



Neuer ITA-Transparenzindex zeigt: Webseiten deutscher Versicherer schneiden überraschend gut ab

Institut für Transparenz GmbH untersucht 71 Webseiten von Versicherungsunternehmen

Berlin, 9. Dezember 2015. Jede dritte Webseite erhält Bestnoten von der Institut für Transparenz GmbH – kurz ITA. Besonders in der Kategorie ‚rechtliche & inhaltliche Vollständigkeit‘ schnitten fast alle Versicherungen sehr gut ab. Jeder dritte Webauftritt erhielt nur befriedigende oder schlechtere Bewertungen in puncto Textverständlichkeit. Bei vier von zehn Online-Seiten mangelte es an der Benutzerfreundlichkeit. In der Gesamtbewertung erhielt ein Drittel der Versicherung die Note „Sehr gut“. Rund 50 Prozent der Webseiten schnitten mit „gut“ ab.

Unter Leitung des Versicherungsexperten Dr. Mark Ortmann untersuchte ITA im November 2015 die Webseiten von 71 deutschen Versicherungsunternehmen im Hinblick auf die Verständlichkeit des Textes, rechtliche & inhaltliche Vollständigkeit sowie Benutzerfreundlichkeit.

Dr. Mark Ortmann, Gründer des ITA: „Die guten bis sehr guten Gesamtnoten zeigen, dass deutsche Versicherer in vielen Punkten ihre Hausaufgaben gemacht haben. Bei der Aufbereitung komplexer Texte in für den Kunden verständliche Inhalte müssen die Versicherungen noch besser werden. Auch in der Benutzerfreundlichkeit besteht noch Potenzial.“

In puncto rechtliche & inhaltliche Vollständigkeit gelten gesetzliche Vorgaben, die definieren, welche Inhalte im Impressum Pflicht sind. „Es ist erstaunlich, dass die untersuchten Versicherer hier keine 100 Prozent erreichen. Drei Unternehmen konnten wir keine volle Punktzahl geben“, so Mark Ortmann.

Die Gewinner des Transparenzindex

25 Versicherer erhielten für ihren Webauftritt vom Institut für Transparenz die Bestnote „Sehr gut“:

- Allianz
- Alte Leipziger
- Badische (BGV)
- Barmenia
- Basler
- Cosmos
- Debeka
- DEVK
- Ergo
- Ergo-Direkt
- Europa
- Hallesche
- Hannoversche
- Hanse Merkur
- Huk24
- HUK
- IDEAL
- Itzehoer
- Münchner Verein
- myLife
- R+V
- SV - Sparkassenversicherung
- VHV
- Provinzial West
- Uelzener

Die Verlierer des Transparenzindex

Die Mecklenburgische Versicherung schnitt nur mit ausreichend ab: Damit erhielt das Versicherungshaus für seine Webseite die schwächste Bewertung aller 71 betrachteten Versicherungsunternehmen. Wie bei der Janitos Versicherung bewerteten die ITA-Experten die Verständlichkeit der Texte als mangelhaft.



„Lange Sätze, umständliche Formulierungen, Passivkonstruktionen – all das schreckt Kunden ab. Trotz guter Gesamtnoten, sollte eigentlich jede untersuchte Versicherung ständig ihre Kundenansprache verbessern. Genau wie sich Kundenbedürfnisse ändern, sollten sich auch die Webseiten anpassen“, ergänzt Ortmann.

Zum Untersuchungsdesign:

Die 71 betrachtete Versicherungsunternehmen wurden im Hinblick auf drei Kriterien untersucht: 1.) Textverständlichkeit, 2.) rechtliche und inhaltliche Vollständigkeit sowie 3.) Benutzerfreundlichkeit. Die Textverständlichkeit floss zu 50 Prozent in die Gesamtbewertung ein. Hier betrachteten die Experten bei 57 Unternehmen die Inhalte von FAQs und Glossar, bei 14 Versicherern die Beschreibung des Unternehmens. Die anderen beiden Faktoren machten jeweils 25 Prozent der Gesamtnote aus.

