

Kundenbefragung: Versicherer des Jahres 2018 / Zufriedenheit mit Produkten und Service – Digitalisierung kein großes Kundenthema – Münchener Verein auf Platz eins

Die Zufriedenheit der Kunden mit ihrem Versicherungsunternehmen ist ausbaufähig: Während etwa die Qualität der Produkte überwiegend positiv bewertet wird, gibt es vor allem in puncto Transparenz und Verständlichkeit der Vertragsunterlagen Defizite. Das zeigt die große Kundenbefragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 13.06.2018, 18:35 Uhr).

Kundenzufriedenheit nur bei drei Versicherern sehr hoch

Die Versicherer erzielen insgesamt ein befriedigendes Ergebnis und bewegen sich gegenüber dem Vorjahr auf einem vergleichbaren Niveau. In den einzelnen Teilbereichen der Befragung gibt es allerdings oft deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Unternehmen. Drei Anbieter erhalten das Qualitätsurteil „sehr gut“; am Ende des Rankings landen fünf Versicherer mit dem Gesamturteil „ausreichend“. Weitere 36 Versicherer erreichen ein gutes oder befriedigendes Resultat.

Stärken und Schwächen der Unternehmen

Am besten schneidet die Qualität der Versicherungsprodukte ab: Mehr als drei Viertel der Befragten bewerten diese positiv. In puncto Service liegt der Anteil an zufriedenen Kunden bei immerhin rund 72 Prozent. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Das größte Verbesserungspotenzial haben die Versicherer im Bereich Verständlichkeit und Transparenz, etwa in den Vertragsunterlagen oder bei der Prämienberechnung. Fast jeder dritte Kunde sieht hier noch Nachholbedarf.“

Insurtechs noch nicht im Kundenfokus

Über 81 Prozent der Befragten sind seit mehr als drei Jahren bei dem bewerteten Unternehmen versichert. Am häufigsten besitzen die Befragungsteilnehmer eine Haftpflichtversicherung, eine Kfz-Versicherung oder eine Hausratversicherung bei dem bewerteten Unternehmen.

Fast die Hälfte der Kunden (46,3 Prozent) nutzten dabei auch die Online-Angebote ihres Versicherers, etwa um Verträge digital abzulegen. Von Insurtechs, Versicherungsdienstleister auf Basis digitaler Technologien, haben gut 28 Prozent der Befragten zwar schon einmal gehört, aktiv genutzt hat es jedoch nur ein verschwindend geringer Anteil von 2,5 Prozent der Befragten.

Die beliebtesten Unternehmen

Münchener Verein ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ der Versicherer des Jahres 2018. Sowohl im Hinblick auf den Service als auch die Qualität der Produkte ist das Unternehmen aus Kundensicht führend: Jeweils rund 87 Prozent der Befragten geben hier eine positive Bewertung ab; in Bezug auf die Transparenz und Verständlichkeit zeigen sich rund 85 Prozent der Kunden zufrieden. Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der Versicherten größer als bei den Kunden der Mitbewerber.

Den zweiten Platz erreicht Debeka (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Anbieter liegt in nahezu allen Bereichen unter den Top-3. Den Service beurteilen rund 86 Prozent der Befragten positiv. Fast

genauso hoch ist der Anteil zufriedener Kunden mit der Produktqualität und dem Preis-Leistungs-Verhältnis. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft ist seitens der Befragten sehr ausgeprägt.

Auf Rang drei positioniert sich HUK-Coburg, ebenfalls mit dem Gesamturteil „sehr gut“. Der Versicherer verzeichnet im Bereich Preis-Leistungs-Verhältnis insgesamt die höchsten Zufriedenheitswerte: mehr als 88 Prozent zufriedene Kunden. Auch der Service und die Qualität der Produkte erzielten sehr gute Resultate. Zudem ist die Ärgernisquote am drittniedrigsten.

Als bester Direktversicherer landet HUK24 mit dem Qualitätsurteil „gut“ auf Platz vier. Die Stärken des Unternehmens liegen insbesondere in den Bereichen Qualität der Produkte, Preis-Leistungs-Verhältnis sowie Transparenz und Verständlichkeit. Die nachfolgenden Plätze fünf und sechs machen die Top-3-Unternehmen unter den Direktversicherern komplett: Ergo Direkt vor CosmosDirekt, beide ebenfalls mit dem Gesamturteil „gut“.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 5.072 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 sich mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Das traf auf 44 von 72 bewerteten Versicherern zu.

Pressekontakt:

Martin Schechtel

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

E-Mail: m.schechtel@disq.de