



Versicherungsprodukte testen – über Versicherungsvertrieb nachdenken

Vortrag beim 25. Versicherungswirtschaftlichen Fachgespräch, Berlin

Hermann-Josef Tenhagen (Chefredakteur Finanztest)

Das werden Sie heute hören

1. Stiftung Warentest und Finanztest
2. Auftrag und Theorie zu Kunden und Versicherungsprodukten
3. Unsere Tests der Versicherungsprodukte
4. Unsere Tests der Versicherungsvertriebe
5. Ausblick

1. Stiftung Warentest

- gegründet 1964 auf Beschluss des Deutschen Bundestages
- Stiftung privaten Rechts
- Budget 2012: rund 50 Mio. €, davon ca. 12 % Bundeszuwendung
- ca. 290 Mitarbeiter
- 94 % der Deutschen kennen die Stiftung Warentest, 74 % haben ein hohes oder sehr hohes Vertrauen in ihre Arbeit (Umfrage von 2007)



Finanztest

- Zeitschrift der Stiftung Warentest seit 1991
- Entsteht aus der Zusammenarbeit der Finanztest-Redaktion (ca. 12 Pers.) mit den Thementeamen Geldanlage und Versicherungen (je ca. 25 Pers.)
- Rund 240 000 verkaufte Exemplare im Monat (4,90 €)
- Fünf Spezialhefte 2012/2013 (Steuern, Baufinanzierung, Fonds, Altersvorsorge, Pflege)
- Unabhängig und anzeigefrei

2. Verhältnis von Kunde, Versicherer und Vertrieb

Adam Smith (1776)

“Consumption is the sole end and purpose of all production; and the interest of the producer ought to be attended to only so far as it may be necessary for promoting that of the consumer. The maxim is so perfectly self evident that it would be absurd to attempt to prove it.”

Adam Smith, 1776, Wealth of Nations, Book Four

Übersetzt: Der Markt ist für den Verbraucher da, Anbieter interessieren nur insoweit, als sie dem Verbraucher nutzen.

Verhältnis von Kunde, Versicherer und Vertrieb

Liberalisierung der Versicherungsmärkte

Die Idee der Liberalisierung war einfach – mehr Produktvielfalt bringt potenziell mehr Nutzen, weil Produkte noch besser auf den Bedarf des Einzelnen zugeschnitten werden können.

Die Herausforderung bei dem Konzept – wie sorgt man dafür, dass der Verbraucher die exakt passende Police für sich bekommt?

Deutsche Lösung – der Vertrieb soll es richten, soll die Beratungsleistung für den Kunden erbringen, damit der das passende Produkt bekommt .

Den vollständig informierten Versicherungskunden gibt es nicht

- Die Theorie: Eine zentrale Annahme neoklassischer ökonomischer Modelle ist die *vollständige Information*, d. h. die Akteure kennen sämtliche Umweltzustände und können die Handlungen ihrer Vertragsparteien beobachten. Informationen sind kostenlos verfügbar, Verträge sind vollständig, ihre Erfüllung kann kostenlos beobachtet und vollständig durchgesetzt werden.
- Der Theorie hängen die Versicherer, die Vertriebe und Makler gar nicht an – sie wissen um asymmetrische Information und verweisen deswegen auf ihre „Beratungs“tätigkeit.
- Asymmetrische Information verhindert vorteilhafte Vertragsbeziehungen.
- Wenn der Vertrieb aber nur bezahlt wird, wenn er verkauft, und nicht wenn er die Asymmetrie behebt, kommen in der Tendenz schlechte Verträge zustande - oder gar keine.

Auftrag der Satzung an besserer Information der Kunden zu arbeiten

Satzung der Stiftung Warentest

- Die Öffentlichkeit über objektivierbare Merkmale des Nutzwertes von privaten Leistungen zu unterrichten.
- Der Öffentlichkeit Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Verbesserung der Marktbeurteilung beitragen.
- Überprüfbar, wissenschaftlich vertretbar, aber auch einfach und für den Verbraucher nachvollziehbar.

3. Testarbeit der Stiftung

- Wir machen Warenkunde – wollen beschreiben, welche Produkte wie wichtig sind für welche Kunden
- Wir testen Versicherungsprodukte, welche Produkte lösen die anstehenden Verbraucherprobleme möglichst oft möglichst gut
- Wir testen den Vertrieb von Versicherungsprodukten – bekommen die Kunden die Produkte verkauft, die zu ihrem Bedarf passen



Der Versicherungscheck

welches Produkt für welche Altersgruppe, Finanztest Spezials und Bücher

10

VERSICHERUNGS-CHECK: WICHTIGE UND UNWICHTIGE VERSICHERUNGEN			
Wofür?	Versicherungsart	Wie wichtig?	Für wen geeignet?
<p>++ Unbedingt notwendig. Auf diesen Schutz sollten Sie keinesfalls verzichten. + Sehr zu empfehlen. Diesen Schutz sollten Sie nach Möglichkeit haben. + Sinnvoll. Dieser Schutz ist sinnvoll, muss aber nicht unbedingt sein. +- Dieser Schutz ist nur mit Einschränkungen sinnvoll. - Überflüssig. Darauf können Sie gut verzichten.</p>			
Wenn Sie andere schädigen (Seite 19)	Privathaftpflichtversicherung	++	Braucht jeder! Vertrag der Eltern reicht in der Regel für unverheiratete Kinder bis Ausbildungsende.
	Kfz-Haftpflichtversicherung	++	Für Kraftfahrzeughalter Pflicht.
	Tierhalter-Haftpflichtversicherung	+	Für Hundehalter oder Pferdebesitzer.
	Gewässerschadenhaftpflicht	+	Für Öltankbesitzer.
	Bauherren-Haftpflichtversicherung	+	Für Bauherren.
	Haus- und Grundbesitzerhaftpflicht	+	Für Vermieter von Immobilien.
Krankheit und Pflege (Seite 29)	Gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung	++	Für jeden Pflicht, sofern er sich nicht privat krankenversichern kann oder einen anderen Anspruch auf Absicherung im Krankheitsfall hat.
	Private Krankenvollversicherung und Pflegepflichtversicherung	++	Für Beamte, weil für sie die Privatversicherung meist günstiger ist als die gesetzliche. Für andere Versicherungsfreie überlegenswert, wenn sie mehr Leistungen als die der gesetzlichen Kasse wünschen und bereit sind, dafür langfristig viel zu zahlen.
	Krankentagegeldversicherung (Zusatzversicherung)	+	Für gesetzlich versicherte Selbstständige und Angestellte mit hohem Einkommen oberhalb der Beitragsbemessungsgrenze.
	Stationäre Zusatzversicherung	+	Für gesetzlich Krankenversicherte, die im Krankenhaus Chefarztbehandlung und ein Ein- oder Zweibettzimmer wünschen.
	Zahnzusatzversicherung	+	Für gesetzlich Krankenversicherte, die höherwertige Zahnversorgung als die der Kasse wünschen.
	Pflegezusatzversicherung	+	Für jeden, um die Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung aufzustocken.
	Krankenhaustagegeld-Versicherung	-	Braucht niemand (Seite 15).
Schutz bei Invalidität (Seite 57)	Berufsunfähigkeitsversicherung	+	Für jeden, der von seinem Arbeitseinkommen lebt.
	Erwerbsunfähigkeitsversicherung	+	Für alle, die sich keine Berufsunfähigkeitsversicherung leisten können oder keine bekommen.
	Unfallversicherung	+	Für Erwachsene, wenn sie weder eine Berufs- noch eine Erwerbsunfähigkeitsversicherung bekommen.

