

Dienstag, 15. September 2009

## Kunden tragen die Folgen **Miese Beratung bei Versicherern**

Versicherungsvermittler beraten ihre Kunden nicht gut. Bei einem Test des Versicherungsaußendienstes 26 großer Versicherer boten die Vertreter von Allianz und Alte Leipziger besonders dürftige Beratungen. Aber auch die anderen Unternehmen konnten insgesamt nicht überzeugen, kein Versicherer erreichte das Qualitätsurteil "gut". Zu diesem Ergebnis kommt die Stiftung Warentest, nachdem sie in 182 Testgesprächen die Beratungsleistung des Außendienstes bei der Vermittlung von Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen getestet hat.



Alles im grünen Bereich? Vertreter der Alten Leipziger Versicherung schnitten bei der Stichprobe der Stiftung Warentest besonders schlecht in Sachen Beratungsqualität ab.  
(Foto: picture-alliance / dpa/dpa-eb)

Beim Test stellte sich heraus, dass der vermittelte Versicherungsschutz in den wenigsten Fällen dem tatsächlichen Bedarf entsprach. Besonders ungenügend waren die Vorschläge für alleinerziehende Frauen. Auch die wichtigen Angaben der Kunden zu Vorerkrankungen wurden oft nicht in die Versicherungsformulare eingetragen, z.B. mit dem Hinweis: "Das lassen wir besser weg". Damit riskiert der Kunde, dass die Versicherung die Leistung später verweigert. Die Information der Kunden über die angebotenen Verträge ließ zu wünschen übrig. Vielfach waren Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblätter so schlecht aufbereitet, dass sie für den Kunden praktisch wertlos waren. Ein Allianz-Vertreter übergab sogar 165 lose Seiten.

Insgesamt gab es bei allen Versicherern einzelne gute Beratungen. Nirgends aber konnte man sich auf eine durchgängige Beratungsqualität verlassen. Von den 26 Lebensversicherungsgesellschaften erhielten 20 ein "Befriedigend". Insgesamt am besten schnitten die Vermittler von HDI Gerling und VGH ab. Die Vertreter der Versicherungen von der Alten Leipziger, Allianz, Provinzial Nordwest, CIV, Provinzial Rheinland und dem Deutschen Ring erhielten mit einem "Ausreichend" die schlechtesten Noten.