

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Versicherer des Jahres 2020

Gute Noten von den Kunden – Zufriedenheit mit Versicherern oft auch im Schadensfall – Münchener Verein auf Platz eins

Hamburg, 02.09.2020 – Positiver Trend: Die Zufriedenheit der Kunden mit ihren Versicherungsunternehmen hat sich gegenüber den Vorjahren weiter verbessert; die Branche erzielt insgesamt ein gutes Ergebnis. Unter den Top-10-Unternehmen finden sich acht Filial- sowie zwei Direktversicherer. Das zeigt die große Kundenbefragung „Versicherer des Jahres 2020“, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv durchgeführt hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Hohe Gesamtzufriedenheit, aber Ärgernisse kein Einzelfall

Sechs Versicherer erzielen das Kundenurteil „sehr gut“, 19 Unternehmen sind „gut“ und weitere elf schneiden mit „befriedigend“ ab. Am stärksten überzeugt die Qualität der Produkte: Gut 81 Prozent der Befragten zeigen sich mit Aspekten wie dem Umfang der Leistungen oder dem Produktspektrum eher oder sogar sehr zufrieden. Aber auch in den wichtigen Bereichen Service sowie Preis-Leistungs-Verhältnis erzielen die Versicherer bei den befragten Kunden insgesamt gute Werte.

Auffallend deutlich sind die Unternehmensunterschiede hinsichtlich der Ärgernisse und der Bereitschaft zur Weiterempfehlung. Insgesamt berichten immerhin rund 15 Prozent der Befragten von einem Ärgernis mit ihrem Versicherer. Die Betroffenen nennen als Grund hierfür am häufigsten einen schlechten Kundenservice; auch lange Bearbeitungszeiten sorgen oft für Frust. Die mit dem Net Promoter Score (NPS) erhobene Weiterempfehlungsbereitschaft spiegelt sich je nach Versicherer in Kundenurteilen von „sehr gut“ bis lediglich „ausreichend“ wider.

Kundenfreundlich oft auch im Schadensfall

Gut 39 Prozent der Kunden hatten bereits einen Schadensfall bei dem bewerteten Versicherer – am häufigsten im Bereich Kfz-Versicherung (in rund einem Drittel der Fälle). Die Bearbeitung und Regulierung verläuft aus Kundensicht aber meist erfreulich: Der Anteil an eher oder sehr zufriedenen Versicherten liegt bei rund 78 Prozent.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, stellt zudem fest: „Fast jeder zweite Kunde nutzt schon das Online-Portal seines Versicherers. Von Insurtechs, Versicherungsdienstleistern auf Basis digitaler Technologien, hat dagegen erst rund ein Viertel der Befragten gehört. Und nur 3,5 Prozent sind tatsächlich schon aktive Nutzer. Die zunehmende Digitalisierung in der Versicherungsbranche ist beim Kunden augenscheinlich noch nicht angekommen.“

Die beliebtesten Versicherungsunternehmen

Münchener Verein ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ der Versicherer des Jahres 2020 und bestätigt damit den Vorjahreserfolg. Insbesondere beim Service punktet das Unternehmen: Der Anteil an positiven Bewertungen liegt bei gut 89 Prozent. Der Versicherer hat zudem in fast allen weiteren Bereichen

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

die Nase vorn; auch die Ärgernisquote fällt mit 4,9 Prozent am geringsten aus. Die Kunden zeigen außerdem die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft (Net Promoter Score: +86,1).

Rang zwei belegt die DEVK, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamturteil. Eine der Stärken des Versicherers liegt aus Kundensicht im Preis-Leistungs-Verhältnis: Rund 89 Prozent der befragten Kunden bewerten dieses positiv. Zudem zeigen sich gut 85 Prozent mit dem Service zufrieden. Der Versicherer erreicht die dritthöchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung (NPS = +76,7).

Auf Platz drei positioniert sich Adam Riese (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das zur Wüstenrot & Württembergische-Gruppe zählende Unternehmen ist damit der bestplatzierte Direktversicherer. Adam Riese erreicht durchgängig sehr gute Ergebnisse in den Bewertungsbereichen und belegt in puncto Service den dritten Platz im Gesamtergebnis.

HUK-Coburg (4.), HUK24 (5.) sowie die Württembergische (6.) sichern sich auf den nachfolgenden Plätzen ebenfalls das Qualitätsurteil „sehr gut“.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 4.022 Beurteilungen von Privatkunden einer Versicherung ein. Im Fokus der Panel-Befragung stand die Zufriedenheit der Kunden mit dem Service, dem Preis-Leistungs-Verhältnis, der Qualität der Produkte sowie der Transparenz und Verständlichkeit. Zudem flossen Kundenärgernisse sowie die Bereitschaft zur Weiterempfehlung in die Gesamtbewertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen 100 Kundenmeinungen eingingen. Dies traf auf 36 von 62 bewerteten Versicherern zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.