11

Wofür?	Versicherungsart	Wie wichtig?	Für wen geeignet?
Die Familie gut absichern (Seite 73)	Risikolebensversicherung	+	Für alle, die für andere sorgen.
	Kinderinvaliditätsversicherung	+	Für Kinder und Jugendliche bis zum Ende ihrer Ausbildung. Danach Berufsunfähigkeitschutz sichern.
	Kinderunfallversicherung	+	Für Kinder und Jugendliche, sofern für sie keine Kinderinvaliditätsversicherung abgeschlossen wird.
	Ausbildungsversicherung	-	Keine sinnvolle Sparform (Seite 15).
Zuhause und im Alltag (Seite 83)	Wohngebäudeversicherung	+	Für jeden Eigentümer einer Immobilie.
	Hausratversicherung	+	Bei Hausrat mit höherem Wert.
	Rechtsschutzversicherung (Verkehrsschutz siehe unten)	+-	Je nach Rechtsschutzpaket für Selbstständige, Angestellte, Mieter, Privatleute. Gewerkschaften oder Vereine (Mietrecht) bieten für spezielle Probleme oft preiswerteren Rechtsschutz als die Versicherer.
Unterwegs immer sicher (Seite 107)	Auslandsreise-Krankenversicherung	+	Für alle Kassenpatienten sowie für Privatversicherte, wenn die Kostenübernahme für medizinisch sinnvolle Rücktransporte aus dem Ausland fehlt.
	Kfz-Vollkaskoversicherung	+	Für Besitzer neuer Fahrzeuge.
	Kfz-Teilkaskoversicherung	+	Für höherwertige ältere Autos. Oft werden die Versicherungsbeiträge aber im Verhältnis zum Restwert des Autos nach einigen Jahren zu teuer.
	Verkehrsschutz	+	Für jeden Kraftfahrzeughalter/Autofahrer.
	Reiserücktrittsversicherung	+	Für Urlauber, die teure Pauschalreisen buchen, vor allem mit kleinen Kindern.
	Autoschutzbrief	+	Am besten als Ergänzung zur Kfz-Versicherung.
	Insassenunfallversicherung	-	Braucht niemand (Seite 16).
	Reisegepäckversicherung	-	Meist lohnt sich der Abschluss nicht (Seite 16).
Für später vorsorgen (Seite 127)	Riester-Rente	+	Als Altersvorsorge empfehlenswert für alle Arbeitnehmer und deren Ehepartner.
	Private Rentenversicherung	+	Für alle, die eine garantierte lebenslange Rente wünschen. Steuerlich interessant.
	Rürup-Rente	+-	Für Selbstständige, die Wert auf eine lebenslange Rente legen. Steuerlich interessant.
	Fondsgebundene Rentenversicherung	+-	Unflexibel und Kosten oft hoch. Kann aber für Gutverdiener steuerlich interessant sein.
	Kapitallebensversicherung	-	Als reiner Todesfallschutz und auch als reine Sparanlage nicht sinnvoll.
	Fondsgebundene Lebensversicherung Sterbegeldversicherung	-	Unflexibel und Kosten oft hoch. Zum Sparen für die Beerdigung meist zu teuer.

Beispiel: Warentunde Riester

welches Produkt für welche Altersgruppe, Finanztest 11/10

Finanztest Riester – alle Produkte und ihre Eigenschaften im Überblick						
Eigen-schaften	Banksparrplan	Fondssparplan	Klassische Renten-versicherung	Fondsgebundene Rentenversicherung	Bausparen	Baudarlehen
Produkt	Sparvertrag mit variablem Zins, der je nach Angebot rasch oder langsam dem aktuellen Zinsniveau folgt. Verlässliches Produkt.	Regelmäßiger Kauf von Investmentfonds per Sparplan. Aufteilung zwischen Aktien- und Rentenfonds schwankt je nach Alter des Kunden und Börsenlage. Höhe der späteren Auszahlung ungewiss.	Rentenversicherung, bei der der Sparanteil weitgehend konservativ (vor allem in festverzinsliche Anlagen) investiert wird. Mindestrente bei Vertragsschluss bekannt.	Rentenversicherung, bei der der Sparanteil ganz oder teilweise in Investmentfonds fließt. Höhe der späteren Rente bei Vertragsschluss weitgehend unsicher.	Sparvertrag mit niedrigem festen Zins und der Möglichkeit, später ein zinsgünstiges Darlehen aufzunehmen.	Darlehen mit festem Zinssatz, bei dem die Riester-Förderung in die Tilgung fließt. Vorsicht: Manche dieser Riester-Angebote verlangen im Marktvergleich zu hohe Zinsen!
Ab-schluss inter-essant für	Kunden ab Mitte 40, generell künftige Immobilienkäufer.	Junge Leute bis Mitte 30.	Bequeme Sparer ab Mitte 30 bis 50 mit langfristig sicherem Einkommen.	Sehr wenige Sparer.	Sparer, die für sich selbst später eine Immobilie kaufen wollen.	Sparer, die jetzt eine Immobilie kaufen wollen, die sie selbst nutzen werden.
Rendite-erwartung	● Rendite an Kapitalmarktzinsen orientiert, die zurzeit niedrig sind.	●● Anleger können von Kursgewinnen an den Börsen profitieren.	● Mindestgarantie plus variabler Überschussbeteiligung.	● Anleger können von Kursgewinnen an den Börsen profitieren. Teurer Versicherungsmantel schmälert Renditechancen.	● Niedriger Guthabenzins (0,5 bis 1,5 Prozent minus Abschluss- und Kontogebühr). ●● Option auf günstiges Darlehen für die Eigenheimfinanzierung.	●● Rendite entspricht den durch schnellere Tilgung ersparten Zinsen. Kein anderer Riester-Sparvertrag bringt eine so hohe sichere Rendite!
Kosten	●●●● Keine Abschlusskosten, Wechselkosten meist moderat. Laufende Kosten über Zinsabschlag.	● Fondskosten (Ausgabeaufschläge, laufende Kosten).	● Hohe Versicherungskosten (Abschlusskosten und Verwaltungskosten).	○ Hohe Versicherungskosten (Abschlusskosten und Verwaltungskosten), zusätzlich Fondskosten.	●● Abschlussgebühr 1 Prozent der Bausparsumme; dazu je nach Bauspartarif Kontogebühren (10 bis 30 Euro pro Jahr), Darlehenszinsen und eventuell -gebühren.	●●●● Nur vereinzelt Bearbeitungs- und Kontogebühren oder Gebühren für die Wertermittlung.
Garantie	●● Mindestgarantie ¹⁾ plus variable Zinszusage auf Sparguthaben.	● Mindestgarantie. ¹⁾	●● Garantie höher als Mindestgarantie. ¹⁾ Garantiezins auf Beitrag nach Abzug von Kosten liegt derzeit bei 2,25 Prozent.	● Mindestgarantie. ¹⁾	●●●● Ja. Zinsgarantie für die gesamte Spar- und Darlehensphase.	●● Zinsgarantie bei Darlehen während der Zinsbindung. ●●●● Zinsgarantie bei Kombikrediten meist über gesamte Laufzeit.
Flexi-	●●●●	●	○	○	●	○

