

# Davon raten wir app

## Versicherungsmakler-App.

Sich per App optimal versichern, das versprechen Makler-Apps. Doch unser Test zeigt: Keine berät ihre Kunden gut.



## MAKLER-APP

In der App können Kunden sich von einem Makler zu ihren Versicherungen beraten lassen, Tarife ändern, kündigen und neu abschließen.

**1 KUNDIN**  
Kundin fragt sich: „Bin ich gut versichert?“



**2**  
Kundin registriert sich in der App mit persönlichen Daten.



**3**  
Kundin hinterlegt in der App ihre Versicherungsverträge.



**4**  
Kundin bestätigt mit ihrer Unterschrift, dass die App Vertragsdaten vom Versicherer abfragen darf.



**5**  
Kundin lässt sich zu ihren Versicherungen beraten.

© Finanztest 2019

Im 21. Jahrhundert hält manch einer den Besuch bei einem Versicherungsvermittler für überflüssig. Warum einen Termin mit einem fremden Menschen vereinbaren – mit ihm in dessen Büro oder gar im eigenen Wohnzimmer Kaffee trinken?

Doch es kann Vorteile haben, die Betreuung der Versicherungen zum Beispiel einem Makler zu übertragen:

- Ein Makler übernimmt Verantwortung dafür, dass ein Kunde nicht unter- oder über-versichert ist.
- Er berät individuell und haftet für Fehlberatungen.
- In der Regel betreut er Kunden langfristig und unterstützt im Schadensfall.
- Er ist von Versicherungsunternehmen unabhängig und kann so eine Vielzahl von Tarifen am Markt vergleichen.

Vom Versicherer erhält der Makler für die Vermittlung eines Tarifs und für die Betreuung eines laufenden Vertrages eine Courtage.

### Sechs Apps im Test

Aber ist eine solche persönliche Beratung heute noch notwendig? Versicherungen lassen sich bequem vom Sofa aus im Internet klicken. Es gibt reichlich Apps, die versprechen, kostenlos, einfach und digital Tarife zu vergleichen, zu optimieren und den persönlichen Bedarf zu erkunden.

Wir wollten wissen, wie gut die Beratung über solche Apps funktioniert. Im Test: Sechs Gratis-Apps, die besonders häufig heruntergeladen werden.

Was vielen nicht klar ist: Die Apps sind auch Versicherungsmakler. Wer sich beraten lässt, verabschiedet sich meist vom bisherigen Vermittler und gibt einem neuen Makler die Vollmacht, Verträge abzuschließen und zu kündigen.

Eine Sonderrolle im Test spielt das Check24 Versicherungszentrum, Teil der umfassenden Check24-App. Das Versicherungszentrum selbst ist kein Makler, doch das Werbeversprechen klingt wie bei den Makler-Apps: „Erfahren Sie in zwei Minuten, welche Versicherungen für Ihre aktuelle Lebenssituation wirklich wichtig sind und welche Sie sich sparen können.“

Dann folgt ein automatisierter Schnellcheck. Fragen zu ihren Versicherungen kön-

nen Kunden hier nicht stellen. Fragen zu konkreten Verträgen beantworten Tochterfirmen, zum Beispiel der Makler für Sachversicherungen. Eine Rundumberatung im Sinne einer ganzheitlichen Beratung gibt es dort nicht.

### Beratung bestenfalls befriedigend

Ernüchterndes Ergebnis unserer Untersuchung: Technisch läuft es meist gut, doch die Beratung ist bestenfalls befriedigend, wie bei Treefin und Verivox (siehe Tabelle S. 86). Alle anderen beraten nur ausreichend oder – wie Clark – mangelhaft.

Auffällig häufig lautete die typische Empfehlung etwa: „Dein Tarif ist okay, aber es gibt auch etwas Günstigeres.“ Dass eine Makler-App Versicherungen verkaufen will, ist verständlich. Wir hatten jedoch erwartet, dass der Berater den Kundenbedarf vollständiger abfragt und den Kundenwunsch klärt.

Die Namen Check24 und Verivox sind besonders bekannt. Kunden kennen diese Anbieter oft als Vergleichsportale mit anschließendem Verkauf von Versicherungen. Diese Funktionen haben wir nicht getestet, aber die Beratung zu bestehenden Policen. Beide erreichten nur das Gesamturteil Ausreichend.

