

## PRESSEMITTEILUNG

### **Studie: Risikovorsorge 2013 – Berufsunfähigkeit und Unfall**

#### **Mäßige Vor-Ort-Beratung – Gothaer und Hannoversche bei Berufsunfähigkeit vorn, Axa und Cosmos Direkt bei Unfall**

**Hamburg, 23.05.2013** – Der Gedanke an einen Unfall oder gar Berufsunfähigkeit ist für viele Menschen ein Schreckgespenst. Der Wunsch, sich vor diesen Risiken schützen, sorgt für ein üppiges Produktangebot der Versicherer. Doch wie kann der Verbraucher die Spreu vom Weizen trennen? Wie gut Service und Preis-Leistungs-Verhältnis von 15 Filial- sowie acht Direktversicherern tatsächlich sind, hat das Deutsche Institut für Service-Qualität in einer Studie im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersucht.

Bei den Filialversicherern errang die Gothaer den Testsieg im Segment Berufsunfähigkeitsvorsorge. Zweiter wurde Axa vor der Württembergischen. Im Testfeld Unfallversicherungen ließ Axa die Konkurrenz hinter sich. Auf den Plätzen folgen die Gothaer und HUK-Coburg. Das Gesamtergebnis setzt sich aus den Aspekten Service- und Leistungsanalyse zusammen.

Bei den Direktversicherern errang die Hannoversche Platz eins in punkto Berufsunfähigkeit vor Asstel und Cosmos Direkt. Beim Produkt Unfallversicherung sicherte sich Cosmos Direkt den Testsieg. Auf den Podestplätzen landeten Asstel vor HUK24.

Insgesamt die bessere Serviceleistung boten die Direktanbieter: Sieben Unternehmen erhielten die Bewertung „gut“, Cosmos Direkt sogar ein „sehr gut“. Dagegen kam Axa als bester Filialversicherer – wie elf weitere Anbieter – nicht über ein „befriedigend“ hinaus; drei Anbieter kassierten ein nur ausreichendes Serviceurteil. Bei den Direktversicherern wurden E-Mails nicht nur erheblich schneller beantwortet, auch die Wartezeiten beim telefonischen Service waren deutlich kürzer. So befanden sich Anrufer bei Filialanbietern im Schnitt fast doppelt so lange in der Warteschleife wie Anrufer bei Direktversicherern. Und: Die Möglichkeiten der persönlichen Vor-Ort-Beratungen ließen die Versicherer mit Filialnetz oft ungenutzt. Beispielsweise erkundigten sich im Rahmen der Beratungen zur Unfallversicherung lediglich 13 Prozent der Berater nach dem Beruf der Testperson. „Es ist erschreckend, dass die persönliche Beratung oft völlig unzureichend auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden ausgerichtet ist“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Auch der Vergleich der Tarife offenbarte teils erhebliche Unterschiede. Gravierend waren diese vor allem im Bereich der Unfallversicherung: Während der günstigste Anbieter eine jährliche Prämie von 99 Euro verlangte, betrug diese im Höchstfall mit 322 Euro mehr als das Dreifache (Modellfall: 30-jähriger Bankkaufmann). Insgesamt betrachtet lag die durchschnittliche Jahresprämie der Direktversicherer bei 144 Euro, Filialanbieter verlangen von ihren Kunden im Schnitt 199 Euro. Große Preisdifferenzen zeigten sich auch im Bereich Berufsunfähigkeit: Im Vergleich zwischen dem teuersten und dem günstigsten Anbieter lag das Einsparpotenzial bei über 62 Prozent.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 23. 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 Studie mit insgesamt 788 Servicekontakten waren verdeckte Anfragen per Telefon und E-Mail sowie eine umfassende Analyse des Internetauftritts. Soweit möglich 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.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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](mailto:m.hamer@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)