das etwas heißen. Eine ähnliche Szene hatten wir vor acht Jahren im Mai 2008 – damals bekam er die Diagnose Herzinfarkt. Und dann ging alles ganz schnell: Rettungswagen, ab ins Krankenhaus und rein in den OP. Genau dieses Bild habe ich jetzt wieder vor Augen. Ich verspreche ihm, morgen auf jeden Fall mit zum Arzt zu gehen. Und so komme ich an diesem Abend nicht wirklich zur Ruhe. Als wir im Bett liegen, lässt mein Kopfkino mir keine Ruhe, ich wälze mich von links nach rechts und zurück und falle irgendwann in einen unruhigen Schlaf.

Als dann um 7 Uhr der Wecker klingelt, bin ich wie gerädert. Der Latte macchiato schmeckt nicht wirklich und der Inhalt der Zeitung kommt auch nicht bei mir an. Erstaunlicherweise strahlt mein Mann eine Ruhe aus, mit der ich nicht weiß umzugehen.

In der Arztpraxis ist es dann auch genauso wie man es erwartet – das Wartezimmer ist bumsvoll. In diesem Moment bin ich (wieder einmal) froh, privat krankenversichert zu sein. Und so wird mein Mann auch relativ schnell aufgerufen. Zuerst ein EKG. Währenddessen sitze ich zwischen all den schniefenden und hustenden Patienten und mein Kopfkino nimmt erneut Fahrt auf. Nichts kann mich momentan ablenken, keine Bunte, keine Gala und auch das neue Spiel auf meinem Smartphone kann mich begeistern.

Nach 10 min die erste Erleichterung: Das EKG ist in Ordnung. Weitere 20 min später Entwarnung – kein erneuter Herzinfarkt, aber das Herz läuft unrund. Krankenschreibung, weitere Tabletten und morgen zur Kontrolle wiederkommen.

Nach dieser ersten Aufregung am Morgen sitze ich nun 1½ h später als geplant wieder an meinem Schreibtisch und versuche einen Anfang zu finden. Da meldet sich mein Smartphone. Eine WhatsApp von einem Bekannten.

Hallo Claudia, wir haben da ein kleines Problem. Du weißt ja, dass wir in ein neues Haus gezogen sind. Nun waren wir am Wochenende bei meinen Eltern zu Besuch und als wir Samstagabend wieder heimkommen, stand unser ganzes Erdgeschoss unter Wasser. Irgendwie war die Waschmaschine ausgelaufen. Susanne hatte die noch angestellt, verbotenerweise sind wir los. Naja, jetzt war gestern gleich ein Gutachter da. Der meint nun aber wir seien unterversichert in der Wohngebäudeversicherung und es würde noch gekürzt werden, weil wir die laufende Maschine unbeaufsichtigt gelassen haben. Er schätzt den Schaden auf 80–100.000 €. Was können wir denn jetzt noch machen?

So endet das, wenn man meint, die Beraterin hat ja keine Ahnung. Ich hatte für das Wohngebäude ein Angebot erstellt. Natürlich alles vom Feinsten – Beitrag 350 EUR. Die Wohngebäudeversicherung des Vorbesitzers kostete allerdings nur 146 EUR. Also habe ich mehrmals darum gebeten, die Police zu prüfen, weil da irgendwas falsch sein MUSS. „Nee, das passt schon so. Wir behalten einfach die alte Versicherung.“ Ergebnis nun: Wahrscheinlich deutlich unterversichert, keine grobe Fahrlässigkeit versichert, wahrscheinlich 30.000 EUR Entschädigung bei 100.000 EUR Schaden. Und mich dann noch fragen, was wir jetzt noch machen können. Mein Mitleid hält sich gerade in Grenzen.