### Die App und der Maklerstatus

Weil für Kunden klar sein sollte, welche Art von Geschäftsbeziehung sie eingehen, haben wir im Test überprüft, wie gut eine App über ihren Maklerstatus informiert oder – bei Check24 – über den der Tochterfirmen.

Ernüchterung auch hier: „Versicherungsmakler“ nennt sich nur die Knip-App, und das auch nur im Playstore. Die anderen treten als Versicherungsmanager auf wie Verivox und Clark oder werben damit, Versicherungen zu vergleichen und zu optimieren. Wenn überhaupt, werden die Nutzer meist erst innerhalb der App deutlich über das Zustandekommen eines Maklerverhältnisses informiert.

### Einkommen, Kind, Haus, Gesundheit

Damit die App den Versicherungsbedarf analysieren kann, muss sie die Lebenssituation des Nutzers kennen. Dazu gehören etwa Einkommen, Schulabschluss, Beruf, Kinder, Haus oder Mietwohnung, teils auch Gesundheits-

## Unser Rat

**Versicherungsmakler.** Ein Versicherungsmakler berät und betreut Kunden rund um Versicherungen – für Fehlberatungen haftet er.

In der Regel läuft solch eine Betreuung langfristig, also über Jahre. Im Test berät keine Makler-App Kunden überzeugend. Am besten schneiden **Treefin** und **Knip** mit einem Befriedigend ab.

**Bedingt geeignet.** Infrage kommt eine App allenfalls für Kunden, die keinen großen Beratungsbedarf haben, in Versicherungsfragen informiert und internetaffin sind.

**Notizen.** Wenn Sie die App nutzen und sich telefonisch beraten lassen, machen Sie sich Notizen. Der Makler ist nur bei einem Versicherungsabschluss verpflichtet, die Beratung zu dokumentieren.

**Kündigen.** Wer sein Maklerverhältnis beenden möchte, sollte dies immer schriftlich tun. Das Löschen der App reicht nicht!

angaben. Diese Abfrage funktionierte per App gut: Unsere Tester konnten ihre persönlichen Daten mit wenigen Klicks in vorgegebene Fragemasken eingeben.

### Verträge ins Smartphone

Nächster Schritt: Nutzer sehen eine Auswahl von Versicherern und klicken ihre bestehenden Versicherungen an. Dann fordert die App den Vertrag vom Versicherer an und lädt ihn in die App. Wir haben geprüft, wie der Import der Policen abläuft: Bei vier Apps bewerteten wir den Import mit Sehr Gut, bei zwei Apps mit Gut. Meist dauerte es wenige Tage, bis die Policen hinterlegt waren – im Einzelfall mehrere Wochen, worauf alle Apps auch hinweisen. Oft können Nutzer ihre Versicherungsscheine abfotografieren und in die App laden. Dann geht es meist schneller.

**Versicherungsmakler digital besuchen** Kernstück unseres Tests war die Beratungsqualität. Wie gut der digitale Makler berät und betreut, haben wir anhand von vier Test-szenarien geprüft:



## CHAT-PROTOKOLL \*

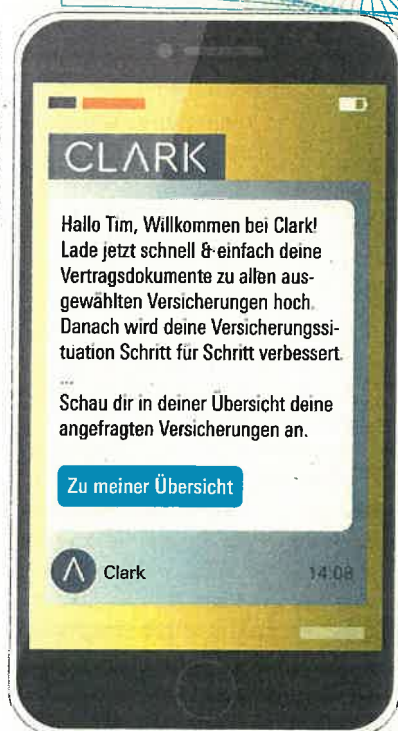
Chat zwischen der Testperson

**Tim und der Clark-App.**

Der Kunde erhält keine Antwort auf die Frage, ob sein Tarif gut ist.



\* Name der Testperson geändert und Chat leicht modifiziert.



Hallo liebes Clark-Team, wie gut schätzen Sie meine Zahnzusatzversicherung ein?



