

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Versicherer des Jahres 2024

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 Zufriedenheit mit den Versicherern – Kontakt übers Internet immer wichtiger – Münchener Verein auf Platz eins

Hamburg, 27.09.2024 – „Versicherer des Jahres 2024“, die große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders ntv, stellt der Branche ein gutes Zeugnis aus, deckt aber auch punktuell Schwachpunkte auf. In der Top 10 landen sowohl fünf Filial- als auch fünf Direktversicherer (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Nur Sieger schneidet „sehr gut“ ab

Die Versicherungsbranche ist aus Kundensicht gut aufgestellt und sorgt vielfach für Zufriedenheit. Zwar können die Versicherer das Niveau des Vorjahres nicht ganz halten, erreichen aber erneut ein gutes Gesamturteil (aktuell: 71,0 Punkte, 2023: 73,6 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: Rund 77 Prozent der Versicherten wählen hier eine positive Antwortoption. Am ehesten zeigt sich Verbesserungspotenzial beim Service, mit dem sich fast 28 Prozent nicht zufrieden zeigen. Dies drückt sich auch bei den Ärgernissen aus: Am häufigsten sorgen eine eingeschränkte Erreichbarkeit der Unternehmen und lange Bearbeitungszeiten für Kundenfrust. Insgesamt berichten annähernd 22 Prozent der Befragten über ein erlebtes Ärgernis bei ihrem Versicherer.

Schadensregulierung häufig ein Knackpunkt

Interessantes Detail: Das digitale Angebot der Unternehmen gewinnt zunehmend an Bedeutung – etwa drei Viertel der Befragten geben an, das Online-Portal ihres Versicherers zu nutzen. Ein wichtiger Aspekt sind zweifellos die Schadensfälle – hier zeigen sich bei der Abwicklung Schwächen. Mehr als jeder Zweite (55,6 Prozent) hat bei dem bewerteten Unternehmen bereits einen Fall gemeldet; bei annähernd 32 Prozent der Betroffenen verlief die Regulierung aber nicht zufriedenstellend.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Jahrelange Kundentreue und eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft sind zwei wichtige Parameter, die belegen, dass die Branche in der Breite gut aufgestellt ist und häufig für Zufriedenheit sorgt. Es lohnt sich aber genauer hinzuschauen und zu vergleichen, denn zwischen den Versicherern zeigen sich aus Kundensicht doch teils deutliche Unterschiede.“

Die beliebtesten Versicherungsunternehmen

Münchener Verein ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ der Versicherer des Jahres 2024 und bestätigt damit den Erfolg der Vorjahre. Insbesondere in puncto der Produktqualität zeigen sich die Versicherten überzeugt: Mit 84 Prozent positiven Bewertungen sichert sich das Unternehmen hier den ersten Rang; auch in den Bereichen Service sowie Transparenz und Verständlichkeit belegt die Münchener Versicherungsgruppe die Spitzenposition. Zudem ist die Kundenbereitschaft zur Weiterempfehlung so ausgeprägt wie

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

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

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

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

bei keinem anderen Versicherer – der Net Promoter Score (NPS) liegt bei +73,6.

Hannoversche (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt den Gesamtrang zwei ein und ist damit der führende Direktversicherer. So ist etwa die Zufriedenheit mit dem Service sehr hoch: Über 81 Prozent der Kundinnen und Kunden geben hier eine positive Bewertung ab. Auch hinsichtlich der Transparenz und Verständlichkeit punktet das Unternehmen und verzeichnet zudem eine relativ niedrige Ärgernisquote (10,9 Prozent der Befragten).

Rang drei nimmt HUK24 ein, ebenfalls mit einem guten Gesamturteil. In Bezug auf die Qualität der Produkte erreicht das Unternehmen den zweitbesten Wert. Zudem erzielt HUK24 weitere Top-3-Platzierungen in den Bereichen Service, Preis-Leistungs-Verhältnis sowie Transparenz/Verständlichkeit.

Weitere Versicherer mit dem Kundenurteil „gut“ (alphabetisch): ADAC, Adam Riese, Allianz Direct, Alte Leipziger, Axa, Barmenia, CosmosDirekt, DEVK, DKV, Ergo, Hanse-Merkur, LVM, Nürnberger, SDK, Sparkassen Direktversicherung, Verti, WGV Versicherungen, Württembergische und Zurich.

Versicherer, die ein befriedigendes Gesamturteil erzielen (alphabetisch): Allianz, Continentale, Debeka, Generali, Gothaer, HUK-Coburg, R+V, Signal Iduna, SV Sparkassenversicherungen, VHV und VPV Versicherungen.

Fakten zur Befragung

In die Online-Befragung flossen insgesamt 5.262 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 und 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 77 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
E-Mail: info@disq.de – Internet: 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.