

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

Studie Risikovorsorge 2012: Private Haftpflicht und Risikoleben

Direktversicherer im Service führend – HUK-Coburg und HUK24 bei Haftpflicht vorn, AXA sowie Ergo Direkt bei Risikoleben

Hamburg, 24.05.2012 (ots) – Jeder braucht eine private Haftpflichtversicherung, um bei kleineren oder größeren Missgeschicken abgesichert zu sein. Familien sollten zusätzlich zumindest den Hauptverdiener gegen den Todesfall absichern. Doch wie kompetent beraten Versicherer zu diesen wichtigen Themen? Und welche Anbieter bieten ein ansprechendes Preis-Leistungsverhältnis? In einer umfangreichen Studie im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv wurden der Service und die Produkte von insgesamt 26 Versicherern eingehend analysiert.

Die Direktversicherer erhielten im Service ein gutes Qualitätsurteil und schnitten im Vergleich zu den Filialversicherern weitaus besser ab. Die Direkt-Anbieter punkteten insbesondere mit den Beratungen am Telefon. Insgesamt waren sie besser erreichbar und berieten kompetenter. Zudem reagierten die Service-Center der Direktversicherer im Durchschnitt nicht nur schneller auf E-Mail-Anfragen, sondern gaben auch häufiger eine vollständige Antwort. „Allerdings waren die Berater der Filialversicherer insgesamt etwas freundlicher“, so Markus Hamer Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Die Leistungsanalyse offenbarte große Preisunterschiede zwischen den Anbietern. Vor allem bei den untersuchten Risikolebensversicherungen variierten die Jahresprämien enorm. Männer mussten beim teuersten Versicherer mit 558,72 Euro gut drei Mal so viel bezahlen wie beim günstigsten Unternehmen. „Ein Vergleich unterschiedlicher Angebote lohnt sich für Verbraucher auf jeden Fall. Der Gang zum Filialversicherer sollte dabei nicht gescheut werden, da Direkt-Anbieter nicht immer die günstigsten Produkte boten“, fasst Hamer zusammen.

Unter den Filialversicherern landete beim Mix aus Service und Leistung Axa auf dem ersten Rang im Bereich Risikoleben, bei den Direktversicherern war es Ergo Direkt. Beste Anbieter im Bereich Haftpflicht wurden HUK-Coburg und HUK24. Die niedrigsten Kosten beim Produkt Risikoleben bot Asstel, bei der Haftpflichtversicherung führte HUK24 beim Preis-Leistungsverhältnis. Den Servicesieg bei den Online-Anbietern erzielte Cosmos Direkt, bei den Filialversicherern kam AXA auf den ersten Platz.

Am 17.05.2012 wurden bereits die Ergebnisse zur Berufsunfähigkeits- und Unfallversicherung veröffentlicht. Über alle vier Produktbereiche Unfall, Berufsunfähigkeit, Haftpflicht sowie Risikoleben betrachtet, wurde Zurich Testsieger unter den Filialversicherern und Cosmos Direkt unter den Direktversicherern.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 24. Mai 2012, um 18:35 Uhr.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte 15 Versicherer mit Vermittlernetz sowie 11 Direktversicherer in den Bereichen Haftpflicht- und Risikolebensversicherung. 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