

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Versicherer 2013

### **Schwächen bei Transparenz und Service – Münchener Verein beliebtester Anbieter vor Aachen-Münchener und Debeka**

**Hamburg, 10.06.2013 (ots)** – Eine Zahl, die beeindruckt: 452 Millionen Versicherungsverträge gibt es aktuell in deutschen Haushalten. Für die Branche ist dies ein gewaltiges Geschäft. Doch wie zufrieden sind die Versicherten mit ihren Anbietern? Um dies zu klären, führte das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv eine Kundenbefragung durch. In die Bewertung kamen insgesamt 27 Versicherungsunternehmen.

Ergebnis der Befragung: Verbesserungsbedarf besteht vor allem bei der Transparenz der Versicherungen. Die vergleichsweise höchsten Zufriedenheitswerte erzielte die Qualität der Produkte. Ein Drittel der Versicherten war mit der Transparenz und Verständlichkeit der Versicherungsprodukte nicht zufrieden. Vergleichsweise häufig – von 31 Prozent der Befragten – wurde auch der Service bemängelt. Und schlechter Service war auch der am häufigsten genannte Grund, warum sich Kunden schon einmal über ihren Versicherer geärgert haben. Ebenfalls häufig als Ärgernis wahrgenommen: eine schlechte Schadensregulierung und Beitragserhöhungen. Allerdings konnte die Mehrheit der Befragten von keinem einzigen negativen Erlebnis mit ihrer Versicherung berichten.

Mit der Qualität der Produkte hingegen punkteten die Anbieter bei ihren Kunden. Annähernd vier von fünf der befragten Versicherten gaben zum Produktspektrum sowie zum Umfang der angebotenen Leistungen eine positive Bewertung ab. Gleich 13 Anbieter erhielten in diesem Bereich das Urteil „sehr gut“. In punkto Preis-Leistungs-Verhältnis ergab sich ein differenziertes Bild: Über zwei Drittel der Kunden waren hier eher oder sehr zufrieden. Dabei schnitten drei Anbieter mit „sehr gut“, drei weitere aber lediglich mit „ausreichend“ ab.

„Versicherer, die sich auf den Lorbeeren hoher Kundenzahlen ausruhen, sollten gewarnt sein: Schlechter Service ist das Hauptärgernis. Unternehmen sind angehalten, diesen Bereich kontinuierlich zu verbessern“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Denn: „Auch Kunden wissen, dass Verträge nicht in Stein gemeißelt sind“.

Der Titel „Beliebtester Versicherer 2013“ geht an den Münchener Verein, der als einziger Anbieter im Gesamturteil Kundenzufriedenheit mit „sehr gut“ abschnitt. Zu den Stärken der Versicherungsgruppe zählten neben der Qualität der Produkte auch das am besten bewertete Preis-Leistungs-Verhältnis. Mit dem Service zeigten sich 90 Prozent der Kunden eher oder sehr zufrieden. Den zweiten Platz erzielte die Aachen-Münchener, deren Kunden eine sehr hohe Bereitschaft zeigten, ihre Versicherung weiterzuempfehlen. Mit dem Service sogar sehr zufrieden waren hier fast zwei Drittel (65 Prozent) der Versicherungskunden – der Höchstwert unter allen bewerteten Unternehmen. Den dritten Rang im Gesamtklassament sicherte sich die Debeka. Hohe Zufriedenheitswerte erreichte das Unternehmen vor allem bei der Qualität der Produkte und dem Preis-Leistungs-Verhältnis. „Beliebtester Direktversicherer 2013“ wurde Cosmos Direkt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 13. Juni 2013, 18:35 Uhr.

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:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

An der Online-Befragung nahmen insgesamt 6.806 Personen teil, die aktuell Vertragspartner von mindestens einer Versicherung sind. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zum Service und Preis-Leistungs-Verhältnis. In die Gesamtbewertung flossen zudem die Bereiche Transparenz, Qualität der Produkte, negative Kundenerfahrungen sowie die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ein. Berücksichtigt wurden alle Anbieter, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 27 Versicherungsunternehmen zu.

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, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 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.

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](mailto:m.hamer@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)