

Kundenbefragung: Versicherer des Jahres 2016 / Hohe Kundenzufriedenheit, Schadensregulierung teils verbesserungswürdig – Münchener Verein auf Platz eins

Deutlich mehr als jeder vierte Versicherungsnehmer sieht Defizite etwa bei der Verständlichkeit von Produktinformationen und der Transparenz der Verträge. Insgesamt betrachtet ist die Zufriedenheit der Verbraucher mit der Branche aber hoch.

Das ist das Ergebnis einer großen Kundenbefragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 15.06.2016, um 18:35 Uhr).

Hohe Zufriedenheit mit der Branche insgesamt

Die Zufriedenheit der Kunden mit ihren Versicherungsunternehmen ist im Schnitt gut. Allerdings sinken die Werte in allen abgefragten Bereichen leicht (gesamt 2016: 71,3 Punkte, 2015: 72,3 Punkte). Dabei erzielt nur ein einziger Versicherer das Qualitätsurteil „sehr gut“; ebenfalls ein Unternehmen kommt über ein „ausreichend“ nicht hinaus. Das Gros der Anbieter – 41 von 43 Unternehmen – erreicht ein gutes oder ein befriedigendes Gesamturteil.

Stärken und Schwächen der Unternehmen

Insbesondere die Qualität ihrer Versicherungsprodukte ist aus Kundensicht eine Stärke der Unternehmen: Rund 79 Prozent der Befragten zeigen sich mit dem Leistungsumfang und dem Produktspektrum ihres Versicherers zufrieden. Zustimmung zum Preis-Leistungs-Verhältnis bekunden 74 Prozent der Kunden; den Service bewerten rund 73 Prozent positiv. Dagegen zeigt sich beim Thema Transparenz und Verständlichkeit ein deutliches Verbesserungspotenzial: Fast 29 Prozent der befragten Versicherungsnehmer sind in diesem Bereich nicht mit ihrem Versicherer zufrieden.

Schadensregulierung überzeugt nicht immer

Mehr als jeder vierte Befragte, der bereits einen Schadens- oder Versicherungsfall hatte, moniert die nicht einwandfreie Bearbeitung. Darüber hinaus äußern gut 14 Prozent der Befragten, sich bereits über ihr Versicherungsunternehmen geärgert zu haben. Schlechter Kundenservice ist hier der am häufigsten genannte Grund. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Das insgesamt positive Zeugnis, das die Kunden der Versicherungsbranche ausstellen, soll nicht geschmälert werden, aber auch die Defizite sollten offen angesprochen werden. Dazu zählen beispielsweise die Transparenz und Verständlichkeit der Produkte und Verträge.“

In der Kundengunst vorn

Der Versicherer des Jahres 2016 heißt Münchener Verein (Qualitätsurteil: „sehr gut“), der damit den Erfolg des Vorjahres bestätigt. Das Unternehmen erzielt in drei der sechs untersuchten Bereiche die höchsten Zufriedenheitswerte und liegt sowohl beim Service als auch bei der Qualität der Produkte vorn. Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden hier so ausgeprägt wie bei keinem anderen Versicherer. Den zweiten Rang nimmt HUK-Coburg mit dem Qualitätsurteil „gut“ ein. Der Anbieter belegt im Bereich Transparenz und Verständlichkeit den ersten Rang im Mitbewerbervergleich; auch zeigen sich die Kunden in puncto Service, Preis-Leistungs-Verhältnis sowie Qualität der Produkte ausgesprochen zufrieden. Die Debeka erreicht den dritten Rang (Qualitätsurteil: „gut“). Der Versicherer erzielt unter anderem bei den Kundenbewertungen zur Qualität der Produkte ein ausgesprochen gutes Resultat und kann einen vergleichsweise geringen Anteil an Kunden vorweisen, die über ein Ärgernis mit ihrem Versicherer berichten. Mit einem ebenfalls guten Gesamtergebnis und der insgesamt geringsten

Ärgernisquote unter den Kunden platziert sich die DEVK auf Platz vier. Unter den Direktversicherern erreicht HUK24 (Qualitätsurteil: „gut“) das beste Gesamturteil für die Kundenzufriedenheit. Die Befragten zeigten sich insbesondere von der Transparenz und Verständlichkeit überzeugt. Außerdem erzielt das Unternehmen im Vergleich aller Versicherer die zweithöchste Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden. Im Gesamtklassement platziert sich HUK24 damit auf dem fünften Rang.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 4.934 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, Qualität der Produkte sowie Transparenz und Verständlichkeit. Kundenärgernisse sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft flossen ebenfalls in die Gesamtbewertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Anbieter berücksichtigt, zu denen sich mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 43 Versicherungsunternehmen zu.

Pressekontakt:

Martin Schechtel

Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20

E-Mail: m.schechtel@disq.de

Unternehmen

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Internet: www.disq.de

Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

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.