

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Versicherer des Jahres 2015

Kunden wollen mehr Transparenz – Münchener Verein beliebtester Versicherer vor Debeka und DEVK

Hamburg, 17.06.2015 – Mehr als jeder vierte Kunde wünscht sich verständlichere Unterlagen sowie mehr Transparenz bei seiner Versicherung und zeigte sich in diesem Punkt nicht zufrieden. Dennoch sind die Versicherer insgesamt betrachtet auf dem richtigen Weg, das in der Finanzkrise verloren gegangene Vertrauen der letzten Jahre zurückzugewinnen. Das ist das Ergebnis einer Kundenbefragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit der Branche war höher als im Vorjahr (aktuell: 72,3 Punkte, 2014: 68,7 Punkte). Allerdings lagen die Unternehmen in der Gunst der Verbraucher weit auseinander. So erzielten drei Anbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“, 23 erhielten ein „gut“. 15 Versicherer schnitten in puncto Kundenzufriedenheit befriedigend ab, und ein Versicherer kam über ein „ausreichend“ nicht hinaus.

Besonders hoch war die Zufriedenheit mit der Produktqualität. 81 Prozent der Versicherungsnehmer zeigten sich hiervon überzeugt. Vergleichsweise gut fiel auch das Urteil über die Servicequalität aus und auch das Verhältnis von Preis und Leistung stimmte in den Augen der meisten Befragten. Diesbezüglich erhielt die Branche jeweils rund 74 Prozent positive Bewertungen. Ebenfalls erfreulich: Mehr als drei von vier Kunden, die ihrer Versicherung einen Schadensfall meldeten, waren mit dessen Regulierung zufrieden.

„Das gute Ergebnis darf aber nicht über Defizite hinwegtäuschen. In Sachen Transparenz und Verständlichkeit, beispielsweise der Produkte und Vertragsunterlagen, waren gut 27 Prozent der Befragungsteilnehmer nicht zufrieden“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Deutlich verbessert hat sich die Branche im Bereich der Ärgernisse. Marktforschungsexperte Hamer erläutert: „Diese sorgten in diesem Jahr für weniger Kundenfrust als noch im Vorjahr. Der Anteil der Befragten, die über negative Erlebnisse mit ihrem Versicherungsunternehmen berichteten, fiel von gut 23 Prozent im letzten Jahr auf aktuell rund 14 Prozent.“ Am meisten ärgerten sich Verbraucher über einen schlechten Kundenservice (38 Prozent) oder eine fehlende Kostenübernahme (rund 25 Prozent).

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 17.06.2015, um 18:35 Uhr.

Zum beliebtesten Unternehmen und damit zum „Versicherer des Jahres 2015“ kürten die Kunden Münchener Verein (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Anbieter punktete mit fast durchweg sehr guten Resultaten und erzielte in fünf der sechs untersuchten Bereiche die höchsten Kundenzufriedenheitswerte. Den zweiten Rang nahm Debeka mit einem ebenfalls sehr guten Qualitätsurteil ein. Das Unternehmen profilierte sich insbesondere durch die jeweils sehr hohen Zufriedenheitswerte der Verbraucher in puncto Preis-Leistungs-Verhältnis und Produktqualität. DEVK erreichte den dritten Rang (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Anbieter erzielte bei den Kundenbewertungen zum Service

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
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

die drittbeste Platzierung. Zudem gaben im Vergleich die wenigsten Kunden an, dass sie sich schon einmal über den Versicherer geärgert hatten (gut zwei Prozent). Als beliebtester Direktversicherer ging Cosmos Direkt aus der Befragung hervor und kam mit einem guten Qualitätsurteil auf den insgesamt vierten Rang. Mit gut 92 Prozent positiven Bewertungen waren die Verbraucher vor allem von der Qualität der Produkte überzeugt.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 5.067 Bewertungen von Privatkunden einer Versicherung ein. Jeder Befragte beurteilte das Unternehmen, bei dem er die meisten Versicherungen abgeschlossen hatte. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Kunden zu den Bereichen Service, Preis-Leistungs-Verhältnis, Produktqualität sowie Transparenz und Verständlichkeit. Kundenwünsche sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft flossen ebenfalls in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Anbieter, zu denen sich mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 42 Versicherungsunternehmen zu.

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

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. 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.