

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Versicherungsmanager von Insurtechs 2023

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

Hilfreiche Apps für die eigenen Versicherungen – Nutzung der digitalen Tools überzeugt – Testsieger ist Check24

Hamburg, 02.10.2023 – Lassen Sie einen Versicherungsmanager für sich arbeiten? Die Rede ist nicht von echten Maklern oder Agenten, sondern von smarten, kostenlosen Diensten, mit denen sich die eigenen Versicherungen organisieren und verwalten lassen. Wie der Einstieg online und per App gelingt und ob die Nutzung überzeugt, zeigt eine Customer-Experience-Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das DISQ sieben Versicherungsmanager aus Nutzerperspektive getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Gutes Gesamtergebnis der digitalen Dienste

Die untersuchten Versicherungsmanager der Insurtechs erreichen im Schnitt ein gutes Ergebnis und können sich gegenüber der Vorstudie weiter verbessern (aktuell: 73,8 Punkte, 2021: 71,5 Punkte). Der Testsieger sichert sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, drei digitale Versicherungsdienstleister schneiden mit „gut“ ab und weitere drei erzielen ein befriedigendes Ergebnis. Positiv wird der Bereich „Information und Einstieg“ bewertet: Die Registrierungsprozesse lassen sich meist schnell durchlaufen und die Legitimation per elektronischer Unterschrift ist problemlos und komfortabel durchführbar. Verbesserungspotenzial bieten die Vertragsunterlagen, welche nicht immer umfangreich vorhanden sind.

Die größte Stärke der Versicherungsmanager liegt jedoch im Nutzungserlebnis: Die Apps sind optisch ansprechend, übersichtlich gestaltet und ermöglichen einen positiven Einstieg. Die Nutzung selbst erweist sich generell als schnell und einfach; die Testnutzerinnen und Testnutzer attestierten den Apps eine intuitive Bedienbarkeit und der Nutzungsprozess wird in rund 91 Prozent der Fälle als komfortabel bewertet.

Fehlende Sicherheitsinformationen

Insgesamt nur „befriedigend“ schneiden die Internetauftritte der Insurtechs ab. So bot keine Website ein allgemeines Kontaktformular und Informationen zur Sicherheit sucht man – abgesehen von den obligatorischen Datenschutzerklärungen – teils vergeblich. So liefert ein Anbieter hierzu nur spärliche Hinweise; drei Insurtechs liefern gar keine Erläuterungen zu dem für die Nutzung so wichtigen Sicherheitsthema.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Durch den einfachen Einstieg und die komfortable App-Nutzung eignen sich die digitalen Versicherungsdienste nicht nur für technikaffine Verbraucherinnen und Verbraucher. Kostenlos sind alle Lösungen, aber aus Nutzerperspektive gibt es qualitativ durchaus Unterschiede.“

Das Top-3-Ranking

Check24 geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Dabei belegt der Anbieter in allen drei Untersuchungsbereichen den Spitzenplatz. Auf der Website bietet Check24 zahlreiche themenspezifische Inhalte wie auch ergänzende Infos wie ein Glossar; sowohl der Kundenbereich

Geschäftsführung:
Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende
Gesellschafterin:**
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

auf der Website als auch die App liefert sämtliche zur Nutzung notwendigen Informationen. Der Registrierungsprozess wird als sehr einfach und transparent eingestuft. Zudem bewerten die Testerinnen und Tester den Nutzungsprozess als besonders schnell, komfortabel und kundenfreundlich.

Rang zwei belegt Clark (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter, der den Testenden einen sehr seriösen Gesamteindruck vermittelt, überzeugt mit einer intuitiv navigierbaren Website sowie einem überschaubaren und schnell durchführbaren Registrierungsprozess. Die Nutzungsprozesse in der App können schnell und problemlos durchgeführt werden.

Wechsel Gott nimmt den dritten Rang ein und erzielt ebenfalls ein gutes Gesamtergebnis. Der Internetauftritt ist im Vergleich der zweitbeste, nicht zuletzt aufgrund der umfangreichen themenspezifischen Informationen, zum Beispiel auch zu Partnern oder zum Thema Sicherheit. Sehr positiv schneidet auch der Bereich Informationen zum Produkt und Einstieg ab, etwa im Hinblick auf die Registrierung.

Weitere Versicherungsmanager im Test (alphabetisch): Asuro, Felix, Good24 und Simplr.

Fakten zur Customer-Experience-Studie

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
Leiter Kommunikation und Media Relations
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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.