

Vertrieb & Marketing vom 9.3.2011

## Kunde droht vergeblich mit Auftrag

In einem verdeckten Test versuchte das [Deutsche Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG](#) (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders [N-TV](#), von den 20 größten Versicherern Angebote für Kinderunfall-Versicherungen zu erhalten und Fragen dazu telefonisch und im Internet zu klären. Außerdem wurden die angebotenen Verträge durch das Analyseunternehmen [Franke & Bornberg GmbH](#) bewertet. Am besten schnitten die Gesellschaften DEVK, Debeka und Axa ab.

Das Institut DISQ hat in einer neuen Studie die Qualität der Angebote von Kinderunfall-Versicherungen der 20 größten Versicherungs-Unternehmen nach gebuchten Bruttobeiträgen im Versicherungszweig Unfall untersucht. In den gemischten Testverfahren ging es jeweils zur Hälfte um die Qualität der Information und Angebotsstellung sowie um das Preis-/Leistungsverhältnis der angebotenen Produkte.

### Gemischte Studie

Für die erste Hälfte der Analyse wurden im Januar und Februar verdeckte Testanrufe und eine Untersuchung der Internetseiten durchgeführt. Die Bewertung setzt sich zu 50 Prozent aus der Qualität der Telefonate, zu 30 Prozent aus der Qualität der Internetangebote sowie zu 20 Prozent der Qualität der E-Mail-Kontakte zusammen.

In der zweiten Hälfte der Analyse wurden die Prämie der angebotenen, normierten Versicherung mit 60 Prozent, die Progression sowie die Leistung mit jeweils 20 Prozent durch Franke & Bornberg bewertet.

Für den ersten Teil der Analyse führte DISQ nach eigenen Angaben 200 Testanrufe durch und versandte 200 Test-Mails. Die zentralen Homepages der Versicherer wurden durch eine „detaillierte Inhaltsanalyse“ sowie jeweils zehn Nutzer untersucht. Auf diese Weise errechnet DISQ 31 Testkontakte je Versicherer.

### Nicht alle Fragen beantwortet

Die „größten Defizite“ lagen bei den Telefonkontakten darin, dass die Gespräche vielfach nicht ausreichend strukturiert durchgeführt und in jedem vierten Fall die Fragen der Testkunden nicht zufrieden stellend beantwortet werden konnten. Oft seien die Anrufer an Vermittler vor Ort weiter verwiesen worden.

In nur vier von zehn Gesprächen sei der positive Eindruck einer aktiven Gesprächsführung durch den Versicherungs-Mitarbeiter entstanden. Jedes zweite Gespräch sei nicht individuell genug gewesen, die Glaubwürdigkeit wurde gering eingeschätzt. Nur jeder dritte Testanrufer sei mit seinem Namen angesprochen und in einer Art und Weise verabschiedet worden, dass er sich willkommen gefühlt hätte.

Bemängelt wird schließlich auch, dass nur drei der untersuchten Versicherer eine kostenfreie 0800er-Telefonnummer anbieten.

### Internetauftritte sparen oft an Informationen

Bei den Internetauftritten vermissten die Tester in 13 der 20 Fälle genaue Angaben, wie man eine Servicehotline des Versicherers erreicht.

Ebenso wenige Versicherer hätten ausreichend Hilfsfunktionen angeboten, um beispielsweise Begriffe besser verstehen zu können. In ebenfalls mehr als der Hälfte der Fälle vermisst DISQ die Möglichkeit, Produktinformationen herunterzuladen.

### **Mehr als 2,5 Tage Antwortzeit**

Nach wie vor ein großes Problem scheint für viele Versicherer der Umgang mit dem Medium E-Mail zu sein. Denn nach Angaben von DISQ wurden drei von zehn Mailanfragen innerhalb einer Woche nicht beantwortet beziehungsweise nur ein Weiterleitungs-Hinweis gegeben, ohne dass anschließend eine Antwort erfolgt wäre.

Insgesamt ermittelte DISQ eine durchschnittliche Antwortzeit von 63 Stunden oder mehr als zweieinhalb Tagen. Damit werde die Kundenerwartung einer Reaktion innerhalb eines Tages klar verfehlt, heißt es.

Auch die erhaltenen Antworten enttäuschten die Tester in jedem dritten Fall, denn sie waren unvollständig oder unstrukturiert. Auch die Rechtschreibung ließ in jeder dritten Mail zu wünschen übrig.

### **Die besten schafften die Schulnote „3“**

Weiter wird kritisiert, dass mehr als die Hälfte der Mail-Antworten zu wenig individuell und sogar drei Viertel frei von freundlichen Formulierungen waren. Dagegen wird lobend hervorgehoben, dass die Versicherer in sieben von zehn Fällen auf Fachchinesisch verzichtet und gut verständliche Antworten formuliert hätten.

Im Teil Serviceanalyse schnitten die [DEVK](#), die [Debeka](#) und die [Westfälische Provinzial](#) am besten ab. Insgesamt vier Versicherer schafften das Urteil „gut“. Allerdings beginnt die Schulnoten nachempfundene, sechsteilige Notenskala mit der Note „ausgezeichnet“, sodass ein „gut“ der Schulnote „3“ entspricht.

Acht weitere Versicherer wurden mit „befriedigend“ sowie noch einmal acht Gesellschaften mit der zweitschlechtesten Note „ausreichend“ eingestuft.

### **Drastische Preisunterschiede**

Die Leistungsanalyse durch Franke & Bornberg wird durch das Thema Preis dominiert. Hier seien Unterschiede bis zum gut Dreifachen des Preises des günstigen Angebots – hier ein Angebot der [Gothaer](#) mit 46,90 Euro im Jahr – festgestellt worden. Angefragt wurde ein Vertrag für einen am 1.1.1999 geborenen Jungen mit einer Invaliditäts-Grundsomme von 100.000 Euro und möglichst einer Progressionsleistung.

Die angebotene Progression habe üblicherweise bei 500 Prozent gelegen, vier Versicherer hätten mehr geboten. Bei den Leistungsmerkmalen fiel vor allem die uneinheitliche Leistung für [Rooming-In](#), Leistungen bei Vergiftungen sowie der unfallbedingte Schulausfall auf.

### **Drei von zehn Versicherern ohne Bewertung**

Allerdings konnten sechs Versicherer nicht bewertet werden, weil hier keine oder keine ausreichenden Angaben zu den jeweiligen Angeboten vorlagen. Für diese Versicherer wurde dementsprechend auch kein Gesamturteil erstellt.

Beim Gesamturteil aus Service- und aus Leistungsanalyse kamen die Gesellschaften DEVK, Debeka und [Axa](#) am besten weg.

Prof. Dr. Matthias Beenken