



24h/24

7i/7

Immer erreichbar? Nur bei Schäden notwendig

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.

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.

Bild: © treenabeena/fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942121/immer-erreichbar-in-der-assekuranz-nur-bei-schaeden-notwendig/>