

Service-Studie Beratung durch Versicherungsvermittler 2012

Schwächen bei der Bedarfsermittlung - Testsieger ist Nürnberger vor Versicherungskammer Bayern und Generali - Tarifdschungel, unübersichtliche Vertragsbedingungen und komplizierte Inhalte - ohne Unterstützung eines kompetenten Versicherungsvermittlers kommt man oft nicht aus.

Schwächen bei der Bedarfsermittlung - Testsieger ist Nürnberger vor Versicherungskammer Bayern und Generali

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 führte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv einen Vergleich durch.

Insgesamt zeigten die Versicherer 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.

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 Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

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. Versicherungskammer Bayern platzierte sich auf Rang zwei und punktete mit kommunikationsstarken, freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeitern. Generali folgte auf Rang drei und überzeugte mit motivierten Beratern, die sich für die individuell gestalteten Kundengespräche genügend Zeit nahmen.

Im Auftrag von n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die Beratungsqualität von 15 regionalen und überregionalen Versicherern in 26 deutschen Städten. Basis für die Analyse waren insgesamt 150 verdeckte Testberatungen bei Vermittlern vor Ort zu den Themen Altersvorsorge, Risikoversicherung und Sachversicherungen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber - Test, Donnerstag, 26. Januar 2012, um 18:35 Uhr

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.

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Volker P. Andelfinger