Der Versicherungstest

- Wir haben einen Plan
- Projektleiter/innen entwickeln Testdesign
- Fachbeiräte mit Chef-Produktentwicklern, Verbraucherschützern und Wissenschaftlern
- Ergebnis der Beratung, möglicherweise modifiziertes Testdesign

Berufsunfähigkeitsversicherung

Finanztest Die besten Berufsunfähigkeitsversicherungen

Eine Berufsunfähigkeitsversicherung zahlt Menschen eine Rente, die aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr ihren Beruf ausüben können. Die Tabelle nennt die vier besten Angebote mit Preisbeispielen für einen Modellkunden. Für andere Berufe und Alter fällt der Beitrag anders aus. Aktuell gilt der Nettobeitrag. Je nach wirtschaftlichem Erfolg des Versicherers kann der Beitrag bis zum Brutto steigen.

Anbieter (Adressen S. 96)	Tarif (Druckstücknummer der Bedingungen)	Finanztest QUALITÄTSURTEIL	Jahresbeitrag Diplom-Kaufleute (Euro) ¹⁾	
			Nettobeitrag	Bruttobeitrag
AachenMünchener	SBU (AVB BUV(12.12))	SEHR GUT (0,6)	1 089	2 178
Europa	SBU-Vorsorge Premium E-B1 (8078 12/2012)	SEHR GUT (0,6)	825	1 375
Hannoversche	Comfort-BUZ-Plus (BUP13 700.0005.01.2013)	SEHR GUT (0,6)	748 ²⁾	1 386 ²⁾
VHV	SBU-Exklusiv VBS-Plus (SBUP13V 01.2013)	SEHR GUT (0,6)	1 043	1 604

1) Modellkunden: 30-jährige Diplom-Kaufleute, Nichtraucher, die für den Leistungsfall eine monatliche Rente von 2 000 Euro vereinbaren. Der Vertrag läuft bis zum 67. Geburtstag und endet dann automatisch. Beiträge sind gerundet.

2) Der Vertrag enthält eine Todesfallsumme von 12 000 Euro.

Stand: 1. Mai 2013, www.test.de/berufsunfaehigkeit

Haftpflichtversicherung



Hilft ein Freund oder Nachbar dem anderen, haftet er nicht, wenn dabei versehentlich etwas schiefliegt. Doch für die Freundschaft ist es besser, wenn die Versicherung trotzdem zahlt.

• Sind Möbel und anderes Inventar in Ferienwohnungen im Ausland mitversichert?
• Gibt es Versicherungsschutz, wenn jemand einem anderen einen Gefallen tut und zum Beispiel beim Umzug hilft?
Etlliche der 73 Familientarife, die im großen Test sehr gut abgeschnitten haben, bieten Versicherungsschutz für geliehene und gemietete Sachen und für Gefälligkeits-handlungen zumindest bis 5000 Euro. Unsere Tabelle zeigt die 18 Angebote, die solche Schäden sogar bis 10000 Euro oder darüber hinaus versichern.
Diese Extras bieten nicht nur Hochleis-

tungstarife wie der Tarif XXL der Interriek, der mit der Note sehr gut (0,6) das beste Urteil im Test erhalten hat. Auch einige der günstigsten Angebote wie die Classic-Tarife der Huk24 und der Huk-Coburg Allgemeine bieten den Extraschutz. Diese Verträge kosten weniger als 70 Euro Beitrag im Jahr.
Neue Verträge enthalten eher solche Leistungserweiterungen als alte Policen. Selbst bei höheren Versicherungssummen sind sie dabei oft nicht teurer, sondern manchmal sogar günstiger. Wer seine Haftpflichtversicherung schon seit vielen Jahren hat, sollte deshalb seinen Vertrag überprüfen.

Alle Schäden an geliehenen Sachen

Wenn Anita Pfeifer die Kamera ihrer Freundin beschädigt oder verliert und der Versicherer nicht einspringt, muss sie selbst den Schaden ersetzen. Doch warum ist der Schutz kein Standard? Dahinter steht der Gedanke, dass Versicherte die Leihgabe so sorgfältig behandeln sollen wie ihr Eigentum – und das ist auch nicht versichert. Dabei ist es unerheblich, ob der Kunde etwas unentgeltlich ausgeliehen oder bei einem gewerblichen Verleih gemietet hat.

Bei 8 der 18 Angebote in unserer Tabelle übernehmen die Versicherer nicht nur Schäden an gemieteten oder geliehenen Sachen, sondern ersetzen die Dinge auch, wenn sie abhandenkommen. Das gilt für die dargestellten Tarife der Asstel, Ergo Direkt, Gothaer, Haftpflichtkasse Darmstadt, Interriek und Neckermann. Leider schränken einige Versicherer den Versicherungsschutz für Fahrräder und Sportgeräte ein.

Der Tarif Komfort der Asstel ist der einzige der acht Angebote, der dieses Risiko bis zur vollen Höhe der Versicherungssumme abdeckt. Bei den anderen ist die Leistung auf 10000 bis 50000 Euro begrenzt. Das dürfte für solche Sachschäden allerdings genügen. Kraftfahrzeuge, also zum Beispiel Mietautos oder gemietete Motorräder, sind vom Versicherungsschutz der Privathaftpflichtversicherung ohnehin ausgeschlossen. Nehmen sich Autofahrer einen Leihwagen, brauchen sie sich in der Regel darum aber keine Sorgen zu machen, denn die gängigen Autovermieter bieten ihre Fahrzeuge mit Vollkaskoschutz an.

