

P R E S S E M I T T E I L U N G

Kundenbefragung Versicherer

Kunden bemängeln Transparenz – beliebtester Versicherer ist Münchener Verein, vor Barmenia und AachenMünchener

Hamburg, 30.05.2012 (ots) – Eine schnelle Regulierung im Schadensfall, ein ausgewogenes Preis-Leistungs-Verhältnis und kompetente Berater – das wünschen sich Kunden von ihrem Versicherer. Doch jeder vierte Versicherte ist mit der Bearbeitung von Schadensfällen nicht zufrieden - in 2011 war es noch jeder Zehnte. Dies zeigt eine umfangreiche Kundenbefragung vom Deutschen Institut für Service-Qualität, die im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt wurde. Insgesamt wurden 17 Unternehmen bewertet.

Am wenigsten überzeugte die Branche mit der Verständlichkeit und Transparenz von Produkten oder Vertragsunterlagen. Die Befragten bewerteten die Transparenz und Verständlichkeit von Kosten am schlechtesten, fast ein Drittel war damit nicht zufrieden. Auch die Beurteilung des Preis-Leistungs-Verhältnisses fiel weniger positiv aus. „Vor allem die Höhe der Versicherungsprämien, Abschlussgebühren und Provisionen wurden wie in 2011 kritisch beurteilt“, erklärt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Insgesamt war die Zufriedenheit mit den Versicherern jedoch durchaus hoch. Rund 77 Prozent der Befragten gaben an, mit ihrem Anbieter zufrieden zu sein. Dies spiegelt sich auch in der Weiterempfehlungsbereitschaft wider, die ebenfalls positiv ausfiel. Bei der Beratung vor Ort und am Telefon überzeugte die Branche die Kunden am meisten, insbesondere durch die Freundlichkeit der Mitarbeiter. Die Beratungskompetenz erhielt dagegen die geringste Zustimmung von den Versicherten.

Testsieger und damit beliebtester Versicherer wurde Münchener Verein. Das Unternehmen erlangte in sämtlichen Teilbereichen den ersten Platz. Die Zufriedenheit der Kunden mit der telefonischen Beratung war besonders hoch. Barmenia belegte den zweiten Rang. Die Versicherten bewerteten unter anderem die Beratung durch einen Vermittler sehr positiv. Der drittplatzierte AachenMünchener war fast in allen Bereichen unter den Top-3.

Die Online-Befragung „Beliebtester Versicherer 2012“ fand im Zeitraum vom 15. Februar bis zum 22. April 2012 statt. Neben der Beurteilung der Leistungen und Produkte der Versicherer standen Serviceaspekte und Erfahrungen mit der Schadensregulierung im Fokus der Befragung. An der Befragung nahmen 3.405 Kunden teil. Es wurden 17 Unternehmen bewertet, die mindestens 80 Kundenmeinungen auf sich vereinten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 30. Mai 2012, um 18:30 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
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de