

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Kundenbefragung: Versicherer des Jahres 2019



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv
Hamburg, 28. August 2019

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / n-tv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Die besten Unternehmen	8
4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit	9
Urteil Kundenzufriedenheit Direktversicherer	13
5. Stärken und Schwächen der Branche	21
6. Methodik	24
Anhang	30

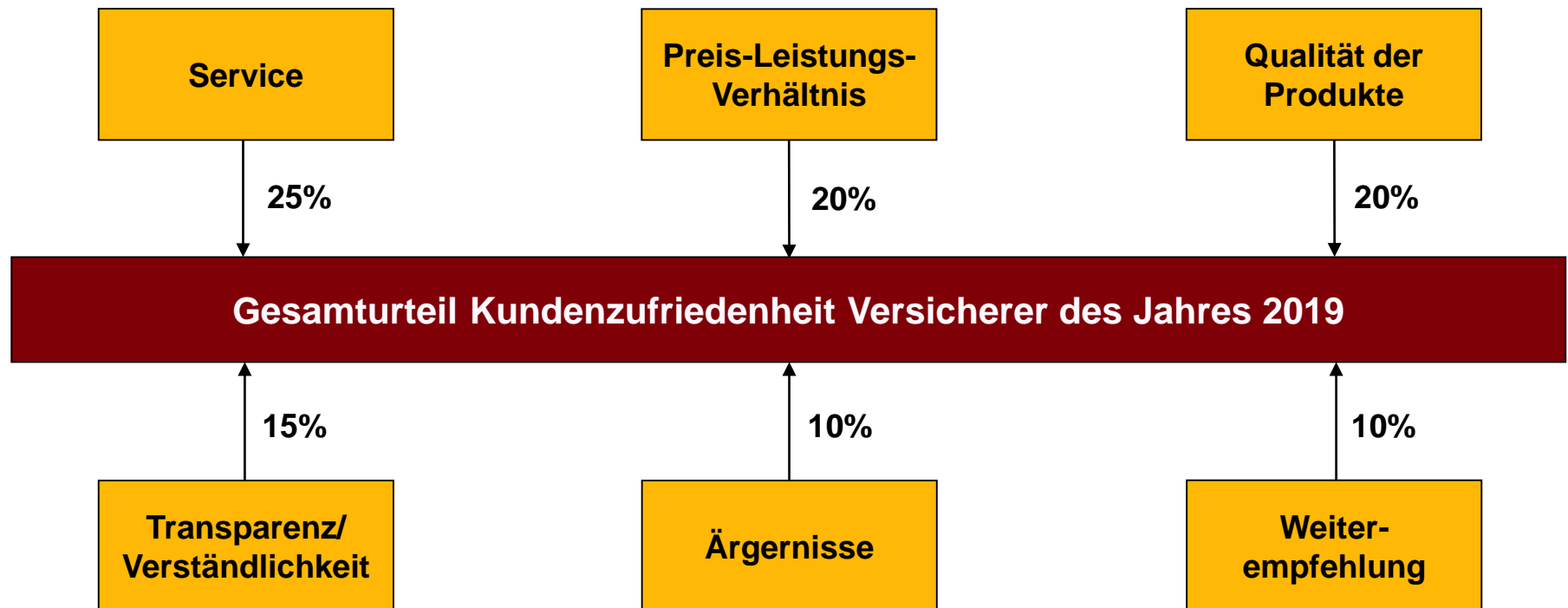
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender n-tv
Studienumfang	97 Versicherer; in der Einzelauswertung: 35 Versicherer, die 100 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	April bis August 2019
Befragungszeit	13. Mai bis 3. Juli 2019
Befragte	Männer und Frauen; 18 Jahre und älter, Privatkunden eines Versicherers
Teilnehmerzahl	n = 5.482
Kriterien	Service, Preis-Leistungs-Verhältnis, Qualität der Produkte, Transparenz/Verständlichkeit, Ärgernisse und Weiterempfehlung
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel, öffentliche Online-Kundenbefragung auf den Internetseiten von n-tv und DISQ; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