Tim

14:38

Hallo Tim, es ist so weit! Dein persönliches Angebot der Zahnzusatz wartet in deiner Übersicht auf dich. Unsere Experten haben dir eine Angebotsoption zusammengestellt und empfehlen die Hallesche. Schau sie dir jetzt an!

Angebot ansehen

14:54



Clark

- Unsere Testkunden haben eine sehr gute private Haftpflichtpolice: Bin ich gut versichert?
- Die Testkunden haben eine leistungsschwache, von Finanztest nur mit Ausreichend bewertete Zahnzusatzpolice. Sie fragen, wie der Makler den Tarif einschätzt.
- Die Testkunden haben eine Berufsunfähigkeitspolice. Bin ich ausreichend versichert?
- Die Testkunden wollen wissen, ob sie insgesamt gut versichert sind.

Im Vergleich zum Test vor zwei Jahren, als zwei von sieben Apps mit Gut abschnitten (Finanztest 10/2017), haben wir unsere Testmethode geändert. Mit dem letzten Testszenario („Bin ich insgesamt gut versichert“) haben wir erstmals die ganzheitliche Beratung unter die Lupe genommen, wie sie von allen Apps außer Check24 angeboten wurde. Dort klammerten wir den Punkt aus. Diesmal erreichte keine App ein Gut.

### Chat, Telefon, E-Mail, SMS, Video

Kunden können sich meist aussuchen, wie sie mit dem Makler kommunizieren. Das geht per Chat, Telefon, E-Mail, SMS und Videotelefonie, etwa Skype. In dieser Hinsicht unterscheiden sich die Onlinemakler nicht von klassischen Maklerbüros, deren Kundenbetreuung neben dem persönlichen Gespräch oft über die gleichen Kanäle läuft.

Bei Check24 und Treefin gibt es zwar keinen Beratungsschat, aber hier können Kunden mit ihrem Ansprechpartner telefonieren oder Fragen per E-Mail klären.

Bei Treefin klappte die Verabredung für ein Telefonat nicht, das Gespräch musste mehrmals verschoben werden. Der Testkunde vermutete, ein Makler vor Ort sei vielleicht zuverlässiger und besser zu erreichen. In den meisten Apps wurde eher geschattet – vermutlich mit echten Menschen.

### Plötzlich ohne Haftpflichtschutz

Im Test erwarteten wir, dass ein Makler durch gezielte Fragen herausfindet, ob der Kunde gut versichert ist und ihn berät. Das klappte mal mehr, mal weniger gut. Sehr unterschiedliche Antworten erhielten unsere Testkunden auf die Frage, ob ihre private Haftpflichtversicherung gut sei. Wir hatten eine sehr gute Police vorgegeben:

- Treefin fand den Tarif „nicht verbesserbar“.
- Clark fand, der Kunde sei „nicht gut versichert“ und empfahl einen neuen Tarif mit einer geringeren Versicherungssumme. Statt 30 Millionen Euro sollte sie im neuen Tarif nur 20 Millionen Euro betragen.
- Verivox meinte, der Kunde habe einen „guten“ Tarif, es gäbe jedoch günstigere.
- Wefox empfahl ohne Bewertung des vom Kunden vorgelegten Tarifs einen Wechsel. Wichtig sei auch, grobe Fahrlässigkeit mitzuversichern. Ein sonderbarer Hinweis, denn das war in der Privathaftpflichtpolice unseres Testkunden selbstverständlich versichert.

**„Für so genaue Antworten ist das hier nicht gedacht.“**

**Check24-Berater am Telefon auf die Frage, wie gut der Privathaftpflichttarif passt.**

- Check24 fand den Tarif „befriedigend“ und nicht optimal für den Bedarf der Kundin. Warum, verriet die App nicht. Im folgenden Telefonat kamen aber einige Punkte zur Sprache und die Empfehlung für einen Wechsel in einen günstigeren Tarif.

- Knip unterlief ein Kardinalfehler: Der Makler widerrief die Police des Kunden – sodass dieser womöglich ohne Schutz dand.

Hintergrund: Der Kunde hatte eine Single-Police und wohnte mit seinem Partner zusammen, der ebenfalls Haftpflichtschutz hatte. Zwei Versicherungen zusammenzulegen, kann sinnvoll sein. Der Testkunde hatte signalisiert, dass er sich das überlegen wollte. Doch für das neue Partnerangebot hatte er sich noch gar nicht entschieden.

