



Direktversicherer mit dem besten Service

Viele Direktversicherer werben mit einfachem Online-Vertragsabschluss, allerdings ist es mit der Kundenorientierung am Telefon und per E-Mail oft nicht zum Besten bestellt ist. Dies zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von neun Direktversicherern getestet hat.

Im Fokus standen unter anderem die Beratungskompetenz der Mitarbeiter sowie der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit der Internetauftritte.

Ein Unternehmen bot im Untersuchungszeitraum keine Hotline an, weswegen keine Mystery-Calls durchgeführt werden konnte. Es flossen insgesamt 269 Servicekontakte mit den Direktversicherern in die Auswertung ein.

Im Vergleich zur Vorstudie 2016 hat sich der Service der Direktversicherer leicht verschlechtert: So erhalten fünf Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“, zwei ein „befriedigend“ und ein Direktversicherer kommt über ein ausreichendes Resultat nicht hinaus. Ein Anbieter kassiert sogar ein „mangelhaft“, was insbesondere an der fehlenden Interessenten-Hotline liegt.

Wartezeiten sind zu lang

Anrufer müssen im Schnitt deutlich über eine Minute warten, bis sie mit einem Mitarbeiter sprechen können. Bei einem Anbieter dauert es im Mittel sogar rund vier Minuten. Bei der Bearbeitung von E-Mails schaut es nicht besser aus, da

dies durchschnittlich rund 27 Stunden dauert, bis eine Antwort eintrifft.

Mangelnde Beratungsleistungen

Auch bei den Beratungsleistungen zeigt die Branche Schwächen, denn sowohl am Telefon als auch per E-Mail werden Fragen häufig unvollständig und nur oberflächlich beantwortet. Die Auskünfte fallen zudem häufig wenig individuell aus.

Internetauftritte sind servicestark

Die Internetauftritte sind intuitiv navigierbar und verfügen über verständliche Inhalte sowie einen generell hohen Informationswert.

Direktkontaktmöglichkeiten, etwa per Online-Chat, sind häufig vorhanden, doch auch hier zeigt sich noch Verbesserungspotenzial: Es weisen beispielsweise nur drei von neun Unternehmen auf einen Rückruf-Service hin.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, sagt:

„Wer mehr über versicherungsspezifische Themen und Produkte erfahren möchte, nutzt als Informationsquelle am besten die oft sehr guten Websites der Anbieter. Je nach Unternehmen kann auch der Griff zum Telefonhörer hilfreich sein – einige Anbieter zeigen hier trotz Branchenschwächen eine gute Kundenorientierung.“

Die besten Direktversicherer

Testsieger aus der Servicestudie ist die [Sparkassen Direktversicherung](#) mit dem Qualitätsurteil „gut“.

Ausschlaggebend ist insbesondere der beste telefonische Service. Die Mitarbeiter beantworten Anfragen freundlich, korrekt und vollständig. Die Beratungen werden individuell und souverän geführt. Auch E-Mails werden überdurchschnittlich individuell beantwortet. Die Website ist übersichtlich, optisch ansprechend aufbereitet und zeichnet sich durch strukturierte und verständliche Inhalte aus.

Den zweiten Rang belegt [Ergo Direkt](#), auch mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Service an der kostenlosen Hotline erreicht ein gutes Niveau. Die Wartezeiten sind kurz und die freundlichen Mitarbeiter schaffen eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Durch umfangreiche Inhalte und eine übersichtliche sowie intuitiv navigierbare Internetseite punktet Ergo Direkt auch online. E-Mail-Antworten fallen zudem ausgesprochen freundlich aus.

Auf dem dritten Rang landet die [Hannoversche](#), ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Am Telefon beraten die Mitarbeiter freundlich, souverän und individuell und führen aktiv durch die Gespräche. Die optisch ansprechende Website verfügt mit über die meisten themenspezifischen Informationen, wie etwa Erklärvideos sowie Ratgeber und Tipps zu Versicherungsprodukten.

Bild: © Photosebia / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4945804/direktversicherer-mit-dem-besten-service/>