

## Pressemitteilung

frei zur Veröffentlichung ab sofort

Regensburg, 25.11.2009

### **ibi Website Rating Versicherungen – ASSTEL Versicherungen in der Hausratversicherung vorne**

**Erstmals führt ibi research die im Bankenbereich etablierte Bewertung von Websites auch für die Versicherungsbranche durch. In der Bewertung des Einzelprodukts Hausratversicherung konnte die ASSTEL Versicherung den ersten Platz für sich behaupten.**

Die Hausratversicherung ist eine der Versicherungsformen, die nicht direkt auf eine Person, sondern auf den nachweisbaren Schaden am Vermögen eines Versicherungsnehmers bezogen ist und gehört damit zu den Sachversicherungen. Auf die Sachversicherungen entfielen im Jahr 2008 Prämieinnahmen in Höhe von ca. 14,5 Milliarden Euro, davon auf den Zweig der Hausratversicherung ca. 2,6 Milliarden Euro.

Bei der Betrachtung der Auswertung zur Hausratversicherung zeigt sich ein differenziertes Ergebnis. So werden von den Top 5 der bewerteten Unternehmen Zielerreichungsgrade bei der Beratungsqualität von 70 % bis 64 % erreicht, die nachfolgenden Unternehmen zeigen zudem jeweils klare Abstufungen in der Bewertung. Insgesamt kann sich die ASSTEL Versicherung mit einem Zielerreichungsgrad von ca. 70 % an die Spitze setzen, gefolgt von der Allianz, der WGV, der Victoria Versicherungen und der Gothaer Versicherung.

Die ASSTEL Versicherung zeigt neben einer guten Umsetzung der produktzentrierten *Anregung* (88 % Zielerreichungsgrad) vor allem eine hervorragende *Evaluation* in diesem Einzelprodukt mit einer Zielerfüllung von 94 % und dem damit besten Wert in der Gesamtstichprobe.

Die Allianz zeigt in der Hausratversicherung ein sehr konstantes Ergebnis in allen Phasen der *Beratungsqualität*. Gut gelungen ist insbesondere das Cross Selling auf den Einzelproduktseiten der Hausratversicherung. Mit einem Zielerreichungsgrad von 85 % zeigt die Allianz zudem Best Practice bei der Betreuung des Kunden im Schadensfall.

Gute Werte für die Betreuung im Schadensfall können auch die auf den Plätzen drei bis fünf bewerteten Versicherungen erreichen. Die WGV zeigt darüber hinaus ein besser umgesetztes *Cross Selling-Konzept* auf der Einzelproduktseite sowie im Beratungsprozess. Weitere Unterschiede liegen vor allem in einer herausragenden Erfüllung der angesetzten Kriterien zur *bedarfsorientierten Anregung* durch die Victoria Versicherungen mit einer Zielerreichung von 89 %. Die Gothaer Versicherung zeigt in der Phase der *Evaluation* mit einem Erfüllungsgrad von 91 % der Kriterien ein sehr gutes Ergebnis.

Die Top 5 des ibi Website Rating 2009 Versicherungen, Einzelprodukt Hausratversicherung:

Rang	Unternehmen
1	ASSTEL
2	Allianz
3	WGV
4	Victoria
5	Gothaer

Fast 60 Web-Auftritte der größten deutschsprachigen Versicherungen wurden in den Kategorien Beratungsqualität und Usability beurteilt. Die *Beratungsqualität* sagt aus, wie gut der Versicherungskunde im Internet beraten und betreut wird. Die zweite Kategorie *Usability* beurteilt die Benutzerfreundlichkeit der Website für den Kunden. Anhand von mehr als 330 Detailkriterien wird ermittelt, in wie weit die Websites der Versicherungen die geforderten Kriterien eines erfolgreichen Internet-Vertriebs umsetzen.

**Über „ibi Website Rating - Versicherungen“: [www.ibi.de/iwr](http://www.ibi.de/iwr)**

Erstmals hat ibi research das bewährte ibi Website Rating Konzept für Kreditinstitute auf die Versicherungsbranche übertragen. In der vorliegenden aktuellen Studie werden mit mehr als 330 Detailkriterien der Status quo der vertrieblichen Ausgestaltung und die Qualität der Versicherungs-Websites in den Kategorien Beratungsqualität und Usability analysiert.

So entsteht ein praktischer Leitfaden, in dem anhand von zahlreichen Praxisbeispielen die Umsetzung der Kriterien auf den Websites der Versicherungen mittels Screenshots visualisiert, bewertet und erläutert werden.

**Über ibi research: [www.ibi.de](http://www.ibi.de)**

Seit 1993 bildet die ibi research GmbH eine Brücke zwischen Wissenschaft und Praxis. Das Team unter der Leitung von Prof. Dr. Dieter Bartmann forscht zu Fragestellungen rund um das Thema "Finanzdienstleistungen in der Informationsgesellschaft". ibi research ist personell eng mit der Universität Regensburg verbunden, wird aber als selbstständige Gesellschaft geführt.

**ibi research freut sich über den honorarfreien Abdruck dieser Pressemitteilung.**

**Bei Interesse an weiteren Informationen, Artikeln etc. wenden Sie sich bitte an:**

ibi research an der Universität Regensburg

Anja Peters

Regerstraße 4

D-93053 Regensburg

Telefon: +49 (0) 941 943 1907

Telefax: +49 (0) 941 943 1888

E-Mail: [anja.peters@ibi.de](mailto:anja.peters@ibi.de)

Internet: [www.ibi.de/iwr](http://www.ibi.de/iwr)