

# Internetvergleich – programmiertes Scheitern



„Gegen Unwetterschäden sind viele unterversichert“, verkündete eine Bundesländerzeitung kürzlich in großen Lettern. Und: „Es lohnt sich, die Angebote im Internet zu vergleichen“. Der Redakteur lieferte gleich mehrere Adressen mit und bemerkte, dass man sich mit einem detaillierten Leistungsvergleich viel Geld und große Probleme im Schadenfall ersparen könne. Bequemerweise ließe sich der Vertrag außerdem gleich im Internet abschließen. Mit dem mahnenden Rat, man solle sich immer überlegen, ob man die Versicherung wirklich brauche, schickte er seine Leser auf die virtuelle Reise zu den Vergleichsportalen im Internet. Auch ich dachte, das könnte doch eine feine Sache sein. Deshalb bat ich ein paar Freunde, ihre Eigenheimversicherungen zu checken. Würden sie einen besseren Durchblick erhalten? Sollte sich gar herausstellen, dass wir Versicherungsmakler von Internetangeboten ersetzt werden können? Den Testbericht der Gymnasiallehrerin Melanie B., 34, will ich Ihnen, geneigte Leser, nicht vorenthalten.



Von Reinhard Jesenitschnig,  
C.M.S Contracta.Makler.Service GmbH

„Das Angebot meines Versicherungsberaters, seine Arbeit einmal durch einen eigenen Vergleich zu überprüfen, nahm ich zwar nur zögernd an. Dann aber suchte ich mir doch eine der angebotenen Adressen aus und stürzte mich ins Internet. Das gewählte Portal bot mir an, Leistungen und Prämien für mein Eigenheim zu er-

gründen. Gezählte 45 Fragen warteten da auf mein einfaches Ja oder Nein. Sie sind allerdings gespickt mit Fachbegriffen aus den Bereichen Versicherung und Technik. Als Lehrerin für Englisch und Latein kenne ich die Bedeutung vieler Ausdrücke nicht genau. Beispielsweise verlangt das Programm von mir zu wissen, was eine ‚Konstruktionsverglasung‘ ist. Viele dieser Begriffe sind – Gott sei Dank – verlinkt. Mit einem Klick finde ich mich in der Enzyklopädie Wikipedia wieder, die mir Erklärungen für Verpuffung, Muren, Schmelzwasser und vieles mehr bietet. Allerdings ist es mir mit meinen bescheidenen Kenntnissen aus Chemie, Technik und Versicherung häufig so gut wie unmöglich, diese Begriffe in Zusammenhang mit meinem Versicherungsvertrag zu bringen. Muss ich denn wirklich Bescheid wissen, wie bei Verpuffung die Verbrennung abläuft, was Volumenerweiterung bedeutet oder worum es bei der Fortpflanzungsgeschwindigkeit geht? Dass die

Fortpflanzung gemessen wird, wundert mich bei der demografischen Entwicklung Österreichs nicht, zumal unsere Pensionen diametral zu deren Geschwindigkeit verpuffen – aber das ist wohl nicht gemeint.

Um nicht weiter abzuschweifen: Ich antworte mit Nein und schließe das Fenster mit der Definition, weil meine bescheidenen Kenntnisse der Chemie dafür nicht wirklich ausreichen. Eine weitere Frage: Planungs- und Architektenkosten. Keine Ahnung, ob ich das brauche. Gehören diese Kosten nicht sowieso dazu? Soll der Wiederaufbau innerhalb Österreichs mitversichert werden? Ja, wo denn sonst? Ins Ausland möchte ich – zumindest derzeit – nicht mit meinem Eigenheim.

Soll der Brandherd mitversichert werden? Wieder in Wikipedia eingetaucht: Brandherd ist der ‚Brandausgangspunkt‘. Soweit einleuchtend, aber warum ist der nicht ohnehin mitversichert? Fragen über Fragen... Und eigentlich soll ich ja Antworten liefern. Aber die 45 Punkte führen nicht zu meiner Versicherung, sondern tragen zu meiner Verunsicherung bei. Bevor negative Selbstwertgefühle ob meines Unvermögens aufkommen, entsinne ich mich meines Versicherungsmaklers. Er ist am nächsten Tag zur Stelle und erklärt mir all die für mein Eigenheim wichtigen Punkte, ganz ohne technisches und juristisches Brimborium. Außerdem berät er mich nachvollziehbar, welche Teile der Versicherung ich tatsächlich brauche. Nebenbei erfahre ich, dass Ver-

sicherungen nicht von Unwetterschäden reden, sondern diesen Überbegriff in Gefahren, wie Sturm, Hagel, Erdbeben, Hochwasser, Muren usw. unterteilen. Darüber hinaus höre ich, dass Leute, deren Häuser etwa durch Murenschäden hoch gefährdet sind, kaum mehr einen Vertrag dafür bekommen, weil Versicherungen mittlerweile sehr genau schauen, ob Bauten in extrem gefährdeten roten oder gelben Zonen liegen. Und ich erfahre, dass Brandherd nicht gleich Brandherd ist und dass Planungskosten sehr wohl zu einem Neubau dazugehören. Versicherungen begrenzen diese Kosten aber nach einem für sie negativen Urteil meist mit einer geringen Höhe. Und ich möchte nicht wissen, was meine Versicherung noch alles zahlt, nicht zahlt, vielleicht zahlt...

Zu wirt ist der Dschungel der Versicherungsbedingungen. Wenn ich eine neue Versicherung brauche, wende ich mich wieder an meinen Versicherungsmakler und vertraue seinem Sachverstand. Wie hat er am Schluss unseres Gespräches zu mir gesagt: ‚Eine gute Schadenerledigung beginnt mit einem optimal durchdachten Versicherungsvertrag.‘

Für uns Versicherungsmakler nehme ich zwei Erkenntnisse aus dieser „Feldstudie“ mit. Zum einen ist es schön, das Vertrauen unserer Kunden zu spüren; zum anderen ist unsere Tätigkeit wohl doch bei weitem nicht so einfach, wie der Journalist seine Leser glauben machen wollte... ■