Ferienwohnung im Ausland

In allen Tarifen aus unserem großen Test im September, die den Finanztest-Grundschutz erfüllen, ersetzt der Versicherer auch Schäden an einem selbstbewohnten Mietshaus oder der gemieteten Wohnung. Generell gilt dies jedoch nicht für mitvermietetes Inventar wie Einbauküchen.

Das leuchtet ein, wenn man sich die ganzjährig bewohnte Wohnung vorstellt. Eine mitgemietete Küche oder ein Einbauschrank ersetzen dort eigene Einrichtungsgegenstände des Mieters. Und Schäden an eigenen Sachen fallen nicht unter den Schutz der Haftpflichtversicherung.

Mietet jemand für den Urlaub eine Ferienwohnung oder ein Ferienhaus, ist dieser Leistungsausschluss weniger verständlich. Etlliche Versicherer haben deshalb die Leis-

Finanztest | Sehr gute Haftpflichttarife mit noch mehr Schutz

Diese Tarife bieten Extraleistungen für Gefälligkeiten, geliehene und gemietete Sachen und für das Inventar von Ferienhäusern und -wohnungen im Ausland. Solche Schäden deckt eine private Haftpflichtversicherung üblicherweise nicht ab.

Anbieter (Tarifname) (Adressen S. 95)	Versicherungs- summe (in Mio. Euro) ¹⁾	Jahresbeitrag (Euro)	Finanztest QUALITÄTSURTEIL
Interriek (XXL)	3/5/10/15 ²⁾ /15 ³⁾	109 ⁴⁾ /114 ⁴⁾ /119 ⁴⁾ / 124 ⁴⁾ /129 ⁴⁾	SEHR GUT (0,6)
Asstel (Komfort)	3/5/8 ²⁾	96 ⁴⁾ /115 ⁴⁾	SEHR GUT (0,7)
Gothaer (Top)	10/20	115/133	SEHR GUT (0,7)
Gothaer (Top mit Plus Deckung)	10/20	139/156	SEHR GUT (0,7)
Bruderhilfe (Classic PH Plus)	15 ³⁾	94	SEHR GUT (0,8)
Concordia (Basis-Plus)	3/5/10	101/107/118	SEHR GUT (0,8)
Huk24 (Classic PH Plus)	@ 15 ³⁾	79	SEHR GUT (0,8)
Huk-Coburg Allg. (Classic PH Plus)	15 ³⁾	82	SEHR GUT (0,8)
Haftpflichtkasse Da. (Komfort Plus)	3/10/10 ²⁾	111/113/117	SEHR GUT (0,9)
NV (PrivatPremium)	5/10/15	107/119/131	SEHR GUT (0,9)
Allianz (Sicherheit Best)	30	177	SEHR GUT (1,0)
Ergo (Privatschutz Spezial)	3/10	133/139	SEHR GUT (1,0)
Allianz (Sicherheit Plus)	15	157	SEHR GUT (1,1)
Ergo Direkt (Haftpflicht Premium)	@ 10	85	SEHR GUT (1,2)
Neckermann (Haftpflicht Premium)	@ 10	85	SEHR GUT (1,2)
Bruderhilfe (Classic)	15 ³⁾	77	SEHR GUT (1,5)
Huk24 (Classic)	@ 15 ³⁾	64	SEHR GUT (1,5)
Huk-Coburg Allg. (Classic)	15 ³⁾	67	SEHR GUT (1,5)

@ = Angebot über Internet.
1) = Angebot über Internet und Telefon.

2) Pauschal für Personen- und Sachschäden.
3) Pro geschädigter Person. Pauschal auch für Sachschäden 25 Millionen Euro bei Interriek, 10 Millionen Euro bei Asstel.
4) Pro geschädigter Person. Pauschal auch für Sachschäden 50 Millionen Euro bei Asstel, Bruderhilfe,

Interriek, Haftpflichtkasse Darmstadt, Huk24, Huk-Coburg Allgemeine.
5) Nach einem Jahr ohne Schaden reduziert sich der Beitrag. Im Schadenfall steigt der Beitrag.
6) Bei Schäden in den USA und Kanada: Versicherungssumme begrenzt auf 5 Millionen Euro.
7) Bei fünf Jahren ohne Schaden reduziert sich der Beitrag. Schadenfreie Vorversicherungszeiten werden angerechnet.
Stichtag: 1. Juni 2012

tungen so erweitert, dass auch Schäden am Inventar von Hotelzimmern, Ferienwohnungen und -häusern mitversichert sind.

Einige Tarife in unserer Tabelle, nämlich die von Asstel, Bruderhilfe, Ergo, Gothaer (Top mit Plus Deckung), Huk-Coburg Allgemeine, Huk24 und Interriek decken solche Schäden sogar bis zur Höhe der Versicherungssumme.

Schusselversicherung für Hilfsbereite

Freundliche Menschen schleppen für ihre Freunde Umzugskisten, schließen Waschmaschinen an oder helfen Schrankwände ab- und wieder aufzubauen. Sie sollen nicht dafür bestraft werden, wenn dabei etwas schiefliegt. Dieser Gedanke prägt die Rechtsprechung; jemand, der einem anderen unentgeltlich hilft, soll nicht für Schäden einstehen, die er dabei verursacht.

Zumindest bei nur leicht fahrlässigen Schusselien berufen sich die Versicherer regelmäßig auf diesen Haftungsausschluss. Haftet ihr Kunde nicht für den Schaden, den

er angerichtet hat, müssen die Versicherer auch nicht dafür zahlen.

Für eine grobe Fahrlässigkeit haften hingegen auch freiwillige Helfer. Balanciert der Umzugshelfer beispielsweise den Computer auf einer Hand oder wirft ihn während des Tragens in die Luft, liegt ein Fall grober Fahrlässigkeit und damit ebenfalls eine Haftung des Helfers vor.

Dann zahlt auch seine private Haftpflichtversicherung. Aber manchmal wäre es einem einfach lieber, der Versicherer würde auch für leicht fahrlässig verursachte Schäden zahlen. Schließlich will man sich mit Freunden oder Nachbarn nicht streiten.

