

Häufig am Versicherungsbedarf vorbei – Testsieger ist AachenMünchener/DVAG vor Generali und Ergo

Über 2.100 Euro gibt jeder Deutsche pro Jahr für private Versicherungen aus. Nicht jede Versicherung macht Sinn. Umso wichtiger ist es, dass Versicherungsvermittler ihre Kunden umfassend und passgenau beraten. Doch erfassen die Berater tatsächlich den individuellen Bedarf der Ratsuchenden? Und wie gut informieren sie über Produkte und Konditionen? Die Beratungsqualität von 15 Versicherungsvermittlern untersuchte nun das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Über 2.100 Euro gibt jeder Deutsche pro Jahr für private Versicherungen aus. Nicht jede Versicherung macht Sinn. Umso wichtiger ist es, dass Versicherungsvermittler ihre Kunden umfassend und passgenau beraten. Doch erfassen die Berater tatsächlich den individuellen Bedarf der Ratsuchenden? Und wie gut informieren sie über Produkte und Konditionen? Die Beratungsqualität von 15 Versicherungsvermittlern untersuchte nun das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Insgesamt zeigte die Branche im Durchschnitt eine gute Beratungsleistung. In den Gesprächen traten die Berater freundlich und motiviert auf. Dabei präsentierten sie sich weitgehend glaubwürdig und kompetent. Nur bei einem der 150 Beratungsgespräche erhielt der Kunde eine falsche Auskunft. „Ein Schwachpunkt war allerdings, dass die Vermittler anfallende Gebühren in 65 Prozent der Gespräche nicht von sich aus transparent und nachvollziehbar darstellten“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Angaben zu möglichen Kosten erhielten die Kunden in diesen Fällen teils erst auf Nachfrage, teils waren die Ausführungen nur schwer nachvollziehbar.

Eine sehr schwache Leistung zeigten die Berater vor allem bei der Ermittlung des individuellen Kundenbedarfs. Mangelhaft war beispielsweise die Analyse der finanziellen Situation. So fragte nur jeder dritte Versicherungsvermittler bei Beratungen zum Thema Risikoversicherung nach dem Einkommen, obwohl dies eine wesentliche Orientierung für die Höhe einer Risikolebensversicherung bildet. Ähnlich war das Bild auch in anderen Bereichen. Das Thema Selbstbehalt etwa wurde im Zusammenhang mit privater Haftpflicht und Hausratversicherung nur in 30 Prozent der Fälle angesprochen. „Der tatsächliche Kundenbedarf wird durch solche Versäumnisse häufig unzureichend analysiert. Eine individuelle Beratung ist so nicht möglich“, moniert denn auch Serviceexperte Hamer.

Testsieger der Untersuchung „Beratung durch Versicherungsvermittler 2013“ wurde AachenMünchener/DVAG. Die Berater der DVAG, die exklusiv die Produkte der AachenMünchener vertreiben, boten die detaillierteste und umfassendste Analyse des Kundenbedarfs. Positiv war auch ihr freundliches und kompetentes Auftreten. Den zweiten Rang belegte Generali und überzeugte mit glaubwürdigen und vertrauensvollen Beratungen. Dritter wurde Ergo. Die motivierten Vermittler punkteten mit einer diskreten Beratungsatmosphäre und dem transparenten Umgang mit Gebühren.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 23.01.2013, um 18:30 Uhr.

Insgesamt wurden im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Versicherungsvermittler von Oktober bis Dezember 2012 untersucht. Die Tester besuchten jedes Unternehmen verdeckt zehn Mal in verschiedenen Städten und Filialen. Somit flossen 150 Beratungsgespräche in die Analyse ein. Die Beratungs-gespräche beinhalteten die Themenbereiche Altersvorsorge, Risikoversicherung und Sachversicherung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg

Internet: www.disq.de
disq logo