

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Versicherungsmanager von Insurtechs 2019

Insurtechs mit guten Ergebnissen – Versicherungsmanager-Apps überzeugen in der Anwendung – Testsieger ist Treefin

Hamburg, 25.09.2019 – Haftpflicht, Berufsunfähigkeit, Auto, Hausrat – in vielen Haushalten füllen Versicherungsunterlagen ganze Aktenordner und es fällt schwer, den Überblick zu behalten. Eine Alternative: digitale Versicherungsmanager von Insurtechs, jungen Unternehmen der Versicherungsbranche, die auf digitale Lösungen setzen. Was sich kryptisch anhört, heißt kurz: eine App für die wichtigsten Versicherungsbelange – vom Angebotsvergleich bis hin zur Verwaltung der Verträge. Und diese Produkte erscheinen inzwischen vielfach ausgereift, wie eine Customer-Experience-Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) zeigt. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv hat das DISQ sieben Versicherungsmanager aus Kundenperspektive getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 25.09.2019, 18:35 Uhr*).

Gute Noten für die Insurtech-Lösungen

Die Branche verbessert sich gegenüber der Insurtech-Studie 2017 und erreicht nun ein gutes Niveau (73,1 Punkte; 2017: 67,5 Punkte). Vor allem der Nutzungsprozess der App gestaltet sich weitestgehend störungsfrei. Fünf digitale Versicherungsdienstleister schneiden mit dem Qualitätsurteil „gut“ ab, zwei Anbieter erzielen ein befriedigendes Ergebnis.

Die Studie zeigt auch, dass der Produkteinstieg aus Nutzersicht oftmals gelingt: So überzeugt der Informationsprozess mit einer transparenten Aufstellung der Kosten und einer verständlichen Produktdarstellung. Ein Manko: Nicht immer werden die Vertragsunterlagen komfortabel bereitgestellt und auch in puncto Übersichtlichkeit gibt es Verbesserungspotenzial.

Websites nicht immer kundenorientiert

Insgesamt nur mit „befriedigend“ schneiden die Internetauftritte der Insurtechs ab. Einerseits werden oft umfangreiche themenspezifische Informationen zur Versicherungsdienstleistung, etwa zur Funktionsweise, den Kosten und der Maklervollmacht, geliefert. Andererseits sind aber Kontaktinformationen oft eingeschränkt: Nur jeweils einer der sieben digitalen Dienstleister bietet ein allgemeines Kontaktformular oder die Option, per Chat zu kommunizieren; ein Rückruf-Service gehört bei keinem Unternehmen zum Angebot.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die digitalen Versicherungsmanager machen aus Kundensicht vieles richtig. Der Einstieg ist komfortabel und die App selbst meist kundenfreundlich und problemlos nutzbar. Um zu klären, ob die App-Lösung für einen persönlich sinnvoll ist, sollte man auf den Websites zunächst prüfen, welche Funktionalitäten und Services angeboten werden.“

Die besten Insurtech-Versicherungsmanager

Als Testsieger geht Treefin mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. In puncto Information und Einstieg erzielt das Unternehmen das beste Ergebnis. Dabei profitieren Kunden unter anderem von einer verständlichen

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:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

und transparenten Kostendarstellung sowie umfangreichen Informationen, etwa über das Maklermandat. Beim komfortablen Nutzungsprozess punktet die App mit einer schnellen, intuitiven Bedienung.

Den zweiten Rang belegt Wefox (Qualitätsurteil: „gut“). Der optisch ansprechende und strukturierte Internetauftritt bietet eine intuitive Bedienbarkeit und ermöglicht einen einfachen Einstieg. Zudem profiliert sich der Anbieter mit einem kundenfreundlichen Nutzungsprozess, etwa bei der Einbindung von Verträgen.

Clark positioniert sich mit einem guten Gesamtergebnis auf Rang drei. Der Anbieter überzeugt mit einer sehr verständlichen Produktdarstellung auf der Internetseite. Der Einstieg in den Registrierungsprozess erfolgt über eine komfortabel gestaltete Dateneingabe. Zudem punktet die problemlose, sehr einfache Nutzung der App.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte die Kundenerfahrungen mit sieben Versicherungsmanager-Produkten von Insurtechs. Im Fokus der Untersuchung stand das Kundenerlebnis von der ersten Information über das Insurtech auf der Internetseite bis hin zur Produktnutzung. Neben einer detaillierten Inhaltsanalyse der jeweiligen Websites erfolgten 21 Analysen der Kundenerlebnisse bei der Information über und beim Einstieg in das Produkt sowie 63 Analysen der Kundenerlebnisse bei Online- und App-Nutzung der Versicherungsmanager. Insgesamt flossen 91 Kontakte mit den Insurtechs in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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 und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 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.