

## Kundenbefragung: Versicherer des Jahres 2017 / Produktqualität überzeugt, Schwächen bei Transparenz – Münchener Verein ist Versicherer des Jahres

**Wie zufrieden sind die Deutschen mit ihren Versicherungsunternehmen? Mehr als drei Viertel der Versicherten sind von der Qualität des von ihnen gewählten Produktes überzeugt; oft hapert es aber an der Verständlichkeit der Vertragsunterlagen. 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, 21.06.2017, 18:35 Uhr).**

### **Kundenzufriedenheit leicht gesunken**

Die Branche erzielt ein befriedigendes Ergebnis. Die Kundenzufriedenheit ist in allen Teilbereichen der Befragung im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken. Dabei gibt es jedoch große Unterschiede zwischen den einzelnen Unternehmen. Zwei Anbieter erhalten das Qualitätsurteil „sehr gut“, drei kommen über ein „ausreichend“ nicht hinaus. Weitere 39 Versicherer erreichen ein gutes oder befriedigendes Resultat.

### **Stärken und Schwächen der Unternehmen**

Am besten bewertet wird die Qualität der Versicherungsprodukte. Rund 77 Prozent der Befragten sind hiermit zufrieden. In puncto Service liegt der Anteil der positiven Bewertungen bei immerhin gut 71 Prozent. Knapp die Hälfte der Befragten hatte bereits einen Schadensfall zu beklagen und konnte im Ernstfall oft auf den Versicherer zählen: In rund 94 Prozent der Fälle erfolgte eine Regulierung durch den Versicherer – zumeist zur Zufriedenheit der betroffenen Kunden. „Noch verbesserungsfähig sind das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Transparenz und Verständlichkeit, beispielsweise der Vertragsunterlagen oder der Prämienberechnungen. Jeweils knapp ein Drittel der Befragten geben hierzu keine positive Bewertung ab“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

### **Service birgt Frustranzpotenzial**

Knapp 16 Prozent der Befragungsteilnehmer geben an, sich über ihren Versicherer schon einmal geärgert zu haben. Häufig sind in diesen Fällen ein schlechter Kundenservice oder zu hohe Beiträge die Ursache für den Kundenfrust. Zwar fällt die Weiterempfehlungsbereitschaft unter den Befragten insgesamt positiv aus. Doch auch hier zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Unternehmen.

### **Die beliebtesten Unternehmen**

Münchener Verein (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ist der Versicherer des Jahres 2017. Das Unternehmen erzielt in den Bereichen Krankenversicherung sowie Haus und Wohnung das beste Ergebnis und überzeugt die Kunden hinsichtlich der Qualität der Produkte und in Sachen Service mehr als jeder andere Anbieter. Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der Versicherten nirgendwo höher als hier.

Den zweiten Platz erreicht HUK-Coburg mit einer ebenfalls sehr guten Gesamtbewertung. Besonders zufrieden sind die Kunden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis, der Transparenz der Produktunterlagen und dem Service. Ebenfalls positiv: Nur acht Prozent der Kunden haben sich über den Anbieter schon einmal geärgert.

Auf Rang drei positioniert sich der Direktversicherer HUK24 mit dem Gesamturteil „gut“. Die Versicherten überzeugt insbesondere das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Verständlichkeit der Unterlagen. Die Qualität der Produkte wird zudem mit „sehr gut“ bewertet.



Auf dem vierten Platz landet mit CosmosDirekt (Qualitätsurteil: „gut“) ein weiterer Direktversicherer. Das Unternehmen weist den geringsten Anteil an Kunden mit Ärgernissen auf und überzeugt durch hohe Zufriedenheitswerte beim Preis-Leistungs-Verhältnis.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 5.119 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 65 bewerteten Versicherern zu.

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)

#### **Unternehmen**

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

Internet: [www.disq.de](http://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.