

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

Servicestudie: Beratung Direktversicherer

Viele offene Fragen – Testsieger ist Hannoversche vor Sparkassen Direktversicherung und Ergo Direkt

Hamburg, 27.09.2012 (ots) – Durch den Verzicht auf eine persönliche Beratung vor Ort sind Direktversicherer in der Lage günstige Konditionen anzubieten. Doch wie kompetent werden Kunden zu komplexen Themen wie Lebens-, Hausrat- oder Berufsunfähigkeitsversicherungen am Telefon beraten? Welche Direktversicherer einen guten Service bieten, hat jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersucht.

Nur wenige Direktversicherer konnten mit ihrer Beratung am Telefon oder per E-Mail überzeugen. „Sechs von zehn Unternehmen gaben am Telefon falsche Auskünfte“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Zum Teil erhielten Ratsuchende auch nicht alle nötigen Informationen oder aber die Erläuterungen der Mitarbeiter waren schwer verständlich. Schwächen zeigte die Branche auch im E-Mail-Kontakt. So wurden 13 Prozent der gestellten Anfragen überhaupt nicht beantwortet, und nur die Hälfte der Rückmeldungen enthielt vollständige Informationen zu den gestellten Fragen. Oft gingen die E-Mails nicht auf das Problem ein sondern entpuppten sich als Standardschreiben, die mit formelhaften Formulierungen kaum weiterhalfen.

Steigern konnten sich die Unternehmen dagegen bei der Qualität ihrer Internetpräsenzen. Im Vergleich zur Studie aus dem letzten Jahr waren die Inhalte umfassender und besser aufbereitet. Wer sich über die komplexen Versicherungsthemen informieren möchte, findet auf den Webseiten der Unternehmen gut verständliche Erläuterungen. „Auch wenn Informationen im Internet letztlich keine persönliche Beratung ersetzen können – als Orientierungshilfe sind die Websites vielfach gut geeignet“, so Serviceexperte Hamer.

Hannoversche wurde Testsieger mit dem besten Service. Der Versicherer bot eine sehr kundenorientierte und individuelle Beratung sowohl am Telefon als auch per E-Mail. Sparkassen Direktversicherung positionierte sich auf dem zweiten Rang. Die Wartezeiten am Telefon waren hier besonders kurz und auch auf Anfragen per E-Mail reagierten die Berater schnell. Ergo Direkt belegte Rang drei. Der Anbieter punktete nicht nur mit einem guten telefonischen Kundenservice sondern auch mit einer umfangreichen Internetseite.

Das Marktforschungsinstitut überprüfte im Auftrag von n-tv den Service von 10 Direktversicherern. Im Rahmen einer umfangreichen Serviceanalyse bewerteten geschulte Tester mit verdeckten Kontakten per Telefon und E-Mail die Beratungsqualität der Unternehmen. Experten und Testnutzer unterzogen außerdem den Internetauftritt der Unternehmen einer eingehenden Analyse. Insgesamt flossen dabei 310 Kontakte in die Untersuchung ein.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 27.09.2012, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Das Deutsche Institut für Service-Qualität 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