Am besten gleich anrufen, dann habe ich es hinter mir. „Nein, da kann man nichts mehr machen.“ „Claudia, wie lange willst du dich dem noch aussetzen? Bist du dir sicher, dass das Deine Zukunft ist?“

Doch viel Zeit zum Nachdenken und philosophieren bleibt mir nicht, denn bei Mail 5 von heute muss ich feststellen, dass es nun auch bei einem meiner Kunden so weit war. Per Mail teilt mir die Gesellschaft R mit, dass Herr Huber von mir nun nicht mehr durch mich betreut werden wolle. Also, Telefonhörer in die Hand und gleich nachfragen: „Frau Girnuweit, ich verstehe nicht, was Sie meinen.“ Ich erkläre ihm, was mir die Gesellschaft per Mail mitgeteilt hat. „Das kann gar nicht sein, ich habe nichts veranlasst und ich möchte auch weiterhin von Ihnen betreut werden. Aber jetzt, wo Sie mich darauf ansprechen. Gestern bekam ich Post von genau dieser Gesellschaft und ich habe nicht wirklich verstanden, warum und was ich damit anfangen soll.“ „Können Sie mir diese Unterlagen bitte faxen bzw. per Mail zu Verfügung stellen, dann werde ich mal recherchieren.“ „Mach' ich, kommt innerhalb der nächsten Stunde. Und Danke schon einmal.“ „Gerne.“ Wenigstens einer, der meine Betreuung zu schätzen weiß.

Doch zurück zum Schreibtisch. In der Post ist ein Nachtrag zur Courtagvereinbarung der Gesellschaft D. Reduzierte Courtagen, verlängerte Haftungszeiten und darüber hinaus möchten die eine Ermächtigung zur Wirtschaftsauskunft. Die spinnen wohl. Versicherer kommen auf obskure Ideen, da fällt mir nichts mehr ein. Nein, das werde ich so nicht unterschreiben. Also wieder ran ans Telefon und den Maklerbetreuer gleich mal aufklären, dass es diese

Zustimmung nur mit Gegenseitigkeit gibt. „Wie meinen Sie das?“ „Lieber Herr Maklerbetreuer, ich habe genauso ein Interesse an seriösen Vorständen unserer Versicherer. In Bezug auf Solvency2 und GDV Verhaltenskodex habe ich eine ebenso hohe Pflicht, die angebotenen Versicherungsgesellschaften zu prüfen, so wie Sie mich überprüfen.“ Stille am anderen Ende der Leitung. „Klären Sie das bitte. Danke!“

Weiter mit den Mails, sonst wird das heute wieder nichts. Mit Mail 9 komme ich zu der Erkenntnis: irgendwann erwischt es wohl jeden. Anfang Mai 2015 habe ich eine BU-Beratung begonnen. Uni-Absolvent, Berufseinsteiger, Betriebswirt, knapp 4000 brutto, noch ledig. Über BU und KT kamen wir im Laufe der Zeit hin zu allen möglichen Varianten der Arbeitskraftabsicherung. Besprochen wurde jede Variante bis ins letzte Detail. Nun per Mail die Absage: „Nach reiflicher Überlegung habe ich mich nun gegen eine Absicherung meiner Arbeitskraft entschieden.“ Es koste einfach zu viel Geld und er schätze die Wahrscheinlichkeit einer BU in seinem Fall eh als nur sehr gering ein. Aber seinen Hausrat hat er bei mir abgesichert ... Ich fasse es nicht.

„Komm Claudia, halte dich nicht mit solchen Bremsern auf.“ ... Weiter geht's.

„Hallo Frau Rendite, bzgl. Ihres Altersvorsorgekonzeptes habe ich mir gestern Gedanken gemacht. Aber ich brauche doch noch ein wenig mehr Input, damit es auch wirklich *ihr* individuelles Konzept wird. Wann darf ich vorbeikommen?“ „Ok, dann sehen wir uns am Dienstagnachmittag um 17 Uhr. Ich freue mich. Eine schöne Zeit bis dahin.“

