

PRESSEMITTEILUNG

Online-Kundenbefragung: Beliebtester Versicherer 2011

Kunden der Barmenia sind am zufriedensten, ERGO Direkt führt bei der Schadensregulierung

Hamburg, 20.04.2011 (ots) - Freundlich, kompetent und immer erreichbar – das wünschen sich Kunden von ihrem Versicherer. Aber wie gut sind die Versicherer tatsächlich? Und wie verhalten sie sich im Schadensfall? Das Deutsche Institut für Service-Qualität machte zusammen mit dem Nachrichtensender n-tv den großen Zufriedenheitstest.

Die Kunden von Barmenia zeigten sich mit ihrem Versicherer am zufriedensten. Hier überzeugten die angebotenen Produkte sowie die gute Beratungsqualität vor Ort und am Telefon. Münchener Verein auf Platz zwei punktete mit der guten Erreichbarkeit und freundlichen Vermittlern. Der drittplatzierte Versicherer Debeka überzeugte vor allem mit der Qualität der angebotenen Produkte. Die höchste Kundenzufriedenheit im Schadensfall wies ERGO Direkt auf.

Insgesamt war die Zufriedenheit mit den Versicherern hoch. Die Beurteilung der Produkte und der Freundlichkeit der Versicherungsvermittler fiel am positivsten aus. Verbesserungsmöglichkeiten zeigten sich bei der telefonischen Erreichbarkeit sowie der Beratungsqualität. Aus Sicht der Kunden können die Versicherer zudem bei der Transparenz der Prämien- und Kostenberechnung besser werden.

Auch die Bearbeitung von Schadensfällen überzeugte. Gute Noten bekamen die Versicherer für die Schnelligkeit und die Qualität der Bearbeitung. Jedoch war jeder zehnte Versicherte mit der Schadensregulierung unzufrieden.

Die Online-Befragung „Beliebtester Versicherer 2011“ fand im Zeitraum vom 19.02. bis 27.03.2011 statt. Neben der Beurteilung der Leistungen und Produkte der Versicherer standen Serviceaspekte und Erfahrungen mit der Schadensregulierung im Fokus der Befragung. Insgesamt flossen 2.178 Kundenmeinungen ein. Es wurden über 50 Anbieter beurteilt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 20. April 2011, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartner:
Markus Hamer
Telefon: 040 / 41 11 69 26
E-Mail: m.hamer@disq.de