

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Versicherungsmanager von Insurtechs 2021

#### **Insurtech-Apps überzeugen in der Anwendung – Gute Noten für digitale Versicherungsmanager – Testsieger ist Check24**

**Hamburg, 29.09.2021** – Eine App für alle wichtigen Versicherungsbelange – vom Angebotsvergleich bis hin zur Vertragsverwaltung. Die Rede ist von Versicherungsmanagern, die von Insurtechs, jungen Unternehmen in der Versicherungsbranche, angeboten werden. Dass diese digitalen Lösungen eine smarte Alternative zu prallgefüllten Aktenordnern sind, zeigt eine Customer-Experience-Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv sieben Versicherungsmanager aus Kundenperspektive getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 29. September 2021, 19:30 Uhr*).

#### **Gutes Gesamtergebnis der Insurtech-Lösungen**

Die untersuchten Versicherungsmanager der Insurtechs erreichen im Schnitt ein gutes Ergebnis (71,5 Punkte). Fünf digitale Versicherungsdienstleister schneiden mit dem Qualitätsurteil „gut“ ab, zwei Anbieter erzielen ein befriedigendes Ergebnis. Vor allem das Nutzungserlebnis mit der App und im Kundenbereich der Websites punktet, etwa dank ansprechender Optik, hoher Bedienungsfreundlichkeit und übersichtlicher Policenverwaltung.

Auch der Produkteinstieg erfolgt aus Nutzersicht oft problemlos: Die Websites erweisen sich als intuitiv navigierbar und kundenfreundlich. Auch der Registrierungsprozess inklusive der elektronischen Unterschrift funktioniert in der überwiegenden Zahl der Fälle schnell und einfach. Ein Manko allerdings: Die Vertragsunterlagen könnten oftmals umfangreicher und verständlicher bereitgestellt werden.

#### **Website als erste Anlaufstelle mit Licht und Schatten**

Die Internetauftritte der Insurtechs schneiden dagegen insgesamt nur „befriedigend“ ab. Zwar werden oft umfangreiche themenspezifische Informationen zur Versicherungsdienstleistung, etwa zur Funktionsweise, den möglichen Kosten und der Sicherheit, geliefert. Dagegen sind die Kontaktinformationen oft unvollständig: Nur zwei der sieben digitalen Dienstleister bieten zum Beispiel eine Chat-Funktion, über ein allgemeines Kontaktformular verfügt gar nur eine Website.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer mit Technik nicht auf Kriegsfuß steht, wird die Versicherungsmanager oft als smarte Lösungen sehen. Der Einstieg ist einfach und die App meist komfortabel und problemlos nutzbar. Da die digitalen Dienste kostenlos in den App-Stores bereitstehen, ist ein unverbindliches Ausprobieren sinnvoll, um die persönlich passende Lösung zu finden.“

#### **Die besten Insurtech-Versicherungsmanager**

Check24 geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger hervor. Sowohl in puncto Information und Einstieg als auch hinsichtlich des Nutzungserlebnisses erzielt das Unternehmen den Branchenbestwert. Besonders zufrieden zeigen sich die Nutzer mit den bereitgestellten Vertragsunterlagen; der Anbieter

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

erweckt zudem einen sehr sympathischen Gesamteindruck. Der Nutzungsprozess der Check24-Lösung erweist sich als einfach und komfortabel. Auch der Internetauftritt schneidet mit einem guten Ergebnis ab.

Clark belegt den zweiten Rang (Qualitätsurteil: „gut“). Die Website punktet mit intuitiver Navigation, was die Registrierung einschließt. Die Produktlösung überzeugt zudem mit einem ausgesprochen schnellen Nutzungsprozess und liefert alle notwendigen Informationen. Clark hinterlässt bei den Nutzern zudem einen vertrauenswürdigen Gesamteindruck.

Auf Rang drei positioniert sich Wechsel Gott, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter überzeugt mit einem sehr schnellen Registrierungsprozess und einer transparenten Kostendarstellung. Die Internetseite verfügt über einen hohen Informationsgehalt zu relevanten Themen, beispielsweise zur Maklervollmacht.

Weitere Versicherungsmanager im Test (alphabetisch): Asuro, Feelix, Simplr und Treefin.

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 Analyse der jeweiligen Internetauftritte 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 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.