

Lebensphasenorientierte Finanzberatung

Profilieren Sie sich: Pflege und Tod sind Berater-Themen



Ulrich Welzel,
Bankkaufmann.
Trainiert international Vorstände, Personalentwickler,
Führungskräfte und Betriebsräte aus Banken und
mittelständischer Industrie im wertschätzenden
Umgang mit trauernden Angehörigen.
www.brain-active.com

Herbert S. (66) findet seine Frau Marta (67) nach einem Herzinfarkt im Wohnzimmer. Sie muss dort schon 15 Minuten gelegen haben. Herbert S. ruft sofort den Notarzt, der seine Frau ins Krankenhaus einweist. Im Krankenhaus fällt seine Frau ins Wachkoma.

Herbert S. bittet darum, keine lebensverlängernden Maßnahmen einzuleiten. Seine Frau Marta S. hat immer mündlich deutlich gemacht, dass sie nicht leiden und so nicht sterben will. Eine unterschriebene Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht hatte Marta S. immer herausgezögert, in der Hoffnung, dass ihr nichts passiert.

Der Arzt bittet Herbert S. und seine Tochter (42) aus dem Krankenzimmer zu gehen. „Da Sie keine Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht vorlegen können, haben Sie hier nichts zu sagen!“ Wütend auf den Arzt und betroffen, dass er seiner Frau nicht helfen kann, wendet sich Herbert S. an einen Anwalt. Es dauerte noch 2 Jahre, in denen Marta S. nicht mehr aufgewacht ist, bis die Maschinen abgestellt worden sind und sie friedlich versterben konnte.

Fazit Herbert S.: „Hätte ich das gewusst, was da auf mich zukommt, hätte

ich eine Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht ausgefüllt oder den Notarzt 5 Minuten später geholt.“¹

Kein Einzelfall

Diese Situation erleben viele Familienangehörige.

Wer bei Betroffenen nachfragt, ob der Finanzberater, Banker oder Versicherungsmakler die Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht jemals angesprochen hat, bekommt sehr oft ein Nein.

Der Berater, der heute biometrische Risiken seiner Kunden absichert, sollte sich inhaltlich mit dem Thema beschäftigen haben. Ab dem 18. Lebensjahr benötigt jeder Bundesbürger eine eigene Patientenverfügung. Volljährige dürfen keine Entscheidungen für andere volljährige Menschen treffen. Das gilt auch für Ehepartner. Kinder sind automatisch bis zum 18. Geburtstag abgesichert.

Was regelt die Patientenverfügung?

Für den Fall, dass eine Person ihren Willen auf Grund von Erkrankungen nicht mehr wirksam erklären kann, gilt die Patientenverfügung als schriftliche Vorausverfügung.

Die Patientenverfügung ist Ausdruck des Selbstbestimmungsrechtes und dokumentiert den Willen des Patienten. Der Betroffene entscheidet, für den Fall einer schweren Krankheit oder eines schweren Unfalls, über zukünftige medizinische Behandlungen. Die Einstellung zu lebensverlängernden Maßnahmen

wird ebenfalls geregelt. Gerade in schwierigsten Fällen, wenn der unmittelbare Sterbeprozess noch nicht begonnen hat, ist es sinnvoll die Einstellung zur Beendigung von Sonderernährung zu kennen.

Für Ärzte, Bedienstete von Krankenhäusern und Pflegeheimen, Angehörige, Bevollmächtigte und Betreuer ist der in der Patientenverfügung geäußerte Wille verbindlich und dient somit als Hilfestellung. Die Rechtswirksamkeit und Verbindlichkeit ist im Patientenverfügungsgesetz geregelt.²

Die Patientenverfügung muss klar, genau und unmissverständlich formuliert sein.

Die Wertvorstellungen zu Leiden, Krankheit, Sterben, Verlust von Wahrnehmung und Kommunikation, Behinderung und Tod werden dokumentiert. In einer gesonderten Erklärung wird die Einstellung zur Organspende beschrieben. Weltanschauliche und religiöse Einstellungen finden genauso Berücksichtigung und werden auf einem Beiblatt handschriftlich hinterlegt. Diese Art der Erklärung dient der größeren Glaubwürdigkeit und findet bei Ärzten und Pflegern eine hohe Akzeptanz.

Spezielle Formen der Patientenverfügung sind sinnvoll, wenn es sich um sterbenskranke Kinder, Hochbetagte oder Schwersterkrankte wie ALS-Patienten³ handelt. Hier ist es notwendig, dass ein Arzt den Beratungsprozess mit begleitet. Eine notarielle Beurkundung ist grundsätzlich nicht notwendig. Bei Ver-

lust der Schreibfähigkeit, bei Blindheit, Immobiliengeschäften, Handelsfirmen, Darlehensaufnahmen ist es jedoch sinnvoll, einen Notar hinzuzuziehen. Das hat den Vorteil, dass die Einsichts- und Geschäftsfähigkeit mit überprüft werden kann. Es kann zudem sinnvoll sein, wenn erste demenzielle Veränderungen bekannt sind.

