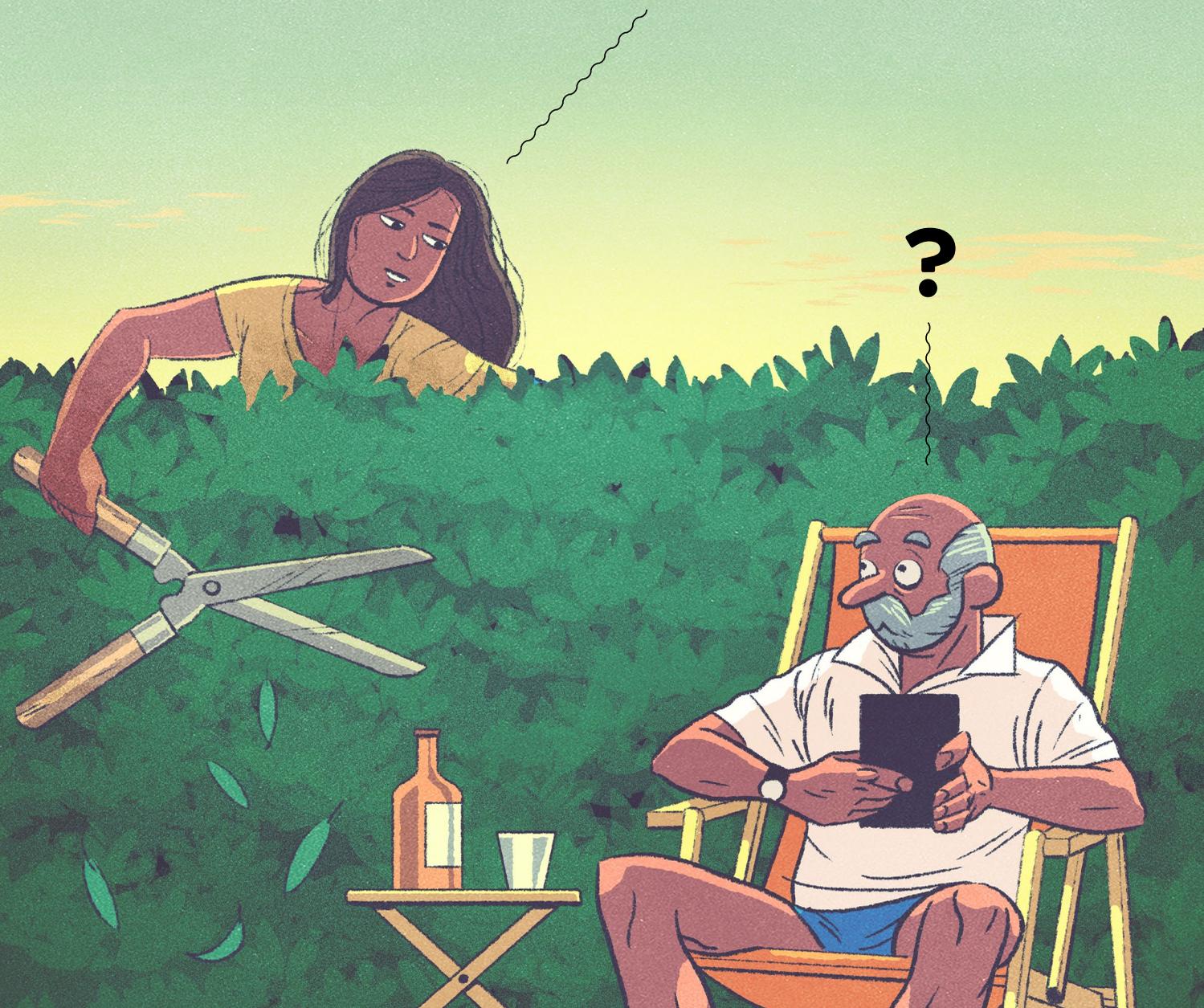


Sie arbeiten doch für eine Versicherung, ich hab' da mal ne Frage... Was sagt man, wenn man in der Freizeit plötzlich Rede und Antwort stehen muss? Ob die Haftpflicht auch zahlt, wenn jemand betrunken war – oder ob sich Altersvorsorge noch lohnt? Hier sind die Antworten

Hallo Nachbar!



