



Generationen mit Rat und Tat zur Seite stehen

Für das Alter und gegen Schicksalsschläge sollten Menschen rechtzeitig und mit Weitblick vorsorgen. Im Idealfall wird die gesamte Familie einbezogen. Kreditinstitute und Vermögensverwalter beraten hierzu gerne, weil sie damit Kunden generationenübergreifend binden können.

François Baumgartner

Welche Rolle eine rechtzeitige und lückenlose Vorsorge spielt, hinter der die gesamte Familie steht, lässt sich an drei Beispielen zeigen. Im ersten Szenario gibt es keine Vereinbarungen. Ein 35-jähriger Familienvater stirbt nach einem schweren Autounfall. Er hinterlässt Frau und zwei Kinder, aber keine Bankvollmacht oder Verfügungsberechtigung. Die Eheleute hatten getrennte Konten, für die Familie tritt die Kontosperre überraschend ein. Die Ehefrau hat keinen Zugriff auf das Konto ihres verstorbenen Mannes, der Hauptverdiener der Familie war. Sie kann auch keine Kontostände und Umsätze einsehen oder Änderungen bei Abbuchungsaufträgen vornehmen. Dabei muss die Familie den Zeitraum überstehen, bis der Erbnachweis erbracht ist.

Das zweite Szenario zeigt, dass die Vorsorge im Familienkreis diskutiert und an den richtigen Stellen hinterlegt werden sollte. Eine ältere Frau formuliert eine Patientenverfügung und lehnt in dem Dokument lebensverlängernde Maßnahmen ausdrücklich ab. Als sie in einer plötzlichen lebensbedrohlichen Situation ins Krankenhaus muss, zögert ihr Sohn aus Angst um seine Mutter, die Unterlagen den Ärzten vorzulegen. Derweil planen die Mediziner eine Operation. Erst bei einem familiären Krisentreffen können andere Angehörige den Sohn nach einigen Stunden der Diskussion von der Vorlage der Patientenverfügung im Krankenhaus überzeugen, so dass der Wille der Frau berücksichtigt werden kann.

Im dritten Szenario sind alle Vollmachten und Verfügungen vorhanden, bis auf eine. Das Testament des Verstorbenen fehlt. Erben erster Ordnung, also zum Beispiel Kinder, hat er keine. Die rechtmäßigen Erben sind in diesem Fall schwerer zu ermitteln und müssen nicht mit denen übereinstimmen, die sich der Verstorbene gewünscht hat. Aufgrund des beachtlichen Privatvermögens und des Eintritts der gesetzlichen Erbfolge droht außerdem eine hohe Belastung durch die Erbschaftsteuer, die der Verstorbene durch regelmäßige Schenkungen im Vorfeld hätte vermeiden können.

Schicksalsschläge bei Unternehmern ohne Vorsorge sind besonders dramatisch

Hat der oder die Verstorbene ein Unternehmen besessen, wird die Nachfolgeplanung noch wichtiger. „Im Fall eines unternehmerischen Vermögens können die Konsequenzen einer mangelnden Vorbereitung für den Notfall noch drastischer sein“, mahnt Darina Schkolnik, Referatsleiterin für Nachfolge- und Spezialberatungen vom Bankhaus Lampe. „Bei einem abrupten Ausfall eines Unternehmers können resultierende Unsicherheiten bei Kunden, Lieferanten und Schlüsselmitarbeitern die Unternehmensentwicklung nachhaltig beeinflussen. Die Abwesenheit eines Entscheiders und neue Rollen, insbesondere in der Geschäftsleitung und im Inhaberkreis, können ein Führungsvakuum erzeugen“, weiß sie. Eine gründliche Vorsorge kann dies verhindern.

