

BVK sieht sich bestätigt: Versicherungs-Apps nicht zufriedenstellend



Michael H. Heinz

© BVK Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V

Bei Versicherungs-Apps ist gute Beratung Fehlanzeige: Auf dieses Fazit lässt sich der Test der Stiftung Warentest bringen, betont der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute (BVK). Die Tester beurteilten die als Online-Versicherungsmakler registrierten Angebote nur als „mittelmäßig“ und monierten Beratungsmängel beim Versicherungsabschluss. Fünf Apps von führenden Online-Vermittlern, darunter auch der Marktführer Check24, wurden untersucht.

„Wir vom BVK sagten schon immer, dass guter Versicherungsvertrieb die persönliche Beratung braucht“, sagt BVK-Präsident Michael H. Heinz. „Versicherungsvermittler bringen in dieser Hinsicht alles mit, was sich Versicherungskunden wünschen: Das persönliche Gespräch, das durch Qualifikation, Kompetenz und Fairness glänzt und vom Dialog lebt. Hier kann kein noch so ausgeklügelter Algorithmus und Chatbot mithalten. Die im Nanobereich rangierenden Beschwerdequoten beim Versicherungsombudsmann zeigen das Jahr für Jahr eindrücklich.“

Im Hinblick auf die erfolgreiche Klage des BVK gegen das Internetvergleichsportal Check 24 wegen Verletzung von elementaren Beratungs- und Informationspflichten des Versicherungsmaklers vor ein paar Jahren sieht sich der Verband durch das Testergebnis bestätigt.

„Schon damals monierten wir, dass das Unternehmen gegen elementare gesetzliche Pflichten nach § 61 VVG verstößt und ließen das erfolgreich gerichtlich überprüfen“, so BVK-Präsident Heinz. „Die Folge war, dass Check24 seine Geschäftspraktiken ändern und seine Website-Besucher umfassender und transparenter beraten musste. Das Testurteil besagt nun, dass hier noch sehr viel Luft nach oben ist.“