Ah, da ist die Mail von Herrn Huber bzgl. der Betreuung. Er hat eine neue Police erhalten und als Vermittler

wird die Wirmachenallesbesser GmbH ausgewiesen. Der Kunde hatte mir gesagt, dass er Daten im WEB eingegeben hatte ... mhhh ... naja, nun hab ich gerade Google gefragt und bin bei einem FinTech Unternehmen rausgekommen. „Hallo Herr Huber, danke zuerst einmal für die schnelle Zusendung der Unterlagen. Ich habe mir das Ganze einmal angeschaut. Laut diesen Dokumenten haben Sie der Wirmachenallesbesser GmbH eine Maklervollmacht zur Betreuung Ihrer Versicherungen erteilt. Dieses Unternehmen bietet sich über das Internet als persönlicher Versicherungsmanager an. Einfach App runterladen und es kann losgehen: Die bestehenden Versicherungspolice können automatisch digitalisiert werden, der Versicherungsschutz zentral und übersichtlich verwalten und Schäden im Ernstfall an den Versicherer gemeldet werden. Das ist zumindest das Versprechen. Aber zuerst passiert nämlich genau das, was uns beiden nun passiert ist. Können Sie sich an einen solchen Vorgang erinnern?“ „Nein, nicht wirklich.“ „Wenn Sie einverstanden sind, schicke ich Ihnen eine neue Maklervollmacht raus. Diese schicken Sie mir bitte unterzeichnet zurück und dann machen wir das Ganze rückgängig.“ „Ja, bitte und sorry für den Aufwand.“

Ich frag mich echt, warum ich als Maklerin beraten und protokollieren muss und solche Firmen dürfen hier wilde Sau spielen und mit einer vermeintlichen Unterschrift uns das Geschäft wegnehmen.

Wo war ich noch einmal stehen geblieben? Oh, es ist doch schon 14.30 Uhr. Das war wohl wieder mal nichts mit Mittagessen. Aber ich brauche jetzt dringend eine kurze Pause. Außerdem hat sich vor einer Stunde schon

die Waschmaschine gemeldet. Und bei genauer Betrachtung ist auch der Kühlschrank leer. Das wird heute schon wieder alles verdammt knapp. Aber einkaufen zu gehen ist jetzt vielleicht genau die richtige Ablenkung, um ein wenig runterzukommen.

Kaum sitze ich im Auto, klingelt auch schon das Telefon. Nein, ich will jetzt nicht! Heute ist Wochenmarkt und ich werde mir jetzt eine Stunde Genuss genehmigen. Das habe ich in letzter Zeit viel zu selten gemacht.

Beim Heimkommen höre ich schon wieder das Festnetz klingeln. Und beim Blick auf das Handy stelle ich fest, dass meine Mutter schon mehrfach versucht hat, mich zu erreichen. Scheint wohl dringend zu sein. „Claudi, ich brauche deine Hilfe. Ich komme morgen ins Krankenhaus und habe niemanden für den Hund. Könntest du bitte morgen Vormittag kommen und die Kleine holen.“ Tschakka, das ist jetzt genau das, was ich brauche: Mutter und Hund wohnen 250 km entfernt. „Was ist denn überhaupt passiert?“, und „natürlich komme ich.“ Mittlerweile haben wir es 17 Uhr, wirklich etwas geschafft habe ich nicht und den morgigen Tag kann ich auch knicken. Wenn mein Mann mitkommt, kann ich vom Beifahrersitz aus arbeiten, dann ist der Tag nicht ganz verloren.

Und dann muss ich auch den Rest der Woche neu organisieren, denn eigentlich wollte ich am Donnerstag bei Gesellschaft H zum „Biometrie-Tag“ nach Frankfurt. Das wird wohl nichts werden. Mal schauen, welcher der Kollegen eventuell auch dort ist und mir Informationen und Unterlagen mitbringen kann.

Auf dem Schreibtisch liegen noch fünf Kunden-Konzepte, die noch für die kommende Woche aufbereitet

werden müssen. Das werden dann wohl sehr kurze Nächte und es gibt mal wieder kein Wochenende.

Dann jetzt aber ran an den Schreibtisch und schauen, was unbedingt heute noch erledigt werden muss.