* Von der Teilnahme ausgeschlossen waren Personen, die für Versicherungsunternehmen tätig sind sowie deren Angehörige. Eine Teilnahme war nur ein Mal möglich.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamturteil Kundenzufriedenheit	Münchener Verein	HUK24	DEVK
Urteil Kundenzufriedenheit Direktversicherer	HUK24	CosmosDirekt	Hannoversche
Service	Münchener Verein	Württembergische	DEVK
Preis-Leistungs-Verhältnis	HUK24	HUK-Coburg	DEVK
Qualität der Produkte	R+V	Münchener Verein	Württembergische
Transparenz/Verständlichkeit	HUK24	R+V	Münchener Verein
Ärgernisse	WGV	Barmenia, HUK24	-
Weiterempfehlung	Münchener Verein	DEVK	HUK24
Allgemeine Haftpflichtversicherung	HUK24	HUK-Coburg	Münchener Verein
Rechtsschutzversicherung	HUK-Coburg	R+V	DEVK
Krankenversicherung*	DEVK	Münchener Verein	R+V
Berufsunfähigkeits- und Unfallversicherung	R+V	DEVK	Münchener Verein
Haus- und Wohnung**	Barmenia	HUK24	DEVK

* Die Versicherungssparte „Krankenversicherung“ setzt sich zusammen aus den Produkten Kranken- und Pflegeversicherung.

** Die Versicherungssparte „Haus- und Wohnung“ setzt sich zusammen aus den Produkten Wohngebäude- und Hausrat-Versicherung.

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit

Gesamturteil Kundenzufriedenheit			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Münchener Verein	82,3	sehr gut
2	HUK24	81,2	sehr gut
3	DEVK	80,3	sehr gut
4	Württembergische	79,5	gut
5	R+V	78,9	gut
6	CosmosDirekt	77,7	gut
7	HUK-Coburg	77,4	gut
8	WGV	77,4	gut
9	Barmenia	76,6	gut
10	Hannoversche	75,5	gut
11	Verti	75,5	gut
12	Debeka	74,4	gut
13	VHV	74,0	gut
14	Provinzial Rheinland	73,9	gut
15	SDK	73,7	gut
16	AachenMünchener/DVAG	71,7	gut
17	Ergo	71,7	gut
18	Continentale	71,1	gut

Gesamturteil Kundenzufriedenheit			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
19	Sparkassen Direktversicherung	70,9	gut
20	Allianz	69,3	befriedigend
21	Zurich	68,6	befriedigend
22	Versicherungskammer Bayern	68,1	befriedigend
23	Hanse-Merkur	68,0	befriedigend
24	DA Direkt	67,0	befriedigend
25	Axa	66,8	befriedigend
26	Alte Leipziger	66,8	befriedigend
27	Allsecur	66,5	befriedigend
28	Gothaer	66,4	befriedigend
29	LVM	66,3	befriedigend
30	Signal Iduna	65,2	befriedigend
31	Volkswohl Bund	63,9	befriedigend
32	ADAC	62,8	befriedigend
33	ARAG	61,9	befriedigend
34	Generali	61,4	befriedigend
35	Nürnberger	61,3	befriedigend
	Gesamt	71,1	

