

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie: Direktversicherer 2011

Kompetenz nur ausreichend – Testsieger ist Hannoversche vor CosmosDirekt und Ergo Direkt

Hamburg, 28.09.2011 (ots) – Durch den Verzicht auf eine persönliche Beratung vor Ort sind Direktversicherer in der Lage günstige Konditionen anzubieten. Doch wie kompetent werden Kunden zu komplexen Themen wie Lebens-, Hausrat- oder Berufsunfähigkeitsversicherungen per Telefon beraten? Welche Direktversicherer einen guten Service bieten, hat jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersucht.

Das Ergebnis: Die Servicequalität der Branche war nur befriedigend. Zwar nahmen die Mitarbeiter Telefonanrufe insgesamt zügig entgegen, jedoch beantworteten nur zwei der zehn Anbieter alle Anfragen korrekt. Die Vielzahl an Falschaussagen war unter anderem der Grund für die lediglich mit ausreichend bewertete Beratungskompetenz. „Versicherungsnehmer müssen sich auf richtige Aussagen verlassen können, ansonsten sind sie im schlimmsten Fall nicht angemessen abgesichert“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Neben der telefonischen Erreichbarkeit spielt die zeitnahe und umfassende Bearbeitung von E-Mails eine wichtige Rolle, die im Test ebenfalls nur befriedigende Ergebnisse lieferte. „Unzureichend beantwortete E-Mails, die zudem Rechtschreibfehler enthielten, lassen an der Kompetenz des Anbieters zweifeln“, so Hamer. Das Testergebnis zeigt deutlich, dass die Direktversicherer den Fokus auf den Internetauftritt legen, in diesem Bereich schnitt die Branche insgesamt gut ab. Die wichtigsten Informationen waren verständlich und übersichtlich aufbereitet.

Testsieger und damit „Bester Direktversicherer 2011“ wurde Hannoversche. Das Unternehmen überzeugte durch die beste telefonische Beratung. Die Mitarbeiter gaben fehlerfreie Auskünfte und formulierten besonders individuelle und verständliche E-Mails. CosmosDirekt auf Rang zwei punktete mit einem nutzerfreundlichen Internetauftritt, der umfangreiche Informationen zu Produkten bot. Der Drittplatzierte Ergo Direkt bestach vor allem durch Schnelligkeit: das Unternehmen beantwortete die Test-E-Mails durchschnittlich innerhalb von knapp 10 Stunden.

Das Marktforschungsinstitut überprüfte im Auftrag von n-tv den Service von 10 Direktversicherern. Im Rahmen einer umfangreichen Serviceanalyse bewerteten Testnutzer mit verdeckten Kontakten per Telefon und E-Mail die Beratungsqualität. Testnutzer und Experten unterzogen auch den Internetauftritt der Unternehmen einer eingehenden Analyse. Insgesamt flossen 310 Kontakte in die Untersuchung ein.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Geld – Mittwoch, 28. September 2011, um 18:30 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

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de