Als allererstes Mal Herrn Krank anrufen und ihn bezüglich des Zuschlages für die Berufsunfähigkeit informieren. „Nein, das kann ich mir beim besten Willen nicht leisten. Gibt es denn Alternativen?“ „Wenn wir hier schon einen so hohen Zuschlag erhalten, dann wird es auch bei anderen Gesellschaften schwierig. Aber einen Ansatz habe ich noch. Ich werde mich noch in dieser Woche darum kümmern und melde mich dann wieder bei Ihnen.“ Das mache ich dann wohl am besten gleich.

Doch wirklich weit komme ich nicht, denn mein Mann steht in der Tür und fragt an, ob wir mal wieder gemeinsam essen können. Er hat ja recht, dann kann ich auch gleich den nächsten Tag mit ihm besprechen. Er ist ja noch ahnungslos. „Schatz, ich brauche Deine Hilfe ... Kannst Du mich morgen bitte unterstützen und mitkommen?“ „Prinzipiell ja, aber ganz ehrlich würde ich gerne abwarten, was der Arzt morgen sagt, denn wirklich besser geht es mir trotz der Tabletten nicht. Ist es für Dich in Ordnung, wenn ich das morgen früh entscheide.“ „Selbstverständlich.“

Nach einem kurzen und relativ wortlosen Abendbrot sitze ich um halb acht wieder am Schreibtisch. Und muss feststellen, dass ich heute irgendwie den Überblick verloren habe. Mit meinen Mails bin ich gar nicht vorangekommen und auch der Anrufbeantworter macht sich bemerkbar. Die News der letzten beiden Tage sind auch noch ungelesen. „Komm Claudia, nicht jammern. Davon

wird es auch nicht besser.“ 20 min später ist die neue Risikovorfrage für Herrn Krank draußen. Der Anrufbeantworter verrät mir, dass Frau Ärgerlich heute um 10 Uhr bei mir vor der Tür stand und niemand da war. Stimmt, zu diesem Zeitpunkt saß ich in diesem bazillengetränkten Wartezimmer und lauschte fremdländischen Gesprächen. Und jetzt, um Viertel nach acht, kann ich auch nicht mehr zurückrufen. Das darf ich morgen früh auf gar keinen Fall vergessen, das kommt ganz nach oben auf die Prioritätenliste.

Die Mails verschiebe ich auf morgen, es geht nicht anders. Und auch für die Newsletter habe ich einfach keine Konzentration mehr. Ich resigniere für heute und gehe mit der Hoffnung auf schnellen Schlaf direkt ins Bett. Merke jetzt ganz deutlich, dass die vergangene Nacht schlecht und vor allen Dingen zu kurz war.

Um 7 Uhr reißt mich der Wecker aus dem Schlaf. Aber die Augen wollen sich nicht wirklich öffnen. Nach 5 min gebe ich auf. „Weckst du mich bitte, wenn du vom Arzt zurück bist. Danke.“ Eine ganze Stunde wird mir noch gegönnt, aber leicht fällt es mir noch immer nicht. Mindestens 500 km liegen heute vor mir... puh.

Mein Mann hat frische Semmeln mitgebracht – ein Seelenstreichler am frühen Morgen. „Ich kann heute leider nicht mit. Das Herz läuft unverändert unrund und aufgrund meiner Vorgeschichte ist Vorsicht geboten.“ „Und was heißt das jetzt genau?“ „Krankenhaus.“ „Wieso denn das?“ „Weil es absehbar ist, dass das Herz nicht wieder von allein den richtigen Rhythmus findet.“ „Und was wird dagegen unternommen.“ „Das Herz wird per Elektroschock angestupst, um wieder in den richtigen Rhythmus

zukommen.“ Mir rutscht mein Herz in die Hose. „Und wann? Heute?“ „Nein, vermutlich nächste Woche und bis dahin bin ich auf jeden Fall krankgeschrieben. Ich will jetzt auch erst einmal einfach nur wieder ins Bett.“

Alles dreht sich. Wie soll das denn funktionieren? Mutter im Krankenhaus, der Mann krank und auch bald im Krankenhaus, der Hund allein in Starnberg, der Schreibtisch voll mit Akten, die Mails finden einfach kein Ende... Die ersten Tränen kullern über das Gesicht. „Nein, Claudia, das geht jetzt nicht. Du musst stark sein, die anderen brauchen dich. Du kannst sie doch nicht im Stich lassen.“ Also, Tränen wegwischen und weiter...

