

GESAMTURTEIL

DER FAIRSTE PANNENSCHUTZ FÜRS HANDY

Deutschlands Mobilfunknutzer sind sich einig: Zehn von 20 Handy-Versicherern bieten überdurchschnittlich hohe Leistungen und stellen ihre Kunden besonders zufrieden. Das ist das zentrale Ergebnis der zweiten repräsentativen Studie von FOCUS-MONEY für die Branche. Das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue hat die Untersuchung durchgeführt. Der Aufwand ist dabei im Vergleich

zum Vorjahr deutlich gestiegen: So nahmen die Wissenschaftler mit Myphone-Schutz und Easycard zwei neue Anbieter unter die Lupe. An der Studie nahmen 1404 Kunden teil (Vorjahr: 1074). Fünf Dienstleister bekamen besonders viel Lob und verdienten sich damit "sehr gute" Urteile: Arag, Ergo Direkt, Friendsurance und Schutzklick.de sicherten sich ihre Top-Platzierungen aus dem Vorjahr, die Allianz rückte neu unter die

Besten auf. Zu den Aufsteigern zählen ebenfalls Axa und Saturn mit "guten" Plätzen. Die Auszeichnung "gut" bekamen alle Anbieter, die eine überdurchschnittliche Bewertung erzielten. Für Werte über dem Durchschnitt der mit "gut" Beurteilten vergaben die Experten die Note "sehr gut". Die Sortierung innerhalb der Notenränge erfolgte alphabetisch.

| Rangliste | |
|--|----------------|
| Rang | Unternehmen |
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Arag |
| sehr gut | Ergo Direkt |
| sehr gut | Friendsurance |
| sehr gut | Schutzklick.de |
| gut | Assona |
| gut | Axa |
| gut | Congstar |
| gut | Media Markt |
| gut | Saturn |
| alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue | |

Urheberinformation:

Alle Rechte: Focus Money

Studie

DER FAIRSTE PANNENSCHUTZ FÜRS HANDY

Empfindliche High-Tech-Handys im Alltag: Welche Anbieter faire Versicherungen für Smartphones bieten, hat FOCUS-MONEY zum zweiten Mal untersucht

Sie sind wertvoll, technisch vielseitig und leider ziemlich empfindlich. Hat ein altes klassisches Klapphandy einen Sturz auf den Asphalt noch meist unbeschadet überstanden, ist ein modernes Smartphone in aller Regel gleich heftig demoliert. Macken am Gehäuse, zersplitterte Glasfront, defektes Display. Auch Feuchtigkeit kann den aktuellen High-Tech-Geräten einiges anhaben. "Die am meisten auftretenden Schäden am Smartphone erfolgen durch Stürze, sogenannte Fallschäden, und Flüssigkeiten", stellt Verena Blöcher vom Vergleichsportaal Verivox fest. Schlimmstenfalls kann dann die gesamte Elektronik funktionsunfähig sein. Ein Totalschaden also. Auch Bedienfehler, Überspannungen, Kurzschlüsse oder Diebstähle kommen häufig vor.

Wer bei einer solchen Handy-Panne für Reparatur oder Neugerät selber komplett aufkommen muss, sollte mit hohen Kosten rechnen. Immerhin liegen die Preise für die mobilen Alleskönner heutzutage bei bis zu 850 Euro. Dem potenziellen Risiko eines teuren Geräteschadens sind in Deutschland immer mehr Menschen ausgesetzt. Ob iPhone oder Android - ein internetfähiges Mobiltelefon nannten Anfang des Jahres schon drei Viertel aller mindestens 14-Jährigen ihr Eigen (s. Grafik). Den Boom hat die Versicherungsbranche erkannt und bietet den passenden finanziellen Schutz. Spezielle Handy-Versicherungen erstatten je nach Fall und Police die Reparaturkosten, stellen Ersatzgeräte oder leisten den Zeitwert. Sie werden in Mobilfunk-Shops angeboten, können aber auch im Internet und zum Teil per App abgeschlossen werden. Kritik kommt aber von Verbraucher-

schützern. "Der Verbraucher wiegt sich erst in Sicherheit und ist im Schadenfall oft enttäuscht, denn es gibt eine ganze Reihe von Ausschlüssen wie meistens Diebstahl oder Schäden durch Witterungseinflüsse", sagt Bianca Boss vom Bund der Versicherten. Der Kunde kaufe also einen Vertrag mit zu vielen Fallstricken, warnt sie. Doch wie sehen das die Kunden selbst? Sind die Verbraucher mit ihren Handy-Versicherungen zufrieden? Welche Anbieter sind wirklich fair?