„Bei mir geht nichts kaputt. Wozu denn eine Hausratversicherung?“

Schmuck, Möbel, Haushaltsgeräte, Laptop, Smartphone, Fernseher: Oft unterschätzen Menschen den Wert ihres Hausrats, bevor sie sich einmal umgesehen und alles grob zusammengerechnet haben. Ob man riskieren will, einen Teil oder schlimmstenfalls alles zu verlieren, muss jeder selbst entscheiden. Die Zahlen sprechen für sich: 2017 haben die deutschen Versicherer insgesamt 1,267 Millionen Euro an ihre Hausratkunden ausbezahlt. Übrigens ist alles zum Neuwert versichert – bei Einbrüchen, Vandalismus, Schäden aus Feuer, Leitungswasser, Blitz, Hagel und Sturm.

„Zahnzusatzversicherung ist rausgeschmissenes Geld!“

Wer ein Gebiss wie aus der Zahnpasta-Werbung hat, könnte auf eine Zahnzusatzversicherung vielleicht verzichten. Für alle anderen kann sie sich durchaus lohnen, denn die gesetzliche Krankenversicherung übernimmt die Kosten für Zahnersatz nur zu einem festgeschriebenen Anteil – meist in etwa die Hälfte der Kosten für das medizinisch Notwendige. Professionelle Zahnreinigungen werden meist nicht übernommen. Wer aber zum Beispiel ein Keramikimplantat haben möchte, bleibt dann auf einem noch viel höheren Kostenanteil sitzen – nicht selten im vierstelligen Bereich.

Text Eva Kuschfeldt Illustration Michael Meier

„Zahlt die Haftpflichtversicherung auch, wenn ich betrunken bin?“

Mit Alkohol im Blut lässt die Feinmotorik bekanntlich nach. Da kann es schon mal passieren, dass Rotwein auf dem Teppich oder die teure Vase auf dem Marmorboden landet. Aber keine Sorge: Auch betrunken kann man auf seine Haftpflichtversicherung zählen – außer, jemand zerstört etwas vorsätzlich. Das gilt auch im nüchternen Zustand.

„Ich kauf doch keine Versicherung bei einer Bank.“

Gerade in einer Bank hat die Beratung eine sehr gute Qualität. Der Grund dafür ist offensichtlich: Bankberater kennen die finanzielle Situation ihrer Kunden bereits. Das heißt, wenn Bankberater und Versicherungsspezialist zusammenarbeiten, können sie Produkte anbieten, die bestens auf die individuellen Bedürfnisse ihrer Kunden zugeschnitten sind. In der genossenschaftlichen Finanzgruppe funktioniert das alles vor Ort und auf kurzem Wege, denn in den örtlichen Volksbanken sitzen oft Berater der R+V-Versicherung. Wenn Kunden damit einverstanden sind, arbeitet die Bank direkt mit der Versicherung zusammen. Das erspart den Kunden eine Menge Arbeit und zusätzliche Wege. – denn beim nächsten Bankbesuch können sie sich auch direkt zu Versicherungen beraten lassen. >

„Euer Service ist ja wirklich das Letzte.“

Guter Service ist eine extrem subjektive Empfindung und hängt stark vom individuellen Einzelfall ab. Die Zahlen sprechen allerdings für sich: Die Erreichbarkeit unseres Kunden-Service-Centers liegt bei 90,8 Prozent, die durchschnittliche Wartezeit beträgt 56 Sekunden und die Bearbeitungszeit liegt bei 4,3 Minuten. Über 85 Prozent der Anfragen werden direkt beantwortet und erledigt. Kundenzufriedenheit ist uns wichtig. In jedem Bereich entwickeln Mitarbeiter weitere Verbesserungen, um den Kunden den Kontakt so angenehm wie möglich zu machen. Dabei sind zum Beispiel die R+V-Videoberatung und das Selfie-Ident-Verfahren entstanden.