Über die ITA Institut für Transparenz GmbH

Das ITA Institut für Transparenz verfolgt das Ziel, Finanz- und Versicherungsprodukte für den Verbraucher verständlicher zu machen. Das privatwirtschaftliche Institut unterstützt Banken und Versicherungen dabei, Transparenz für den Kunden zu schaffen und das digitale Angebot zu verbessern. Seit der Gründung hat das ITA zahlreiche Versicherungsbedingungen, Produktinformationsblätter und Kundenbriefe erfolgreich in verständliche Sprache übersetzt. Für die Kompetenz und Unabhängigkeit des Instituts steht Dr. Mark Ortmann, geschäftsführender Gesellschafter des Instituts. Seit Mai 2015 ist FinLeap mit 50 Prozent an ITA beteiligt.

Pressekontakt ITA Institut für Transparenz GmbH

Maren Lesche

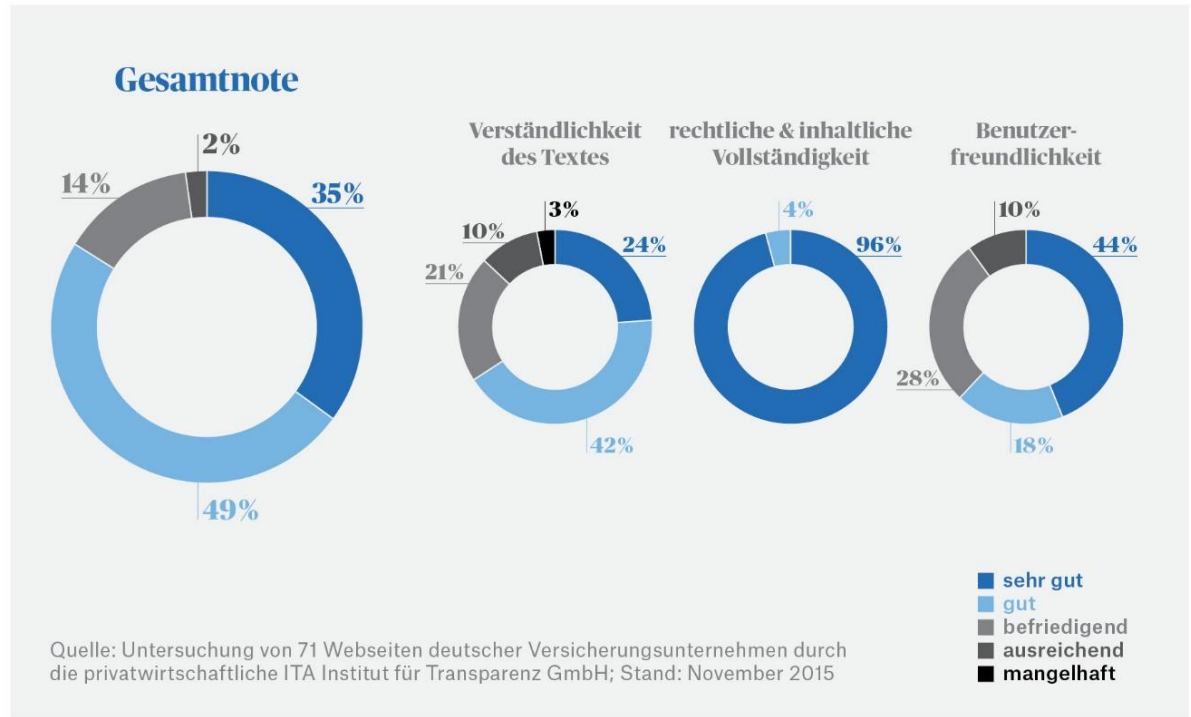
Tel: 0162-1390717

E-Mail: presse@ita-online.info

www.ita-online.info

ITA-Transparenz-Index

Jede dritte Versicherungswebsite erhält Bestnoten



ITA-Transparenz-Index

Web-Auftritte deutscher Versicherungsunternehmen

Stand: 30.11.2015



	Verständlichkeit des Textes	Rechtliche und inhaltliche Vollständigkeit	Benutzerfreundlichkeit	Gesamtnote
Allianz	gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Alte Leipziger	sehr gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Badische (BGV)	sehr gut	sehr gut	gut	SEHR GUT
Barmenia	gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Basler	gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Cosmos	sehr gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Debeka	gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
DEVK	sehr gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Ergo	sehr gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Ergo-Direkt	sehr gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Europa	sehr gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Hallesche	gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Hannoversche	gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Hanse Merkur	gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
HUK24	sehr gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
HUK	gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
IDEAL	gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Itzehoer	gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Münchener Verein	gut	sehr gut	gut	SEHR GUT
my Life	sehr gut	sehr gut	befriedigend	SEHR GUT
ProvinzialWest*	sehr gut	sehr gut	befriedigend	SEHR GUT
R-V	gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
SV-Sparkassenversicherung	sehr gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
Uelzener*	sehr gut	sehr gut	befriedigend	SEHR GUT
VHV	gut	sehr gut	sehr gut	SEHR GUT