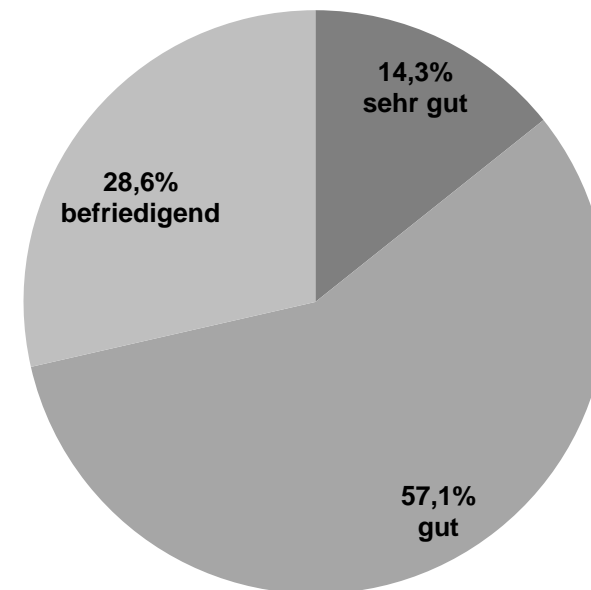
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Urteil Kundenzufriedenheit Direktversicherer

Urteil Kundenzufriedenheit Direktversicherer			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	HUK24	81,2	sehr gut
2	CosmosDirekt	77,7	gut
3	Hannoversche	75,5	gut
4	Verti	75,5	gut
5	Sparkassen Direktversicherung	70,9	gut
6	DA Direkt	67,0	befriedigend
7	Allsecur	66,5	befriedigend
	Gesamt	73,5	

Verteilung der Qualitätsurteile**



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

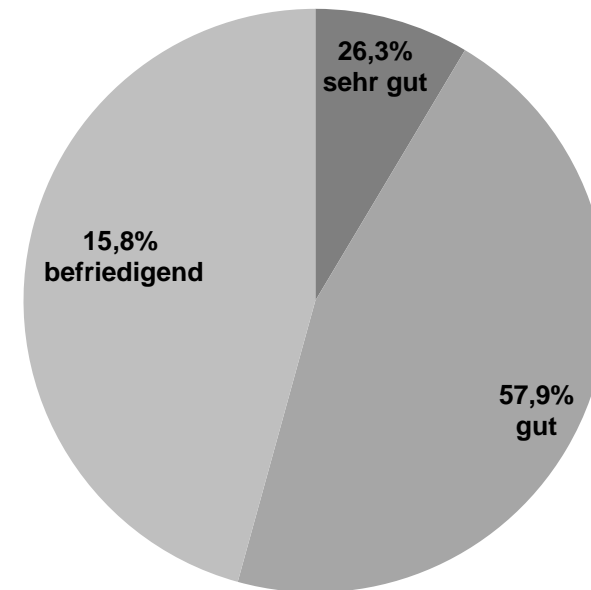
* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

4. Urteil Kundenzufriedenheit Allgemeine Haftpflichtversicherung*

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Allgemeine Haftpflichtversicherung			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	HUK24	82,3	sehr gut
2	HUK-Coburg	81,9	sehr gut
3	Münchener Verein	81,3	sehr gut
4	R+V	81,2	sehr gut
5	DEVK	80,2	sehr gut
6	Württembergische	79,9	gut
7	Debeka	79,7	gut
8	Barmenia	78,1	gut
9	Provinzial Rheinland	76,5	gut
10	WGV	75,5	gut
11	Allianz	75,3	gut
12	Axa	73,8	gut
13	Sparkassen Direktversicherung	73,7	gut
14	Ergo	72,7	gut
15	AachenMünchener/DVAG	72,6	gut
16	LVM	70,5	gut
17	Allsecur	69,7	befriedigend
18	Gothaer	66,5	befriedigend
19	Generali	60,5	befriedigend
	Gesamt	75,4	

Verteilung der Qualitätsurteile***



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Zusatzauswertung Versicherungssparte „Allgemeine Haftpflichtversicherung“; Kundenmeinungen mindestens n = 40 pro Unternehmen.