„Am billigsten kriege ich eine Autoversicherung im Vergleichsportal.“

Das stimmt nur bedingt. Richtig ist: Vergleichen lohnt sich bei einer Autoversicherung immer. Das funktioniert über die bekannten Vergleichsportale auch sehr gut. Dort werden aber nur Anbieter gelistet, die dafür bezahlen. Deshalb lohnt es sich, auch direkt auf den Webseiten der Anbieter nachzuschauen. Billig heißt aber noch lange nicht qualitativ hochwertig, deshalb sollten ebenfalls die Deckungssummen und die Zusatzleistungen der Kfz-Versicherung überprüft werden. Dort gibt es erhebliche Unterschiede in den verschiedenen Preisklassen.

„Genossenschaft? Ihr seid doch eine Versicherung wie jede andere.“

Kommt darauf an, wie man Genossenschaft definiert. Auf dem Papier ist R+V eine Aktiengesellschaft – doch wir sind nicht börsennotiert und damit vollkommen unabhängig von der Stimmung am Aktienmarkt. Die Eigentümer der R+V sind keine Aktionäre, sondern die Mitglieder der Volks- und Raiffeisenbanken. Für diese schaffen wir sogar spezielle Angebote wie den VR Versicherungsmanager oder MitgliederPlus. Unter den R+V-Firmenkunden befinden sich 3.800 verschiedene Genossenschaften – das ist mehr als die Hälfte der Genossenschaften, die überhaupt in Deutschland registriert sind. Selbst in unserem Namen ist die genossenschaftliche Idee fest verankert: Hinter den Buchstaben R und V stecken die Gründerväter der Genossenschaftsidee – R für Raiffeisenbanken, gegründet von Friedrich Wilhelm Raiffeisen – und V für Volksbanken, gegründet von Hermann Schulze-Delitzsch.

„Lebensversicherung lohnt sich doch nicht mehr!“

Im Vergleich zu den meisten anderen Altersvorsorge- und Ansparmöglichkeiten ist die Lebensversicherung noch immer eine Variante mit attraktiven Renditechancen – trotz Niedrigzinsumfeld. Andere sichere Anlageklassen wie ein Sparbuch, Bundesanleihen oder ein



Festgeldkonto können hier kaum mithalten. Außerdem ist auch Lebensversicherung nicht gleich Lebensversicherung: Je nach Risikobereitschaft und Ertragschancen haben Kunden viele verschiedene Möglichkeiten, ihr Geld sinnvoll anzulegen.

Für junge Menschen, die noch mehr als 30 Jahre im Berufsleben vor sich haben, lohnt sich etwa eine fondsgebundene Rentenversicherung. Die Verzinsung kann zwar von Jahr zu Jahr variieren, doch im Laufe der Jahrzehnte gleichen sich diese Schwankungen aus. Wer gerade eine Immobilie abbezahlt, ist zum Beispiel mit einer Risiko-Lebensversicherung gut beraten, um die Angehörigen im Ernstfall abzusichern – besonders als Hauptverdiener ist das empfehlenswert. Diese Vorteile bietet kein anderes Finanzprodukt: Garantierte lebenslange Leistungen und gleichzeitiger finanzieller Schutz bei Berufsunfähigkeit oder Tod.

„Warum bekomme ich von euch noch so viel Papierkram?“

Die Papierberge schrumpfen. Wir verschicken viele AGBs nicht mehr standardmäßig in Papierform. Dadurch haben wir 2018 zum Vorjahr 20 Millionen Blatt Papier gespart. Was online nicht geht und in jedem Fall gedruckt werden muss, kommt spätestens ab 2020 auf Umweltpapier. Mit der R+V-Scan-App oder der Restkredit-App können Kunden dazu beitragen, dass wir weniger Papier verbrauchen. Bei manchen Dokumenten verlangt das Gesetz, dass wir sie per Post verschicken – ganz können wir auf Papier also noch nicht verzichten. ✕