

VERSICHERUNGSABSCHLUSS

Renten- oder Lebensversicherung am liebsten beim Berater

Beim Abschluss von Versicherungsverträgen bevorzugt die überwiegende Mehrheit der Deutschen den persönlichen Kontakt zum Versicherungsberater. Vor Vertragsabschluss setzen die meisten Befragten auf persönliche Empfehlungen oder Testberichte. Auch in der späteren Kommunikation wird der persönliche Kontakt bevorzugt, die Kompetenz bei der Beratung spielt eine entscheidende Rolle. Das sind einige Ergebnisse einer repräsentativen Forsa-Umfrage vom Oktober 2019 im Auftrag der Gothaer Versicherungen, für die insgesamt 1.004 nach einem systematischen Zufallsverfahren ausgewählte Personen im Alter von 18 bis 65 Jahren in Privathaushalten in Deutschland befragt wurden.

Vor Abschluss einer Versicherung informiert sich demnach jeweils rund die Hälfte der Befragten (49 Prozent) über Freunde oder Verwandte sowie durch Testberichte. Etwas weniger Menschen informieren sich am liebsten über Vergleichsportale (40 Prozent) oder die Webseiten der Anbieter (39 Prozent). Beim Abschluss von Sachversicherungen würde sich sogar die Hälfte der Befragten über Vergleichsportale vor dem Neuausschluss informieren.

Einen unabhängigen Vermittler würden 21 Prozent bei Krankenzusatzversicherungen, 30 Prozent bei Sachversicherungen und 32 Prozent bei Altersvorsorge und Lebensversicherungen zu Rate ziehen.

Bei Abschluss eines Neuvertrages setzen mit Abstand die meisten Befragten auf den Versicherungsberater, bei Abschluss einer Lebensversicherung oder Altersvorsorge sind es sogar 74 Prozent. Auch Sachversicherungen (60 Prozent) oder

Krankenzusatzversicherungen (53 Prozent) werden bevorzugt über den Vermittler abgeschlossen. Am liebsten online abschließen würden 32 Prozent eine Krankenzusatzversicherung und 30 Prozent eine Sachversicherung. Eine Altersvorsorge oder Lebensversicherung würden dagegen nur 16 Prozent über das Internet abschließen. Telefon und Chat spielen bei den gewünschten Abschlusskanälen nur eine untergeordnete Rolle: Das Telefon nennen weniger als 10 Prozent der Befragten, beim Chat ist es sogar nur 1 Prozent.

Das sieht bei der Kommunikation mit dem Versicherungsunternehmen anders aus. Hier wünschen sich 47 Prozent der Befragten die Möglichkeit der telefonischen Kontaktaufnahme. Danach folgt der Versicherungsberater mit 26 Prozent knapp vor der Mailkommunikation mit 24 Prozent. Dabei bevorzugen die über 50-jährigen Befragten (31 Prozent) eher den persönlichen Kontakt mit dem Berater als jüngere Befragte unter 30 Jahren (17 Prozent).

Die Kompetenz des Versicherungsberaters ist den Menschen bei einer persönlichen Beratung vor allem in Sachen Lebensversicherung und Altersvorsorge besonders wichtig (84 Prozent). Fast ebenso viel Wert legen die Befragten auf eine verständliche Beratung (80 Prozent) sowie eine umfassende Analyse des eigenen Versicherungsbedarfs (77 Prozent). Bei Krankenzusatz- und Sachversicherungen sind die Gewichtungen gleich, nur die absoluten Werte sind etwas geringer. Auf eine schnelle und punktuelle Beratung legen fast 40 Prozent der Befragten Wert. Das sympathische Auftreten des Beraters ist für ein Viertel der Teilnehmer besonders wichtig. Red.