Der Makler hatte nicht gefragt, ob für den Tester Schutz über die Police des Partners besteht.

### Hilfe! Kunde wünscht Beratung

Enttäuschendes Testfazit: Keine der sechs Apps führte eine zufriedenstellende Bedarfsanalyse durch. Kaum ein Makler hat sich da-

INFOGRAFIK: RENÉ REICHEL

on überzeugt, ob der bestehende Vertrag dem Bedarf des Kunden entspricht.

Geht es um den Haftpflichtschutz, gehören Fragen nach abzuschließenden Risiken eigentlich zum Standard, etwa: Gibt es Kinder, Hund, Haus, Öltank, Drohnen oder vermietete Immobilien? Betreibt der Kunde Wassersport? Soll der Verlust fremder Schlüssel versichert sein? Solche konkreten Fragen vermissten wir im Beratungsgespräch häufig. Manche Chat-Antworten kamen unseren Testern sehr standardisiert vor. Es sah dann so aus, als ob die Apps Textbausteine verwenden. Die Beratung wirkt wenig persönlich und geht manchmal an der Kundenfrage vorbei, wie der Auszug aus einem Chat zeigt: Der Kunde erfährt nicht, ob seine Zahnzusatzpolice für ihn passend ist (siehe S. 84).

#### Ohne roten Faden

Mit der Frage „Bin ich insgesamt gut versichert?“ wollten unsere Testkunden auch ihren Versicherungsstatus durchprüfen lassen. Hierfür bieten die Apps oft unter dem Button „Bedarf“ eine automatisierte Prüfung an und spucken Vorschläge mit Kurzerklärungen aus. Wer möchte, kann direkt über die App eine Police abschließen.

Darüber hinaus hatten wir von einer ganzheitlichen Beratung erwartet, dass der Makler sich inhaltlich mit den bestehenden Verträgen der Tester beschäftigt. Die Ergebnisse enttäuschten.

In den Chats war von systematischer Bedarfsanalyse kaum eine Spur. Wir vermissten tiefergehende Fragen nach Wohnsituation oder weiteren Versorgungsverpflichtungen, etwa für Kinder der Tester.

#### Beratungsbaustellen

Manche Lücken im Versicherungsschutz der Kunden erkannten die Makler gut, beispielsweise beim Berufsunfähigkeitsschutz. Sie erkannten, dass die vereinbarte Rente des Testers zu niedrig war oder eine Laufzeit bis zum Alter 60 Jahre zu kurz ist, um optimal abgesichert zu sein.

Wir beobachteten auch, dass die Apps ohne Bedarfsermittlung Policen vorschlugen, die unsere Testkunden noch nicht hatten. Dazu gehörten zum Beispiel Unfall-, Krankentagegeld- und Rechtsschutzpolicen.

Manche automatisierte Empfehlung ging am Bedarf vorbei: Verivox empfahl im Test einem Studenten mit wenig Einkommen richtigerweise Berufsunfähigkeitsschutz, allerdings auch eine Rechtsschutz- und eine Hausratpolice für sein WG-Zimmer. Wefox wies einen 30-Jährigen auf eine Sterbegeldversicherung hin.

Check24 hielt den Auslandsreisekrankenversicherung eines Testers für überflüssig, wohl weil dieser in der App das Feld „Freizeitaktivitäten/Auslandsreisen“ nicht angekreuzt hatte. Hier wäre die Nachfrage sinnvoll gewesen, ob ein Versehen vorliegt.

Ein Knip-Telefonberater empfahl, Tarife nicht bei Direktversicherern abzuschließen. Begründung: Sie seien nicht optimal, weil es keinen direkten Ansprechpartner gebe. In der Praxis ist die Kommunikation mit Direktversicherern jedoch, etwa im Schadensfall, in der Regel unproblematisch.

#### Auskünfte später nachlesen

Manchen Kunden ist es wichtig, die Empfehlungen des Beraters nach dem Chat oder Telefonat noch einmal in Ruhe durchzugehen. Wir haben untersucht, inwiefern Kunden zu einem späteren Zeitpunkt nachvollziehen konnten, was im Verlauf der Beratung besprochen und welcher Rat gegeben wurde.

