

Auswertung

Diesen Versicherungsvermittlern vertrauen die Kunden

Von *Stefan Kaiser*

Echter Experte oder nur Verkäufer? Bei Versicherungen geht die Beratungsqualität weit auseinander. Hilfreich kann die Meinung anderer Kunden sein. Eine Liste des Portals WhoFinance zeigt die Vermittler mit den besten Noten in Ihrer Region.

Bin ich gut abgesichert? Zahle ich zu viel? Ist eine Police womöglich überflüssig? Bei kaum einem Thema sind viele Verbraucher so unsicher wie bei ihrer Versicherung. Wer weiß schon, welcher Vertrag für ihn selbst genau der richtige ist.

Im Zweifel verlassen sich die meisten auf einen Versicherungsvermittler. Doch die Qualitätsunterschiede sind groß. Das geht schon bei der Qualifikation los. Noch wichtiger ist aber die Frage, ob der vom Kunden als Experte wahrgenommene Vermittler wirklich auch im Dienst des Kunden arbeitet. Dabei spielen die finanziellen Anreize für den Berater eine wichtige Rolle.

Versicherungsvertreter arbeiten im Auftrag einer oder mehrerer Versicherungsgesellschaften. Sie sind meist selbstständige Handelsvertreter, werden aber von ihrem Auftraggeber damit betraut, Versicherungsverträge abzuschließen. Arbeitet der Vertreter nur für eine Gesellschaft, empfiehlt er deshalb in der Regel auch nur deren Produkte. Für jeden Abschluss erhält er eine Provision.

Versicherungsmakler sind dagegen dem Kunden und nicht dem Versicherer verpflichtet. Sie dürfen nicht an bestimmte Versicherungsgesellschaften gebunden sein, ihre Aufgabe ist es, unabhängig zu beraten und die besten Angebote rauszusuchen. Allerdings erhält auch der Versicherungsmakler für jeden Vertragsabschluss in der Regel eine Courtage. Ist diese bei bestimmten Anbietern und Produkten höher als bei anderen, besteht auch hier ein Interessenkonflikt.

Finanzvertriebe wie MLP, DVAG oder Tecis vermitteln ebenfalls Versicherungen. Sie werben oft damit, dass sie unabhängig seien, doch das trifft manchmal nur bedingt zu. Gesellschafter der DVAG ist zum Beispiel das Versicherungsunternehmen AachenMünchener. Auch die Berater der Finanzvertriebe erhalten Provisionen für die verkauften Produkte.

Verbraucherschützer sehen in den Provisionen ein gravierendes Problem für unabhängige Beratung. "Diese Zahlungen vergiften die ganze Beratungsatmosphäre", sagt Niels Nauhauser, Finanzexperte der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Die Vermittler hätten einen Anreiz jene Produkte zu verkaufen, die ihnen die höchsten Provisionen bringen. "Das sind aber nicht zwangsläufig die, die auch für die Kunden am besten sind."

Nauhauser rät deshalb dazu, Verkäufern mit gesunder Skepsis entgegenzutreten und verweist auf Alternativen: "Im Bereich Versicherungen hat der Gesetzgeber mit dem sogenannten **Versicherungsberater** Regeln für eine Beratung aufgestellt, die frei von Interessen des Produktverkaufs ist."

Das Problem: Von diesen Beratern, die eine besondere Erlaubnis der Industrie- und Handelskammer brauchen, gibt es in ganz Deutschland allerdings nur rund 100. Das liegt auch daran, dass die meisten Kunden nicht für die Beratung bezahlen wollen.

Die große Mehrheit der Kunden geht immer noch lieber zum Versicherungsvermittler - und muss sich darauf verlassen, dass auch dieser ihn möglichst fair berät. Einen Hinweis darauf, wie gut ein Vermittler arbeitet, kann dabei die Kundenzufriedenheit geben. Das Internetportal **WhoFinance** hat rund 62.000 Bewertungen für Finanzberater gesammelt und daraus eine Liste der 300 am besten bewerteten Versicherungsexperten erstellt.

Welche Vermittler finden die Kunden am besten?

Die Kunden beurteilten dabei die Beratungsqualität, die Servicequalität, das Produktangebot, die Preise und Konditionen sowie die Kommunikation mit dem Berater. Für eine Aufnahme in die Top-300-Liste mussten die Berater mindestens 15 Bewertungen zum Thema Versicherungen vorweisen. Auf einer Skala von 1 bis 5 Sternen mussten sie mindestens 4,6 Sterne erreichen.

Die einzelnen Ergebnisse sind dabei mit Vorsicht zu betrachten. Die Auswahl der Berater ist nicht repräsentativ, die Bewertungen wurden anonym im Internet abgegeben. Trotz Sicherheitsprüfungen sind Schummeleien daher nicht ausgeschlossen. Zudem merken gerade Versicherungskunden oft erst Jahre oder Jahrzehnte später, dass sie schlecht beraten wurden. Dennoch gibt die Auswertung einen interessanten Überblick.

Klicken Sie auf Ihr Postleitzahlgebiet (0 bis 9). Die jeweilige Liste zeigt die am besten bewerteten Berater (bei Mobilgeräten wird die Liste unterhalb der Karte dargestellt). Es gibt keine Abstufung und kein Ranking innerhalb der jeweiligen Liste. Sie können wählen, ob sie nach Name des Beraters, der Firma, der Straße, Postleitzahl oder Ort sortiert wird.

URL:

<http://www.spiegel.de/wirtschaft/service/diesen-versicherungsvermittlern-vertrauen-die-kunden-a-1058957.html>

Mehr im Internet

Website von WhoFinance

<https://www.whofinance.de/>

SPIEGEL ONLINE ist nicht verantwortlich für die Inhalte externer Internetseiten.