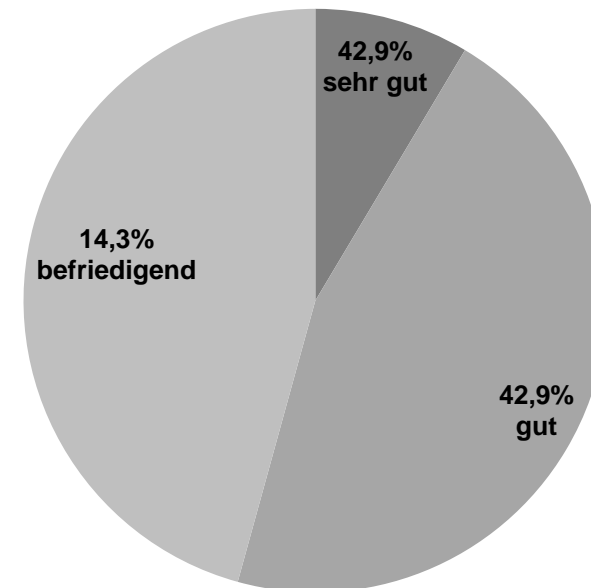
** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

*** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

4. Urteil Kundenzufriedenheit Rechtsschutzversicherung*

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Rechtsschutzversicherung			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	HUK-Coburg	83,2	sehr gut
2	R+V	81,4	sehr gut
3	DEVK	80,4	sehr gut
4	Debeka	79,5	gut
5	LVM	73,2	gut
6	Allianz	70,4	gut
7	ARAG	61,6	befriedigend
	Gesamt	75,7	

Verteilung der Qualitätsurteile***



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Zusatzauswertung Versicherungssparte „Rechtsschutzversicherung“; Kundenmeinungen mindestens n = 40 pro Unternehmen.

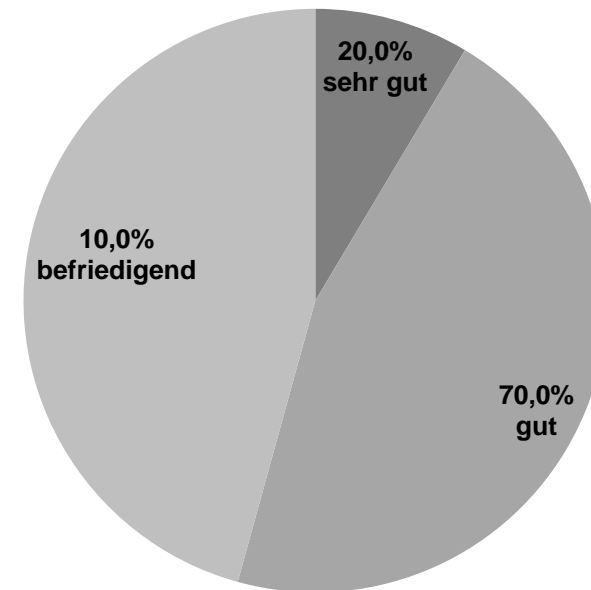
** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

*** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

4. Urteil Kundenzufriedenheit Krankenversicherung*

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Krankenversicherung			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	DEVK	83,3	sehr gut
2	Münchener Verein	81,8	sehr gut
3	R+V	78,0	gut
4	Ergo	77,3	gut
5	Debeka	75,2	gut
6	Barmenia	75,1	gut
7	SDK	74,3	gut
8	Allianz	71,0	gut
9	Signal Iduna/Iduna Vereinigte	70,6	gut
10	Continental	69,9	befriedigend
	Gesamt	75,7	

Verteilung der Qualitätsurteile***



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Zusatzauswertung Versicherungssparte „Krankenversicherung“ (setzt sich zusammen aus den Produkten Kranken- und Pflegeversicherung);

Kundenmeinungen mindestens n = 40 pro Unternehmen.