Auch wenn kein wertvoller Gegenstand zu Bruch geht, sondern zum Beispiel ein Umzugshelfer versehentlich den Hausherrn verletzt, ist der Helfer von der Haftung freigestellt. Die Leistung seines Haftpflichtversicherers besteht dann darin, die Forderungen des Hausherrn abzuwehren. Der Versicherer gewährt dem Schussel Rechtsschutz, falls er doch auf Schadens-

Private Haftpflichtversicherung

So haben wir getestet

Aus unserem großen Test der Privathaftpflichtversicherung (Finanztest 9/2012, S. 58) haben wir die Familientarife mit dem Qualitätsurteil sehr gut ausgewählt, die eine Absicherung von mindestens 10000 Euro bei diesen Leistungserweiterungen bieten:
• Gefälligkeits-handlungen, zum Beispiel Umzugshilfe für Freunde.
• Schäden an geliehenen oder vorübergehend gemieteten oder gepachteten Sachen, die über Schäden an Wohnräumen hinausgehen.
• Schäden am (mobilen) Inventar einer im Ausland gemieteten Ferienimmobilie.

Teilweise zieht der Versicherer einen Selbstbehalt vom Schaden ab oder zahlt erst ab einer bestimmten Schadenshöhe. Alle Selbstbehalte liegen unter 500 Euro.

Versicherungssumme. Das ist der Betrag, den eine Versicherung für einen Schaden maximal zahlt.

Jahresbeitrag. Sind mehrere Beiträge genannt, gelten sie für unterschiedliche Versicherungssummen.

ersatz oder Schmerzensgeld verklagt wird. Vor dem finanziellen Risiko ist er also auf jeden Fall geschützt.

Doch das reicht Versicherten oft nicht, vor allem wenn der Geschädigte ein Freund ist. Immer wieder beschwerten sich Kunden deshalb, berichtet der Versicherungsombudsmann Günter Hirsch: „Für Versicherte ist schwer zu verstehen, dass die Leistung der Haftpflichtversicherung nicht nur in der Schadenregulierung bestehen kann, sondern auch darin, unberechtigte Ansprüche von Geschädigten abzuhängen.“

Bei allen Angeboten aus unserer Tabelle brauchen sich die Versicherten darüber keine Gedanken zu machen: Der Versicherer kommt schon für Sach- und Personenschäden bei Gefälligkeits-handlungen auf, die der Kunde leicht fahrlässig verursacht hat. Neun Tarife, nämlich die Angebote von Asstel, Bruderhilfe, Gothaer (Top mit Plus Deckung), Huk24, Huk-Coburg Allgemeine und Interriek, leisten sogar bis zur vollen Versicherungssumme. ■

Gebäudeversicherung



↑ Finanztest

Wegweiser zum richtigen Schutz

Ich benötige Schutz gegen Elementarschäden wie Überschwemmungen oder Erdbeben

Ich benötige nur normalen Wohngebäudeschutz

Ja

Nein

Tabelle Seite 56

Schritt 1: Je nachdem, ob Ihr Haus in den letzten zehn Jahren einen Elementarschaden hatte und in welcher Risikozone es liegt, kommen verschiedene Angebote infrage.

Schritt 2: Achten Sie auf die Summe, die Sie nach einem Schaden selbst zahlen müssen. Manche Versicherer begrenzen ihre Leistung auf wenige tausend Euro.

Schritt 3: Ziehen Sie mehrere Angebote in die engere Auswahl und prüfen Sie dann, welchen Wohngebäudeschutz es dazu gibt.

Tabelle Seite 52

Schritt 1: Prüfen Sie, welche Zusatzleistungen für Ihr Haus wichtig sind.

Schritt 2: Wählen Sie dann günstige Tarife aus. Orientieren Sie sich dabei an der Pfeilsymbolik. Holen Sie für Ihr Haus Angebote ein.

Wohngebäudeversicherung

Totalschaden inklusive

Wohngebäudeversicherung. Auch den Gebäudeversicherer kann man wechseln und dabei sparen. Wir haben Preisunterschiede von über 500 Euro festgestellt.

Das neugebaute Haus hat Familie Prüssing im Jahr 2005 gut versichert. Denn Feuer, Blitz, Sturm, Hagel und Leitungswasser können kleine und große Schäden anrichten. In solchen Fällen hilft die Wohngebäudeversicherung.

„Zwei Stürme mit Windstärke 8 hatten wir in den letzten Jahren. Die Schäden von jeweils rund 400 Euro hat der Versicherer anstandslos reguliert“, sagt der Eigentümer aus Bad Wildungen. „Ich hoffe, dass das auch bei einem größeren Schaden reibungslos klappt.“ Der Rundumschutz, die „verbundene“ Wohngebäudeversicherung für Feuer, Leitungswasser und Sturm, kostet ihn bei seinem Versicherer rund 300 Euro im Jahr.

Der Preis einer solchen Police hängt vom Wert des Gebäudes, von der Lage des Hauses und davon ab, ob der Versicherer günstig oder teuer ist. Finanztest hat die Beiträge der Versicherer an verschiedenen Orten mithilfe eines Modellhauses verglichen: eines vollunterkellerten Einfamilienhauses mit ausgebautem Dachgeschoss (Details S. 51).

Der Versicherer WWK verlangt zum Beispiel für das Finanztest-Modellhaus in Bad Schandau im Tarif Premium 553 Euro Jahresbeitrag. Wesentlich günstiger wäre die Immobilie dort beim Versicherer Gothaer für 180 Euro im Tarif WG (F) versichert. Beide Tarife bieten wichtige Leistungen.

Deutschland ist in Gefahrenzonen eingeteilt. Ausschlaggebend für die Einstufung sind das Leitungswasser- und das Sturmrisiko. Bad Schandau ist ein günstiger Standort, Münster ist teuer.

Wie groß der Preisunterschied bei gleicher Adresse sein kann, zeigt der Finanztest-Vergleich für das Modellhaus in Münster besonders eindrucksvoll.

Eigentümer zahlen bei der Barmenia, Ta-

rif Komfort, 782 Euro im Jahr. Der Versicherer Medien verlangt im Tarif Standard hingegen 218 Euro. Preisersparnis bei einem Wechsel: 564 Euro. Die umfangreicheren Zusatzleistungen bei der Barmenia wiegen diese Preisdifferenz nicht auf.

Totalschaden mitversichert

Auf den Wohngebäudeschutz sollte kein Immobilienbesitzer verzichten. Rund 20 Mil-

↑ Unser Rat

Abschluss. Die „verbundene“ Wohngebäudeversicherung ist unverzichtbar. Sie kommt für Schäden durch Feuer, Leitungswasser und Sturm auf.

Auswahl. Der Versicherer Medien bietet in beiden Tarifen günstigen Schutz und die für alle Häuser wichtigen Extras (siehe Checkliste S. 51). In Norddeutschland ist auch der günstige Neundorfer Tarif Komfort plus erhältlich. Eisenbahner bekommen auch den sehr günstigen Tarif Komfort-V(F) der DEVK Eisenbahn.

Elementarzusatzschutz. Wenn Sie Ihr Haus zusätzlich gegen Elementarschäden versichern möchten, finden Sie ab Seite 55 günstige Angebote.

