

bankassurance + allfinanz

Abschlusskosten als Entscheidungskriterium: vom Kunden unterschätzt

Für einen Großteil der Versicherungskunden ist die Diskussion um die Kostentransparenz bei Finanzdienstleistungen von keiner besonderen Priorität, so scheint eine Mitte Dezember veröffentlichte Studie der Allianz nahezu legen. Das gilt für alle Versicherungssparten gleichermaßen.

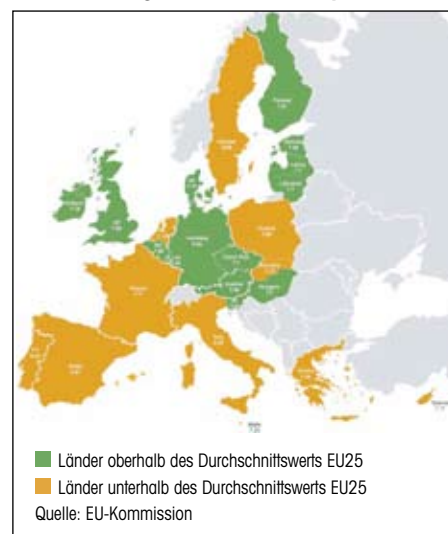
Im Bereich der Sach- ebenso wie in der Krankenversicherung ist die Höhe der Abschluss- und Verwaltungskosten nur für 13 Prozent der Befragten eines der drei wichtigsten Kriterien für den Abschluss, in der Lebensversicherung für 14 Prozent.

Damit rangiert das aktuell so in den Fokus geratene Thema Kosten aus Kundensicht auf dem drittletzten Platz im Auswahlprozess. Für das Versicherungsgeschäft offenbar überschätzt werden Bewertungen bei Finanztests. Sie werden von den Kunden auf den vorletzten Platz verwiesen. Das Unternehmensimage wird von den

Befragten als am unwichtigsten abgetan – wobei allerdings offen bleibt, woran dann die 55 Prozent der Lebens-/Rentenversicherungskunden, die die Sicherheit der Anlage als am wichtigsten bewerten, ihre Einschätzung zur Sicherheit festmachen.

Eine ähnliche Unausgewogenheit der Selbsteinschätzung zeigt sich auch beim Thema Kosten: Denn für Kunden aller Versicherungssparten sind Beitragshöhe und Leistungen die wichtigsten Kriterien für eine Abschlussentscheidung. Und diese hängen nun einmal von der Kosteneffizienz des jeweiligen Versicherers ab. Mit anderen Worten: Indirekt spielen die Abschluss- und Verwaltungskosten für den Kunden eben doch eine enorme Rolle – auch wenn ihr Ausweis in den Vertragsunterlagen für den größeren Teil der Kundschaft keine oberste Priorität besitzt.

Preiszufriedenheit von Versicherungskunden in Europa



Vor allem gilt das für die Sach- und Krankenversicherungen. Hier sehen 53 beziehungsweise 49 Prozent der Kunden bei den diesbezüglichen Angaben keinen oder nur geringen Verbesserungsbedarf. Lediglich 17 Prozent bezeichnen Angaben zu Abschluss- und Verwaltungskosten als unverständlich oder eher unverständlich. Etwas höher ist der Handlungsdruck für die Lebens- und Rentenversicherer: Von ihren Kunden bemängelt rund ein Viertel die Verständlichkeit der Unterlagen im Hinblick auf anfallende Kosten.

Übrigens: Im europaweiten Vergleich sind deutsche Kunden mit ihren Versicherungen mit Abstand am zufriedensten, so das Ergebnis der von der Europäischen Kommission vorgelegten Studie „Consumer Satisfaction 2007“. Insgesamt bezeichnen sich 81,4 Prozent als zufrieden. Beim Kriterium Preis sind es immerhin noch 69 Prozent – auch das ist im europäischen Branchenvergleich ein Spitzenwert und deutlich über dem Durchschnitt von 51 Prozent.

Verständlichkeit der Vertragsinhalte von Lebens- und Rentenversicherungen (in Prozent)