Eine halbe Stunde später ist zumindest der heutige Tag organisiert. Meine Schwiegermutter ist für meinen Mann da, sodass er versorgt ist und ein Ansprechpartner vor Ort ist. Mit meiner Mutter habe ich kurz telefoniert und vereinbart, dass ich gegen 13 Uhr in Starnberg bin. Bis dahin ist der Hund versorgt. Ich werde den Laptop mitnehmen und dann für 2–3 h mein Büro dort aufschlagen. Ein paar Mails und mindestens ein Kundenkonzept sollten dann fertig sein. Danach werde ich noch einmal beim Krankenhaus vorbeifahren, nachfragen wie es meiner Mutter geht und ob es noch etwas zu organisieren gibt, bevor ich mich wieder auf den Heimweg mache.

Dass der Plan dann nicht ganz funktioniert, liegt wie üblich an den Mails.

- Anfrage einer Kundin nach einer „Turnierunfähigkeitsversicherung“ für ihr Pferd ... was bitte ist das denn und wer versichert dieses Risiko? ... mal das Netzwerk im Social Web fragen, wer mir da weiterhelfen kann

- Anfrage eines Maschinenbauingenieurs bezüglich BU. Habe daraufhin telefonisch ein wenig nachgefragt. Er habe schon drei bis vier Angebote eines anderen Maklers und wolle von mir weitere Angebote für einen Vergleich. Er beteuerte mir übrigens, dass er mit seinem bisherigen Makler ganz zufrieden sei. Kurze Rückfrage meinerseits, ob denn bereits Risikovorabfragen durchgeführt worden seien. Kurze Pause in der Leitung: „häh“. Nach kurzer Erläuterung versicherte er mir dann, dass gesundheitlich alles in Ordnung sei. Habe ihm dann meine Arbeitsweise erklärt. Sein Interesse hielt sich in Grenzen. Er wolle ja nur bessere Angebote. Danach erzählte er mir dann, dass er ja eigentlich direkt bei einer Versicherung habe abschließen wollen, dass dies jedoch nicht ginge. Außerdem stehe ich ja nun mit dem anderen Makler im Wettbewerb und es gebe ja wohl eine hohe Provision. Habe ihn dann freundlich aber bestimmt an seinen bisherigen Makler verwiesen und ihm mitgeteilt, dass auf dieser Grundlage für mich keine Zusammenarbeit infrage kommt. Hat er anstandslos akzeptiert. Wahnsinn, was da draußen für verwirrte Leute rumlaufen.
- Anfrage eines Kunden, der den Inhalt einer Gartenhütte (Werkzeuge und Material) auf einem ansonsten unbebauten Grundstück absichern möchte... Ich brauche für diese Themen dringend einen Kooperationspartner, denn ich habe weder Zeit noch Muse immer wieder neu auf die Suche zu gehen

Um 16.15 Uhr starte ich mit mindestens 20 ungelesenen Mails und einem angefangenen Kundenkonzept Richtung

Krankenhaus, um dort zu erfahren, dass die Mutter mindestens zwei Wochen bleiben muss. Mein Kopf fängt wieder an, sich zu drehen. Das bedeutet, dass ich in dieser Zeit keinerlei Außentermine wahrnehmen kann und der Arzt sagte „mindestens“.