Mehr Infos. Spezielle Angebote für den öffentlichen Dienst unter www.test.de/gebaeudeversicherung. Fragen zur Versicherung beantworten am 27. Juli von 13 bis 14 Uhr Experten im Chat: www.test.de/chat-haus.

FOTOS: THOMAS ROSENTHAL



Risikolebensversicherung

Finanztest

Frau zahlt drauf – Mann spart kaum

Risikolebensversicherung. Die neuen Einheitstarife für Männer und Frauen lassen die Preise steigen. Das zeigt der Vergleich mit dem Vorjahr in unserem Test.

Eigentlich sollte alles gerechter werden, aber nun wird es vor allem teurer. 31 Prozent Preisaufschlag für Frauen, die jetzt neu eine Risikolebensversicherung abschließen – da werden viele tief Luft holen. Ab jetzt zahlen die Frauen für die Männer mit. Bisher waren ihre Beiträge rund ein Drittel geringer als die der Männer. Schließlich haben Frauen eine höhere Lebenserwartung – und nur im Todesfall gibt es aus einer Risikolebensversicherung Geld. Die Wahrscheinlichkeit, dass Frauen in der Vertragslaufzeit sterben und der Versicherer zahlen muss, ist geringer als bei Männern. Nun ist es vorbei mit dem Preisunterschied zwischen Frauen und Männern. Stattdessen müssen Versicherer von beiden den gleichen Beitrag nehmen. Deshalb haben sie die neuen Unisex-Tarife eingeführt.

Nur wenige Tarife unter 100 Euro

Das Ergebnis: Es wird für Frauen bei den Nichtrauchererträgen mit durchschnittlich 23 Prozent viel teurer. Männer zahlen aber kaum weniger als zuvor, im Durchschnitt gerade einmal 12 Prozent.

Noch schlimmer ist es bei Raucherinnen: Hier liegt der durchschnittliche Aufschlag noch höher, der Abschlag für Raucher ist noch geringer als für Nichtraucher.

Immerhin bekommen unsere 34-jährigen Modellkunden als Nichtraucher eine Versicherungssumme von 150.000 Euro im günstigsten Fall noch für unter 100 Euro im Jahr. Wenn sie rauchen, zahlen sie mindestens über 200 Euro.

Eine Risikolebensversicherung sollten Menschen abschließen, die Angehörige absichern müssen. So kann sich zum Beispiel eine junge Familie für den Fall absichern, dass der Hauptverdiener stirbt. Die Preise betragen nur einen Bruchteil dessen, was eine Kapitallebensversicherung kostet. Das liegt daran, dass es aus der Risikolebens-

versicherung nur Geld gibt, wenn der Versicherte stirbt. Die Kapitallebens zahlt auch etwas aus, wenn der Kunde das Vertragsende erlebt. Aber der Anteil des Beitrags für den Risikoschutz ist auch hier verloren.

Der Preis entscheidet

In unserer Tabelle auf den Seiten 70 und 71 lassen wir die neuen Unisex-Tarife gegen die Bisex-Policen aus unserer Untersuchung vom Sommer 2012 antreten. Die meisten Anbieter, die damals günstig waren, sind auch jetzt noch in der Spitzengruppe, darunter sind viele Direktversicherer. Sie betreiben keine Filialen, sondern wickeln den Kontakt zum Kunden meist über Internet oder Telefon ab.

An der Spitze gab es aber Verschiebungen. Für Nichtraucher liegen jetzt CosmosDirekt, Huk24 und Europa vorn. Dort können Frauen sich fast noch so günstig versichern wie im Sommer 2012. Damals lag die Hannoverische vorn. Männer finden jetzt für unseren Modellfall vier Tarife unter 100 Euro, im Sommer waren es nur zwei.

Das Angebot der Ergo Direkt für Nichtrauchererträge haben wir nicht in der Tabelle aufgeführt. Unsere Kontrollen ergaben, dass der sehr günstige Beitrag für unseren Modellfall das Tarifniveau des Anbieters nicht plausibel widerspiegelt.

Mehrere Angebote einholen

Der Beitrag für eine Risikolebensversicherung hängt von vielem ab: Eintrittsalter, Gesundheitszustand, Beruf, Bildungsstand. Gefährliche Hobbys, Übergewicht, gesundheitliche Beeinträchtigungen oder Vorerkrankungen können zu Zuschlägen führen. Die in der Tabelle genannten Beiträge gelten nur für unsere Modellkunden. Wer sich für eine Police interessiert, sollte daher bei mehreren in der Tabelle vorn platzierten Gesellschaften Angebote einholen.



Entscheidend ist der Preis, denn die Leistungen sind bei den meisten Angeboten weitgehend gleich. Teure Tarife bieten zwar Extras, die empfehlen wir aber nicht wirklich. Was soll etwa ein Kinderbonus mit höherer Auszahlung, falls der Versicherte in den ersten sechs Monaten nach der Geburt eines Kindes stirbt? Da ist es besser, gleich eine höhere Summe abzuschließen.

Große Unterschiede beim Preis

So gering die Unterschiede bei den Leistungen, so groß sind sie bei den Preisen. Kaum zu glauben: Die Öffentliche Oldenburg verlangt mehr als dreimal so viel, wie der günstigste Nichtraucherertrag kostet. Die Oldenburger unterscheiden nicht zwischen



Rauchern und Nichtrauchern – eine Risikodifferenzierung, die andere Anbieter sich nicht entgehen lassen. So zahlen Nichtraucher zum Beispiel bei Huk24 94 Euro. Der gleiche Schutz kostet Raucher 248 Euro.

Fast scheint es, als wollten die Versicherer keine Raucher und Raucherinnen. Für sie reichen die Preise von 207 Euro bis 607 Euro. Mindestens doppelt so viel wie vorher zahlen Raucherinnen nun bei DebeKa, Öffentliche Braunschweig und Stuttgarter. Die großen Unterschiede legen nahe, dass es einigen Gesellschaften um mehr geht als die reine Umstellung auf Unisex-Tarife. Anders lässt sich kaum erklären, dass es für Frauen so viel teurer wird, für Männer aber nur wenig billiger. Einige Versicherer

erhöhen die Beiträge sogar für beide: bei den Nichtrauchern Huk24, Öffentliche Oldenburg und SDK, in den Rauchererträgen DebeKa, Öffentliche Braunschweig, Öffentliche Oldenburg und Stuttgarter.

„Es scheint, als hätten viele Versicherer die Entwicklung zu versteckten Erhöhungen genutzt“, meint Anke Puzicha vom Bundesverband der Verbraucherzentralen (vzbv). Sie hätten einen lukrativen Grund: Wenn die Versicherer die Preise hoch ansetzen und am Ende weniger Kunden sterben als kalkuliert, entstehen „Risikogewinne“. Nur drei Viertel davon müssen die Anbieter an ihre Kunden zurückzahlen, ein Viertel dürfen sie behalten. Der vzbv fordert, Kunden stärker an den Gewinnen zu beteiligen.