Dabei kommen die meisten Menschen nicht ohne Berater aus, denn auch ohne unternehmerische Tätigkeit müssen sie mittlerweile viele Aspekte beachten. „Eine gute Generationenberatung versucht, die persönlichen, medizinischen, familiären, rechtlichen und steuerlichen Wünsche des Mandanten mit den Wünschen der nachfolgenden Generation in Einklang zu bringen“, erklärt Franz Achatz, Vermögensverwalter und Finanzexperte bei der Gerhard Friedenberger Vermögensverwaltung und Family Office. Margit Winkler, Geschäftsführerin des Deutschen Privat Instituts Generati-

Kompakt

- Der demografische Wandel erfordert einen ganzheitlichen Ansatz zur Betreuung von Kunden.
- Die Beratung zu Vollmachten und Verfügungen ist mittlerweile für viele Menschen unverzichtbar.
- Bei der Generationenberatung sind Finanzthemen mit rechtlichen und steuerlichen Fragen verknüpft.
- Mitarbeiter in diesem Bereich müssen speziell aus- und weitergebildet werden.

Wesentliche Fragen zur Vorsorge an den Kunden

- Hat Ihr Partner oder ein Angehöriger einen genauen Überblick über Ihren Vermögensstatus und weiß er, wo sich alle Unterlagen zu Verfügungen und Vollmachten befinden?
- Haben Sie eine Patientenverfügung?
- Haben Sie eine Betreuungsverfügung?
- Haben Sie eine Vorsorgevollmacht?
- Haben Sie eine Generalvollmacht?
- Sind bereits Verfügungen für den Todesfall getroffen, zum Beispiel über ein rechtsgültiges Testament oder einen Erbvertrag?
- Haben Sie testamentarisch einen Testamentsvollstrecker eingesetzt?
- Bestehen bereits Vollmachten für den Fall Ihres Todes und darüber hinaus?
- Bestehen Verträge zugunsten Dritter, beispielsweise bezogen auf den Todesfall?
- Haben Sie bereits Schenkungen beziehungsweise Vermögensübertragungen vorgenommen oder Vermögen einer Stiftung zur Verfügung gestellt oder beabsichtigen Sie dies?
- Was ist Ihr wichtigstes Ziel im Rahmen der Vermögensübertragung?

Quelle: Beratungsleitfaden der Sparkasse Deggendorf, Auszüge

onenberatung (IGB), das Unternehmen und Privatpersonen zu rechtlichen und finanziellen Fragen berät, ergänzt: „Generationenberater sind Ratgeber, die sich mit dem Bürgerlichen Gesetzbuch und darin insbesondere mit den Bereichen Vollmachten, Betreuung und Erbschaftsrecht auskennen müssen. Für Generationenberater sind zudem die Schenkungs- und Erbschaftsteuer, Auszüge aus dem Sozialgesetzbuch und das Pflegestärkungsgesetz entscheidend.“ Gleichzeitig ist Vorsicht für Kreditinstitute und ihre Mitarbeiter geboten, die sich der Generationenberatung widmen wollen, warnt Achatz. Denn die Themen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung und die Regelung des Nachlasses sind Rechtsberatungsfelder. Nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz dürfen in Deutschland dazu nur Juristen, also Notare oder Rechtsanwälte, beraten. Im Hinblick auf die medizinischen Fragen zur Patientenverfügung sei es zudem wichtig für den Vorsorgenden, schon im Vorfeld ein Gespräch mit dem Hausarzt zu führen. „Die Praxiserfahrung des Arztes bringt in Verbindung mit den eigenen ethischen

Grundsätzen die notwendige Individualität in das ansonsten eher standardisierte Rechtsdokument“, sagt Achatz.

