
Studie: Versicherungskunden bewerten ihre Risiken oft falsch

Viele Menschen sind unsinnig versichert. Sie verfügen nicht über zu viele oder zu wenige Policen, sondern oft über die falschen. Elementare Risiken werden vernachlässigt, weniger wichtige dagegen – möglicherweise sogar mehrfach – abgedeckt. Die individuellen Lebensrisiken des Versicherten spiegeln sich dann nicht in seinen Versicherungen wider. Versicherungsberater finden immer wieder solche Fälle, wenn sie eine Bestandsaufnahme bei Kunden vornehmen. Im schlimmsten Fall kann das existenzbedrohende Auswirkungen nach sich ziehen.

Die Ursachen des Phänomens liegen oft beim Versicherten, der Risiken falsch einordnet, abschätzt und bewertet. Das veranlasste die Studiengesellschaft für verbrauchergerechtes Versichern e.V. (Goslar Institut) dazu, diese Zusammenhänge im Auftrag der HUK-Coburg in einer Studie mit dem Titel „Todsicher. Von der Unfähigkeit zur Risikoabschätzung“ untersuchen zu lassen. Als Leiter dieses „Forschungsprojekts zur Fehlwahrnehmung von Alltagsrisiken in der Öffentlichkeit“ konnten die renommierten Wissenschaftler Prof. Dr. Nadine Gatzert vom Lehrstuhl für Versicherungswirtschaft und Risikomanagement an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg und Prof. Horst Müller-Peters vom Institut für Versicherungswesen der Technischen Hochschule Köln gewonnen werden.

Ihre Studie, die jetzt beim aktuellen Goslar Diskurs des Goslar Instituts in Köln der Öffentlichkeit vorgestellt wurde, zeigt, warum uns alltägliche Risiken wie etwa die Fahrt zum Arbeitsplatz weniger Sorgen bereiten als eine Flugreise in den Auslandsurlaub. Dabei ist die statistische Wahrscheinlichkeit, zu Schaden zu kommen, bei der Autofahrt, die wir jeden Tag aufs Neue durchleben, sehr viel höher als beim Flug. Woran liegt diese Fehleinschätzung? Und wie wirkt sich dieses Abweichen von individueller Risikowahrnehmung und tatsächlicher Eintrittswahrscheinlichkeit von Alltagsrisiken auf unser Verständnis von Versicherungen aus?

Wie Müller-Peters beim Goslar Diskurs erläuterte, spielen uns unsere kognitiven Fähigkeiten dabei oft einen Streich. Dazu kommt es besonders, wenn komplexe Sachverhalte zu entscheiden sind. Denn unsere kognitiven Fähigkeiten, also Wahrnehmung, Erinnern, Denken und auch der Gebrauch der Sprache, sind nicht so sehr auf langsames, analytisches Denken ausgelegt, sondern eher auf intuitives, schnelles Denken bzw. Entscheiden. „Das ist im Prinzip auch gut so, denn sonst wären wir nicht in der Lage, unseren Alltag mit seinen vielfältigen kleinen Entscheidungssituationen zu meistern“, stellte Müller-Peters fest.

So kommt es, dass die subjektive Risikowahrnehmung von Menschen und die objektive Wahrscheinlichkeit, dass eine Gefahr Realität wird, oft voneinander abweichen. Zudem führen unsere vereinfachten Denk- und Entscheidungsmuster häufig zu vorschnellen Urteilen und sogar zu krassen Fehleinschätzungen. Dazu trägt ebenfalls bei, dass unsere Wahrnehmung sehr leicht durch externe Faktoren wie Medienberichte oder auch persönliche Erfahrungen beeinflusst wird, wie Müller-Peters verdeutlichte.

Die Folgen solcher „Fehlleistungen“ des Gehirns bestehen häufig ebenfalls darin, dass wir uns gerne selbst überschätzen und die Risiken vertrauter Ereignisse, die riskant sein können, unterschätzen. So geschieht es, dass die Gefahr von Flugreisen deutlich höher eingestuft wird als die erheblich größeren Risiken des Straßenverkehrs, denen wir tagtäglich ausgesetzt sind. Weitere Beispiele: Die Autobahn wird als riskanter

wahrgenommen als die ungleich höhere Gefährdung auf Landstraßen oder Krankheits- bzw. Pflegerisiken werden unterschätzt, nach dem Motto „mich wird es schon nicht treffen“. Aber auch die Möglichkeit, in eine rechtliche Auseinandersetzung verwickelt zu werden, wird nach Einschätzung von Müller-Peters oftmals „dramatisch“ vernachlässigt. „Wir laufen in manche Risiken ziemlich blauäugig hinein“, so das Resümee seiner Untersuchung.

