

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Versicherer des Jahres 2023

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Hohe Kundenzufriedenheit – Lob wie auch Kritik für den Service – Münchener Verein auf Platz eins

Hamburg, 29.09.2023 – Die Kundenbefragung „Versicherer des Jahres 2023“, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv durchgeführt hat, stellt der Versicherungsbranche ein gutes Zeugnis aus, deckt aber auch deren Schwachstellen auf. Die Top 10 erreichen sieben Filial- sowie drei Direktversicherer (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Die Branche kann auf einen überwiegend zufriedenen Kundenstamm bauen. Zwar können die Versicherer nicht ganz das Niveau des Vorjahres halten, erreichen aber erneut ein gutes Gesamturteil (aktuell: 73,6 Punkte, 2022: 75,4 Punkte). Die Kundenurteile für die einzelnen Unternehmen reichen von „sehr gut“ bis „befriedigend“.

Als Zufriedenheitsgarant erweist sich die Qualität der Produkte, die Aspekte wie den Umfang der Leistungen und das Produktspektrum umfasst: 80 Prozent der befragten Versicherten wählen hier eine positive Antwortoption. Mit dem Service zeigen sich rund 77 Prozent der Befragungsteilnehmer zufrieden. Ein wenig mehr Verbesserungspotenzial zeigt sich bei der Transparenz und Verständlichkeit, etwa im Hinblick auf die Produkte, Vertragsunterlagen oder die Kosten: Fast 24 Prozent der Kundinnen und Kunden wählen hier keine positive Antwortoption. Noch geringfügig kritischer wird zudem das Preis-Leistungs-Verhältnis beurteilt.

Schadensregulierung teils enttäuschend

Gut 15 Prozent der Befragten berichten über ein erlebtes Ärgernis bei ihrem Versicherer. Als Gründe werden am häufigsten ein schlechter Kundenservice und eine lange Bearbeitungszeit genannt. Apropos Bearbeitung: Gut 44 Prozent der Versicherten hatten bei ihrem bewerteten Unternehmen bereits einen Schadensfall, am häufigsten im Bereich der Kfz-Versicherung. Aus Sicht der Betroffenen verlief die Regulierung allerdings in mehr als 30 Prozent der Fälle nicht zufriedenstellend.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Nur ein Unternehmen sichert sich das Kundenurteil ‚sehr gut‘, aber die Branche ist auch in der Breite gut aufgestellt und sorgt häufig für Zufriedenheit. Das zeigt sich auch daran, dass über drei Viertel der Befragten bereits seit mehr als drei Jahren ihrem bewerteten Versicherer treu sind.“

Die beliebtesten Versicherungsunternehmen

Münchener Verein ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ der Versicherer des Jahres 2023 und bestätigt damit den Erfolg der Vorjahre. In puncto Transparenz und Verständlichkeit schneidet der Anbieter im Vergleich am besten ab: Rund 78 Prozent der Befragten zeigen sich hiermit zufrieden, fast 69 Prozent wählen sogar die bestmögliche Antwortoption „sehr zufrieden“. Auch die Qualität der Produkte sowie den Service bewerten die Kundinnen und Kunden mit „sehr gut“. Zudem berichten nur wenige Versicherte über ein Ärgernis und die Weiterempfehlungsbereitschaft ist sehr stark ausgeprägt.

Geschäftsführung:

Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buschka Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Alte Leipziger (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt den zweiten Rang ein. Die Zufriedenheit mit der Qualität der Produkte ist mit gut 89 Prozent positiven Bewertungen besonders hoch. Auch beim Service und hinsichtlich der Transparenz/Verständlichkeit überzeugt das Unternehmen mit gut 83 Prozent bzw. rund 82 Prozent zufriedenen Kundinnen und Kunden.

Rang drei belegt Continentale (Qualitätsurteil: „gut“). Der Versicherer nimmt aus Kundensicht im Bereich Service die führende Position ein: Der Anteil an eher oder sehr zufriedenen Versicherten fällt diesbezüglich mit rund 85 Prozent ausgesprochen hoch aus. Die Qualität der Produkte sorgt ebenfalls für eine sehr hohe Zufriedenheit.

Top 3 der Direktversicherer

HUK24 belegt als bester Direktversicherer den Gesamtrang vier, ebenfalls mit einem guten Gesamturteil. Aus Kundensicht überzeugt insbesondere die Qualität der Produkte mit gut 86 Prozent positiven Bewertungen der Versicherten. Auch in den Bereichen Service sowie Transparenz und Verständlichkeit erzielt HUK24 jeweils die Spitzenplatzierung unter den Direktversicherern.

Den zweiten Rang unter den Direktversicherern nimmt Adam Riese (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Das Unternehmen weist von allen Versicherern die geringste Quote an Ärgernissen auf und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist zudem sehr hoch.

Platz drei der Direktversicherer geht an CosmosDirekt, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil: „gut“. Durchweg gute Urteile in allen Bewertungsbereichen sowie eine vergleichsweise geringe Anzahl an Ärgernissen sorgen für das positive Ergebnis.

Fakten zur Befragung

In die Online-Befragung flossen insgesamt 3.620 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 32 von 72 bewerteten Versicherern zu.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.