AachenMünchener	sehr gut	sehr gut	befriedigend	GUT
Arag*	sehr gut	gut	befriedigend	GUT
Asstel	gut	sehr gut	sehr gut	GUT
AXA	gut	sehr gut	sehr gut	GUT
Bayerische Beamtenversicherung	befriedigend	sehr gut	sehr gut	GUT
Continental*	sehr gut	sehr gut	ausreichend	GUT
Haftpflichtkasse Darmstadt*	gut	sehr gut	befriedigend	GUT
HanseMerkur24	befriedigend	sehr gut	gut	GUT
HDI	gut	sehr gut	befriedigend	GUT
Helvetia*	gut	sehr gut	befriedigend	GUT
Inter	gut	sehr gut	gut	GUT

*Betrachtung der Textverständlichkeit der Unternehmensprofile aufgrund fehlender FAQ/Glossar-Seiten.



Institut für
Transparenz GmbH

www.ita-online.info

ITA-Transparenz-Index

Web-Auftritte deutscher Versicherungsunternehmen

Stand: 30.11.2015



	Verständlichkeit des Textes	Rechtliche und inhaltliche Vollständigkeit	Benutzerfreundlichkeit	Gesamtnote
Kravag	befriedigend	sehr gut	gut	GUT
Landeskrankenhilfe (LKH)/Landeslebenshilfe (LLH)	befriedigend	sehr gut	gut	GUT
LV1871	gut	sehr gut	befriedigend	GUT
LVM	gut	gut	gut	GUT
Mannheimer*	gut	sehr gut	ausreichend	GUT
Nürnbergger	gut	sehr gut	sehr gut	GUT
PB	gut	sehr gut	gut	GUT
Provincial Nord*	befriedigend	sehr gut	befriedigend	GUT
R-V24	gut	sehr gut	gut	GUT
Rheinland	befriedigend	sehr gut	sehr gut	GUT
Roland	befriedigend	sehr gut	sehr gut	GUT
SDK Süddeutsche	ausreichend	sehr gut	sehr gut	GUT
Signal Iduna	gut	sehr gut	sehr gut	GUT
Sparkassen-DirektVersicherung	sehr gut	sehr gut	befriedigend	GUT
Stuttgarter*	gut	sehr gut	ausreichend	GUT
Swiss Life	befriedigend	sehr gut	sehr gut	GUT
Targo	sehr gut	sehr gut	gut	GUT
Universa	befriedigend	sehr gut	gut	GUT
Versicherer i. Raum d. Kirchen (Bruderhilfe-Pax-Familienfürsorge)	befriedigend	sehr gut	befriedigend	GUT
Volkswohlbund*	gut	sehr gut	ausreichend	GUT
VPV	befriedigend	sehr gut	gut	GUT
WGV	gut	sehr gut	gut	GUT
Württembergische	gut	sehr gut	sehr gut	GUT
Zurich	ausreichend	sehr gut	sehr gut	GUT
Concordia*	ausreichend	sehr gut	befriedigend	BEFRIEDIGEND
Condor	ausreichend	sehr gut	befriedigend	BEFRIEDIGEND
Credit Life	ausreichend	sehr gut	befriedigend	BEFRIEDIGEND
Feuersozietät	befriedigend	sehr gut	befriedigend	BEFRIEDIGEND
Generali	ausreichend	sehr gut	befriedigend	BEFRIEDIGEND
Gothaer	befriedigend	sehr gut	befriedigend	BEFRIEDIGEND
InterRisk*	ausreichend	sehr gut	befriedigend	BEFRIEDIGEND
Janitos	mangelhaft	sehr gut	befriedigend	BEFRIEDIGEND
neue leben*	befriedigend	sehr gut	ausreichend	BEFRIEDIGEND
WWK	befriedigend	gut	ausreichend	BEFRIEDIGEND
Mecklenburgische*	mangelhaft	sehr gut	ausreichend	AUSREICHEND

*Betrachtung der Textverständlichkeit der Unternehmensprofile aufgrund fehlender FAQ/Glossar-Seiten.



Institut für
Transparenz GmbH

www.ita-online.info