Bei E-Mail-Beratung und Chat ist das einfach nachzulesen. Wird telefoniert, muss der Makler nur bei einem Vertragsabschluss protokollieren. So weit sind wir im Test aber nicht gegangen. Die Testkunden mussten selbst mitschreiben.

Auffälligkeit: Bei Clark und Verivox konnten die Tester später nicht sehen, was sie im Bedarfscheck angegeben hatten.

#### Apps senden Daten an Facebook

Interessiert hat uns auch, welche Daten bei Nutzung der App an externe Server gesendet werden. Es sollten nur Daten sein, die für den Betrieb der App notwendig sind. Doch im Test ist keine App datensparsam. Alle sechs versenden Informationen über den Mobilfunk-



\* Name der Testperson geändert und Chat leicht modifiziert.

anbieter des Kunden. Knip, Clark, Verivox und Check24 senden diese Information zum Beispiel an Facebook.

#### Wenn der Vermittler zum Ex wird

Möchte ein Kunde eine Police kündigen, zum Beispiel seine Unfallversicherung, und anderswo einen neuen Tarif abschließen, ist er damit meist seinen bisherigen Vermittler los. In der Regel informiert der Versicherer den Ex-Vermittler über die Kündigung. Der Vermittler verliert mit dem Kunden auch seine Provision. Von den Apps im Test bietet Wefox an, den bisherigen Makler mitzunehmen. Die App kooperiert mit mehreren Maklern und Maklerpools.



#### Löschen der App reicht nicht

Wer seinem App-Makler kündigen will, kann dies – zumindest bei den Apps im Test – nicht direkt per Klick tun. Die Apps empfehlen meist eine schriftliche Kündigung mit Unterschrift. Wir empfehlen, sich die Kündigung bestätigen zu lassen.

Keine Sorge: Die Kündigung eines Maklervertrags hat keinen Einfluss auf bestehende Versicherungen oder den Versicherungsschutz. Die Verträge laufen einfach weiter – nur ohne Maklerbetreuung.



## Digitale Makler

Mit ganzheitlicher Versicherungsberatung		
<b>Anbieter</b>  Die getesteten Apps sind kostenlos und sowohl für das Betriebssystem Android als auch für iOS erhältlich.	<b>Treefin</b>   Treefin ist in erster Linie eine Konto-App (Multibanking, Überweisung, Finanzüberblick). Kunden können sie zusätzlich und auch ohne Angabe von Kontodaten als Versicherungsmakler in Anspruch nehmen.	<b>Knip</b>   Knip ist als einer der ersten digitalen Makler in Deutschland bekannt geworden.
Name der App im Appstore <sup>1)</sup>	Treefin – mein Finanzmanager	Knip
Name der App im Playstore <sup>1)</sup>	Treefin – mein Finanzmanager	Knip Versicherungsmakler
<b>Finanztest QUALITÄTSURTEIL</b>	<b>BEFRIEDIGEND (3,0)</b>	<b>BEFRIEDIGEND (3,5)</b>
Beratungsleistung (65 %)	befriedigend (3,4)	ausreichend (4,2)
Information über Maklerstatus (20 %)	befriedigend (3,0)	befriedigend (2,8)
Dokumentation (10 %)	gut (1,8)	gut (1,9)
Import der Verträge (5 %)	gut (1,7)	sehr gut (0,9)
Mängel in Maklermandat und -vollmacht	gering	gering
Mängel in AGB / Nutzungsbedingungen	sehr gering	sehr gering
Mängel in Datenschutzerklärung	sehr gering	sehr gering
Datensendeverhalten	kritisch	kritisch

### Bewertung:

Sehr gut (0,5–1,5). Gut (1,6–2,5). Befriedigend (2,6–3,5). Ausreichend (3,6–4,5). Mangelhaft (4,6–5,5).

Reihenfolge: Nach Qualitätsurteil, bei gleichen Werten nach Alphabet.

Mängel in Maklermandat und -vollmacht, in den AGB / Nutzungsbedingungen und in der Datenschutzerklärung: keine, sehr gering, gering, deutlich, sehr deutlich.

Datensendeverhalten: unkritisch, kritisch, sehr kritisch.

1) Die Namen wurden kurz vor Redaktionsschluss aktualisiert.

2) Clark verwendet kein gesondertes Versicherungsmaklermandat. Der Nutzer unterschreibt eine Maklervollmacht. Dadurch wird ein Maklerverhältnis begründet.

