

24/7-Erreichbarkeit in der Assekuranz: Für die meisten Deutschen nur bei Notfällen wichtig

YouGov Kundenmonitor Assekuranz: Highlight „Kundenerwartungen an Prozesse“ / Heutzutage bieten Dienstleister in vielen Branchen ihren Kunden eine 24/7-Erreichbarkeit für Anliegen jeglicher Art. In der Assekuranz ist eine Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit für allgemeine Anfragen allerdings nicht zwingend notwendig.

Der breiten Mehrheit (81 Prozent) der Versicherungsnehmer in Deutschland reicht es aus, wenn sie ihre Versicherungsgesellschaft bei Notfällen zumindest telefonisch rund um die Uhr erreichen kann. Lediglich 13 Prozent erwarten dies auch bei anderen Angelegenheiten. Dabei fällt auf, dass besonders Älteren (86 Prozent), Vertreterkunden (85 Prozent) sowie Online-Kunden (85 Prozent) etwas häufiger nur der Notfallkontakt ausreicht. Bei jüngeren Kunden (77 Prozent) und Kunden von Bankberatern (70 Prozent) sind die Zustimmungsraten etwas niedriger. Dies ist das Ergebnis der Studie [„Kundenmonitor Assekuranz“](#) mit dem Schwerpunktthema [„Kundenerwartungen an Prozesse“](#) des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für das über 2.089 Entscheider und Mitentscheider in Versicherungsangelegenheiten im Alter von 18 bis 69 Jahren vom 18.09.2015 bis 19.10.2015 repräsentativ befragt wurden.

Hauptgrund für 24/7-Erreichbarkeit ist die Meldung eines Schadens

Betrachtet man die konkreten Anliegen, bei denen die Befragten in Notfällen von ihrer Versicherungsgesellschaft telefonische Erreichbarkeit rund um die Uhr und auch am Wochenende erwarten, steht die Meldung eines Versicherungsschadens mit 62 Prozent an erster Stelle. An zweiter Stelle (58 Prozent) steht die konkrete Hilfe im Schadenfall (z. B. Unterstützung bei der Behebung des Schadens durch Vermittlung von Werkstätten oder Handwerkern). Als dritthäufigste Begründung wird von mehr als jedem Dritten (36 Prozent) die Erkundigung über den Stand einer Schadensbearbeitung angegeben.

Die meisten Kunden setzen auf telefonische Erreichbarkeit

Bei dem Wunsch nach ständiger Erreichbarkeit besteht ein entscheidender Unterschied zwischen telefonischer Erreichbarkeit und konkreten Öffnungszeiten der Versicherungsfiliale oder Agentur. Für beinahe zwei Drittel (61 Prozent) der Befragten spielen die Öffnungszeiten ihrer Versicherungsgesellschaft eine untergeordnete Rolle, wenn eine telefonische Erreichbarkeit gegeben ist. Junge Kunden hingegen haben wenig Interesse an telefonischer Erreichbarkeit. Sie fordern überdurchschnittlich stark Online-Erreichbarkeit sowie ausreichende Öffnungszeiten der Agentur oder Filiale. Über alle Befragten hinweg würde lediglich ein Fünftel (21 Prozent) für einen telefonischen Service rund um die Uhr, auch an Sonn- und Feiertagen höhere Beiträge in Kauf nehmen.

„Den Studienergebnissen zufolge müssen die Servicecenter der Versicherer also nicht für alle Anliegen rund um die Uhr erreichbar sein. Den Fokus sollten Versicherer aber auf den Online-Service legen. Kundenportale, bei denen Versicherte ihre Angelegenheiten passwortgeschützt erledigen können, verringern den Wunsch nach telefonischer Unterstützung“, sagt Dr. Oliver Gaedeke, Vorstand und Leiter der Finanzmarktforschung bei YouGov.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie hier:

<http://yougov.de/loesungen/reports/studien/kundenmonitor-assekuranz/>

Pressekontakt:

Nikolas Buckstegen

Telefon: 0221 / 420 61 - 444

E-Mail: presse@yougov.de

Unternehmen

YouGov Deutschland AG

Gustav - Heinemann - Ufer 72

50968 Köln

Internet: www.yougov.de

Über YouGov Deutschland AG

Im Jahr 2000 in London gegründet, ist YouGov mittlerweile mit mehr als 28 Standorten in Europa, den USA, im Nahen Osten, Afrika und Asien vertreten. YouGov gilt als Pionier in der Online-Marktforschung und gehört nach Angaben der renommierten American Marketing Association zu den Top 25 Marktforschungsunternehmen der Welt.