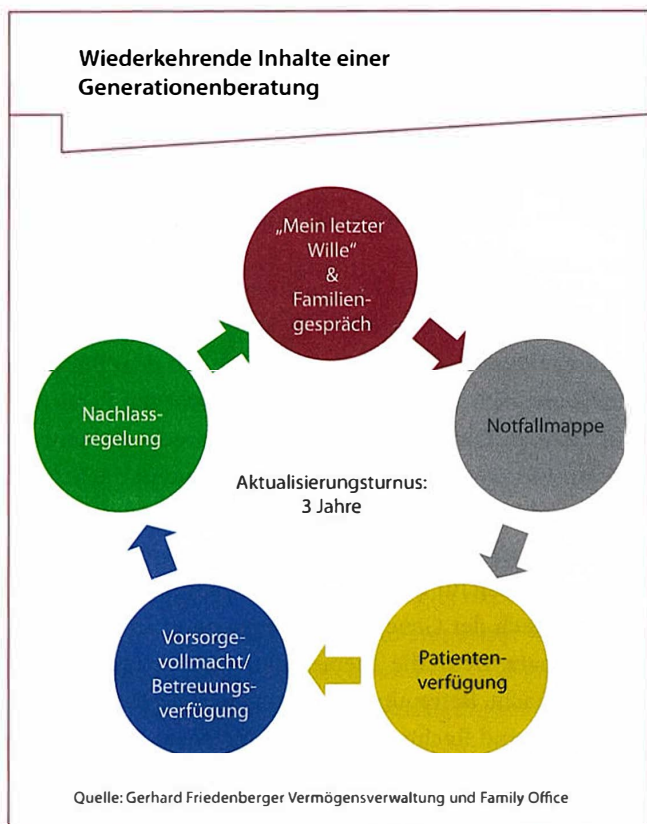
IGB-Chefin Winkler empfiehlt Banken und Sparkassen, ihre Kunden auf die zu klärenden Fragestellungen anzusprechen. Jeder Finanzberater habe grundsätzlich die Pflicht, auf die Risiken einer nicht vorgenommenen rechtlichen Vorsorge hinzuweisen. „Es ist regelrecht eine Frage der Fairness, denn wenn der Kunde keine Absicherung getroffen hat, dann ist nicht gewährleistet, dass das Ersparte oder die Auszahlung seiner Versicherung so verwendet wird, wie er es gewollt hätte. Was nützt das Vermögen, wenn niemand darüber verfügen kann?“, argumentiert Winkler. Das Geld lande in solchen Fällen auf einem Sperrkonto, von dem ein Betreuer nach strengen Regeln verfügt und dabei vom Gericht kontrolliert wird. Selbst eine Ehefrau müsse sich dann für jede Verfügung rechtfertigen.

Einige Banken und Sparkassen machen ihre Kunden bereits auf die Notwendigkeit von Vollmachten, Betreuungs- und Patientenverfügungen sowie Testamenten aufmerksam. Jürgen Fröbus, Leiter Vertriebsunterstützung der Sparkasse Deggendorf, schildert die Vorgehensweise seines Hauses: „Unser Beratungsansatz umfasst vier Bereiche: Vollmachten

und Verfügungen, Wohnen und Pflege, ausreichende Finanzmittel bis zum Lebensende sowie Erben und Vererben.“ Ferner seien das persönliche Treffen, die individuelle Ansprache, eine faire Beratung sowie ein qualitativ hochwertiger Service in möglichst nahen und leicht erreichbaren Filialen entscheidend. Die Sparkasse zielt mit ihrem Angebot nicht nur auf ältere Menschen ab. „Wir empfehlen unseren Kunden, ihre Wünsche über Vorsorgevollmachten und Patientenverfügung altersunabhängig zu regeln, da eine schwere Krankheit oder Unfälle jederzeit eintreten können. Mit dem Thema Erben und Vererben sowie dem gesamten Generationenmanagement sollten sich unsere Kunden ab dem 60. Lebensjahr beschäftigen“, erläutert Fröbus. Für die Beratung sei eine Zusammenarbeit mit Notaren, Rechtsanwälten und Steuerberatern unverzichtbar.

