

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

Zurich bester Filialversicherer – Europa führt bei Direktanbietern

Versicherungsstudie von WirtschaftsWoche und DISQ - große Unterschiede beim Service, kein Versicherer überzeugt bei allen Produkten

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Curio-Haus
Rothenbaumchaussee 17
D-20148 Hamburg
Fon: +49 (0) 40 41 11 69 25
Fax: +49 (0) 40 41 11 69 22
info@disq.de · www.disq.de

Hamburg, 30.10.2009 (ots) – Die Zurich Versicherung und der Direktanbieter Europa sind die Sieger eines vom Deutschen Institut für Service-Qualität im Auftrag der WirtschaftsWoche durchgeführten Tests der 24 wichtigsten deutschen Versicherungsunternehmen. Die Unternehmen wurden anhand anerkannter Ratings und der Produkte zu Berufsunfähigkeit, Privathaftpflicht, Risikoleben und Unfall detailliert analysiert und bewertet. Der Versicherungsspezialist Franke&Bornberg unterstützte bei der Produktbeurteilung. Der Service der Anbieter wurde umfassend anhand von über 780 verdeckten Testerkontakten untersucht. Dabei flossen die Qualität der Filialberatung und der telefonischen Hotlines sowie der E-Mail-Beantwortung und die Analyse der Internetseiten mit ein.

Es zeigte sich, dass kein Unternehmen durchweg gute Produkte anbot. „Daher sollten stets Angebote von mehreren Anbietern eingeholt werden – Rabatte beim Abschluss mehrerer Produkte bei nur einem Anbieter könnten sich als Mogelpackung herausstellen“, empfiehlt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Die Servicequalität der Versicherer war im Durchschnitt nur befriedigend. Sechs der 24 Unternehmen zeigten eine gute Servicequalität, drei Unternehmen erhielten jedoch nur ein ausreichend und ein Unternehmen wurde sogar mit mangelhaft bewertet. „Sowohl bei der Serviceanalyse als auch bei der Leistungsanalyse schnitten die Direktversicherer besser ab als die Filialanbieter. Bei der Filialberatung wurden Defizite vor allem bei der Bedarfsanalyse deutlich, die im Durchschnitt nur mit ausreichend bewertet wurde“, kommentiert Serviceexperte Hamer.

Zurich als Gesamtsiegerin bei den Filialversicherern und Europa als bester Direktversicherer führten auch bei der Leistungsanalyse. In der Serviceanalyse errang CosmosDirekt als Direktanbieter den ersten Rang, unter den Filialunternehmen überzeugte die Gothaer. Die beste Filialberatung führte Victoria durch. Beim Produkt Berufsunfähigkeit lagen Ontos und AachenMünchener als bester Filialanbieter vorne, bei der Privathaftpflicht dominierten Huk24 und das Filialunternehmen Zurich. Beim Produkt Risikoleben führten Ontos und Victoria bei den Filialisten. Bester Anbieter beim Unfallschutz wurde Gothaer, bester Direktanbieter die Huk24.

Mehr dazu lesen Sie in der nächsten Ausgabe der WirtschaftsWoche, die am 2. November in den Handel kommt.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag der WirtschaftsWoche

Ansprechpartnerin:

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