

22.10.2019 10:39 CEST

Umfrage: Empfehlungen und persönliche Beratung – das zählt beim Versicherungsabschluss

Beim Abschluss von Versicherungen 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 der Ergebnisse einer repräsentativen Befragung, die die forsa Politik-und Sozialforschung GmbH Anfang Oktober im Auftrag der Gothaer Versicherungen durchgeführt hat.

Persönliche Empfehlungen oder Testberichte sind bevorzugte Vorab- Informationsquellen

Vor Abschluss einer Versicherung informiert sich 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 über Vergleichsportale vor dem Neuabschluss informieren. Einen unabhängigen Vermittler würden 21 Prozent bei Krankenzusatzversicherungen, 30 Prozent bei Sachversicherungen und 32 Prozent bei Altersvorsorge und Lebensversicherungen zu Rate ziehen.

Vertragsabschluss und Kommunikation – persönliche Ansprache ist gefragt

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 würden 32 Prozent eine Krankenzusatzversicherung und 30 Prozent eine Sachversicherung abschließen. Eine Altersvorsorge oder Lebensversicherung würden dagegen nur 16 Prozent über das Internet abschließen. Per Telefon (unter 10 Prozent) oder Chat (1 Prozent) würde kaum jemand eine Versicherung abschließen. Die Kommunikation mit dem Versicherungsunternehmen wünschen sich dagegen die meisten Befragten per Telefon (47 Prozent). Hier folgt der Versicherungsberater mit 26 Prozent knapp vor der Mailkommunikation mit 24 Prozent. Dabei bevorzugen über 50-jährige Befragte (31 Prozent) eher den persönlichen Kontakt mit dem Berater als jüngere Befragte unter 30 Jahren (17 Prozent).

Kompetenz und Seriosität – damit kann der Berater punkten

Die Kompetenz des Versicherungsberaters ist den Menschen bei einer persönlichen Beratung vor allem in Sachen Lebensversicherung und Altersvorsorge besonders wichtig (84 Prozent). Ebenso legen die befragten Bürger Wert 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.

Der Gothaer Konzern ist mit 4,4 Mrd. Euro Beitragseinnahmen und rund 4,1 Mio. Versicherten eines der größten deutschen Versicherungsunternehmen. Angeboten werden alle Versicherungssparten. Dabei setzt die Gothaer auf qualitativ hochwertige persönliche Beratung der Kunden und vielfältige digitale Services und Angebote.

Kontaktpersonen



Martina Faßbender

Pressekontakt

Konzern Pressesprecherin, Leitung Unternehmenskommunikation

martina.fassbender@gothaer.de

+49 221 308-34531

+49 175 2285017



Martina Cohrs

Pressekontakt

Leitung Externe Kommunikation und Social Media

martina.cohrs@barmenia.de

+49 202 438-2834

+49 177 4025350



Marina Weise-Bonczech

Pressekontakt

Pressereferentin

Gesundheit und Corporate

marina.weise@barmenia.de

+49 202 438-2718

+49 160 96932975



Ulrich Otto

Pressekontakt

Referent für Konzern- und Gesundheitsthemen

ulrich.otto@gothaer.de

+49 221 308-34614



Ines Jochum

Pressekontakt

Referentin für Renten- und Lebensversicherung, Nachhaltigkeit

ines.jochum@gothaer.de

0221 308 34287



Jule Müller

Pressekontakt

Pressereferentin

Kompositversicherungen

jule.mueller@barmenia.de

+49 202 438-1932



Verena Wanner

Pressekontakt

Pressereferentin

Spenden und Sponsoring

verena.wanner@barmenia.de

0202 438-2010