Berater benötigen Weiterbildung sowie prozessuale und technische Unterstützung

Nicht jeder Bank- oder Sparkassenmitarbeiter ist mithilfe von Juristen ohne Weiteres zur Generationenberatung befähigt. Winkler vom IGB zählt auf: „Wir sind Experten für rechtliche und finanzielle Vorsorge. Wir starten immer mit der Vollmacht, also mit der Gestaltung des letzten Lebensabschnitts. Patientenverfügung und Pflegevorsorge schließen sich an und machen die bevollmächtigte Person handlungsfähig. Danach befassen wir uns mit Finanzanlageprodukten und dem Testament“, beschreibt sie den Prozess. Und weil es Generationenberatung heißt, kämen auch Jugendliche und junge Familien vorbei, im Unterschied zur Seniorenberatung oder Ruhestandsplanung. So wie sich ihre Berater als Ansprechpartner um alle relevanten Belange ihrer Kunden kümmern, trägt Winkler für ihre Mitarbeiter Sorge: „Wir bilden aus, stellen Werbe- und Informationsmaterialien zur Verfügung und setzen mit kooperierenden Anwälten rechtliche Vorkehrungen um. Wir befähigen Berater, ihre Klienten in hoher Güte zu betreuen. Unsere Kunden sind Banken, Sparkassen, Versicherer oder deren Agenten und Makler“, wirbt Winkler. Viele Institute böten diese hoch qualitative Beratung sodann im Rahmen einer Dienstleistungspauschale an. Das sei häufig ein erster Schritt in Richtung Honorarberatung. Winkler weist außerdem auf den IGB-Service hin, der auf eine hohe Resonanz treffe. Dazu gehört eine Software, die den Berater befähige, direkt mit dem IGB-Anwalt in Verbindung zu treten, der für Kunden unter anderem Vollmachten erstellt. Winklers Institut verwahrt alle Dokumente für den Notfall. Damit könne der Berater fallabschließend handeln. Überdies sei eine stets erreichbare Hotline im Notfall für Kunden da und leite beispielsweise Dokumente an Krankenhäuser weiter.



Die Gerhard Friedenberger Vermögensverwaltung und Family Office achtet dagegen auf Unabhängigkeit. „Wir arbeiten eng mit den Ärzten und Fachberatern des Mandanten zusammen. In unserem Netzwerk gibt es weitere Berater, die bei Bedarf hinzugezogen werden können. Kooperationsvereinbarungen gibt es nicht. Wir möchten unabhängig bleiben“, betont Achatz. Er setze auf Voraussicht und exzellente Prozesse. Dazu gehört auch ein Notfallordner. Mit ihm behalten Kunden, gerade Unternehmer, und ihre Berater die Übersicht. Achatz empfiehlt für die enthaltenen Unterlagen einen Aktualisierungsturnus von drei Jahren (siehe Grafik Seite 24). Ein Exemplar liegt beim Kunden, das zweite in elektronischer und Papierform beim Vermögensverwalter. Der Ordner enthält eine Übersicht mit wichtigen Notrufnummern, Kontaktdaten von Ärzten sowie Medikamenten- und Notfallchecklisten. Neben der Patientenverfügung, der Vorsorgevollmacht und der Betreuungsverfügung archiviert die Vermögensverwaltung das Testament beziehungsweise den Ehe- und Erbvertrag, die aktuelle Vermögensübersicht, weitere Verträge und Ansprechpartner. Überdies legen die Finanzberater ein Versicherungs- und Immobilienverzeichnis an. Und sie kümmern sich um den digitalen Nachlass, der nach dem unerwarteten Tod eines Mandanten die Behandlung von Social-Media-Profilen regelt.