3) Betreiberin der App „Verivox Versicherungsmanager“ ist die Verivox Vergleich GmbH.

4) Der Nutzer unterschreibt eine Auskunftsvollmacht. Ein Maklerverhältnis kann auch ohne schriftliches Mandat begründet werden.

\*) Führt zur Abwertung, siehe „So haben wir getestet“.

## So haben wir getestet

### Im Test.

Wir haben fünf Apps getestet, deren Anbieter registrierte Versicherungsmakler sind und die für Nutzer als Versicherungsmakler tätig werden, und als sechstes das Versicherungscenter in der Check24-App. Ausgewählt haben wir Anbieter, die Kunden versprechen, sie in allen ihren Versicherungsangelegenheiten zu betreuen und zu beraten, die ein breites Spektrum an Versicherungsprodukten abdecken und mit vielen in Deutschland ansässigen Versicherern kooperieren. Außerdem sollten die Apps vergleichsweise häufig installiert worden sein. Sie sollten mindestens 10 000 Downloads aufweisen.

Für den Test haben geschulte Testpersonen den Anbietern Beratungsanfragen gestellt. Zum einen baten die Tester um Einschätzung eines konkreten Versicherungstarifs („Wie gut ist mein Tarif für mich?“). Zum anderen wurden alle Anbieter, außer Check24, in einem

weiteren Testszenario um eine Gesamtanalyse der eigenen Versicherungssituation gebeten („Bin ich insgesamt gut versichert?“).

Bei den Beratungen zu den konkreten Tarifen ging es um die private Haftpflicht-, Zahnzusatz- oder Berufsunfähigkeitsversicherung. Die Versicherungsverträge waren entweder im Vorbesitz der Testpersonen oder wurden eigens für den Test abgeschlossen. Die Szenarien Haftpflicht- und Berufsunfähigkeitsschutz wurden mit je einer Testperson pro Anbieter getestet. Die Zahnzusatzversicherung und ganzheitliche Beratung mit je zwei Testpersonen pro Anbieter. Für jedes Testszenario wurden relevante Merkmale der Testerinnen und Tester definiert, zum Beispiel vorhandene Versicherungen, Alter, Wohn- oder Einkommensverhältnisse.

### Testzeitraum

Ende Mai bis Anfang August 2019.





### Beratungsleistung (65 %)

Wir bewerteten zum Beispiel, ob der Makler den Versicherungstarif grundsätzlich zu Recht als eher leistungsstark oder eher leistungsschwach einschätzte, wie er diese Einschätzung begründete, ob er Fragen zum Bedarf des Kunden stellte und gegebenenfalls erkannte, wenn ein Versicherungstarif nicht zum Kunden passte.

Wir bewerteten ebenfalls, welche Alternativvorschläge der Makler machte. Bei der ganzheitlichen Beratung stand im Vordergrund, inwiefern der Makler die Lebensumstände des Kunden erfragte, welche Versicherungen er als besonders wichtig oder überflüssig für den Kunden erachtete und ob der Makler bestehende Versicherungsverträge bewertete.

### Information über Maklerstatus (20 %)

Wir haben bewertet, wie frühzeitig und eindeutig der Versicherungsmakler darauf hinwies, dass er ein Makler ist. Der

Clark	Verivox Versicherungsmanager <sup>3)</sup>	Wefox	Ohne ganzheitliche Versicherungsberatung Check24 Versicherungscenter <sup>6)</sup>
			
Clark wird auch von Direktbanken wie N26, DKB oder 1822direkt beworben.	Die App hieß früher Getsafe und wurde in großen Teilen von Verivox übernommen.	Wefox richtet sich neben Privatkunden auch an Versicherungsmakler. Kooperiert der bestehende Makler mit Wefox, können Kunde und Makler gemeinsam Wefox nutzen.	Das Versicherungscenter ist selbst kein Makler. Kunden können sich mit ihren einzelnen Versicherungsverträgen je nach Sparte von Tochterfirmen von Check24 als Makler betreuen lassen.
Dein Versicherungsmanager	Versicherungsmanager	Wefox	Check24
Clark – Dein Versicherungsmanager	Versicherungsmanager powered by Verivox	Wefox Wallet – Versicherung. Einfach gemacht.	Check24 Vergleiche
AUSREICHEND (4,0)	AUSREICHEND (4,0)	AUSREICHEND (4,2)	AUSREICHEND (3,9)
mangelhaft (4,6)	befriedigend (3,3)	ausreichend (4,5)	ausreichend (4,0) <sup>7)</sup>
befriedigend (3,3)	mangelhaft (4,8)	befriedigend (3,0)	gut (2,5) <sup>8)</sup>
befriedigend (2,6)	gut (2,3)	gut (1,7)	gut (1,9)
sehr gut (1,3)	gut (1,7)	sehr gut (0,5)	sehr gut (1,1)
sehr gering <sup>2)</sup>	Entfällt <sup>4)</sup>	gering	gering <sup>9)</sup>
sehr gering	deutlich <sup>15)</sup>	deutlich <sup>1)</sup>	Entfällt <sup>10)</sup>
gering	gering	sehr gering	sehr deutlich <sup>1)</sup>
kritisch	kritisch	kritisch	kritisch

