

Gastbeitrag von Fachmakler Frank Dietrich: HUK Coburg und Verbraucherzentralen - Thema Vergleichsrechner



Wirtschaft Finanzen Recht Versicherung

© Pixabay

Die HUK Coburg hat nicht mehr und nicht weniger mit Verbraucherzentralen zu tun als andere Anbieter. Warum dann diese Überschrift?

Nach einem Artikel auf [FOCUS](#) verweist der Versicherer auf die Studie der Verbraucherzentralen. Die [Studie von Morgen und Morgen](#) ist gemeint. Die wesentliche Aussage dieser Studie ist die Kritik, dem Nutzer zu suggerieren, dass für ihn jeweils das beste/günstigste Angebot des Marktes aufgezeigt wird. Jedenfalls habe ich es so verstanden! Warum aber wurde gerade dieses Unternehmen mit der Studie beauftragt?

Ich erlaube mir Kritik.

Die einzige Gemeinsamkeit, die die Studie und ich haben, ist die Auffassung, dass der Nutzer eines Vergleichsportals niemals den gesamten Markt bewertet bekommt. Auch bin ich der Meinung, dass die visuelle Aufmachung und die Art der Fragestellungen den Nutzer durchaus beeinflussen können. Eine wirkliche Beratung als solches findet nicht statt. Wichtige Tarifmerkmale werden oftmals nicht dargestellt oder dem Sinn nach gleich interpretiert. Wir kennen doch alle den Ausspruch eines Vergleichsrechnerherstellers, Versicherungsbestimmungen zu "übersetzen". Durch diese Titulierung positioniert er sich meiner Auffassung nach als wissend und uns allen überlegen. Ein Blick in die Original Vertragsbestimmungen belegt, dass er von richtigen Angaben größtenteils sehr weit entfernt ist. Polemisch könnte man nur sagen, er spricht die deutsche Sprache nicht. Geht es schrecklicher? Irgendwie erinnert mich das an das Kinderspiel "Stille Post". Wo aber liegt der Unterschied der Vergleichssoftware des Hauses M&M zu den Vergleichsportalen, die bewertet wurden? Mein Empfinden sagt mir, es ist lediglich der unterschiedliche Weg, mit dem die Daten an den Verbraucher gelangen - sonst nichts. Was ist gemeint?

Selbstständig oder vermittelt?

