

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Versicherer des Jahres 2022

#### **Zufriedenheit der Versicherten hoch – Service häufigster Ärgernisgrund – Münchener Verein auf Platz eins**

**Hamburg, 19.09.2022** – Die Kundenbefragung „Versicherer des Jahres 2022“, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv durchgeführt hat, stellt der Versicherungsbranche ein insgesamt gutes Zeugnis aus. Im Top-10-Ranking platzieren sich sieben Filial- und drei Direktversicherer (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Erfreuliches Branchenergebnis**

Die Versicherer erzielen ein gutes Gesamturteil. Gegenüber dem Vorjahr bleibt die Kundenzufriedenheit damit auf hohem Niveau (aktuell: 75,4 Punkte, 2021: 75,2 Punkte). Zwei Versicherer erzielen das Kundenurteil „sehr gut“, 26 Unternehmen sind gut und fünf weitere schneiden befriedigend ab.

Die höchste Kundenwertschätzung genießt die Qualität der Produkte: Rund 81 Prozent der Befragungsteilnehmer zeigen sich hiermit zufrieden. Der Service kristallisiert sich als weitere Stärke der Versicherer heraus: Rund 79 Prozent der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer geben diesbezüglich eine positive Bewertung ab. Auch in puncto Preis-Leistungs-Verhältnis erzielt die Branche ein im Schnitt gutes Ergebnis. Diese Aspekte schlagen sich auch in einer hohen Weiterempfehlungsbereitschaft nieder.

#### **Kundenärgernisse keine Seltenheit**

Verbesserungspotenzial sehen die Kundinnen und Kunden am ehesten im Bereich Transparenz und Verständlichkeit, etwa hinsichtlich der Produkte, Informationen und Vertragsunterlagen. Fast jeder vierte Befragte bewertet diesen Bereich nicht positiv. Zudem: Gut 14 Prozent der Kunden geben an, sich über den eigenen Versicherer schon einmal geärgert zu haben. Am häufigsten sorgt ein schlechter Kundenservice bei den Betroffenen für Kundenfrust.

Interessante Details: Mehr als zwei Drittel der Befragten geben an, ein Online-Portal ihres Versicherers zu nutzen, etwa zur Kontaktaufnahme oder um Verträge digital abzulegen. Dagegen ist die Akzeptanz von Insurtechs noch gering: Einen Versicherungsdienstleister auf Basis digitaler Technologien haben nur 3,8 Prozent aller Befragten schon einmal in Anspruch genommen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Dass die Unternehmen individuelle Stärken haben, zeigt sich auch daran, dass rund 84 Prozent der Kundinnen und Kunden Verträge bei mehr als nur einem Versicherer haben. Ein sehr gutes Kundenurteil sichern sich letztlich ein Filial- und ein Direktversicherer.“

#### **Die beliebtesten Versicherungsunternehmen**

Münchener Verein ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ der Versicherer des Jahres 2022 und bestätigt damit den Erfolg der Vorjahre. Die größte Stärke des Filialversicherers sehen die Befragten in der Qualität der Produkte: Rund 85 Prozent der Kundinnen und Kunden zeigen sich hiermit eher oder sogar sehr zufrieden. Auch die weiteren Bereiche, wie Service oder Preis-Leistungs-Verhältnis, erzielen sehr gute Werte. Neben einer niedrigen Ärgernisquote

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

zeigen die Befragten mit einem Net Promoter Score (NPS) von +79,2 zudem die höchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung.

HUK24 belegt als bester Direktversicherer den zweiten Rang, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamturteil. Aus Kundensicht überzeugt insbesondere das Preis-Leistungs-Verhältnis, das 90 Prozent der Versicherten positiv bewerten. Auch für die Qualität der Produkte, den Bereich Transparenz und Verständlichkeit sowie Service erzielt HUK24 im Anbietervergleich die führende Position.

Auf Gesamtrang drei positioniert sich Adam Riese (Qualitätsurteil: „gut“). Ein ausgesprochen hoher Anteil der Befragten zeigt sich mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis des Direktversicherers sehr zufriedenen. Für die Top-3-Platzierung sorgen außerdem eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS: +71,9) sowie die niedrigste Ärgernisquote der Branche.

Auf Platz zwei der Filialversicherer platziert sich HUK-Coburg vor Continentale auf Rang drei, beide mit dem Qualitätsurteil „gut“. HUK-Coburg profiliert sich unter anderem in puncto Preis-Leistungs-Verhältnis mit dem zweitbesten Ergebnis aller Unternehmen. Continentale überzeugt aus Kundensicht insbesondere beim Service (Rang drei im Anbietervergleich). Unter den Direktversicherern nimmt CosmosDirekt den dritten Platz ein, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Als Stärke sehen die CosmosDirekt-Kundinnen und -Kunden vor allem die Qualität der Produkte; zudem fällt die Ärgernisquote niedrig aus.

### **Fakten zur Befragung**

In die Online-Befragung flossen insgesamt 4.780 Meinungen von Privatkundinnen und -kunden einer Versicherung ein. Im Fokus stand die Zufriedenheit 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. Dies traf auf 33 von 78 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 Testerinnen und 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.