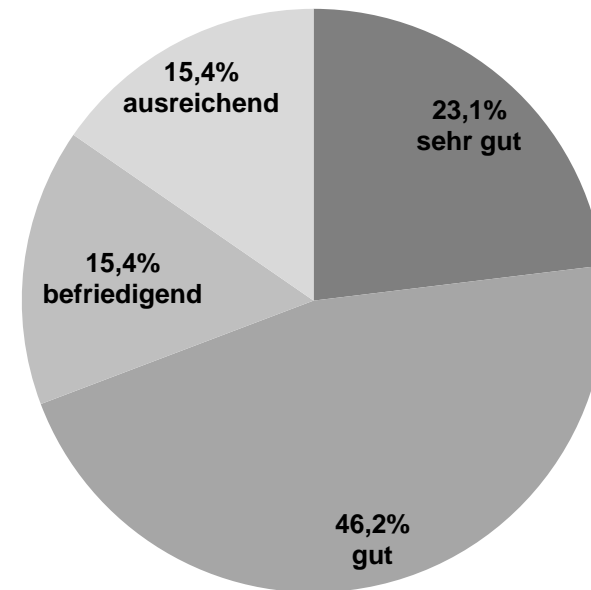
** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

*** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

4. Urteil Kundenzufriedenheit Berufsunfähigkeits- und Unfallversicherung*

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Berufsunfähigkeits- und Unfallversicherung			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	R+V	81,5	sehr gut
2	DEVK	80,8	sehr gut
3	Münchener Verein	80,0	sehr gut
4	Debeka	76,0	gut
5	LVM	75,0	gut
6	Allianz	73,9	gut
7	Hannoversche	73,1	gut
8	AachenMünchener/DVAG	72,1	gut
9	Ergo	71,2	gut
10	Zurich	65,3	befriedigend
11	Generali	62,0	befriedigend
12	ADAC	59,4	ausreichend
13	Nürnberger	57,7	ausreichend
	Gesamt	71,4	

Verteilung der Qualitätsurteile***



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Zusatzauswertung Versicherungssparte „Berufsunfähigkeits- und Unfallversicherung“; Kundenmeinungen mindestens n = 40 pro Unternehmen.

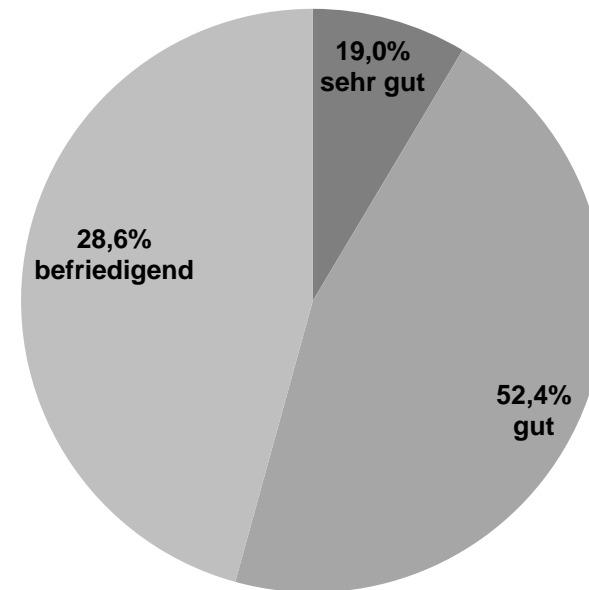
** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

*** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

4. Urteil Kundenzufriedenheit Haus- und Wohnung*

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Haus- und Wohnung			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	Barmenia	81,7	sehr gut
2	HUK24	81,1	sehr gut
3	DEVK	80,7	sehr gut
4	Axa	80,7	sehr gut
5	Münchener Verein	79,8	gut
6	Debeka	78,5	gut
7	Württembergische	78,4	gut
8	Provinzial Rheinland	78,2	gut
9	R+V	77,6	gut
10	HUK-Coburg	77,1	gut
11	WGV	76,9	gut
12	Allianz	74,2	gut
13	Versicherungskammer Bayern	72,2	gut
14	AachenMünchener/DVAG	72,2	gut
15	Ergo	70,3	gut
16	Allsecur	69,8	befriedigend
17	Gothaer	68,9	befriedigend
18	Zurich	68,1	befriedigend
19	LVM	67,1	befriedigend
20	Generali	61,8	befriedigend
21	Volkswahl Bund	60,1	befriedigend
Gesamt		74,1	