Dass es auch ohne höhere Preise geht, zeigen Credit Life, DebeKa, Dialog, Europa, Huk-Coburg, Öffentliche Braunschweig und Zurich Deutscher Herold: Sie senken die Beiträge für Nichtraucher stärker, als sie sie für Nichtraucherinnen anheben.

Versteckte Preiserhöhung

Die Versicherungsbranche argumentiert, man habe die neuen Tarife vorsichtig kalkulieren müssen. Schließlich wisse man nicht, wie viele Männer und Frauen die neuen Unisex-Verträge abschließen werden.

Da ist etwas dran. Tatsächlich mussten die Mathematiker für hunderte Tarife Kosten und Risiken neu kalkulieren und zahlreiche Unwägbarkeiten berücksichtigen. Es kann sein, dass nun mehr Männer eine Versicherung abschließen und dabei höhere Versicherungssummen wählen. Das würde die „schlechten Risiken“ im Bestand

Risikolebensversicherung

Unser Rat

Sinnvoll. Eine Risikolebensversicherung ist sinnvoll, wenn Sie Angehörige absichern müssen. Sie ist zum Beispiel für junge Familien wichtig.

Günstig. Die günstigsten Angebote für Nichtraucher stammen von CosmosDirekt, Huk24, Europa, WGV und Asstel. Für Raucher liegen CosmosDirekt und Europa vorn. Wegen der für sie jetzt niedrigeren Preise kann sich vor allem für Männer ein Wechsel lohnen (siehe S. 70).

Individuell. Für 15 Euro ermitteln wir günstige Angebote für Sie. Der Fragebogen steht unter www.test.de/analyse-risikoleben.

erhöhen. Außerdem verkaufen viele Versicherer weniger Verträge an Frauen als an Männer – was einen Teil der starken Erhöhungen für Frauen mathematisch notwendig machen würde. Doch wie groß ist dieses Ungleichgewicht tatsächlich? Der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft schweigt, ebenso Allianz und Hannoverische Betriebsgeheimnis.

Die VPV legt die Karten auf den Tisch: Sie hat 43 Prozent Frauen mit im Schnitt 46.061 Euro Versicherungssumme und 57 Prozent Männer mit 48.751 Euro. Diese Art „kleiner Unterschied“ zwischen Mann und Frau reicht kaum, um bei Rauchern 46 Prozent Aufschlag für Frauentarife bei nur 8 Prozent Ermäßigung für Männer zu erklären. ■

Vertragsänderungen

Ein alter Vertrag bleibt ein alter Vertrag – meistens

Die neuen Unisex-Preise gelten nur für neue Verträge. Bei bestehenden Verträgen bleibt alles beim Alten – solange der Kunde nichts ändert und zum Beispiel die Versicherungssumme aufstockt. Wenn nicht von Anfang an eine Option darauf im Vertrag stand, kann das als Neuabschluss gelten.

Option. Alle Optionen, die im Vertrag stehen, werden nach den alten Regeln behandelt. Beispiel Nachversicherungs-

garantie: Darf der Kunde laut Vertrag nach einer Heirat die Versicherungssumme erhöhen oder jederzeit eine Krankentagegeldversicherung zum bestehenden Vertrag vereinbaren, gilt dies nicht als Neuabschluss. Verlängert sich eine Police automatisch, bleibt es ebenfalls bei der alten Kalkulation nach Geschlecht. Auch für Kunden mit „dynamischen“ Verträgen – also mit regelmäßiger Anhebung von Beiträgen und Leistungen, ändert sich nichts.

Einseitig. Änderungen, die Kunde oder Versicherer einseitig vornehmen dürfen, gelten ebenfalls nicht als Neuvertrag. Die EU-Leitlinien zur Richtlinie 2004/113/EG sehen vor, dass Vertragsänderungen nicht als Neuvertrag gelten, wenn sie – wie meist – ohne Zustimmung des Kunden möglich sind. Versicherer dürfen zum Beispiel den Beitrag ändern, wenn sie mehr oder weniger Leistungen auszahlen mussten als kalkuliert.

4. Test der Versicherungsberatung

- Der Versicherungsmarkt ist ein Verkäufermarkt – kaum jemand ordert eine Berufsunfähigkeitsversicherung.
- Der Versicherungsmarkt ist ein Beratermarkt, die Kunden wollen Beratung – besonders in Deutschland.
- Weil viele Versicherungspolicen vom Kunden nur selten gekauft werden, sind die Unternehmen auf diesem Markt strukturell besonders überlegen (Joghurt).
- Versicherungsvermittler wissen um das Problem, deshalb behaupten sie ja Beratung.

Besonderheiten bei Beratungstests

- Untersuchungsdesign kann nicht vorab mit der Branche erörtert werden.
- Fachbeirat findet nach Feldphase statt und erörtert intensiv Bewertung der Beratung.
- Bewertet wird meist nur der richtige Produktmix, nicht die Qualität des einzelnen Produkts im Vergleich mit der Konkurrenz.
- Bemerkenswert: Anbietervertreter setzen sich regelmäßig für strengere Bewertungsmaßstäbe ein.

Versicherungsvermittlertest 2009 – BU immer mit Vermittler abschließen

- Design als Felduntersuchung
- sieben Beratungsgespräche pro Unternehmen, Ergebnisse den Unternehmen zurechnen
 - 30 größten deutschen Versicherer mit gebundenem Außendienst, davon konnten 26 beurteilt werden
 - Ergab 182 Beratungsgespräche
 - Beratungstest zur Frage von Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen

Beratungstest 2009: Zwei Fälle

Fall 1:

- Verheirateter Familienvater mit zwei Kindern unter 12
- Bruttoeinkommen 3250 Euro
- Hinterbliebenenschutz und Schutz für die BU
- Passiver Kunde
- Pollenallergie und ausgeheilte Gastritis
- 250 Euro im Monat für den Schutz zur Verfügung

Beratungstest 2009: Zwei Fälle

Fall 2:

- Alleinerziehende Mutter mit einem Kind unter 12
- Bruttoeinkommen 3250 Euro
- Hinterbliebenenschutz und Schutz für die BU
- Passive Kundin
- Pollenallergie und ausgeheilte Gastritis
- 250 Euro im Monat für den Schutz zur Verfügung

Beratungstest 2009: Bewertung

- Ermittlung des Kundenstatus / Bedarfsanalyse, wer ist der Kunde (15 Prozent)
- Vermittelter Versicherungsschutz (RLV 110 000 bis 150 000 € plus BU 1700 bis 1900 €) (40 Prozent)
- Umgang mit Gesundheitsfragen – Gesundheitsfragen im Antrag (20 Prozent)
- Gestaltung der Kundeninformationen – Übersichtlichkeit/Nachvollziehbarkeit (15 Prozent)
- Vollständigkeit der Kundeninformationen (10 Prozent)

Wenig Fragen, schlechte Noten

- Systematische Bedarfsanalyse führten nur wenige Berater durch.
- Nur jeder sechste Berater ermittelte die Versorgungslücke im Bedarfsfall.
- Nur jeder zweite fragte nach Mieten und anderen Ausgaben im Bedarfsfall.
- 41 Prozent erkundigten sich nach vorhandenem Versicherungsschutz.
- 12 Prozent erbaten Informationen zum gesetzlichen Rentenanspruch.
- 7 Prozent fragten nach Vermögen.