Um Konflikte zu vermeiden, sollte jedes Familienmitglied gehört werden

Finanzexperte Achatz unterschätzt die Emotionen nicht, die zum Themenspektrum gehören. „Empfehlenswert ist es, nach einer Erstanalyse den Kontakt zur Familie zu suchen. Am runden Tisch lassen sich Vor- und Nachteile bestimmter Konstellationen diskutieren und neue Erkenntnisse gewinnen. Dabei soll jedes Familienmitglied zu Wort kommen. Hierfür bieten wir eine Moderation an, um eine gesunde Offenheit zu schaffen. Gerade Kinder fühlen sich häufig übergangen, wenn ihnen eine fertige Lösung präsentiert wird.“ Dieses Vorgehen in der Frühphase der Planung könne helfen, eventuell später auftretende Konflikte zu minimieren.

Das Bankhaus Lampe fungiert traditionell als ganzheitlicher Berater und Ansprechpartner seiner Kunden, oftmals über Generationen hinweg. „Um unsere Kunden, zumeist Unternehmerfamilien, nachhaltig zu beraten, muss gemeinsam mit der Frage nach der geplanten Nachfolge stets die Frage nach der Vorsorge für den Notfall, der ungeplanten Nachfolge, beantwortet werden“, sagt Schkolnik. Vollmachten, Testamente und Erbverträge sowie Betreuungs- und Patientenverfügungen sollten dabei die Mindestvorsorge darstellen. „Die Planung der Nachfolge erstreckt sich aus unserer Sicht sogar noch darüber hinaus, insbesondere wenn große

beziehungsweise komplexe Vermögen und unternehmerische Aktivitäten zu berücksichtigen sind“, fügt die Referatsleiterin hinzu. Wesentlich sei bei allen Daten, dass sie regelmäßig überprüft und aktualisiert werden.

Deutschland hat mit einem Durchschnittsalter von etwa 46 Jahren nach Japan mit 47 Jahren die zweitälteste Bevölkerung der Welt. Folglich gibt es viel Potenzial für Banken und Sparkassen, aber auch einen großen Aufklärungs- und Vorsorgebedarf, vor allem bei den Kundengruppen 50 plus. „Für Privatleute geht es darum, sich gut für die Zeit der Hilfsbedürftigkeit vorzubereiten. Das sind die modernen Risiken unserer Zeit. Unsere Gesellschaft ist selbstbestimmt und gerne individuell. Das zeigt sich auch darin, dass die Zahl der Singlehaushalte der über 65-Jährigen bei mehr als 41 Prozent liegt. Für Patchwork-Familien und Kinderlose ist das Älterwerden zudem konfliktbehaftet oder zumindest komplex im Vergleich zu traditionellen Lebensgemeinschaften“, meint Winkler. Dieser Trend beschäftigt auch die Finanzexperten der Sparkasse in Deggendorf. „Uns stellt die demografische Entwicklung vor große Herausforderungen, vor allem dann, wenn im Vorfeld noch keine Maßnahmen getroffen wurden“, gibt Fröbus zu und resümiert: „Ein aktiver Umgang mit der Ruhestands-, Vorsorge- und Nachlassplanung sowie einem Stiftungsmanagement ist im Zuge eines ganzheitlichen Beratungsansatzes ein wichtiger Bestandteil unserer Kundenbetreuung und dient wesentlich der Verstärkung der Kundenbindung.“



Autor: François Baumgartner ist freiberuflicher Journalist, Kommunikationsmanager und Berater. Der 42-Jährige zeichnet für Mandate aus der Finanzwirtschaft sowie der Technologie- und Medienindustrie verantwortlich.



Empfehlungen der Redaktion aus www.springerprofessional.de zu:

🔍 Generationenberatung

Barbara Bocks: Kunden bei der familiären Vorsorge unterstützen, Bankmagazin 11/2016
www.springerprofessional.de/link/10983668

Jürgen Evers: Positives Modell für Kunde und Vermittler, Versicherungsmagazin 12/2014
www.springerprofessional.de/link/6411204

Maximilian Diem, Michael Reeg, Dietrich Stöhr: Beratungsprozess, in: Ruhestandsplanung – neuer Beratungsansatz für die Zielgruppe 50plus, Wiesbaden 2015
www.springerprofessional.de/link/4289898