

DISQ-Kundenzufriedenheitsstudie: CosmosDirekt bester Kfz-Versicherer

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat jüngst in einer großen Kundenbefragung¹ Deutschlands beliebteste Kfz-Versicherer ermittelt. CosmosDirekt belegt den Spitzenplatz. Zur herausragenden Kundenzufriedenheit trägt nunmehr auch der neue Internetauftritt des Unternehmens bei, der auf allen Endgeräten den Abschluss einer Kfz-Versicherung innerhalb von zwei Minuten ermöglicht.

Saarbrücken, 12. Juni 2014 – Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fast 4.000 Kunden zu ihrer Zufriedenheit mit Kfz-Versicherern befragt. In die Bewertung flossen 17 Filial- sowie elf Direktanbieter ein. Klares Gesamtergebnis der Studie: CosmosDirekt ist unter allen Versicherern die Nummer Eins.

Qualität und Preis überzeugen

Untersucht wurden Bereiche wie Service, Vertragsleistungen, Preis-Leistungs-Verhältnis, Telefonischer und E-Mail-Kontakt sowie Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden. CosmosDirekt erzielt in den Kategorien durchgängig sehr gute Bewertungen und geht damit als Gesamtsieger aus der Befragung hervor.

Dicke Luft und Ärger sucht man vergebens

Weniger als ein Prozent der befragten Kunden gaben an, mit CosmosDirekt eine negative Erfahrung gemacht zu haben. Das ist der beste Wert aller untersuchten Versicherer. Bei anderen Direktanbietern hatten im Schnitt 7,5 Prozent der Kunden Grund zur Klage, bei den Filialversicherern waren es 13,7 Prozent. Insgesamt kann sich der Online-Versicherer die höchste Kundenzufriedenheit sichern. Auch der Weiterempfehlungsindex des Unternehmens fällt im Vergleich deutlich höher aus.

¹ [„Kfz-Versicherer 2014: Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“](#)

Kundenbegeisterung im Fokus

Zur Begeisterung seiner Kunden setzt CosmosDirekt auf einen ausgezeichneten Service, der durch die neue Webseite jetzt noch verbessert wird: Per Smartphone, Tablet oder PC können Nutzer dank ausgeklügelter Navigation innerhalb von zwei Minuten ihr Kfz versichern. Zudem punktet Deutschlands führender Online-Versicherer mit seiner Zufriedenheitsgarantie: Kasko-schäden werden innerhalb von sieben Tagen reguliert, ansonsten erhält der Kunde 50 Euro.² Zusätzlich zum Rund-um-die-Uhr-Telefonservice bietet eine App die einfache Möglichkeit, Kfz-Schäden jederzeit und von überall online zu melden. Außerdem können sich Kunden über den Status der Schadenabwicklung per E-Mail oder SMS informieren lassen. Auf dem Postweg beantworten kompetente Berater Kundenanfragen persönlich innerhalb von 24 Stunden, per E-Mail sogar innerhalb einer Stunde.

Über CosmosDirekt

CosmosDirekt ist DIE Versicherung. Mit einfachen und flexiblen Online-Angeboten und kompetenter persönlicher Beratung rund um die Uhr setzt das Unternehmen neue Maßstäbe in der Versicherungsbranche. Zum Angebot zählen private Absicherung, Vorsorge und Geldanlage. Mehr als 1,7 Millionen Kunden vertrauen auf Deutschlands führenden Online-Versicherer und den weltweit größten Direktversicherer in der Sparte Lebensversicherungen. CosmosDirekt gehört zur Generali Deutschland Gruppe. Zusätzliche Informationen gibt es im Internet unter www.cosmosdirekt.de.

Ihre Ansprechpartner

Stefan Göbel
Leiter Unternehmenskommunikation
Telefon: 0681 966-7100
Telefax: 0681 966-6662
E-Mail: stefan.goebel@cosmosdirekt.de

Hannes Dienel
Unternehmenskommunikation
Telefon: 0681 966-6178
Telefax: 0681 966-6662
E-Mail: hannes.dienel@cosmosdirekt.de

² Voraussetzung ist, dass alle notwendigen Unterlagen zur Regulierung vorliegen.