

## Versicherungskunden beklagen mangelnde Empathie der Mitarbeiter - Horváth-Studie untersucht Zufriedenheit beim Kontakt zu Versicherungsunternehmen

**Aus vielen Branchen kennen Kunden individuell zugeschnittene Angebote, personalisierte Kontaktaufnahmen und die transparente Kommunikation des Bearbeitungsstands. Diese Erwartungen übertragen sie auch auf die Versicherungsbranche. Laut einer repräsentativen Umfrage der Managementberatung Horváth & Partners in Kooperation mit dem Marktforschungsinstitut forsa gelingt es Versicherern noch viel zu selten, die Erwartungen ihrer Kunden zu erfüllen und positive Erlebnisse zu schaffen.**

Ein Beispiel ist die Kontaktaufnahme im Schaden-/Leistungsfall: 80 Prozent der Versicherungskunden werden nicht nach ihrem persönlichen Befinden gefragt, obwohl sie es sich wünschen würden. Zudem boten Versicherer nicht einmal für die Hälfte der befragten Kunden eine individuelle Lösung im Schaden-/Leistungsfall an.

„Der optimale Kontakt aus Kundensicht ist persönlich, wertschätzend und begeisternd. Dieses grundlegende Erfolgsrezept bleibt auch in Zeiten der Digitalisierung gültig. Digitalisierung verändert nicht das ‚Was‘, sondern das ‚Wie‘“, fasst Stefan Hiendlmeier, Partner und Versicherungsexperte bei Horváth & Partners zusammen.

### **Persönlicher Kontakt bei Erstberatung weiterhin bevorzugt**

69 Prozent der befragten Kunden geben an, dass sie für die Erstberatung am liebsten ein persönliches Gespräch vor Ort führen. Die Ergebnisse zeigen aber auch, dass Kunden im Schaden-/Leistungsfall eine schnelle und unmittelbare Kommunikation fordern. 63 Prozent der Kunden greifen in dieser Situation direkt zum Telefon oder nutzen Onlinekontaktkanäle. Auch für die weiterführende Beratung bevorzugen 57 Prozent der Versicherungskunden diese schnellen Kommunikationswege. „Versicherungskunden erwarten, dass sie aus einem breiten Angebot an verschiedenen Kontaktmöglichkeiten auswählen können. Dazu sollte die Kombination oder ein Wechsel zwischen On- und Offlinekontakt problemlos und ohne erneutes Abfragen aller Kundendaten ermöglicht werden“, erklärt Hiendlmeier.

### **Kunden erhalten zu selten individuelle Lösungen**

40 Prozent der Kunden bekommen im Schaden-/Leistungsfall proaktiv keine Informationen über den aktuellen Bearbeitungsstand. Zudem geben 54 Prozent der Befragten an, dass im Schaden-/Leistungsfall keine passende, individuelle Lösung gefunden wurde. Bei der Kontaktaufnahme im Schaden-/Leistungsfall werden 80 Prozent der Kunden nicht nach ihrem persönlichen Empfinden gefragt. Hier wünschen sich Versicherungskunden mehr Empathie. Denn 93 Prozent der Kunden, die danach befragt wurden, bewerten dieses Interesse als positiv.

### **Über die Studie:**

Für die Studie „Customer Experience in der Versicherungsbranche“ hat die Managementberatung Horváth & Partners in Kooperation mit dem Marktforschungsinstitut forsa mehr als 1000 Versicherungskunden zu den Erlebnissen mit ihren Versicherungsunternehmen befragt. Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter: [www.horvath-partners.com/CXInsurance](http://www.horvath-partners.com/CXInsurance)

### **Pressekontakt:**

Raphaela Reber  
Telefon: +49 711 66919 3305  
E-Mail: [RReber@horvath-partners.com](mailto:RReber@horvath-partners.com)

## **Unternehmen**

Horváth & Partner GmbH  
Königstraße 5  
70173 Stuttgart

Internet: [www.horvath-partners.com](http://www.horvath-partners.com)

## **Über Horváth & Partner GmbH**

Horváth & Partners ist eine international tätige, unabhängige Managementberatung mit Sitz in Stuttgart. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 700 hochqualifizierte Mitarbeiter an Standorten in Deutschland, Österreich, Rumänien, Saudi-Arabien, der Schweiz, Ungarn und den Vereinigten Arabischen Emiraten. Die Mitgliedschaft in der internationalen Beraterallianz „Cordence Worldwide“ unterstützt die Fähigkeit, Beratungsprojekte in wichtigen Wirtschaftsregionen mit höchster fachlicher Expertise und genauer Kenntnis der lokalen Gegebenheiten durchzuführen. Die Kernkompetenzen von Horváth & Partners sind Unternehmenssteuerung und Performanceoptimierung – für das Gesamtunternehmen wie für die Geschäfts- und Funktionsbereiche Strategie, Innovation, Organisation, Vertrieb, Operations, Einkauf, Controlling, Finanzen und IT. Horváth & Partners steht für Projektergebnisse, die nachhaltigen Nutzen schaffen. Deshalb begleitet Horváth & Partners seine Kunden von der betriebswirtschaftlichen Konzeption bis zur Verankerung in Prozessen und Systemen.