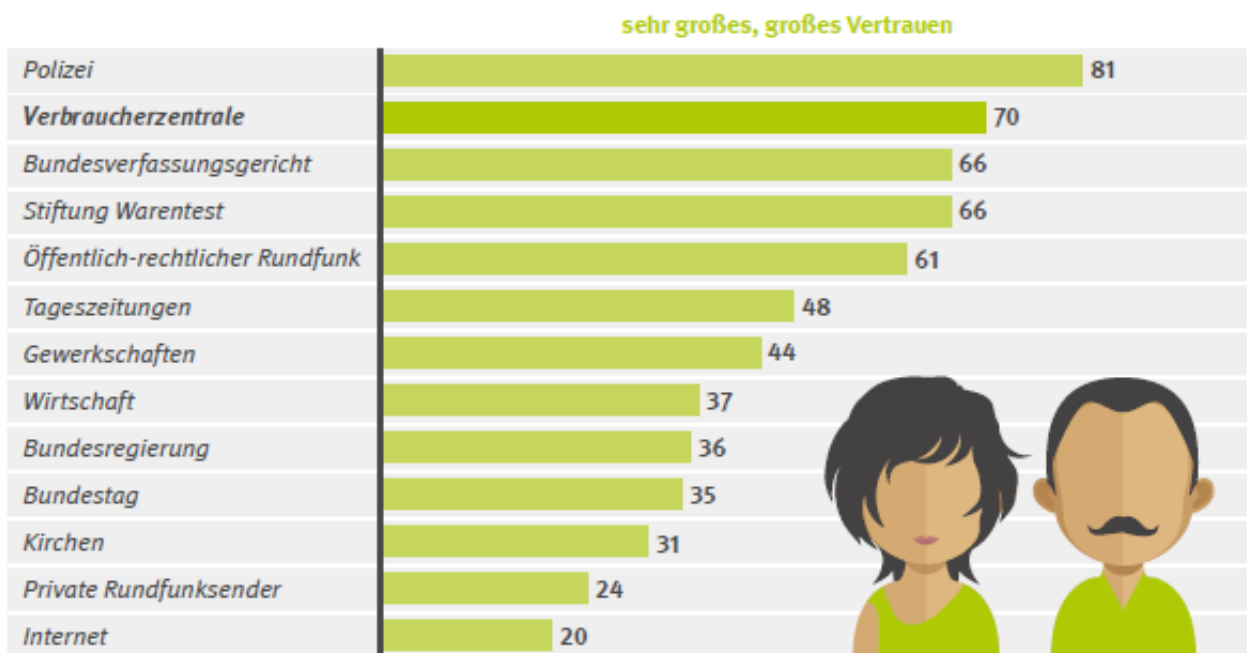
Sucht der Kunde Rat, so geht er meist ins Internet. Er ruft Vergleichsrechner auf und gibt die geforderten Daten ein. Ein alternativer Weg ist die Beratung durch einen Vermittler, der meist nicht spezialisiert ist und daher mit Software arbeitet. Leider wird Software noch immer mit Kompetenz in der Beratung verwechselt. Wer das meint, kann sich auch eine Hebebühne für eine Autowerkstatt kaufen, denn derselben Auffassung nach repariert diese den Wagen, nicht aber der Handwerker. Die inhaltlichen Darstellungen der Software haben ähnliche eklatante Eigenschaften, wie die Darstellung der Vergleichsportale. Viele Dinge werden gleichgemacht, interpretiert oder einfach weggelassen. Aus diesem Grunde habe ich mir damals, in meinem ["Offenen Brief"](#) an Frau Mohn, bereits Kritik am Auftrag zur Studie selbst erlaubt. Wurde hier nicht ein Marktteilnehmer dazu beauftragt, andere Marktteilnehmer zu beurteilen? Wie wäre das im Bereich des Wettbewerbsrechtes zu positionieren?

In der Studie wird behauptet, dass Versicherungsnehmer, wenn Sie ein solches Portal benutzen, alleine gelassen werden. Wie aber sieht es bei den nicht spezialisierten Vermittlern aus? Lässt man diese nicht auch alleine, wenn Sie die Vergleichssoftware nutzen? Ich denke schon, wenn ich mir die abgebildeten Inhalte, die einem Kunden in der Verbraucherzentrale übergeben wurden, ansehe. Bitte bedenken Sie, dass ein Softwarehersteller nicht an der detailgetreuen Darstellung sein Geld verdient, sondern am Verkauf von Lizenzen und Gütesiegeln. Umso einfacher die Software, umso mehr auch als die Bewertung "Hervorragend" erhalten, desto höher der Umsatz.

Vertrauenswerte in der Bevölkerung

In der Studie wird erwähnt, dass der Glauben der Nutzer an die Vergleichsportale bei sage und schreibe 68 % liegt. Diese Zahl scheint für mich die Grundlage der Bewertung zu sein, Portale zu analysieren. Auch ist das eine nachvollziehbare Begründung für die Bereitschaft vieler Nutzer, gleich dort abzuschließen. Betrachten wir nun das Vertrauen in die Verbraucherzentralen und Stiftung Warentest. Dieses ist eigenen Angaben nach sogar noch höher als bei Vergleichsportalen. Aus diesem Grunde gehen sehr viele Verbraucher direkt nach der Beratung zu einem entsprechenden Anbieter, Versicherungsschutz zu beantragen. Auch ich hatte in letzter Zeit sehr viele solche Interessenten, die mit den wüsteren und nicht nachvollziehbaren Empfehlung von den Verbraucherzentralen kamen. Schon aus diesem Grunde ist eine nähere Betrachtung des Beratungsprozesses, insbesondere seine transportierten Informationen aussagen, auch einer näheren Untersuchung Wert. Diese Grafik fanden wir im Geschäftsbericht der Verbraucherzentrale Brandenburg 2015/2016.

