

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Direktversicherer 2015

#### **Telefonischer Service verbesserungswürdig – Qualitätsurteil „gut“ für sechs Unternehmen – Cosmos Direkt ist Testsieger**

**Hamburg, 08.10.2015** – Auto, Unfall, Haftpflicht & Co. – wer eine Versicherung abschließen oder wechseln möchte, findet auch bei Direktversicherern im Internet oft die komplette Produktpalette. Beratung und Service überzeugen allerdings nicht in allen Fällen. Dies zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun Direktversicherer getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 08.10.2015, 18:35 Uhr*).

#### **Hotlines mit Schwächen**

Der Service der Branche kommt insgesamt nicht über ein befriedigendes Ergebnis hinaus. Der Grund: An den Hotlines zeigen sich teils deutliche Kompetenzdefizite. Jede dritte Auskunft im Test ist unvollständig, und sogar vor Falschaussagen ist der Kunde nicht ganz gefeit – im Test waren einige Beratungsgespräche fachlich nicht korrekt, beispielsweise beim Thema der steuerlichen Absetzbarkeit von Versicherungen. Auch die Wartezeiten bieten Anlass zur Kritik. Die Anrufer müssen im Schnitt fast eine Minute in der Warteschleife verbringen, bis ein Berater zur Verfügung steht.

#### **E-Mail-Service stark verbessert**

Über zwei Kanäle bieten die Direktversicherer einen guten Service: per E-Mail und im Internet. So hat sich die E-Mail-Bearbeitung gegenüber der Vorjahresstudie deutlich verbessert (2015: 75,4 Punkte; 2014: 68,7 Punkte). Kundenanfragen werden im Test relativ schnell – nach durchschnittlich 15 Stunden – fachkundig und zumeist freundlich beantwortet. Zudem stellen die Internetauftritte der Direktversicherer eine gute Informationsquelle dar. Eine Produktübersicht, ein Tarifrechner und Hinweise zum Vorgehen im Versicherungsfall sind beispielsweise auf sämtlichen Websites verfügbar. Auch die bereitgestellten Kontaktinformationen überzeugen. Zumeist wird Kunden auch eine direkte Möglichkeit gegeben, Kritik oder eine Beschwerde zu äußern.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Interessenten sollten sich bei Direktversicherern statt telefonisch besser per E-Mail oder aber direkt online informieren. Es gibt allerdings auch erfreuliche Ausnahmen – immerhin vier Unternehmen erzielen in allen untersuchten Servicebereichen, also auch an der Hotline, positive Ergebnisse.“

#### **Die besten Unternehmen**

Cosmos Direkt geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Der telefonische Service ist der beste der getesteten Unternehmen. Fragen beantworten die Mitarbeiter im Test stets korrekt und inhaltlich verständlich. Die Hotline steht zudem täglich 24 Stunden zur Verfügung, und auch die Wartezeiten sind relativ kurz. Im Internet bietet Cosmos Direkt unter anderem mit umfangreichen themenspezifischen Inhalten und Funktionen; der Service per E-Mail erzielt ebenfalls ein gutes Ergebnis. Auf Rang zwei folgt die Hannoversche mit dem Gesamturteil „gut“. Der Direktversicherer verfügt über den vergleichsweise besten Internetauftritt, der mit einem hohen Informationswert und großem Funktionsumfang punktet. Eine weitere Stärke ist die telefonische Beratung: Die freundlichen Mitarbeiter zeigen sich außerordentlich kompetent und informieren meist vollständig sowie inhaltlich

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

verständlich. Auf dem dritten Rang platziert sich Ergo Direkt (Qualitätsurteil: „gut“). In allen untersuchten Servicebereichen bietet das Unternehmen eine gute Leistung, wobei beispielsweise die E-Mail-Bearbeitung mit den kompetentesten Antworten überzeugt. Der informative Internetauftritt bietet zahlreiche versicherungsrelevante Informationen und Funktionen. Zudem gehen die Berater am Telefon vergleichsweise individuell auf die Anrufer ein. Folgende Unternehmen sichern sich ebenfalls das Qualitätsurteil „gut“: Sparkassen Direktversicherung, Asstel und Europa.

Im Rahmen der Servicestudie analysierte das Deutsche Institut für Service-Qualität neun bedeutende Direktversicherer, die ein breites Produktportfolio bieten und deren Angebot sich an Privatpersonen richtet. Der Service wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Tests) untersucht. Zudem erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Ein Direktversicherer bot im Untersuchungszeitraum keine Service-Hotline, sodass insgesamt 269 Kontakte in die Auswertung einfließen.

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.