

SICHERHEIT UND VERUNSICHERUNG BEI REISEVERSICHERUNGEN

Die perfekte Gelegenheit



Reto Spring

Sicherheit, Vertrauen und Glaubwürdigkeit sind die höchsten Werte für Versicherungen. Diese werden

allerdings in der Praxis immer wieder hart auf die Probe gestellt: So klaffen vollmundige Werbeversprechen und Erfahrungen mit verweigerten Leistungen oft weit auseinander, was für die Kunden-Kommunikation kontraproduktiv ist und zu Verunsicherung führt. Der Versicherungskunde wünscht sich ja ein gutes Gefühl und sucht Schutz und Verlässlichkeit. Es ist Aufgabe des Beraters, diese Bedürfnisse zu erkennen und mit entsprechenden Produkten abzudecken. Eine ehrliche Kommunikation über Leistungen und Ausschlüsse ist da zwingend. Schwammige Versprechungen führen zu Missverständnissen und Enttäuschung, der Kunde wendet sich von einer Gesellschaft ab – nur weil der Berater seinen Job nicht professionell ausgeführt hat!

Schlechte Ratgeber

Vergleichs-Tools auf dem Internet kennen oft nur den Preis als einziges Kriterium. Bewertungen aus Foren geben subjektive Meinungen

Reto Spring. Teamleiter & dipl. Finanzberater IAF, Vorstand Finanzplaner Verband Schweiz. AWD Zürich-Airport, Kloten. Der FPVS hat den Artikel nicht auf die fachliche Richtigkeit überprüft. Diese liegt beim Autor.

Was taugen Reiseversicherungen? Halten die **Werbeversprechen** den Leistungen in der Realität stand? Das zu klären ist die Chance für Berater.

RETO SPRING

wieder, Konsumentenzeit-schriften fehlt oft das Fachwissen. Solche Ratgeber sind also mit Vorsicht zu geniessen. Die Verwirrung des Kunden ist perfekt. Genau das ist aber die perfekte Chance für den Berater: Mit genauen Kenntnissen seiner Produkte und jener der Konkurrenz kann er die Leistungen vergleichen und Zuverlässigkeit und Schnelligkeit im Kundenservice ins Feld führen. Hat der Berater gut zugehört, kann er mit konkreten Beispielen den Nutzen für den Kunden erlebbar machen und massgeschneiderte Lösungen anbieten.

Vergleichen lohnt sich!

Reiseversicherungen bestehen in der Regel aus der Annullationskostenversicherung (vor der Reise) und der Assistance (während der Reise). Wer sich mehr als zweimal Ferien gönnt im Jahr, für den lohnt sich eine Jahrespolice gegenüber den temporären Versicherungen. Ein aktuelles Thema ist zum Beispiel «Vulkanstaub», aber auch ob Deckung besteht bei Entführungen oder beim Verlust des Arbeitsplatzes wird gefragt – wie gehen Reiseversicherungen damit

um? Entführungen werden praktisch von allen Gesellschaften in der Schweiz ausgeschlossen – einzig die Europäische Reiseversicherung schliesst Entführungsfälle im Flugzeug mit ein. Bei Verlust des Arbeitsplatzes vergüten die meisten Reiseversicherungen die Reisekosten zurück. Bei der Basler sucht man diese Leistung allerdings vergeblich und beim ETI Schutzbrief des TCS wird nur eine «Kündigung aus betrieblichen Gründen» anerkannt.

Etwas komplizierter ist die Problematik mit dem Vulkanstaub. Generell müssen die Veranstalter von «Arrangements» gemäss Pauschalreisegesetz die Kosten einer Umbuchung oder Stornierung übernehmen. «Vulkanische Eruption» gilt nur gerade bei der Axa als versichertes Elementarereignis, allerdings «nur 14 Tage nach dem erstmaligen Auftreten». Die Basler schliesst diese Deckung explizit aus. Die meisten Gesellschaften decken «aus Kulanz, individuell, ohne Anspruch auf künftige Ereignisse» (Allianz mit Elvia, Mondial, TCS), «subsidiär» (Mobiliar) oder nur bis 10 000 (Vaudoise) oder

3000 Franken (Zürich). Letztere will diese Leistungen künftig mitversichern, wenn die Behörde eine Luftraumsperre verfügt. Wer schon unterwegs ist und wegen «Vulkanstaub» strandet, fährt bei der Axa und Vaudoise am besten: Mehrkosten, Unterkunft, Verpflegung bis 1000 Franken pro Person plus Heimreise sind vertraglich gedeckt. Bei allen andern sind die Vergütungen limitiert (750 Franken bei Mondial) oder man ist auf Kulanz der Gesellschaft angewiesen. Bei einer Buchung einzelner Bausteine (nur Flug oder Hotel) ist erst recht auf eine Reiseversicherung mit ausreichender Deckung zu achten. Wer also ein Fussballspiel oder Konzert besucht und die Reise selber organisiert, soll sich vorgängig auch mit der Reiseversicherung beschäftigen.

Kundenfreundlichkeit und Kulanz

Wenn die Versicherungen also schon aus Kulanzgründen mehrheitlich für die Deckung eintreten, stellt sich die Frage, weshalb dies nicht auch ausdrücklich und allgemeinverständlich Eingang findet in die AVBs. Der Kunde von heute wünscht sich eine einfache und zuverlässige Lösung; Leistungen sollen in klarer und verständlicher Sprache aufgeführt sein. Viele Gesellschaften haben hier noch Nachholbedarf. Umso mehr liegt es am Berater, dass er Klarheit schafft und seinen Kunden mit «gefühlter Sicherheit» zu einem reibungslosen Ferienerlebnis verhilft. ■