

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Versicherer des Jahres 2019

Kundenzufriedenheit oft hoch – Digitale Innovationen vielfach unbekannt – Münchener Verein bestätigt Vorjahreserfolg

Hamburg, 28.08.2019 – Es geht aufwärts: Die Zufriedenheit der Kunden gegenüber den Versicherungsunternehmen hat sich gegenüber dem Vorjahr verbessert und erreicht im Schnitt ein gutes Ergebnis. Sieben Filial- und drei Direktversicherer bilden die Branchen-Top-10. Dies sind Ergebnisse aus der großen Kundenbefragung „Versicherer des Jahres“, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat (Veröffentlichungshinweis: www.n-tv.de/ratgeber/tests und www.disq.de).

Qualität der Produkte überzeugt am meisten

Drei Versicherer erzielen das Kundenurteil „sehr gut“, jeweils sechzehn Unternehmen sind „gut“ beziehungsweise „befriedigend“. Nur „ausreichend“ oder schlechter schneidet – im Gegensatz zum Vorjahr – kein Anbieter ab. Unterschiede zwischen den Unternehmen sind dennoch teils deutlich – insbesondere in puncto erlebter Ärgernisse, von denen immerhin rund 15 Prozent der Befragten berichten. Dabei sind ein schlechter Kundenservice und lange Bearbeitungszeiten die am häufigsten genannten Gründe für Frust bei den Versicherungsnehmern.

Der Service sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis erzielen bei den befragten Kunden gute Werte. Am stärksten überzeugt jedoch die Qualität der Versicherungsprodukte: 78 Prozent der Befragungsteilnehmer zeigen sich hiermit eher oder sogar sehr zufrieden. Wie schon in den Vorjahren stellt dieser Bereich den größten Trumpf der Branche dar.

Digitale Dienste häufig noch unbekannt

Der Bereich mit den in der Vergangenheit größten Defiziten sorgt aktuell für eine größere Zufriedenheit: die Transparenz und Verständlichkeit, etwa der Produkte und Vertragsunterlagen. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, merkt an: „Trotz der Verbesserung geben hierzu aber immer noch fast 28 Prozent der Kunden keine positive Bewertung ab. Es gibt also noch viel Luft nach oben.“

Gut 44 Prozent der Befragten nutzen Online-Angebote ihres Versicherers, etwa zur Speicherung von Vertragsunterlagen. Dagegen sind Insurtechs, Versicherungsdienstleister auf Basis digitaler Technologien, noch weitgehend unbekannt. Mehr als drei Viertel der Befragten haben von Insurtechs noch nie gehört; der Anteil aktiver Nutzer liegt sogar nur bei gut zwei Prozent.

Die beliebtesten Versicherungsunternehmen

Münchener Verein ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ der Versicherer des Jahres 2019. Insbesondere mit dem Service punktet das Unternehmen: Der Anteil an positiven Kundenbewertungen liegt bei rund 87 Prozent. Auch in Hinblick auf die Qualität der Produkte sowie die Transparenz und Verständlichkeit überzeugt das Unternehmen und platziert sich hier unter den besten drei Unternehmen. Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der

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

Versicherten größer als bei den Kunden der Mitbewerber – der Net Promoter Score (NPS) fällt mit +80,0 am höchsten aus.

Auf Rang zwei platziert sich der Direktversicherer HUK24, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamturteil. Eine große Stärke ist das Preis-Leistungs-Verhältnis: Mit fast 92 Prozent liegt der Anteil an Kunden, die sich hiermit zufrieden zeigen, außerordentlich hoch. Auch in puncto Transparenz und Verständlichkeit erreicht HUK24 im Anbietervergleich die besten Bewertungen. Von Ärgernissen berichten zudem nicht einmal fünf Prozent der befragten Kunden – ein vergleichsweise niedriger Wert.

Rang drei belegt DEVK (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Versicherer erzielt sowohl im Bereich Service wie auch beim Preis-Leistungs-Verhältnis im Vergleich die insgesamt drittbesten Bewertungen. Darüber hinaus zeigen die Kunden des Versicherungsunternehmens die zweithöchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung (NPS = +70,1).

In die Online-Befragung flossen insgesamt 5.482 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 mindestens 100 Kundenmeinungen eingingen. Das traf auf 35 von 97 bewerteten Versicherern zu.

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

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. 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.