Das wollte FOCUS-MONEY erneut wissen und hat in Kooperation mit ServiceValue zum zweiten Mal eine Kundenbefragung für die junge Branche durchgeführt. Bewertet wurden in diesem Jahr 20 Anbieter, darunter klassische Versicherer, Direktanbieter, Spezialversicherer, Netzbetreiber, Mobilfunk-Discounter sowie Elektrohändlerketten. Top Ten. Viel Zustimmung bekamen zehn Unternehmen (s. Tabelle S. 77) je zur Hälfte mit "guten" und "sehr guten" Gesamturteilen. Mit dem Wertungsindex ausgedrückt, bewegen sich die Fairness-Urteile der Kunden in dieser Klasse bei 67,7 bis 71,6 von 100 möglichen Indexpunkten. Um den abstrakten Begriff der Fairness messbar zu machen, fragten die Kölner Wissenschaftler 14 Aspekte einzeln ab. An diesen Merkmalen lassen sich auch die Stärken und Schwächen der Branche und der einzelnen Anbieter ablesen.

Am meisten Lob gab es ganz eindeutig wieder in puncto Angebotsauswahl. Fast 90 Prozent der Versicherten sind mit der Vielfalt zufrieden. Drei Anbieter liegen bei diesem Aspekt klar vorn: Media Markt, Base/E-Plus und Saturn. Viel Zustimmung erteilten die Studienteil-

nehmer auch für Transparenz bei den Leistungen (s. Grafik S. 79 oben). Ebenfalls positiv wird offenbar auch das Thema Vertrag wahrgenommen. Für ausreichend lange Laufzeiten vergaben 84 Prozent der Versicherten positive Urteile. Führend sind hier Assona, Friendsurance und Schutzclick.de.

"Unsere Auswertungen zeigen auch in diesem Jahr, dass die Kunden mit ihrem Handy-Versicherer in wesentlichen Punkten zufrieden sind", resümiert ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. Dennoch arbeiteten die Analysten auch heraus, wo die Anbieter noch nachbessern sollten. Am meisten Kritik gab es für die monatlichen Beiträge: Fast 30 Prozent der Befragten wünschen sich günstigere Prämien (s. Grafik rechts unten). Am besten schneiden auch hier Assona, Friendsurance sowie Schutzclick.de ab. "Auch rund um das Thema Schadenabwicklung ist aus Kundensicht noch Luft nach oben", stellt Dethloff fest. Fast jeder Vierte findet sie zu kompliziert. Auch mit dem Regulierungsumfang im Schadenfall hadern relativ viele Kunden. 22 Prozent empfinden ihn "überhaupt nicht" oder "eher nicht" als angemessen. Eine Reihe von Unternehmen fällt hier aber positiv auf. Allen voran sind dies Friendsurance, Allianz und Saturn. Wer positive Erfahrungen macht und sich fair behandelt fühlt, erzählt mit großer Wahrscheinlichkeit auch Freunden und Bekannten davon. Die Studie hat darum auch die Weiterempfehlungsbereitschaft abgefragt. Die Arag hat hier die besten Chancen - zufriedene Kunden sind treu.

| |
|--|
| ASPEKTE DER FAIRNESS Zufriedene Kunden fühlen sich bei |
|--|

ihrem Anbieter gut aufgehoben und bleiben ihm auch beim nächsten Handy treu. Für die Fairness-Studie von FOCUS-MONEY und ServiceValue haben die Kunden folgende 14 Attribute bewertet.
Die Leistungsmerkmale
Angebotsauswahl

Leistungstransparenz
Individualität der Angebote
Einfache Schadenmeldung
Schnelle Reaktion im Schadenfall
Unkomplizierte Schadenabwicklung
Angemessener Regulierungsumfang
Preis-Leistungs-Verhältnis
Günstige Beiträge

Keine versteckten Kosten
Verbindlichkeit von Aussagen
Umfängliche Risikoabdeckung
Vertragslaufzeit
Nachvollziehbare Kostenerstattung

Urheberinformation:

Alle Rechte: Focus Money

© 2016 PMG Presse-Monitor GmbH