

## Servicestudie: Direktversicherer 2016 / Informative Websites, Service-Schwachstelle Telefon – Testsieger ist Sparkassen Direktversicherung

**Versicherungen sind online schon mit ein paar Klicks abgeschlossen und erscheinen nicht selten auch unter dem Kostenaspekt attraktiv. Wer bei dem Anbieter jedoch Rat per Telefon sucht, muss mit Enttäuschungen rechnen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von acht Direktversicherern unter die Lupe genommen hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber - Test, Donnerstag, 20.10.2016, 18:35 Uhr).**

### **Service der Branche insgesamt befriedigend**

Gleich sechs Anbieter erzielen das Qualitätsurteil „gut“, ein Unternehmen ist „befriedigend“. Den Branchenschnitt nach unten zieht jedoch ein Versicherer, der „mangelhaft“ abschneidet. Ausbaufähig ist vor allem der Service am Telefon. Während ein Versicherer gar keine Hotline für Interessenten bietet, ärgern sich Anrufer bei anderen Unternehmen oftmals über lange Wartezeiten von im Schnitt über einer Minute (62,3 Sekunden). „Die Berater treten am Telefon zwar freundlich auf und geben meist korrekte Auskünfte, aber zu oft kratzen die Informationen nur an der Oberfläche“, kritisiert zudem Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

### **Online und bei E-Mail-Bearbeitung gut aufgestellt**

Die Internetauftritte präsentieren sich nicht nur übersichtlich, sondern können auch in puncto Informationswert überzeugen. So bietet beispielsweise jedes Unternehmen entsprechende Produktübersichten, Tarifrechner und weitere hilfreiche Informationen und Tools. Auch der Antragsprozess ist insgesamt transparent gestaltet. „Die Servicequalität im Internet hat sich im Vergleich zum Vorjahr verbessert und verfehlt nur knapp ein sehr gutes Ergebnis“, so Marktforschungsexperte Markus Hamer. Auch der Service per E-Mail hebt sich positiv von den Hotline-Schwächen ab: Alle erteilten Auskünfte auf E-Mail-Anfragen sind inhaltlich korrekt und treffen nach durchschnittlich 16 Stunden ein – ein vergleichsweise guter Wert.

### **Die besten Direktversicherer**

Testsieger ist die Sparkassen Direktversicherung mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Versicherer bietet den besten telefonischen Service. Die Wartezeiten sind kurz und die freundlichen Berater beantworten Fragen korrekt und meist vollständig. Bedienungsfreundlich und informativ ist der Internetauftritt. Auch der Service per E-Mail erzielt ein ausgesprochen gutes Ergebnis. Rang zwei belegt Ergo Direkt (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen schneidet bei der E-Mail-Bearbeitung am besten ab. Die Mitarbeiter beantworten Anfragen am schnellsten – im Schnitt nach weniger als 2,5 Stunden – und zudem fast immer strukturiert und vollständig. Ergo Direkt punktet außerdem mit einem informativen und übersichtlichen Internetauftritt. Den dritten Platz nimmt DA Direkt ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Service des Unternehmens ist in allen drei Teilbereichen gut (Telefon, E-Mail) oder sogar sehr gut (Internetauftritt). Dabei präsentiert sich die Website transparent und bietet beispielsweise viele Hinweise zum Antragsprozess und Datenschutz.



Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service von acht bedeutenden Direktversicherern. Die Servicequalität wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) bei jedem Unternehmen, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und detaillierten Inhaltsanalysen der Websites ermittelt. Im Fokus standen unter anderem die Freundlichkeit und Kompetenz der Ansprechpartner sowie der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit der Internetauftritte. Im Untersuchungszeitraum bot ein Unternehmen keine Hotline an, was hier die Durchführung von Mystery-Calls verhinderte. Somit flossen insgesamt 238 Servicekontakte mit den Direktversicherern in die Auswertung ein.

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)

#### **Unternehmen**

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg

Internet: [www.disq.de](http://www.disq.de)

#### **Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG**

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. Rund 1.500 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.