Verteilung der Qualitätsurteile***



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Zusatzauswertung Versicherungssparte „Haus- und Wohnung“ (setzt sich zusammen aus den Produkten Wohngebäude- und Hausrat-Versicherung); Kundenmeinungen mindestens n = 40 pro Unternehmen.
 ** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.
 *** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

6. Methodik

Untersuchungsumfang

In der Auswertung waren folgende 35 Versicherer, die von jeweils 100 Befragungsteilnehmern beurteilt wurden (alphabetische Reihenfolge):

- AachenMünchener/DVAG
- ADAC
- Allianz
- Allsecur
- Alte Leipziger
- ARAG
- Axa
- Barmenia
- Continentale
- CosmosDirekt
- DA Direkt
- Debeka
- DEVK
- Ergo
- Generali
- Gothaer
- Hannoversche
- Hanse-Merkur
- HUK24
- HUK-Coburg
- LVM
- Münchener Verein
- Nürnberger
- Provinzial Rheinland
- R+V
- SDK
- Signal Iduna*
- Sparkassen Direktversicherung
- Versicherungskammer Bayern
- Verti
- VHV
- Volkswohl Bund
- WGV
- Württembergische
- Zurich

Weitere Unternehmen, zu denen sich weniger als 100 Befragte äußerten, wurden in der Kategorie „Sonstige“ zusammengefasst.

* Iduna Vereinigte Lebensversicherung.

Fragen

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Service bei xxx*?
(z. B. Beratung und Betreuung in der Filiale, am Telefon, per E-Mail vor und während der Versicherungszeit; Kompetenz; Freundlichkeit; Problemlösung; Erreichbarkeit; Schnelligkeit)
- dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei xxx*?
- der Qualität der Produkte bei xxx*?
(z. B. Umfang der Leistungen, Produktspektrum)
- der Transparenz/Verständlichkeit bei xxx*?
(z. B. der Produkte, Informationen, Vertragsunterlagen, Berechnung Kosten/Prämie)

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

Service:	n = 5.432
Preis-Leistungs-Verhältnis:	n = 5.394
Qualität der Produkte:	n = 5.409
Transparenz/Verständlichkeit:	n = 5.418

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Versicherer.

** Basis: alle Befragten, n = 5.482. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Haben Sie sich bei xxx^{*/**} schon einmal über etwas geärgert?

Antwortoptionen

Ja / Nein

Fallzahlen

Befragungsteilnehmer, die sich schon einmal bei ihrem Versicherer über etwas geärgert hatten (n = 796), konnten anschließend den Grund für ihr Ärgernis benennen.

Folgefrage

Worüber haben Sie sich geärgert?

Antwortoptionen

Neun Antwortoptionen plus Möglichkeit der Freitexteingabe;
Mehrfachnennung möglich

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Versicherer.

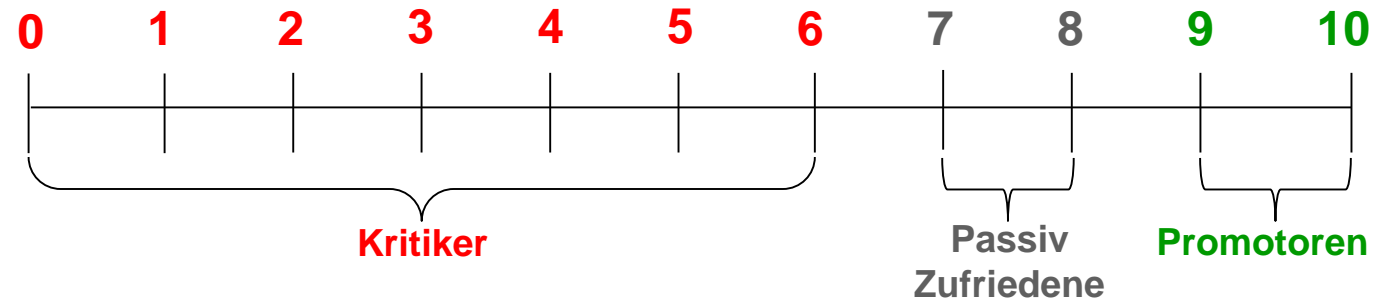
** Basis: alle Befragten, n = 5.482.