Gefrustet, traurig und ziemlich leer machte ich mich auf den Heimweg. Fast wie ferngesteuert halte ich noch einmal, um auch dem Hund gerecht zu werden, denn die Kleine kann am wenigsten dafür. Ich versuche, diese kurze Auszeit an der frischen Luft zu nutzen, um meine Gedanken zu sortieren. Aber es will mir nicht gelingen. Der Berg, auf den ich soll, erscheint mir unerreichbar hoch.

Gegen 22 Uhr schließe ich ziemlich kaputt unsere Wohnungstür auf. Alles fällt von mir ab und ich fühle mich einfach nur leer. Selbst das freudige Lächeln meines Mannes gibt mir nur für einen Moment ein gutes Gefühl.

Jetzt bin ich diejenige, die einfach nur ins Bett will... bitte gleich schlafen und kein Kopfkino mehr.

Frau Girnuweit, ich dachte, ich bin bei Ihnen in guten Händen, aber Sie kümmern sich ja um gar nichts. Sie rufen nie zurück und auf meine Angebote muss ich Wochen warten. Was erlauben Sie sich eigentlich? Das werde ich all meinen Bekannten und Nachbarn erzählen ... Sie sind eine Null.

Mitten in der Nacht schrecke ich aus diesem Albtraum hoch. Es ist stockdunkel und eine Stille, die mir Angst macht, umfasst mich. Die Uhr zeigt 3.20 Uhr ... noch 4 h bis zum Weckerklingeln. Doch jeder Versuch wieder Schlaf zu finden, scheitert. Um 4.15 Uhr stehe ich total

genervt auf und setze mich an den Schreibtisch. Dann wenigstens die Zeit sinnvoll nutzen. Aber auch das funktioniert nicht. Ich starre auf den Bildschirm, die Buchstaben verschwimmen... Hier stimmt etwas nicht!

Plötzlich spüre ich eine kalte Schnauze an meinem Bein. Ein kleiner Lichtblick am glockenhellen Morgen: Zwei Knopfaugen schauen mich mit bedingungsloser Liebe an. Wenn doch alles so einfach wäre!

Ich schnappe mir die Leine und ab in die Weinberge, das tut uns beiden gut. Doch beim Aufstieg spüre ich die Schwere meines Körpers. Wann habe ich eigentlich das letzte Mal etwas für mich gemacht? Ich springe doch nur noch im Büro, beim Kunden oder auf Veranstaltungen rum. Das kann es doch nicht sein. Es muss sich dringend etwas ändern. Aber wie? Ich finde keinen Ausweg. Alle krank ... einer muss doch den Laden am Laufen halten. Da musst du jetzt durch.

Der Versuch mich selbst zu motivieren, hält ungefähr fünf Stunden an. Mittlerweile sitze ich wieder am Schreibtisch und die Buchstaben sind auch wieder klarer. Doch zwei Mails holen mich auf den Boden der Tatsachen zurück:

- Herr Pfennigfuchser kündigt die gesamte Kundenverbindung. Ich wäre viel zu teuer und seine Bank hätte ihm die Betreuung seiner Versicherungen angeboten. Das wäre ihm eh viel lieber, da er dort jetzt eine Finanzierung machen wird.
- Frau Pech meldet einen Wasserschaden, der es in sich hat. Der Mieter Ihrer Wohnung war für vier Tage auf Geschäftsreise im Ausland. In dieser Zeit ist – aus

welchen Gründen auch immer – das Wasser in der Dusche übergelaufen. Im Erdgeschoss befindet sich ein Supermarkt und der ist der Leidtragende dieses Wasserschadens, denn er musste für mindestens einen Tag schließen, da teilweise die Ware verdorben war, einige Kühltruhen einen Schaden genommen haben und das Wasser am Boden stand. Das wird teuer! Und ist mit viel Arbeit verbunden.

