

## PRESSEMITTEILUNG

### **Beratungsstudie: Hausnotrufdienste 2019**

#### **Beratungen fachkundig, aber oft oberflächlich – Service für Interessenten verbesserungswürdig – Testsieger ist Libify**

**Hamburg, 02.10.2019** – Eine Notrufanlage in der eigenen Wohnung bietet Senioren zusätzliche Sicherheit und kann im Ernstfall sogar Leben retten. Zahlreiche Unternehmen bieten entsprechende Geräte und die dazugehörige Dienstleistung an, doch welcher Anbieter ist für die persönlichen Belange die beste Wahl? Um eine Entscheidung zu treffen, ist eine gute Beratung das A und O. Doch dabei hakt es nicht selten. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun Hausnotrufdienste aus Interessentenperspektive getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 16.10.2019, 18:35 Uhr*).

#### **Service für Interessenten mit Defiziten**

Die Branche bietet insgesamt nur einen schwach befriedigenden Service (60,6 Punkte); Schwächen zeigen sich dabei in allen untersuchten Bereichen: am Telefon, per E-Mail und im Internet. Nur zwei Hausnotrufdienst-Anbieter erzielen das Qualitätsurteil „gut“, die sieben weiteren untersuchten Unternehmen schneiden insgesamt nur „befriedigend“ oder „ausreichend“ ab.

Am deutlichsten sind die Servicedefizite bei Anfragen per E-Mail: Die Mitarbeiter der Hausnotrufdienste beantworteten diese zwar fachlich korrekt, aber häufig weder vollständig noch freundlich. Auch die individuelle Situation des Interessenten findet hier nur selten Beachtung. Am Telefon hinterlassen die Anbieter einen etwas besseren Eindruck: Das Personal beweist in den Gesprächen Kompetenz und geht auch freundlich auf die Anrufer ein.

#### **Websites mit Informationslücken:**

Die nutzerfreundlich gestalteten Websites eignen sich als erste Anlaufstelle für Interessenten. Es stehen oft umfangreiche Informationen bereit, etwa zur Funktionsweise des Hausnotrufdienstes und der Geräte sowie zur Kostenübernahme durch die Pflegekasse. Allerdings gibt es auch hier noch Verbesserungsbedarf: Einen direkten Vertragsabschluss ermöglichen nur wenige Anbieter, Terminvereinbarungen für eine Beratung zuhause ist online gar nicht möglich und auch Standards, wie FAQ und Glossar, fehlen häufig.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Die Beratungsleistungen schwanken zwischen den Anbietern stark und bieten oft einiges an Verbesserungspotenzial. Das macht die Auswahl für Interessenten nicht einfach. Die Studie zeigt aber auch, dass es einige positive Ausnahmen gibt.“

#### **Die servicebesten Hausnotrufdienste**

Als Testsieger geht Libify mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. Der Hausnotrufdienst verfügt über den im Anbietervergleich besten Internetauftritt: Neben umfangreichen, verständlichen Inhalten bietet das Unternehmen als eines von wenigen auch einen Online-Vertragsabschluss und – als Alleinstellungsmerkmal – einen technischen Support. Zudem beantworten die Mitarbeiter Anfragen am Telefon sowie per E-Mail fachlich

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

korrekt und strukturiert. Die Beratung am Telefon fällt überdies sehr freundlich und motiviert aus.

Auf dem zweiten Rang platziert sich Vitakt (Qualitätsurteil: „gut“). Der Service per E-Mail ist im Vergleich führend: Die Mitarbeiter antworten zügig, korrekt und fast immer umfassend. Dabei gehen sie professionell und sehr individuell auf die Fragen ein und sorgen so für eine einfache Lösung der Anliegen. Der Internetauftritt punktet insbesondere aus Nutzersicht, etwa mit einer hohen Bedienungsfreundlichkeit.

Auf Rang drei positioniert sich Malteser. Der Internetauftritt des Unternehmens liefert verständliche Informationen, beispielsweise auch über die Funktionsweise und Installation des Hausnotrufgeräts. Zudem kommen alle Telefonate im ersten Anrufversuch zustande und die Mitarbeiter beantworten die Fragen der Interessenten freundlich sowie motiviert.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun Hausnotrufdienst-Anbieter. Die Service- und Beratungsqualität aus Interessentenperspektive wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der einzelnen Websites ermittelt. Es flossen insgesamt 279 Servicekontakte mit den Anbietern in die Auswertung 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.