

Unübersichtlich, kompliziert, zu lang - Test von Versicherungsanträgen

- Versicherungsportal Getsurance testet Antragsformulare von Berufsunfähigkeits- und Risikolebensversicherungen
- Getsurance-Gründer Dr. Viktor Becher: “Versicherungsanträge mit bis zu 14 auszufüllenden Seiten oder 7 Unterschriften sind eine Zumutung für den Kunden”
- Kein Antragsformular überzeugt zu 100% - Bestnote: 2,3

Berlin, 15.11.2016 *Unübersichtlich und kompliziert - das ist der Standard der meisten Antragsformulare unterschiedlicher Versicherer. Beim Vergleichstest des unabhängigen Versicherungsportals Getsurance wurden 14 Antragsformulare auf Berufsunfähigkeitsversicherung und 10 Anträge auf Risikolebensversicherung untersucht. Testsieger sind die Hannoversche und Gothaer, die große Mehrheit der Anträge bereitet Kunden jedoch viele Probleme beim Ausfüllen: kaum Erklärungen, lange Ausfüllzeiten, unübersichtlich und kompliziert.*

Das Versicherungsportal [Getsurance](#) hat einen unabhängigen Test zur Kundenfreundlichkeit von Versicherungs-Antragsformularen durchgeführt. Geprüft wurden u.a. Kriterien wie Seitenzahl, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit, Erklärungen zur Vorgehensweise und Dauer der Ausfüllzeit. Beim Test von Anträgen zur Risikolebensversicherung ging die Hannoversche Leben als Testsieger hervor, gefolgt von Nürnberger und Züricher. Bei der Kundenfreundlichkeit der Anträge zur Berufsunfähigkeitsversicherung liegen Gothaer, Canada Life und Swiss Life vorn.

“Unser Fazit fällt trotzdem nicht positiv aus: **Die große Mehrheit der Antragsformulare ist viel zu lang, unübersichtlich gestaltet und zu kompliziert für den Kunden.** Es kommen immer wieder Fachbegriffe vor, die der Antragsteller nicht wissen kann und dann nachschlagen muss”, so Dr. Viktor Becher, Gründer von Getsurance. “Zum Teil braucht man für das Ausfüllen eines Antrags bis zu 20 oder 30 Minuten; das ist unzumutbar für den Kunden”, so Becher. Bei den Testsiegern betrug die Ausfülldauer des Antrags ca. 14 Minuten. **“Die Anzahl der Antragsseiten bei den Risikolebensversicherungen schwankt stark, von 4 bis 14 Seiten. Es ist unverständlich, warum die Versicherer hier so große Unterschiede aufweisen”**, sagt Becher. Auch bei den Anträgen zur Berufsunfähigkeitsversicherung ist die Differenz zwischen den Versicherern enorm.

Insgesamt konnten im Test 19 mögliche Punkte erreicht werden. Dr. Viktor Becher: **“Leider hat keiner der Versicherungsanträge zu 100% überzeugt.** Von möglichen 19 Punkten erreichten die Testsieger Hannoversche und Gothaer 15 bzw. 14 Punkte, was die Noten 2,3 und 2,7 ergibt.” Becher sieht einen Wandel in der Zukunft voraus: “Einige Versicherer bieten bereits Online-Formulare an, doch die meisten lassen ihre Kunden noch seitenlange Anträge ausfüllen. **Diese Papierflut von komplizierten Versicherungsanträgen ist nicht mehr zeitgemäß, immer weniger Kunden sind bereit, diese auszufüllen.** Kein Wunder, dass die Zahl der Neuabschlüsse stagniert. Auch Versicherer kommen an der Digitalisierung nicht vorbei.”



GETSURANCE

Antragsformular-Vergleich: Risikolebensversicherung

	Testsieger	2. Platz	3. Platz							
	Hannover-sche	Nürnberger	Zurich	Gothaer	Continentale	AXA	Dialog	HDI	Alte Leipziger	Allianz
Tarif	Risikover-sicherung (Klassisch)	Risikover-sicherung (N2801)	RisikoLeben-basic	RLV Basis	Risikover-sicherung T2/ T2 Premium	Risiko (ALVT2-3-16)	Risk - vario	Risiko-versicherung KL7PL	RiskAL - Risiko-versicherung	RisikoLebens-versicherung
Note	2,3	2,3	2,7	3,0	3,7	3,7	3,7	4,0	5,0	5,0
Anzahl Punkte	15	15	14	13	12	12	12	11	8	8
Ausfüllzeit (in Min.)	14,3	15	13,4	13,2	13,4	14,3	16,4	14,8	22,3	22,6
Auszufüllende Antragsseiten	6	9	9	7	6	7	4	8	5	14
Übersicht-lichkeit	**	**	***	**	**	**	**	*	*	**
Verständlich-keit	***	***	**	***	**	*	**	**	*	*
Erklärung zur Vorgehens-weise	***	***	**	**	**	**	*	**	**	**
Anzahl der Unterschriften	3	3	3	4	5	3	3	4	7	5

