

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

Studie Risikovorsorge 2012: Berufsunfähigkeit und Unfall

Filialservice nur befriedigend – Zurich und Cosmos bei Unfall vorn, Axa und Hannoversche bei Berufsunfähigkeit

Hamburg, 17.05.2012 (ots) – Leistungskürzungen im Sozialsystem zwingen den Bürger seine alltäglichen Risiken privat abzusichern. Vor allem der Schutz gegen Berufsunfähigkeit oder die Absicherung gegen die Folgen von Unfällen sind von entscheidender Bedeutung. Die Nachfrage nach kompetenten Beratungen ist groß. Doch wo finden Kunden Top-Service? Und wo ist das Preis-Leistungs-Verhältnis besonders attraktiv? In einer umfangreichen Studie im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv wurden der Service und die Produkte von insgesamt 26 Versicherern eingehend analysiert.

Die Versicherer mit Vermittlernetz erzielten insgesamt nur ein befriedigendes Serviceergebnis. Bei den Beratungen vor Ort konnten die Experten nicht punkten und erzielten auch nur ein befriedigendes Urteil. Größtes Defizit lag in der Analyse des Kundenbedarfs, die insgesamt nicht umfassend genug war. Vor allem die Betrachtung der finanziellen Situation des Kunden fiel häufig zu kurz aus. Auch die aktive und transparente Darstellung der Kosten gelang den Mitarbeitern nur bei gut jeder zehnten Beratung. „Auf Abschlusskosten wiesen die Berater häufig nicht hin. Verbraucher sollten daher wachsam sein und aktiv nach Kosten fragen“, rät Markus Hamer Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Die Beantwortung von E-Mail-Anfragen der Filialversicherer war insgesamt sogar nur ausreichend. Die Filialversicherer reagierten im Schnitt langsamer auf E-Mail-Anfragen als Direktanbieter. Zudem beantworteten sie bei gut jedem dritten Telefonat nicht alle Fragen vollständig. „Häufig verwiesen die Mitarbeiter auf Ansprechpartner in Filialen, anstatt selbst eine Antwort zu geben“, kritisiert Hamer.

Die Produktanalyse offenbarte vor allem bei den Unfallversicherungen deutliche Preisunterschiede. Bei ähnlichen Leistungen betrug hier die Prämie des günstigsten Anbieters nur ein Drittel des teuersten Angebots. Die Produktratings von Franke und Bornberg zeigten bei den analysierten Unfallversicherungen wie im Vorjahr Defizite auf. Nur sechs der elf bewerteten Produkte wiesen ein sehr gutes oder gutes Rating auf, kein Produkt erhielt eine hervorragende Beurteilung. Die Berufsunfähigkeitsversicherungen erzielten dagegen insgesamt bessere Ratings.

Die beste Bewertung bei Service und Leistung im Bereich Berufsunfähigkeit erhielt Axa unter den Versicherern mit Vermittlernetz und Hannoversche unter den Direktanbietern. Im Bereich Unfall landeten jeweils Zurich und Cosmos Direkt auf den ersten Rängen. Das Preis-Leistungsverhältnis beim Produkt Berufsunfähigkeit war bei Nürnberger am besten, bei der Unfallversicherung führte Europa. Axa wurde Servicesieger der Filialversicherer. Die besten persönlichen Beratungen bot Ergo.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 17. Mai 2012, um 18:35 Uhr.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte 15 Versicherer mit Vermittlernetz sowie 11 Direktversicherer in den Bereichen Unfall- und Berufsunfähigkeitsversicherung. Basis für die Studie mit gut 880 Testkontakten waren verdeckte Anfragen per Telefon und E-Mail sowie eine umfassende Analyse der Internetseiten. Wenn möglich fanden auch Testberatungen vor Ort statt. Darüber hinaus erfolgte in Kooperation mit Franke und Bornberg eine umfassende Bewertung der Unternehmensratings und der angebotenen Produkte mit Stand März 2012.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene 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