

WISO testet in Sachen Unfallberatung – von der Oma, die auszog, Versicherungsmakler zu testen

WISO steht seit Jahrzehnten für knallharte Aufklärung und Verbraucherschutz im öffentlich-rechtlichen Fernsehen. Am 16.10.2017 strahlte das Magazin einen der beliebten Beiträge aus, die mit versteckter Kamera aufgenommen wurden. Diesmal wurde eine ältere Dame - ausgestattet mit „Knopf im Ohr“ - in geheimer Mission losgeschickt, um die Beratungsleistung von Versicherungsmaklern in Sachen Unfallversicherung zu testen. Kluge Fragen und Einwürfe wurden ihr von einem Versicherungsberater eingeflüstert, der draußen im Wagen alles mit beobachtete.

Die Vorgaben, mit denen sie in die Beratungstermine geschickt wurde, sind schnell aufgezählt:

- Im Fall eines schweren Unfalls sollen für den behindertengerechten Umbau des Eigenheims um die 50.000 Euro zur Auszahlung kommen.
- Sie hat Familie (vermutlich vor Ort, das wird nicht gesagt), die sie unterstützen würde, wenn sie nicht gesundheitlich eingeschränkt wäre (dazu wird die mutmaßliche Enkelin gezeigt, die wir auf Anfang 20 schätzen).
- Sie hat einige Vorerkrankungen, die eine Annahme möglicherweise erschweren könnten (im weiteren Verlauf des Beitrags werden Bluthochdruck und Arthrose genannt).

So zog sie also los, drei Makler zu testen. Schon zu Beginn des Beitrags wurde der Zuschauer mit Kurzausschnitten auf das eingestimmt, was nun folgen wird. Ein Schelm, wer hier gleich Stimmungsmache unterstellen möchte. Von jedem Beratungsgespräch sehen wir kaum mehr als zwei Minuten Zusammenschnitt. Das ist sehr wenig, wenn man bedenkt, über wieviel es bei der Unfallversicherung zu beraten gilt. Ach ja, bevor wir es vergessen: Die Optimallösung aus Sicht des Experten wäre eine Grundsumme von 100.000 Euro ohne Progression oder sonstige Einschlüsse.

Makler 1 – „der Teure“

Makler 1 bietet für knapp 60,-- Euro im Monat an. Das ist Oma und Experten natürlich viel zu teuer. Der Grund ist schnell ausgemacht: Progression! Progressionstarife machen keinen Sinn, klärt der Experte auf, denn sie machen den Vertrag nur unnötig teuer. Was soll die Test-Oma auch mit zigtausend Euro anfangen, wenn der Hausumbau doch nur 50.000 Euro kostet?

Nun ja, erfahrungsgemäß haben Kunden im Alter der Testerin keinerlei Pflegevorsorge getroffen. Dass im dritten Lebensabschnitt aus einem Unfall schnell der Pflegefall wird, ist nicht selten. Daheim gepflegt zu werden, ist der Wunsch der meisten Patienten. Nach einem Hausumbau ist das evtl. sogar möglich. Aber evtl. muss die Enkelin beruflich in eine ganz andere Ecke Deutschlands ziehen? Evtl. findet sich auch sonst niemand in der Familie, der es sich finanziell leisten kann, den Beruf soweit einzuschränken, um die nötige Zeit zur Pflege der Oma freizuschaffen? Evtl. wird man von den Umbaukosten überrascht? Oder will auch ein passendes Fahrzeug zur Behinderung? Aller Erfahrung nach, ist zu wenig Geld schon immer ein sehr viel größeres Problem gewesen als zu viel.

Auch über die Unfall-Rente schimpft der Experte im Van. Vollkommen sinnlos für eine Seniorin sei die. Zudem bekommt man die auch erst ab einem hohen Invaliditätsgrad von mindestens 50 %. Und das sei statistisch unglaublich unwahrscheinlich.