6. Methodik

Frage
Erhebung
Skala

Mit welcher Wahrscheinlichkeit würden Sie den bewerteten Versicherer Ihren Verwandten oder Freunden weiterempfehlen?

Net Promoter Score: Befragungsteilnehmer bewerten die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung auf einer Skala von 0 (sehr unwahrscheinlich) bis 10 (sehr wahrscheinlich). Der prozentuale Anteil der Befragten mit einem Wert von 0 bis 6 (Kritiker) wird von dem prozentualen Anteil derjenigen mit Werten von 9 und 10 (Promotoren) abgezogen. Somit ergibt sich ein Wert, der zwischen -100 und +100 liegen kann.



$$\text{NPS} = \text{Promotoren (\%)} - \text{Kritiker (\%)}$$

* Der Net Promoter Score (NPS) ist eine registrierte Marke von Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company und Fred Reichheld.

Vorgehen

Für die Berechnung des Gesamturteils der Kundenzufriedenheit der jeweiligen Versicherungsarten wurden ebenfalls die Ergebnisse des Service, des Preis-Leistungs-Verhältnisses, der Qualität der Produkte sowie der Transparenz/Verständlichkeit mit den angegebenen Ärgernissen und dem Net Promotor Score (NPS) verbunden.

Im Folgenden werden die Ergebnisse für die einzelnen Versicherungssparten dargestellt.

Um für die Zusatzauswertung berücksichtigt zu werden, mussten für die jeweiligen Unternehmen pro Versicherungssparte mindestens 40 Stimmen vorliegen. Für jede Produktparte ergab sich somit eine individuelle Anzahl bewerteter Versicherer.

Definition

Versicherungssparten:

- Allgemeine Haftpflichtversicherung
- Rechtsschutzversicherung
- Krankenversicherung: Kranken- und Pflegeversicherung
- Berufsunfähigkeits- und Unfallversicherung
- Haus- und Wohnung: Wohngebäude- und Hausratversicherung

	Seite
A. Kundenerfahrungen	31
B. Ergebnisse der Teilbereiche	33
Service	33
Preis-Leistungs-Verhältnis	36
Qualität der Produkte	39
Transparenz/Verständlichkeit	42
Ärgernisse	45
Weiterempfehlung	47
C. Schadensregulierung	48
D. Weitere Ergebnisse	52
E. Demografie	62
F. Allgemeine Methodik	63

C. Schadensregulierung

Vorgehensweise

Frage	Hatten Sie schon einmal einen Versicherungs- oder Schadensfall bei Ihrem Versicherer?
Antwortoptionen	Ja/Nein
Fallzahlen	Alle 5.482 Befragungsteilnehmer
Folgefrage	Wie zufrieden waren Sie mit der Schadensabwicklung? (z. B. Bearbeitung der Schadensmeldung, Schnelligkeit und Qualität der Sachbearbeitung, Auszahlung/Regulierung)
Antwortoptionen	Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“
Auswertung*	Versicherer mit mindestens 40 Kundenmeinungen (15 Versicherer)

* Die Ergebnisse liefern vertiefende Informationen flossen aber nicht mit in die Berechnung des Gesamturteils der Kundenzufriedenheit ein.

F. Allgemeine Methodik

Kundenbefragung

- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personenkreise werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.