



Schwächen bei Bedarfsermittlung

Welche Versicherer gut beraten

Die meisten Haushalte geben jedes Jahr vierstellige Summen für Versicherungsschutz aus. Gut versichert sind sie trotzdem nicht unbedingt. Versicherungsvermittler sollen dafür sorgen, dass Kunden teure Fehler vermeiden. Aber nicht alle schaffen das.

Tarifdschungel, unübersichtliche, Vertragsbedingungen und komplizierte Inhalte – ohne Unterstützung eines kompetenten Versicherungsvermittlers kommt man oft nicht aus. Doch bei welchem Anbieter wird man am besten beraten? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat für n-tv 15 regionale und überregionale Versicherer verglichen.

Insgesamt zeigten sie eine gute Beratungsqualität. Die Vermittler traten bei den Beratungen vor Ort freundlich und hilfsbereit auf. Die Lösungskompetenz der Versicherungsspezialisten war gut, so wurden zum Beispiel die Fragen der Testkunden in 96 Prozent der Gespräche vollständig beantwortet. Zu längeren Wartezeiten vor oder während der Gespräche kam es selten.

Wichtige Fragen vernachlässigt

Große Defizite zeigten sich allerdings bei der Bedarfsanalyse, die wie im Vorjahr lediglich ausreichend war. Vor allem bei der Untersuchung der finanziellen Situation der Kunden vernachlässigten die Berater viele entscheidende Fragen. Weniger als ein Drittel der Versicherungsvermittler erkundigte sich bei den Altersvorsorgeberatungen nach bereits vorhandenen Geldanlagen. Bei den Beratungen zur Unfall- und Risikolebensversicherung wurde insgesamt am wenigsten nachgefragt. "Obwohl das Einkommen für die Höhe der Risikolebensversicherung eine wichtige Orientierung bildet, erhob dies nur ein Drittel der Berater", kritisiert DISQ-Chef Markus Hamer.

Testsieger der Studie wurde Nürnberger. Die Vermittler des Versicherers überzeugten durch die höchste Lösungskompetenz: Die Beratungen wurden am individuellsten durchgeführt und die Kunden erhielten auf ihr Anliegen abgestimmte Angebote. Die Versicherungskammer Bayern platzierte sich auf Rang zwei und punktete mit kommunikationsstarken, freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeitern. Generali folgte auf Rang drei. Auch hier überzeugten die motivierten Berater, die sich für die individuell gestalteten Kundengespräche genügend Zeit nahmen.

Quelle: *ino*

Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/Welche-Versicherer-gut-beraten-article5334336.html>