Versicherungsproblem lösen

- Nur 10 Prozent der Vermittler vermittelten Schutz, der 80 Prozent des Bedarfs deckte.
- Knapp die Hälfte der Berater (82 von 186) vermittelten Versicherungsschutz unter 50 Prozent des Bedarfs.
- Bei Fall 2 (alleinerziehende Mutter) waren zwei Drittel aller Angebote unter 50 Prozent des Bedarfs.
- Stattdessen 28 Prozent mit Vorschlägen für eine Rentenversicherung und noch einmal 10 Prozent mit Vorschlägen für eine Kapitallebensversicherung.
- Zehn Prozent völlig ohne BU oder Risikoleben.

Gesundheitsfragen beantworten

- 50 Berater übertrugen mindestens eine der Krankheiten nicht in entsprechende Formulare
- Bei 10 Prozent Pollenallergie, bei 25 Prozent Gastritis
- Mangelhaftes Gruppenurteil bei der
 - Württembergischen
 - Allianz
 - Alte Leipziger
 - Provinzial Rheinland
 - Provinzial Nordwest
 - CIV

Vollständigkeit der Kundeninfo

- In 20 Prozent aller Fälle fehlte das Beratungsprotokoll.
- In 20 Prozent aller Fälle fehlten Produktinformationsblätter.
- In 45 Prozent aller Fälle fehlten Informationen zum Status des Versicherungsvermittlers, 86 der Vermittler informierten nicht über ihren Status.

Urteile im Beratungstest 2009

- “Gut” war die Beratung der Versicherungsvermittler bei keiner Versicherung.
- Gerade noch “befriedigend” war die Beratung bei den Vermittlern von 20 Versicherern.
- Nur “ausreichend” war die Beratung bei den Vermittlern von sechs Versicherern, darunter auf dem vorletzten Platz beim Marktführer Allianz.

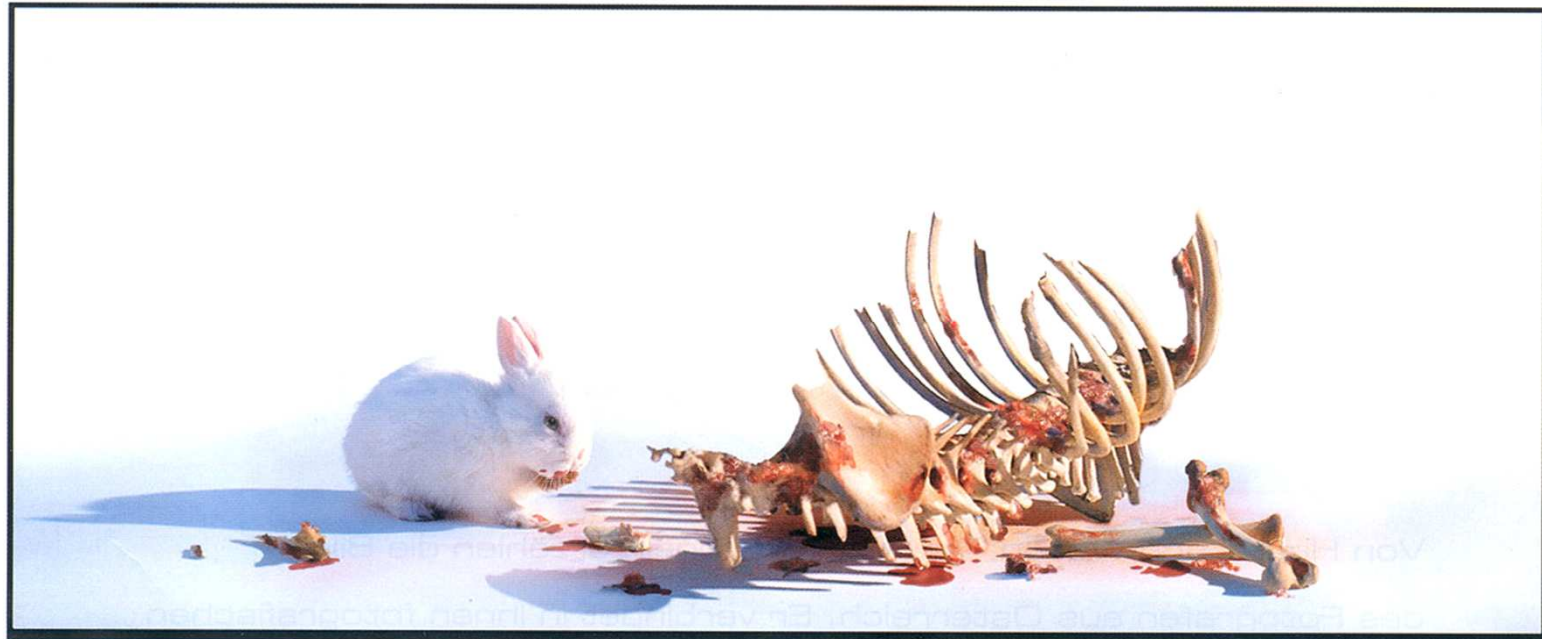


5. Ausblick - erwartete Reaktion einer Versicherung bei Erhalten eines schlechten Urteils



Ausblick - Ergebnis der bisher ausgetragenen Streitigkeiten

(zur Veranschaulichung leicht übertrieben):



Ausblick: Sehr gute Tarife statt passgenaue Policen

- Stiftung kann “sehr gute” Produkte ermitteln, die mehr Leistungen bringen als der Rest der Branche.
- Ergebnis ist eine Verbesserung der Produkte – zum Teil zu Lasten der Bezahlbarkeit.
- Beratung kann bei bestimmten Tarifen wirtschaftlich schwer dargestellt werden.
- Betreuung findet selbst bei lukrativen Verträgen kaum statt.
- Produktoptimierung statt Passgenauigkeit als zweitbeste Lösung?