

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Risikovorsorge 2014

Gute Ratings, großes Sparpotenzial – HUK-Coburg und Cosmos bei Unfall vorn, Zurich und Europa bei Berufsunfähigkeit

Hamburg, 15.05.2014 – Ob ein Sportunfall oder eine schwere chronische Krankheit – zeitweilige oder gar dauerhafte Berufsunfähigkeit stellen ein großes finanzielles Risiko dar. Dabei bekommt die private Absicherung im Bereich der Risikovorsorge wegen staatlicher Leistungskürzungen einen immer höheren Stellenwert. Bei der Anbieterauswahl sollten Verbraucher sowohl auf Unterschiede bei den Leistungen als auch auf eine gute Beratung achten. Doch wo sind die Konditionen besonders günstig? Und welchen Service können Kunden bei den einzelnen Unternehmen erwarten? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 23 Filial- und Direktversicherer unter die Lupe genommen.

Der Test zeigte, dass sich ein Anbietervergleich lohnen kann: Gegenüber dem jeweils teuersten Anbieter bestand bei der Unfallversicherung ein Einsparpotenzial von rund 62 Prozent, bei der Berufsunfähigkeitsversicherung von knapp 54 Prozent.

Dabei wurde mehr als die Hälfte der Unfallversicherungen mit einem hervorragenden oder sehr guten Rating eingestuft. Zwei der 22 untersuchten Versicherungen erhielten lediglich eine schwache beziehungsweise sehr schwache Bewertung. Insgesamt betrachtet waren die Direktversicherer die günstigere Alternative. Während eine Unfallversicherung hier für eine durchschnittliche Jahresprämie von rund 143 Euro abgeschlossen werden konnte, betrug die Durchschnittsprämie bei den Filialversicherern annähernd 185 Euro. Die Versicherungsprodukte zum Schutz vor Berufsunfähigkeit überzeugten beim Rating noch eindrucksvoller: Die Leistungsfähigkeit wurde bei 20 der 22 Produkte als hervorragend oder sehr gut eingestuft. Zwei Produkte boten allerdings für den laut Police angebotenen Komfort-Schutz relativ schwache Leistungen.

Im Service schnitten die Versicherer befriedigend ab. Bei den Filialversicherern zeigte sich, dass die Beratung vor Ort nicht gleichbedeutend ist mit gutem Service. „Die Mitarbeiter versäumten es zu oft, das Anliegen und den Bedarf der Interessenten genau zu analysieren“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Gleichzeitig vertrauten einige Filialversicherer vollständig auf ihr Vermittlernetz – zu Lasten von anderen Services wie der E-Mail-Bearbeitung und der telefonischen Beratung, bei denen die Direktversicherer deutlich besser abschnitten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 15.05.2014, 18:35 Uhr.

Unter den Filialversicherern erreichte HUK-Coburg den ersten Rang in der Unfallversicherung. Das Unternehmen bot für eine der günstigsten Prämien ein sehr leistungsstarkes Produkt. Im Service punktete der Versicherer vor allem durch seine im Vergleich kompetente E-Mail-Bearbeitung und den guten Internetauftritt. CosmosDirekt überzeugte bei den Direktversicherern. Unfallversicherte erhielten hier einen guten Service in allen untersuchten Bereichen, was letztlich ausschlaggebend für den Testsieg war.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Im Bereich Berufsunfähigkeitsversicherung hatte Zurich das beste Gesamtpaket unter den Filialversicherern. Das Produkt erhielt das höchstmögliche Rating, und im Service zeichnete sich der Anbieter vor allem durch eine gute Beratung vor Ort aus. Unter den Direktversicherern bot Europa die beste Mischung aus Service und Produktleistung. Der Versicherer hatte ein sehr gutes Berufsunfähigkeitsprodukt zu einer günstigen Prämie im Portfolio. Im Service überzeugte Europa durch einen guten Internetauftritt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 23 bedeutende Versicherungsgesellschaften, darunter sieben Direktversicherer. In einer Leistungsanalyse erfolgte in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg eine Bewertung von Produktqualität und Beitragshöhe für die private Risikovorsorge gegen Unfall und Berufsunfähigkeit (Stand: 3. April 2014). Bei den Direktversicherern und den getesteten Unternehmen mit gebundenen Vermittlern wurde überdies die Servicequalität anhand von jeweils zehn Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Internet-Nutzerbetrachtungen und je einer Inhaltsanalyse der Website pro Unternehmen überprüft. Bei den regionalen Vermittlern erfolgten jeweils fünf Beratungen vor Ort. Es flossen insgesamt 721 Servicekontakte in die Analyse ein.

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.