INSTITUTIONENVERTRAUEN



Frage: Ich nenne Ihnen jetzt eine Reihe von Einrichtungen und Organisationen. Bitte sagen Sie mir für jede, wieviel Vertrauen Sie in sie haben: sehr großes Vertrauen, großes Vertrauen, wenig Vertrauen oder gar kein Vertrauen?

Quelle: WDR Glaubwürdigkeit der Medien, Infratest dimap, 29./30.10.2015, 750 befragte Personen ab 18 Jahren deutschlandweit, <http://www1.wdr.de/umfrage-glaubwuerdigkeit-medien-100.pdf>

© FRANK DIETRICH.FACHMAKLER./WDR

Angriff ist nicht immer die beste Verteidigung, liebe Verbraucherzentralen.

Sapere aude

Mit diesem Zitat, von Immanuel Kant, möchte ich mitteilen, dass man die beste Beratung auf Basis der selbst gelesenen Daten mit entsprechender Fachkompetenz ausrichten sollte. Übersetzt werden soll grundsätzlich nicht. Die Bestimmungen entsprechend der Vorgabe abzubilden, wäre der richtige Weg. Ratings haben keinerlei Nutzen, außer im vertrieblichen Sinne, wie ich meine. Wenn ein Kunde sich versichert, kauft er einen Vertragsinhalt. Diese Inhalte sind

nicht Grundlage der Bewertungen von Ratings allein. Bewertet werden Konglomerate von Einflüssen, die sich gut anhören, aber nichts mit der vertraglich vereinbarten Leistung zu tun haben. Daher sollten solche Ratings als auch Vergleichsrechner und Vergleichsportale, die alle eine mindere Qualität in der Abbildung gegenüber der Realität haben, verboten werden. Sie bereichern nur den, der sie erarbeitet.

Sofern sich hier nichts ändert, gehen die Bemühungen der Verbraucherschützer am Verbraucher vorbei. Manchmal scheint es, dass der Nutzen für den Verbraucher fehlenden der handelnden Personen dieses Bereiches dann doch eher im Wege steht, als zum Zentrum des Handelns zu werden.

Noch ein Schlusswort zur IDD

Ob Honorarberatung zukünftig die Provision/Courtage ablöst, sollte der Markt entscheiden. In England wurde diese Veränderung bereits negativ in ihrer Auswirkung erlebt. Der Großteil der Bevölkerung ist nicht bereit oder hat nicht die wirtschaftliche Kraft, sich eine Honorarberatung zu leisten. Daher ist diese Forderung kontraproduktiv Verbraucherschutz. Folgen wir Deutschen nun dem nachweislich falschen Vorbild, weil wir dem Verbraucherzentralen Gehör schenken? Es ist ähnlich wie mit der Bürgerversicherung, die dort drüben auch schon eingeführt wurde. Wohin das führte, können Sie in meinen Berichten auf meinem Blog unter "Erlebnisberichten" nachlesen Das Schulfach Versicherung und Finanzen sollte eingeführt werden. Die Entlohnung sollte für alle Sparten und für jeden Vermittler angeglichen werden. Gibt es für jeden Vertrag dasselbe Geld, so ist der unterstellte finanzielle Anreiz nicht mehr gegeben. Vermittler für ihre Tätigkeit nicht mehr bezahlen zu wollen, führt die Beratungslosigkeit. Beispielsweise könnte man die Abschlussprovisionen senken und die Bestandsprovision erhöhen und damit sogar in den Bereich des Sachgeschäftes kommen. Eine ergebnisoffene Diskussion wäre sicherlich der sinnvollste Weg.

Gastbeitrag von Fachmakler Frank Dietrich. Für den Inhalt des Gastbeitrags ist der der Autor allein verantwortlich.

FRANK DIETRICH.FACHMAKLER.

Phone: 033237 85 0 27

Fax: 033237 85 0 29

Mobil: 0172 - 3 22 28 98

Große Weinmeisterstraße 63f
14469 Potsdam

FRANK DIETRICH. FACHMAKLER.