Natürlich kann man sich darüber streiten, ob man eine Unfallrente hätte anbieten müssen oder nicht. Darüber sprechen musste man in jedem Fall, da ein Kunde normalerweise nicht weiß, dass es überhaupt eine solche gibt. Spricht man über sie, will der Kunde im nächsten Step auch wissen, was sie kostet. Das Herausnehmen der Rente bietet der Makler im Beitrag auch an. Was

es dann kostet, erfahren wir nicht. Wozu auch? Dass es hier zu teuer ist, haben wir ja schon erfahren. Weshalb den Zuschauer mit unnötigen Details nerven?

Interessant finden wir aber die Entrüstung des Experten über die nötigen 50 % Invalidität. Eben diese braucht die verunfallte Test-Oma doch aber auch, um mit seiner Optimallösung die gewünschte Summe für den Hausumbau zu bekommen. Soll die Entschädigung bereits bei niedrigerer Schädigung in gewünschter Höhe zur Auszahlung kommen, braucht es entweder eine höhere Grundsumme - oder eben die bereits für sinnlos befundene Progression. Und ja, natürlich kann ein Hausumbau das Leben bereits bei einem niedrigeren Behinderungsgrad angenehmer machen.

Aus unserer Sicht hat der Kollege alles richtig gemacht. Erst mal ein Paket geschnürt, dessen Leistungen auch für den Worst Case ausreichend erscheinen und von dem aus man sich dann auf eine Kombination verständigen kann, die auch dem Kunden zusagt. Selbst die gesundheitlichen Einschränkungen wurden souverän gelöst. Es gibt hier keinen echten Kritikpunkt. Der nicht fachkundige Zuschauer wird leider eine ganz andere Meinung bekommen...

Makler 2 - „der Ungenaue“

Beim zweiten Makler wird – auch wenn das so gar nichts mit der Beratungsqualität zu tun hat – zunächst erst einmal unterschwellig in Frage gestellt, ob die Aussage „Meine Beratungsleistung kostet Sie nichts denn so auch korrekt ist. Die Testerin findet mit gewieften Fragen nämlich sehr schnell heraus, dass die Vergütung des Maklers mit im Beitrag steckt. Und wer zahlt diesen Beitrag dann bitteschön? Genau! Evtl. hätte man – wenn man dieses Thema schon aufgreift – auch in einem Satz darüber berichten können, dass der Vertrag direkt vom Versicherer und ohne Makler im Normalfall exakt identisch im Preis liegt. Für die Kundin wären damit also tatsächlich keine Extrakosten entstanden. Aber auch das verwirrt den Zuschauer vermutlich nur unnötig. Gönnen wir uns lieber auch noch ein klein wenig Beratungsgespräch. Viel Zeit haben wir für diesen Makler ja nicht mehr...

Er bietet der Testerin dann tatsächlich augenscheinlich an, was der Experte für optimal befunden hat. Allerdings – der Teufel steckt bekanntlich im Detail – hat er übersehen, dass die Versicherungsleistung in diesem Tarif ab dem 75. Lebensjahr von Jahr zu Jahr abgebaut wird – der Beitrag aber gleich bleibt. Das ist natürlich unglücklich. So ein grober Patzer. Man wartet gespannt auf den Vorwurf des Beratungsfehlers – der aber nicht kommt. Was uns auffiel: Hier werden im Beitrag offenbar die Klauseln zweier verschiedener Tarife (unvollständig) eingeblendet. Zunächst sieht man, dass es wohl gewisse Einschränkungen ab dem 75. geben wird. In der zweiten Klausel erkennt man am Bildschirmrand dann aber noch, dass sich irgendetwas ab dem 85. Lebensjahr ereignen wird. Das finden wir auch ein wenig ungenau... Ungeachtet der Klausel hat Oma Angelika immer noch sieben bis acht Jahre vor sich, in denen der Versicherungsschutz in keiner Weise eingeschränkt wird. Es ist sehr unwahrscheinlich, dass ein Vertrag im Maklerbestand sieben Jahre lang gar nicht mehr angefasst wird. Wir wissen nicht, wie die Bestandsarbeit des Maklers organisiert ist. Wir wissen nicht, welche Tarife es in acht Jahren geben wird. Wir wissen nicht, wie Kundin und Makler reagieren, wenn zum 75. Geburtstag von Oma Angelika der Nachtrag zum Versicherungsschein per Post kommt, der die erste kleine Reduzierung der Versicherungssumme ausweist... Diese Ungenauigkeit wirkt sich also frühestens in einigen Jahren aus. Und wenn sie sich auswirken sollte – wenn! – ist der Makler immer noch haftpflichtversichert. Der Kundin wird am Ende des Tages also kein Schaden entstehen.