Auf den Versicherungsalltag übertragen bedeuten diese Erkenntnisse über unsere kognitiven „Aussetzer“: Viel zu häufig werden relativ nebensächliche private Risiken abgesichert, während echte Risiken mit erheblich höherer Eintrittswahrscheinlichkeit und größerem Gefährdungspotenzial vernachlässigt werden. Zu den vielfach überschätzten Risiken zählen laut der Studie des Goslar Instituts Terroranschläge, Gewaltverbrechen, Computerkriminalität oder eben tödliche Verkehrsunfälle. Unterschätzt wird dagegen zum Beispiel das Risiko von Sachschäden mit einem großen Folgepotenzial, wie ein Brand- oder Leitungswasserschaden, die Häufigkeit von Rechtsfällen. sowohl bei zivilen Rechtsstreitigkeiten wie auch die Möglichkeit, unter Straftatverdacht zu geraten sowie das Risiko, ernsthaft zu erkranken, berufsunfähig bzw. ein Pflegefall zu werden.

Was folgt aus diesen Erkenntnissen? Zum einen, dass der Aufklärungs- und Beratungsbedarf von Versicherungskunden eindeutig höher ist, als viele von ihnen meinen. Das machten die Teilnehmer der Diskussionsrunde beim Goslar Diskurs in Köln sehr deutlich. Deshalb sollte jeder Versicherungsnehmer Wert legen auf eine möglichst umfassende Beratung mit einer individuellen Bestandsaufnahme der persönlichen Lebensumstände mit einer möglichst präzisen Abschätzung der eigenen Risiken. Auf der Basis einer solchen Analyse lässt sich dann entscheiden, welche Absicherung vonnöten, welche nachrangig und welche überflüssig ist.

„Man sollte unbedingt existenzielle Risiken umfassend absichern“, empfahl Dr. Jörg Rheinländer, Generalbevollmächtigter der HUK-Coburg Versicherungsgruppe. Dabei hob er speziell auf die Folgen ab, die sich etwa aus dem Tod eines Familienernährers oder der Berufsunfähigkeit dieser Person für die von diesem Einkommen abhängigen Menschen ergeben können. Als ebenso wichtig stuft der Versicherungsexperte die private Haftpflichtversicherung ein.

Grundsätzlich gilt demnach vor allem, unvorhersehbare, nicht beeinflussbare und große Schäden abzusichern. Unter diesem Aspekt kann zum Beispiel eine Unfallversicherung gut, eine umfassende Absicherung gegen Berufsunfähigkeit jedoch sinnvoller sein. Auch bei der Vorsorge für das Alter zeigen sich nach Aussage der Experten bei vielen Menschen zum Teil „erschreckende Lücken“.

Um zu einer richtigen Risikoabschätzung zu gelangen, sind die Versicherungskunden jedoch auch selbst aufgerufen, sich unabhängig zu informieren, forderten die Teilnehmer des Goslar Diskurs einhellig. Dies kann über einen neutralen Berater geschehen oder etwa über die Internetseite des Bundes der Versicherten (BDV), wie dessen Vorstandssprecher, Axel Kleinlein, in Köln riet. Er bedauerte in dem Zusammenhang, dass es für Verbraucher grundsätzlich schwierig sei, sich über Versicherungen neutral zu informieren. „Wir bräuchten Informationsmedien, die den Verbraucher da ansprechen, wo er Bedarf hat“, sagte Kleinlein. Nach seiner Meinung stellen auch die Vergleichsportale im Internet in dieser Beziehung nicht unbedingt eine verlässliche Hilfe dar, weil sie nicht immer das komplette Angebot abbilden.

Nach Ansicht von Medienexperte Prof. Dr. Volker Wolff hingegen ist das Informationsangebot in den deutschen Medien zu Finanz- und Versicherungsthemen so umfangreich, dass sich Verbraucher darüber ein umfassendes Bild machen können, wenn sie denn wollen. Die hiesigen Medien seien zuverlässige Informationsquellen, betonte Prof. Wolff. Er machte zudem auf eine weitere Form von Fehlbewertung aufmerksam, die

für die Vermögensbildung und Altersvorsorge von Bedeutung ist: Die Risiken auf der Geldanlage-Seite werden oft unterschätzt, die Risiken bei Aktien dagegen überschätzt.

Als drei Tipps für einen realistischeren Umgang mit Risiken empfehlen die Autoren der Studie: Zum einen ein realistisches Bild von den Größen und Wahrscheinlichkeiten der persönlichen Risiken erarbeiten und dabei die Vorhersehbarkeit von Risiken nicht zu überschätzen. Und drittens müsse sich jeder vor Augen halten, dass es auch die eigene Person treffen kann, und zwar „schneller als einem lieb ist“, stellte Müller-Peters fest. Grundsätzlich rieten und die weiteren Podiumsgäste des aktuellen Goslar Diskurs zu mehr Rationalität beim Umgang mit Versicherungen. Konkret: Erst neutral informieren, dann sachlich abwägen und vor einer Entscheidung über einen Abschluss möglichst erst noch einmal „eine Nacht darüber schlafen“.

Um Interessenten die Möglichkeit zu geben, die Schärfe der eigenen Risikowahrnehmung zu bestimmen, hat das Goslar Institut mit Unterstützung von Gatzert und Müller-Peters einen Selbsttest entwickelt, der unter www.kenn-dein-risiko.de im Internet bereitsteht. (ampnet/Sm)

Bilder zum Artikel



Lkw-Unfall am Stauende.

Foto: ADAC



Lkw-Unfall am Stauende.

Foto: ADAC