

PRESSEMITTEILUNG

Beratungsstudie: Versicherungsvermittler 2021

Beratungskompetenz top, aber finanzielle Situation der Kunden bleibt oft unberücksichtigt – Allianz ist Testsieger

Hamburg, 16.11.2021 – Wie schließe ich meine Rentenlücke? Gegen welche Risiken muss ich mich versichern? Was deckt eine Privathaftpflicht ab? Hier ist Expertenrat gefragt, beispielsweise von Versicherungsvermittlern. Diese beraten kompetent und professionell. Aber nicht immer sind die Lösungsvorschläge dann auch individuell passend. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv die Vermittler von 14 großen Versicherern getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Kompetent und kommunikationsstark

Die Kundenorientierung und Beratungsleistungen der Versicherungsvermittler können überzeugen: Vier Versicherungsunternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, zehn weitere erzielen ein gutes Gesamtergebnis. Damit bestätigt die Branche das gute Ergebnis der Vorjahres-Studie.

Die zumeist freundlichen und motivierten Agenten führen aktiv durch die Gespräche und punkten mit ihrem souveränen Auftreten. Die Auskünfte gegenüber den Interessenten sind korrekt, oft vollständig sowie inhaltlich verständlich. Nur in einem einzigen Fall patzt der Berater: In einem Gespräch zur Berufsunfähigkeitsversicherung erklärt ein Versicherungsvermittler fälschlicherweise, dass Berufs- und Erwerbsunfähigkeit dasselbe sei. Je nach Versicherungsthema gehen die Agenten allerdings auch unterschiedlich detailliert auf die Kundenfragen ein. So erhalten die Kundinnen und Kunden beispielsweise zur Privathaftpflicht- und Hausratversicherung in rund 40 Prozent der Fälle weniger umfangreiche Auskünfte. Den positiven Gesamteindruck der Beratungen schmälert dies jedoch kaum.

Bedarfsanalyse nicht immer überzeugend

Wie bereits in der Vergangenheit zeigt sich aber auch aktuell ein Manko in der Analyse des Kundenbedarfs. Zwar erfragen die Berater meist umfassend deren Lebenssituation, auf die finanziellen Hintergründe gehen sie allerdings oft nur oberflächlich ein. So werden laufende Kredite oder bestehende Vorsorgeprodukte der Kunden nur selten thematisiert. Dies führt in der Konsequenz dazu, dass die Lösungsvorschläge nicht immer bedarfsgerecht und individuell ausfallen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „An Kompetenz mangelt es den Versicherungsvermittlern nicht und dementsprechend professionell sind die Beratungen. Als Interessent sollte man allerdings im Zweifel seine persönlichen Umstände aktiv ansprechen, um passgenaue Empfehlungen zu erhalten.“

Die Besten im Test

Die Allianz geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die motivierten Versicherungsvermittler nehmen sich viel Zeit für die Beratungen. Sie erfragen umfassend das genaue Anliegen und die Lebenssituation ihrer Kunden, gehen gezielt darauf ein und liefern passende

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Lösungsvorschläge. Fragen beantworten sie im Test fachlich ausnahmslos korrekt und vollständig.

Den zweiten Platz belegt die Alte Leipziger (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Beraterinnen und Berater treten sehr freundlich auf und führen aktiv durch die Gespräche. Sie erklären die Versicherungsangebote souverän und verständlich, gehen auf die jeweiligen Vorteile ein und erläutern auch meist genau, wie sich die Kosten zusammensetzen.

Rang drei nimmt die Generali ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Vermittlerinnen und Vermittler erfragen umfassend das jeweilige Kundenanliegen und beraten darauf aufbauend sehr bedarfsgerecht. Beispielsweise thematisieren sie in den Beratungsgesprächen zum Thema Rente stets bereits bestehende Vorsorgeprodukte. Die Wartezeiten bis zum Gesprächsbeginn fallen zudem kurz aus.

Mit R+V auf Platz vier erzielt noch ein weiteres Versicherungsunternehmen ein sehr gutes Gesamtergebnis.

Weitere Vermittler der Versicherer im Test (alphabetisch): Axa, Versicherungskammer Bayern, Debeka, Ergo, Gothaer, HDI, LVM, SV Sparkassenversicherung, Württembergische und Zurich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete Ausschließlichkeitsvermittler von 14 großen Versicherern. Berücksichtigt wurden Unternehmen, deren Portfolio mindestens die Produkte Lebensversicherung, Unfallversicherung, Berufsunfähigkeitsversicherung und Privathaftpflichtversicherung umfassten. Die Messung der Beratungs- und Servicequalität erfolgte bundesweit über je zehn Mystery-Tests bei Vermittlern eines jeden Anbieters – primär vor Ort, in einigen Fällen anhand detaillierter Beratungsgespräche per (Video-)Telefonie. Bei drei Unternehmen konnten lediglich neun Beratungen durchgeführt werden, was keinen Einfluss auf das Ergebnis hatte. Untersucht wurden unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Agenten, deren Analyse des Kundenbedarfs sowie die Wartezeiten. In die Auswertung flossen insgesamt 137 Servicekontakte mit den Vermittlern der Versicherer ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48, 222301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de – Internet: www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.