5) Das Auskunftsmandat verweist auf die AGB der Verivox Versicherungsvergleich GmbH. Diese werden jedoch nicht wirksam eingebunden. Andernfalls hätte die Bewertung „sehr deutliche Mängel“ gelaute.

6) Betreiberin des Check24 Versicherungscenters ist die Check24 Versicherungsservice GmbH. Zur Nutzung des Check24 Versicherungscenters installiert der Kunde eine App, die auch andere Funktionsbereiche hat, zum Beispiel Vergleiche für Reisen oder Energie.

7) Bei der Beurteilung der Beratungsleistung haben wir die ganzheitliche Beratung („Bin ich insgesamt gut versichert?“) ausgeklammert. Check24 bietet diese nicht an.

8) Tochterfirmen von Check24 zu einzelnen Versicherungssparten sind Versicherungsmakler. Dies wurde bei der Bewertung berücksichtigt.

9) Kommt ein Maklerverhältnis zustande, dann zum Beispiel mit der Check24 Vergleichsportale für Sachversicherungen GmbH.

10) Das Check24 Versicherungscenter verwendet keine AGB

Stand: September 2019

Begriff „Makler“ sollte dabei genannt werden. Weiterhin sollten Kunden an geeigneter Stelle erfahren, was es für sie bedeutet, wenn sie im Rahmen der App-Nutzung ein Maklerverhältnis eingehen. In der Regel unterschreiben sie ein Maklermandat inklusive Maklervollmacht. Weitere rechtlich verpflichtende Verbraucherinformationen haben wir ebenfalls auf Vollständigkeit geprüft, zum Beispiel, ob die App auf die Schlichtungsstelle Versicherungsombudsmann hinweist.

### Dokumentation (10%)

Wir bewerteten, inwiefern Kunden auch zu einem späteren Zeitpunkt nachvollziehen konnten, was im Verlauf der Beratung – sei es telefonisch oder per Chat – besprochen wurde und welcher Rat in der automatisierten Bedarfsanalyse gegeben wurde und warum. Weiterhin erfassten wir zum Beispiel, ob das Maklermandat dauerhaft in der App verfügbar ist und per E-Mail zugestellt wurde.

### Import der Verträge (5%)

Wir prüften, ob die Versicherungsverträge im Test fehlerfrei in die App importiert und ob Kunden informiert wurden, wie lange der Import dauern könnte. Wir bewerteten zudem, ob Versicherungsunterlagen als Foto hochgeladen werden können.

### Mängel in Maklermandat und Maklervollmacht (0%)

Ein Jurist prüfte die Maklermandate und Maklervollmachten unserer Tester auf problematische Regelungen.

### Mängel in AGB / Nutzungsbedingungen (0%)

Ein Jurist prüfte die allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Nutzungsbedingungen auf unwirksame Klauseln, die Kunden unzulässig benachteiligen.

### Mängel in Datenschutzerklärung (0%)

Ein Jurist prüfte die Datenschutzerklärungen auf Mängel.

### Datensendeverhalten (0%)

Mithilfe eines Proxys, der den Datenverkehr der App mit dem Anbieterserver mit-schreibt (sogenannte Man-in-the-middle-Attacke), lasen wir bei der Nutzung am Smartphone (Android und iOS) die gesendeten Daten aus den Apps aus, entschlüsselten sie, wenn nötig, und analysierten sie. Das Urteil lautete kritisch, falls Daten gesendet wurden, die für die Nutzung der App nicht notwendig sind. Dies gilt zum Beispiel für die Übertragung des Mobilfunknetzbetreibers.