Auch hier können wir dem Kollegen nichts ankreiden. Das ausgewählte Produkt passt, erfüllt alle Vorgaben und erfreut auch den Experten mit dem kundenfreundlichen Beitrag.

Makler 3 - „das Schlitzohr“

Beim dritten und letzten Makler kommt es gar nicht erst zu einem echten Beratungsgespräch. Der Makler tritt in Personalunion auch als Versicherungsberater auf. Daher soll die Testerin für die Beratung ein Honorar zahlen. Bei Abschluss des Unfallvertrags würde er die Provision mit dem Honorar verrechnen. „Unzulässige Provisionsweitergabe“ stellt der Experte hier wohl ganz richtig fest.

So geht es wirklich nicht. Entweder bin ich ein Versicherungsmakler oder ein Versicherungsberater. Da muss man sich schon entscheiden und kann sich nicht einfach die Garantie zum Geldverdienen „basteln“. Die IDD wird es aber schon richten und solche Fälle beseitigen. Solche Einzelfälle zur besten Sendezeit schaden einem ganzen Berufsstand.

Einem Berufsstand, der dafür sorgt, dass Menschen bei schlimmen Schicksalsschlägen geholfen wird. Dass im Alter weniger Altersarmut herrscht, Unternehmen und Mitarbeiter bei großen Schäden weiter arbeiten können. Der wird in Medienbeiträgen wie in dem von WISO bewusst negativ dargestellt. Dieser schließt dann auch mit dem Fazit „Illegal Honorare, überflüssige Leistungen und Wissenslücken beim Kleingedruckten – keiner der Versicherungsmakler überzeugt“. Ja, genau dieser Eindruck wird im Beitrag vermittelt.

Dabei haben zwei von drei Kollegen bei fachlicher Betrachtung im Kern einen guten Job gemacht, bei dem ausreichender bzw. gewünschter Schutz gefunden wurde. Zu Schaden kam niemand. Schade, dass das den Fernsehzuschauern wohl nie erklärt werden wird... Dabei belegt die Beschwerdestatistik des Ombudsmanns ganz klar, dass die Kollegen einen extrem guten Job machen. 2016 lagen lediglich 344 Beschwerden über Vermittler vor – und das bei 431 Millionen Versicherungsverträgen im Land. Das sind Fakten, an denen es nichts zu deuteln gibt.

Auf unsere Anfrage beim Experten des WISO-Teams, welchen Unfalltarif er der Testkundin denn ganz konkret empfohlen hätte, erhielten wir leider keine Antwort. Auch das ist sehr schade...

Hermann Hübner

Vorstandsvorsitzender VEMA eG
Hauptsitz Heinersreuth
95500 Heinersreuth

Standort Karlsruhe
Steinhäuser Straße 3
76135 Karlsruhe

Pressekontakt:

Eva Malcher
Telefon: 0921-990936-613
Fax: 0921-990936-609
E-Mail: eva.malcher@vema-eg.de

Unternehmen

VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G
Unterkonnersreuth 29
95500 Heinersreuth

Internet: www.vema-eg.de

Über VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G

Die VEMA eG ist ein genossenschaftlicher Zusammenschluss von 2.562 mittelständigen Versicherungsmaklerbetrieben mit mehr als 15.000 beschäftigten Personen.