Quelle: Getsurance



GETSURANCE

Antragsformular-Vergleich: Berufsunfähigkeitsversicherung

	Test-sieger	2. Platz	3. Platz											
	Gothaer	Canada Life	Swiss Life	Nürnberg-ger	Bayer-ische	AXA	Continen-tale	Basler	Dialog	HDI	ERGO	Zurich	Allianz	Alte Leipziger
Tarife	Berufs-unfähigkeits-versich-erung Premium	Berufs-unfähigkeits-schutz	T122	Berufs-unfähigkeits-versich-erung (SBU)	BU Protect Komfort	SBU (ALVSBV3-16)	Premium BU	Berufs-unfähigkeits-Ver-sicherung	SBU-profes-sional	EGO Top	ERGO SBU	Berufs-unfähigkeits-Vorsorge	Berufs-unfähigkeits-Police	SecurAL BV10
Note	2,7	3,0	3,0	3,0	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0
Anzahl Punkte	14	13	13	13	12	12	12	12	12	11	11	9	9	8
Ausfüllzeit (in Min.)	13,1	14,3	15,4	18,3	14	14,5	15	15,2	16,1	15,5	21,5	16,1	20	26,1
Auszufüllende Antragsseiten	7	8	9	9	6	8	9	6	4	8	9	8	12	5
Übersicht-lichkeit	**	**	***	***	*	**	**	**	**	**	**	*	**	*
Verständ-lichkeit	***	**	**	***	**	*	**	**	**	**	***	**	**	*
Erklärung zur Vorgehens-weise	**	***	**	**	***	**	**	**	*	**	**	**	*	**
Anzahl der Unterschriften	3	4	4	4	5	3	6	4	3	5	6	7	5	7

Quelle: Getsurance

Erläuterung zum Testverfahren

Die Antragsformulare wurden hinsichtlich unterschiedlicher Kriterien untersucht, die die Antragstellung im besten Fall so einfach wie möglich gestalten sollten. Mehrere Testpersonen füllten die Anträge aus und ordneten den unterschiedlichen Kriterien eine Wertung von 0 bis 3 Punkten zu. Teilweise bieten die Versicherer für bestimmte Versicherungen bereits Online-Anträge an, die in diesem Vergleich nicht berücksichtigt wurden, um die Ergebnisse insbesondere im Hinblick auf die Ausfüllzeit nicht zu verzerren.

Es wurden 0 bis 3 Punkte vergeben für:

- Dauer der Ausfüllzeit
- Zahl der auszufüllenden Seiten
- Übersichtlichkeit
- Verständlichkeit
- Erklärungen zur Vorgehensweise
- Anzahl der Unterschriften

Erläuterungen zu qualitativen Kriterien:

- **Dauer der Ausfüllzeit:** Zeit, die für das Ausfüllen des Antrags benötigt wird
- **Übersichtlichkeit:** Texte/Grafiken etc. geordnet, leicht lesbar, Schriftgröße angemessen, farbliche Gestaltung ansprechend
- **Verständlichkeit:** Fachbegriffe erklärt, Sätze ansprechend formuliert, sinnvolle Formulierungen, Abkürzungen selbsterklärend oder erläutert
- **Erklärungen zur Vorgehensweise:** Einfache Erklärungen für den Antrags-Ausfüllenden, Erklärungen zu den einzelnen Gebieten des Antrags (bspw. Gesundheitsfragen - warum und wofür)

Antragsformular-Test: Legende

Durchschnittliche Ausfüllzeit		Übersichtlichkeit	
***	5-10 Minuten	***	Sehr geordnet, gute Darstellung, Absätze etc.
**	11-15 Minuten	**	Übersichtlichkeit ist vorhanden
*	16-20 Minuten	*	unübersichtlich, erst beim zweiten Lesen deutlich
0	21>	0	keine Ordnung erkennbar, schlechte Darstellung



GETSURANCE

Seitenzahl: Auszufüllende Seiten		Verständlichkeit	
***	<5 Seiten	***	einfache verständliche Sätze, wenige Fachbegriffe bzw. nachfolgend erklärt
**	6-10 Seiten	**	Sätze verständlich, Fachbegriffe nur teilweise erläutert
*	11-15 Seiten	*	Sätze machen teilweise ein zweites Lesen erforderlich, Fachbegriffe kaum bis nicht erläutert
0	16> Seiten	0	Sätze undeutlich, Fachbegriffe werden nicht erklärt
Anzahl der Unterschriften		Erklärung zur Vorhergehensweise	
***	<4	***	Dem Antragsteller wird erklärt, welche Schritte zu befolgen sind
**	4-6	**	Dem Antragsteller wird teilweise erklärt, welche Schritte zu befolgen sind
*	7-9	*	Dem Antragsteller wird selten/kaum erklärt, welche Schritte zu befolgen sind
0	9>	0	Der Antragsteller ist auf sich allein gestellt

Hintergrund

Getsurance ist ein unabhängiges Versicherungsportal. Die Marke der Young Finance GmbH aus Berlin klärt insbesondere junge Verbraucher objektiv und einfach über die wichtigsten Versicherungsprodukte auf und empfiehlt nur leistungsstarke Versicherungen und Testsieger-Tarife. Die geprüften Versicherungsmakler nach § 34d Abs. 1 der Gewerbeordnung sind spezialisiert auf den Bereich Lebensversicherungen und bieten dazu eine digitale Online-Beratung an.

Pressekontakt

Irini Kehagias

presse@getsurance.de

Telefon: 030 / 31199944

<https://getsurance.de>

Young Finance GmbH

Paul-Lincke-Ufer 8E, 10999 Berlin

Geschäftsführer: Dr. Johannes Becher

Sitz der Gesellschaft: Berlin | Amtsgericht: Charlottenburg | HRB 175076 B