

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Direktversicherer 2020

### **Service im Internet vielfach überzeugend – Vier Unternehmen „sehr gut“ – Testsieger ist CosmosDirekt**

**Hamburg, 06.10.2020** – Günstige Tarife versprechen viele Direktversicherer. Doch wie ist es abseits möglicher Kosteneinsparungen um den Service im Internet bestellt? Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das Deutsche Institut für Service-Qualität die Websites und den Onlineservice von acht Direktversicherern analysiert. Dabei deckt der DISQ-Test viel Positives, aber auch Schwächen auf (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Online gut aufgestellt**

Die Direktversicherer erzielen hinsichtlich ihrer Internetauftritte und ihrem Service im Web ein gutes Gesamtergebnis. Dabei überzeugen nicht nur die oft hohe Bedienungsfreundlichkeit und die Fülle an Informationen, sondern auch die transparenten und sichtbar verschlüsselten Antragsprozesse. Vier Direktversicherer sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, die weiteren vier getesteten Unternehmen schneiden mit „gut“ ab.

Das Informationsangebot rund um die angebotenen Versicherungen ist meist gut und umfangreich. So zählen beispielsweise auch Tarifrechner und ein FAQ-Bereich auf allen Websites zum Standard. Ein Glossar zur Erklärung themenrelevanter Begriffe suchen Interessenten aber auf fünf von acht Internetauftritten vergeblich. Auch in puncto Kontaktmöglichkeiten besteht noch Verbesserungsbedarf: Nur die Hälfte der Unternehmen informiert außerhalb des Impressums über eine E-Mail-Adresse; nur drei bieten einen Rückrufservice an. Auch ein Chat für die direkte Kommunikation bildet – erstaunlich für Direktversicherer – die Ausnahme.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die bedienungsfreundlichen Websites der Direktversicherer bieten einen hohen Informationswert, der allerdings unternehmensspezifisch teils ausbaufähig ist. Gut für den Verbraucher: Der Online-Abschluss einer Versicherung ist meist transparent und erfüllt gängige Sicherheitsstandards.“

#### **Die Top 3 im Internet**

Testsieger ist CosmosDirekt mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Internetauftritt bietet den im Vergleich höchsten Informationswert und platziert sich in der Inhaltsanalyse auf Platz eins. Für Interessenten und Kunden hält das Unternehmen umfangreiche themenrelevante Informationen und Funktionen bereit, etwa Musterbeispiele, Hinweise auf Kontaktmöglichkeiten und Social-Media-Kanäle, einen Rückrufservice sowie eine App. Auch aus Nutzersicht schneidet die Website ausgesprochen gut ab: Sie erweist sich als sehr bedienungsfreundlich und bietet verständliche und strukturierte Inhalte.

Den zweiten Rang belegt die Hannoversche (Qualitätsurteil: „sehr gut“). In allen drei Analysebereichen erzielt das Unternehmen Top-3-Platzierungen. Die Website ist intuitiv navigierbar und optisch ansprechend gestaltet. Aus Nutzersicht werden die zahlreichen Informationen verständlich und strukturiert dargestellt. Der Internetauftritt punktet zudem mit einem sichtbar verschlüsselten, sicheren Antragsprozess.

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

Auf Platz drei positioniert sich die Sparkassen Direktversicherung, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Ausschlaggebend sind die homogenen Ergebnisse in den Testbereichen: ausgesprochen positive Bewertungen in der Nutzerbetrachtung, viele themenrelevante Informationen und Funktionen, beispielsweise auch Erklärvideos, sowie ein transparenter, sicherer Prozess bei der Antragsstellung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Internetauftritte von acht großen Direktversicherern, die über ein breites Versicherungsangebot für Privatpersonen verfügten. Die Qualität der Internetauftritte und des Onlineservices der Unternehmen wurde anhand von je zehn Prüfungen der jeweiligen Websites durch geschulte Testnutzer sowie je einer detaillierten Inhaltsanalyse der Internetauftritte einschließlich der Aspekte Transparenz und Sicherheit ermittelt. Es flossen 88 Servicekontakte mit den Direktversicherern in die Auswertung ein.

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

**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.