### Abwertung

Abwertungen führen dazu, dass sich Mängel auf das Finanztest-Qualitätsurteil auswirken. Sie sind mit einem Sternchen\*) gekennzeichnet. Deutliche Mängel in den allgemeinen Geschäftsbedingungen und sehr deutliche Mängel in der Datenschutzerklärung führten zu einer Abwertung des Finanztest-Qualitätsurteils um eine halbe Note.





## Es gibt verschiedene Wege zum Versicherungsvertrag Knapp ein Drittel aller Policen schließen Kunden bei Maklern ab

Rund 2400 Euro fließen in Deutschland jährlich pro Kopf in Versicherungsverträge, inklusive private Kranken- und Lebensversicherungen. Um Verträge abzuschließen und sich rundum gut zu versichern, gibt es verschiedene Wege und Ansprechpartner:

### Selbst alles regeln

Kunden nehmen die Sache selbst in die Hand und regeln alles auf eigene Faust. Sie informieren sich und schließen Verträge direkt mit Versicherungsunternehmen ab, etwa online auf der Internetseite des Versicherers oder nach telefonischer Beratung auf dem Postweg.

### Versicherungsvertreter

Kunden können sich an einen Versicherungsvertreter wenden, der zum Beispiel eine Agentur am Wohnort betreibt. Es gibt den Einfirmenvertreter, der ausschließlich Verträge eines Versicherers vermittelt, und den Mehrfachvertreter – er ist für mehrere Versicherer tätig. Vertreter beraten und betreuen ihre Kunden, verkaufen Policen und kümmern sich um die laufenden Verträge. In der Regel sind sie auch im Schadensfall Ansprechpartner. Vertreter bekommen für den Verkauf und die Betreuung eines laufenden Vertrags Provisionen vom Versicherer.

### Versicherungsmakler

Interessierte können sich auch an einen klassischen Makler wenden. Versicherungsmakler sind vertraglich an keine Versicherungsgesellschaft gebunden. Sie sind unabhängig und vermitteln Tarife vieler Versicherer. Teilweise handeln sie für eine Police einen günstigeren Preis oder höheren Leistungsumfang aus als marktüblich. Ein klassischer Makler betreut einen Kunden in seiner Lebenssituation und in der Regel mit allen laufenden Policen. Auch im Schadensfall ist er meist Ansprechpartner. Für den Verkauf einer Versicherung und die Vertragsbetreuung erhält er Geld vom Versicherer, Courtage genannt.

Um das Maklerverhältnis zu dokumentieren, unterschreibt der Kunde meist einen Maklervertrag.

Ein Maklerverhältnis kann auch ohne separaten Vertrag begründet werden. Dann sind für die gegenseitigen Rechte und Pflichten die Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) maßgebend.

In jedem Fall aber braucht der Makler eine Vollmacht, um sich gegenüber dem Versicherer als Makler des Kunden auszuweisen, Vertragsdaten abzufragen und letztendlich um seine Courtage zu erhalten. Die Vollmacht heißt Makler- oder Auskunftsvollmacht. Lässt sich

ein Kunde später konkret beraten, erteilt er spätestens dann einen Maklerauftrag.

### Makler-App

Bei den Makler-Apps im Test (siehe Tabelle S. 86–87) unterschreiben Nutzer mit dem Finger auf dem Smartphone Dokumente mit unterschiedlichen Bezeichnungen. Mit einer Auskunftsvollmacht, einem Auskunftsmandat oder einer Einverständniserklärung erlauben sie der App, Vertragsdaten zu ihrem Versicherungsvertrag abzufragen. Ohne die Vorlage eines solchen Dokuments wird der Versicherer nicht tätig. Hingegen beauftragen Nutzer mit einer Maklervollmacht, Maklervertrag oder Maklermandat die App, für sie als Versicherungsmakler tätig zu werden. Der Makler betreut Kunden beim Tarifabschluss und darüber hinaus.

### Sonderfall Check24

Bei Check24 läuft es etwas anders. Das „Check24 Versicherungszentrum“ ist selbst kein Makler, sondern eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung. Sie vermittelt Kunden für einen Vertragsschluss, ebenso für die Betreuung bestehender Verträge an einen Versicherungsmakler, etwa an den Makler Check24 Vergleichsportal für Sachversicherungen GmbH.