Irgendwie fliegt mir gerade alles um die Ohren und ich weiß nicht wirklich, wie ich das alles bewältigen soll. Da klingelt auch schon wieder das Telefon – meine Mutter. Keine guten Nachrichten aus dem Krankenhaus. Der Muskel im Oberschenkel ist aufgrund Unterforderung entzündet und trägt sie nicht mehr ... ja, so etwas gibt es auch. „Was bedeutet das jetzt?“ Sie komme spätestens nächste Woche in die Reha – wohin wisse sie noch nicht genau. Ich höre nur Reha und denke „Das sind mindestens vier Wochen insgesamt“. Dann verschwimmt alles vor meinen Augen.

Als mein Mann 5 min später mit dem Hund vom Spaziergang zurückkommt, findet er mich auf dem Boden liegend, jeglicher Antrieb ist weg. Auch mein Antrieb der letzten Tage („Ich kann sie doch nicht im Stich lassen.“) bringt mich nicht wieder auf die Beine, maximal bis zur Couch. In seiner Sorge ruft mein Mann den Notarzt. Mir ist das einfach nur egal. Mit der Diagnose „Erschöpfungssyndrom“ werden mir die Symptome der vergangenen Wochen bewusst: Herzrasen, Bauchschmerzen, Reizbarkeit, innere Unruhe, Niedergeschlagenheit und Appetitlosigkeit. Der Arzt erklärt mir, dass ich dringend Ruhe

und Hilfe brauche, sonst falle ich längerfristig aus. Er würde mich jetzt mit in die Klinik nehmen. Das verneine ich und frage nach Alternativen, nachdem ich ihm meine Situation erklärt habe. Natürlich gibt es ambulante Möglichkeiten, aber dabei ist sehr viel Disziplin gefragt. Ob ich die jetzt haben werde?

Nun bin ich genau dort, wovor ich Kunden und andere Kollegen immer gewarnt habe. Denn in vielen Gesprächen mit Versicherungsmaklern haben die meisten über ihr Leid mit den vielen Anforderungen geklagt.

Diese Erfahrung hat mich veranlasst, einmal genauer hinzuschauen. Sicher bin ich nicht allein. In der Finanz- und Versicherungsbranche treten Erschöpfung, Depressionen und Burn-out immer häufiger auf. Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage des Branchendienstes Deutsche-Versicherungsbörse (dvv 2015).

Die hohe Arbeitslast, aber auch das schlechte Image bzw. die fehlende Wertschätzung innerhalb der Branche tragen dazu bei, dass viele Makler und Finanzberater unter ihren Arbeitsbedingungen leiden. Der Grund für diese rasante Zunahme der Unzufriedenheit ist, unter anderem, in dem stetig steigenden Leistungsdruck, gekoppelt an einen hohen Wettbewerb, und den wachsenden Kundenansprüche zu suchen. Immer neue rechtliche Bestimmungen und EU-Vorgaben schränken die Tätigkeit ein oder lassen sie zumindest ein hohes Risiko eingehen. Das Stigma des psychisch Kranken möchten sich dennoch wenige der Betroffenen anheften und ignorieren daher oft die Symptome oder verschweigen ihre Erkrankung so lange, bis es nicht mehr geht.

Ja, es gibt den Weg aus dem Hamsterrad! Aber dafür braucht es Eigenverantwortung, Selbstreflexion, Mut und ein gutes soziales Umfeld, das einen trägt.

Aus meiner langjährigen Erfahrung in der Branche möchte ich Ihnen nun die Maklertypen, die mir begegnet sind, vorstellen und Ihnen aufzeigen, mit welchem Stress jeder von ihnen im Speziellen kämpft.

Literatur

dvb (2015) Burnout in der Finanz- und Versicherungsbranche – ein beunruhigender Trend. http://www.deutsche-versicherungsboerse.de/pressespiegel/Burnout-in-der-Finanz-und-Versicherungsbranche-ein-beunruhigender-Trend-ps_26373.html?mg=0&newsletterType=page&userKey=0. Zugegriffen: 28. Juni 2016



<http://www.springer.com/978-3-658-12481-6>

Der Anti-Stress-Trainer für Versicherungsmakler

Versichern Sie sich gegen Stress!

Girnuweit, C.

2017, XIV, 77 S. 8 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-658-12481-6