

## Presseinformation

### Studie Kfz-Versicherer 2016

## **S-Direkt: Schnelle Reaktionen und Auskünfte**

Sparkassen Direktversicherung zum dritten Mal in Folge Service-Sieger / Deutsches Institut für Service-Qualität zeichnet Leistungen aus / Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis / Kunden wollen gute Kommunikation und eine zügige, kompetente Schadenabwicklung

**Düsseldorf, Oktober 2016. Die Sparkassen Direktversicherung (S-Direkt) ist zum vierten Mal Service-Sieger, davon die letzten drei Jahre in Folge. Das ist ein Ergebnis der aktuellen „Studie Kfz-Versicherer 2016“ des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag von n-tv, bei der 30 Versicherer unter die Lupe genommen wurden. Jeder der Kfz-Versicherer – Filial- und Direktversicherer – wurde mit je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) geprüft. 900 Servicekontakte flossen so in die Auswertung ein.**

Dazu kamen Checks der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und detaillierte Inhaltsanalysen der Websites. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Darüber hinaus wurde eine Produktanalyse mit einer umfassenden Bewertung aktueller Tariffkosten und Versicherungsleistungen durchgeführt. Lediglich sechs Anbieter, darunter vier Direkt- und zwei Filialversicherer, erhielten dabei die Note „Gut“ für ihren Service. Mehrere Versicherer mussten ein „Mangelhaft“ hinnehmen und wiesen laut Tester einen teils massiven Mangel an Service-Orientierung aus.

Auf Herz und Nieren sind unter anderem die Reaktionszeiten bei E-Mail-Anfragen überprüft und die Kompetenz der Auskünfte bewertet worden. Die S-Direkt konnte mit einer insgesamt guten Bewertung (75,3 von 100 Punkten) Platz 2 behaupten und verpasste mit 0,1 Punkten nur knapp den Gesamtsieg unter den 11 Direktversicherern. Neben dem ersten Platz in der Kategorie Service erreichte der Komforttarif der S-Direkt in der Kategorie Produktanalyse die Note sehr gut und mit 87,7 Punkten Platz 2. Mit der richtigen Kfz-Versicherung können Autofahrer gleichzeitig Geld sparen und von besseren Leistungen profitieren.

### **Leistungsvergleich lohnt**

Ein Preis-Leistungs-Vergleich lohnt sich in der Kfz-Versicherung immer. Auch das DISQ rät zum Vergleich, denn die Kosten-, Leistungs- und Serviceunterschiede seien erheblich. Wechselt man zum richtigen Anbieter, können Versicherungsnehmer bis zur Hälfte ihres jährlichen Beitrags sparen – die mögliche Ersparnis beträgt im Jahr maximal fast 1.300 Euro, meint n-tv. Doch der reine Preisvergleich ist am Ende auch nur ein Teil der Wahrheit. „Was nützt der günstigste Preis, wenn E-Mails nicht oder falsch beantwortet werden, die konkreten Leistungen unbefriedigend sind oder die Schadenabwicklung nicht funktioniert“, sagt Dr. Jürgen Cramer, Vorstandsmitglied der S-Direkt.

Die Schlüsselkriterien für die Kundenzufriedenheit machte im letzten Jahr eine Studie von Accenture deutlich. Für 79 Prozent der deutschen Versicherungskunden war eine vermeintlich schnellere Schadenregulierung ein wichtiges oder extrem wichtiges Entscheidungskriterium, wenn es um einen Versicherungswechsel ging. 90 Prozent nannten die Möglichkeit, Ihren Versicherer jederzeit über eine Vielzahl möglicher Kanäle kontaktieren zu können als wichtig und sehr wichtig. Sie wollen auch den Bearbeitungsstatus in Echtzeit verfolgen können. Anhaltspunkte für die Prozessqualität sind Testergebnisse wie die vorliegende DISQ-Studie oder eine Zertifizierung der Prozesse, so wie es auch die S-Direkt regelmäßig durchführen lässt. „Die Prozesse und der Service sind uns und auch unseren Kunden wichtig. Deswegen lassen wir das regelmäßig von neutralen Experten überprüfen, statt uns auf den guten Testresultaten auszuruhen“, so Cramer.

Weitere Informationen bei der Sparkassen Direktversicherung AG unter  
<http://www.sparkassen-direkt.de/>

+++

### **Über die Sparkassen Direktversicherung AG**

Die Sparkassen Direktversicherung AG gehört zur größten deutschen Finanzdienstleistungsgruppe, der Sparkassen-Organisation. Als Direktversicherer kommt das Unternehmen dem Wunsch einer zunehmenden Zahl von Kunden entgegen: Der Kauf von Versicherungsprodukten und die Abwicklung von Schadenfällen sollen "direkt" erfolgen – z. B. einfach per Telefon oder Internet. Kunden mit dieser Erwartung bietet die S-Direkt das 3-S-Konzept: Sparpreise, Service und Sicherheit.

### **Ansprechpartner:**

#### **Sparkassen Direktversicherung AG**

Dr. Jürgen Cramer  
Kölner Landstraße 33  
40591 Düsseldorf  
Telefon: 0211 729-8401  
E-Mail: [cramer@sparkassen-direkt.de](mailto:cramer@sparkassen-direkt.de)  
Internet: [www.sparkassen-direkt.de](http://www.sparkassen-direkt.de)  
[www.facebook.com/sdv24](http://www.facebook.com/sdv24)

+++