

PRESSEMITTEILUNG

Studie Versicherer: Vorsorge für Kinder 2011

Große Unterschiede bei Service und Preis – DEVK ist Testsieger vor Debeka und AXA

Hamburg, 03.03.2011 – Lückenhafte Auskünfte am Telefon, nicht beantwortete E-Mails und unübersichtliche Internetseiten. Das sind keine Einzelfälle bei Versicherern, so eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv wurden der Service und die Produkte von insgesamt 20 Anbietern im Bereich Vorsorge für Kinder eingehend analysiert.

Der Service in der Branche war insgesamt nur befriedigend. Größtes Manko war dabei der E-Mail-Kontakt. Die Anfragen wurden im Durchschnitt erst nach über zweieinhalb Tagen beantwortet, knapp ein Drittel der Nachrichten blieb sogar ohne Reaktion. Fast jede dritte E-Mail-Antwort war nicht vollständig. „Häufig verwiesen die Mitarbeiter einfach auf ein Außendienstbüro, statt die Fragen zu beantworten“, bemängelt Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Nur wenig besser war der telefonische Kontakt. Jedes zweite Gespräch war nicht individuell genug, lediglich jeder dritte Anrufer wurde namentlich angesprochen. Potenziale zeigten sich auch beim Internetauftritt. So bewerteten lediglich 43 Prozent der Testnutzer die optische Gestaltung positiv, ein Drittel bemängelte die Übersichtlichkeit.

Die Daten des Ratingunternehmens Franke & Bornberg zeigten, dass die Versicherungsprämien bei Unfallversicherungen für Kinder stark variieren. Während das günstigste Produkt für 46,90 Euro im Jahr angeboten wurde, kostete das teuerste mehr als dreimal so viel. Auch bei der genauen Ausgestaltung der speziellen Leistungsmerkmale zeigten sich Unterschiede. So waren der unfallbedingte Schulausfall oder Vergiftungen durch Nahrungsmittel nur selten Bestandteile der Versicherungen. Positiv fiel auf, dass einige Unternehmen beim Rooming-In keine Vorgaben bei der Altersbegrenzung machten.

Testsieger der Studie wurde DEVK. Der Versicherer bot insgesamt den besten Service. Große Stärken waren die kompetente und verständliche Beratung am Telefon sowie per E-Mail und die sehr gute Website. Zudem glänzte die analysierte Unfallversicherung für Kinder durch günstige Jahresprämien. Debeka folgte auf Rang zwei und bot in allen Analysebereichen Top Service. Das Unternehmen glänzte vor allem durch freundliche und glaubwürdige Mitarbeiter am Telefon. AXA sicherte sich Rang drei durch die gute Leistung bei der Produktanalyse. Die Unfallversicherung bestach durch die günstigste Prämie im Vergleich. Im Service wurde jedoch lediglich Rang zehn erzielt.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte insgesamt 20 große überregional und regional aktive Versicherungsunternehmen mit einem Vertriebsnetz zum Thema Vorsorge für Kinder. Basis für die Untersuchung mit über 600 Kontakten zu den Versicherern waren verdeckte telefonische Informationsgespräche und Anfragen per E-Mail. Zudem wurden die Websites der Versicherer anhand von detaillierten Inhaltsanalysen und Nutzerbewertungen untersucht. Des Weiteren erfolgte in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg eine umfassende Bewertung der angebotenen Unfallversicherungen für Kinder.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 3. März 2011, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartner:
Markus Hamer
Telefon: 040 / 41 11 69 26
E-Mail: m.hamer@disq.de