

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

Kfz-Versicherungstest

Schlechter Service für Neukunden

Hamburg, 29.11.06 (ots) - Die Versicherer werben zum Stichtag mit gigantischen Kampagnen und Dumpingpreisen um neue Kunden und lassen dabei offensichtlich den Service auf der Strecke. Jede fünfte E-Mail-Anfrage wird nicht beantwortet, beim Telefonkontakt müssen Kunden durchschnittlich 42 Sekunden in der Warteschleife ausharren – die Servicequalität der führenden deutschen

Kfz-Versicherer ist alles andere als zufrieden stellend. Das ist das Ergebnis eines umfangreichen Kfz-Versicherungstests, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag von tv14 durchgeführt hat.

Das Institut hat 10 Direktversicherungen und 12 Filialversicherungen unter die Lupe genommen und diese hinsichtlich ihrer Tarife, ihrer Vertragsleistungen, ihres Internetauftritts sowie der Kontaktqualität per Telefon und E-Mail analysiert. Rund 800 verdeckte Anfragen haben die Tester für 32 unterschiedliche Kundenprofile gestellt – von der 27jährigen Corsa-Fahrerin mit Schadensfreiheitsklasse 2 bis zum 55jährigen BMW-Fahrer, dessen 20jährige Tochter das Fahrzeug mitnutzt.

„Gerade im Vergleich zu anderen Branchen fällt auf, dass die Kontaktqualität der Kfz-Versicherungen noch viele Schwachpunkte aufweist“, betont Marcus Schad, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Banken etwa sind da wesentlich weiter. Sie beantworten E-Mails zuverlässiger, sind bei der telefonischen Beratung kompetenter und vermitteln dem Anrufer schneller einen persönlichen Ansprechpartner.“

Weitere Ergebnisse:

- ♣ Kfz-Versicherer sind durchschnittlich 92 Stunden pro Woche telefonisch erreichbar
- ♣ In nur 60 Prozent der Fälle stuften die Tester die Gesprächsatmosphäre als angenehm ein
- ♣ Nur bei der Hälfte der E-Mail-Antworten wurde dem Interessenten ein persönlicher Ansprechpartner genannt
- ♣ In nur 59 Prozent der Fälle bedankte sich die Versicherung für die Anfrage
- ♣ Den besten Service bieten die DA-Direkt bei den Direktversicherungen und die HDI bei den Filialversicherungen. Tarifsieger sind HUK24 und HUK-Coburg

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von tv 14.

Ansprechpartner:

**Bianca Möller, Telefon: 040 / 41 11 69 25, E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de**