Rechtssichere Vordrucke sind eine gute Basis und können im Ankreuzverfahren beantwortet werden. Alle Ergänzungen können handschriftlich hinterlegt werden. Die Vordrucke halten zum Beispiel das Bundesministerium der Justiz⁴, der C.H.Beck-Verlag oder die Medizinrechtskanzlei Putz & Steldinger bereit.

Ein Widerruf ist jederzeit teilweise wie ganz möglich. Es gilt immer die aktuelle Verfügung. Überholte Verfügungen sollten aufbewahrt werden, da der persönliche Entwicklungsprozess klarer wird. Sinnvoll ist eine zweijährige Auffrischung der Verfügung durch Datum und Unterschrift.

Aufbewahrung der Dokumente

Ein Hinweis in der Geldbörse auf eine bestehende Patientenverfügung und den Namen eines Bevollmächtigten ist immer angebracht.

Für die Aufbewahrung Zuhause ist es notwendig, dass die Familienangehörigen, der Arzt, und Vertrauenspersonen wissen, wo die Patientenverfügung hinterlegt ist.

Wird ein Betroffener zuhause gepflegt, kann man die Patientenverfügung in einer Klarsichtfolie hinter die Tür des Pflegezimmers hängen. Wenn Ärzte und das Pflegepersonal unterrichtet sind, ist bei

einem Notfall sofort alles geklärt. Diese Vorgehensweise ist auch sinnvoll beim Aufenthalt im Pflegeheim.

Im digitalen Zeitalter gibt es die Möglichkeit, alle wichtigen Dokumente auf einer digitalen Notfallkarte zu hinterlegen. Im Notfall wird eine Notrufnummer angerufen und das Dokument wird übermittelt. Der Vorteil liegt in der ständigen Verfügbarkeit. Eine Versicherung und mehrere Dienstleister bieten unterschiedliche Lösungen an. Der Versicherungsmakler Ralf Kohl bietet seinen Kunden seinen selbstentwickelten digitalen Versicherungsordner an. Die Kunden zahlen dafür wenige Euro im Monat und Makler Kohl hat seine Kunden ein Stück mehr an sich gebunden.

Hätte Herbert S. vor dem Herzinfarkt seiner Frau von diesen Möglichkeiten gewusst, wäre seiner Frau, seiner Tochter und ihm viel Leid erspart worden.

Wandel im Vertrieb

Die Banken- und Versicherungslandschaft hat sich seit September 2008 drastisch geändert. Das Ansehen von Finanzprofis war noch nie so schlecht wie heute. Das US-Beratungsunternehmen Bain-Company geht schon in seiner Bankenanalyse 2012 davon aus, dass die schlechte Marktsituation bis 2020 anhalten wird. Die Zeit ist also gekommen, Vertriebsstrategien, Ausbildungsstand und die eigene Flexibilität in einem gesättigten Markt auf den Prüfstand zu stellen und notfalls zu verändern.

Die Statistik zeigt, dass bereits heute 20,4% der Bevölkerung älter als 65 Jahre sind. Eine alternde Gesellschaft bedeutet zugleich eine zunehmende Zahl von

Sterbefällen. Im Jahr 2012 verstarben in Deutschland 870.000 Menschen, davon 136.000 im berufsfähigen Alter. Die Zahl der Sterbefälle⁵ wird sich in den nächsten Jahren auf 1.050.000 Todesfälle pro Jahr erhöhen.

Dadurch, dass die geburtenstarken Jahrgänge in ein Alter kommen, in dem Sterblichkeit wahrscheinlicher wird, verändern sich Lebensformen, Umgangsformen wie auch Beratungsprozesse. Daraus leiten sich Konsequenzen ab. Eine sich seit Jahren verschiebende Alterspyramide verlangt eine an den Marktrealitäten orientierte Lösung.

Lebensphasenorientierte Finanzberatung bedeutet für Berater, den Kunden auch in seinen schwersten Zeiten zu betreuen. Also, in der Krankheits- und/oder Sterbephase. Hinzu kommt die Betreuung der trauernden Angehörigen, wenn der Kunde verstorben ist.

Fachliche Kompetenz ist hier eine Seite der Medaille und leider nicht ausreichend. Wertschätzung und Empathie sind die zweite Seite der Medaille. Diese gilt es, in die Beratung mit einfließen zu lassen. Bauen Sie ab heute die Patientenverfügung in Ihren Beratungsprozess ein. Damit gewinnen Sie weit mehr an Aufmerksamkeit und Kundenvertrauen, als zum Beispiel allein mit Prämienvergleichen.

¹ Wahre Begebenheit aus 2010, Namen der Betroffenen geändert

² § 1901a BGB

³ Amyotropher Lateralsklerose, unheilbare Nervenkrankheit

⁴ BMJ *Betreuungsrecht/Patientenverfügung*, Download unter bit.ly/Z4LQ2U

⁵ Destatis (statistisches Bundesamt Wiesbaden) 2012