

## Kundenbefragung - Bei der Schadenregulierung zählt vor allem Schnelligkeit

**Meist zeigt sich erst im Schadenfall, wie gut ein Versicherer ist, und ob einem wirklich geholfen wird. So lautet eine in der Bevölkerung weit verbreitete Ansicht. Vor diesem Hintergrund befragt die Gothaer Versicherung ihre Kunden regelmäßig zu ihrer Zufriedenheit mit der Schadenregulierung durch das Unternehmen.<br />**

- **83 Prozent der Kunden bewerten Schadenregulierung der Gothaer positiv**
- **Schadenexperten des Versicherers genießen einen guten Ruf**

12. März 2012 - Meist zeigt sich erst im Schadenfall, wie gut ein Versicherer ist, und ob einem wirklich geholfen wird. So lautet eine in der Bevölkerung weit verbreitete Ansicht. Vor diesem Hintergrund befragt die Gothaer Versicherung ihre Kunden regelmäßig zu ihrer Zufriedenheit mit der Schadenregulierung durch das Unternehmen. Die jüngste, Mitte Januar 2012 durch das Meinungsforschungsinstitut „Produkt und Markt“ durchgeführte Befragung ergab, dass 83 Prozent der Befragten mit der Abwicklung ihres Schadens zufrieden waren.

81 Prozent der Befragten gefiel die Schnelligkeit der Regulierung, 76 Prozent loben die gute Erreichbarkeit der Gothaer Mitarbeiter, 88 Prozent schätzen die Zuverlässigkeit beim Einhalten von Termin-Absprachen, und die Informationspolitik der Gothaer wurde von 73 Prozent positiv gesehen. Deutliche Zustimmung erfuhr mit 78 Prozent auch die Höhe der Entschädigung.

Gothaer Mitarbeiter: freundlich, kompetent und gut erreichbar Ein anderer entscheidender Grund für die hohe Kundenzufriedenheit ist der gute Ruf der Mitarbeiter. Rund 95 Prozent der Befragten sagten, die Mitarbeiter der Gothaer seien freundlich, kompetent, gut zu erreichen und nähmen sich für die Belange der Kunden ausreichend Zeit. „Dieser gute Draht zu unseren Kunden ist uns sehr wichtig. Denn unterschiedliche Vorstellungen, etwa zur Höhe der Entschädigung, lassen sich am besten persönlich klären. So merken die Kunden auch, dass sie für die Gothaer mitnichten nur eine Nummer sind“, so Dr. Harald Neugebauer, Leiter Schaden der Gothaer. Dementsprechend antworten auch 80 Prozent der Befragten, dass sie sich wieder für die Gothaer als Versicherer entscheiden würden.

Besonders wichtig für die Kundenzufriedenheit ist eine schnelle Erstattung. Denn die Zufriedenheit mit der Schadenregulierung kann zu 22 Prozent durch die Schnelligkeit der Erstattung erklärt werden - das ist der höchste Einzelwert. 78 Prozent der Kundenzufriedenheit werden durch andere Faktoren beeinflusst.

### **Kontakt:**

Thomas Moll  
- Presse und Unternehmenskommunikation -  
Telefon: 0221 / 308 - 34550  
Telefax: 0221 / 308 - 34530  
E-Mail: [thomas\\_moll@gothaer.de](mailto:thomas_moll@gothaer.de)

Gothaer Konzern  
Gothaer Allee 1

50969 Köln

Webseite: [www.gothaer.de](http://www.gothaer.de)

### **Der Gothaer Konzern**

Der Gothaer Konzern ist mit über vier Milliarden Euro Beitragseinnahmen und rund 3,5 Mio. versicherten Mitgliedern eines der größten deutschen Versicherungsunternehmen. Angeboten werden alle Versicherungssparten. Dabei setzt die Gothaer auf qualitativ hochwertige persönliche Beratung der Kunden.



**Gothaer**