

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Risikovorsorge 2013 – Haftpflicht und Risikoleben

Servicemängel in den Filialen – Asstel bester Direktanbieter, HUK-Coburg und Axa bei Filialversicherern vorn

Hamburg, 29.05.2013 – Wie schützt man sich vor finanziellen Unwägbarkeiten? Die Risikolebensversicherung ist in den Augen vieler Bundesbürger noch immer ein wichtiger Vorsorge-Baustein. Die Privat-Haftpflichtversicherung wird gemeinhin sogar als absolutes Muss angesehen. Doch welche Versicherung bietet zum einen günstigste Konditionen, zum anderen aber auch gute Serviceleistungen? In einer Studie im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität 15 Filial- sowie acht Direktversicherer.

Den Testsieg im Bereich Private Haftpflichtversicherung errang bei den Filialversicherern HUK-Coburg. Zweiter wurde die Gothaer vor Zurich. Axa ließ im Testfeld Risikolebensversicherung die Konkurrenz hinter sich. Auf den Plätzen zwei und drei folgten die Württembergische und die Allianz. Das Gesamtergebnis setzt sich aus den Aspekten Service- und Leistungsanalyse zusammen

Bei den Direktversicherern gewann Asstel in punkto Privat-Haftpflichtversicherung vor Ergo Direkt und Cosmos Direkt. Auch beim Produkt Risikolebensversicherung sicherte sich Asstel den Testsieg. Auf den Podestplätzen landeten Cosmos Direkt vor der Hannoverschen.

Direktversicherer erreichten insgesamt ein deutlich besseres Serviceniveau als Anbieter mit Filialnetz. Sieben Unternehmen erzielten hier die Bewertung „gut“, eines sogar ein „sehr gut“. Kein Filialversicherer kam dagegen über ein „befriedigend“ hinaus; bei drei Anbietern war die Servicequalität gar lediglich „ausreichend“. „Filialversicherer hätten die Möglichkeit, durch den persönlichen Kundenkontakt beim Service zu punkten. Erstaunlich, dass diese Chance so häufig nicht genutzt wird“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, und bemerkt: „Wer sich schlecht beraten oder gar im Stich gelassen fühlt, wird vor einem Wechsel des Versicherers nicht zurückschrecken.“

Die schlanke Verwaltungsstruktur der Direktversicherer sorgt automatisch für günstige Tarife? Ein Trugschluss. So bot im Test ein Filialversicherer mit einer jährlichen Bruttoprämie von 71 Euro die günstigste Privat-Haftpflichtversicherung – auch vor allen Direktversicherern. Der teuerste Anbieter verlangte für dieses Versicherungsprodukt 168 Euro. Das Sparpotenzial lag in diesem Bereich somit bei 58 Prozent. Im Durchschnitt waren die Direktversicherer hier aber etwas günstiger als die Konkurrenz mit Filialnetz. Auch bei Risikolebensversicherungen zeigte sich ein uneinheitliches Bild, obwohl mit Asstel in diesem Bereich ein Direktversicherer den günstigsten Tarif offerierte.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 29. Mai 2013, um 18:35 Uhr.

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:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 23 Anbieter von privaten Risikoversicherungen. Basis der Serviceanalyse mit insgesamt 788 Testkontakten waren verdeckte Anfragen per Telefon und E-Mail sowie eine umfassende Analyse des Internetauftritts. Bei den untersuchten Filialversicherern fanden darüber hinaus Test-Beratungen vor Ort statt. In Kooperation mit dem Versicherungsanalysten Franke und Bornberg erfolgte zudem zum Stichtag 1. April 2013 eine umfassende Bewertung der Beitragshöhen und Leistungen der Versicherungsprodukte. Service- und Leistungsanalyse flossen gleichgewichtig in die Gesamtbewertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@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, B2B-Studien 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.