

Finanzmarkt-Studie "Kundenmonitor Assekuranz Schadenmanagement" - Schadenmanagement: Reparaturservice macht Kunden zufriedener

Aus Sicht des Kunden ist die schnelle und problemlose Regulierung eines Schadens die wichtigste Leistung einer Versicherung. Schätzt der Versicherungsnehmer die Reparatur als ausgezeichnet ein, bewertet er zu 83 Prozent auch die Schadenregulierung insgesamt positiv. Dabei kommt es nicht darauf an, dass der Versicherte die Werkstatt oder den Handwerker ...

04.09.2012 - Aus Sicht des Kunden ist die schnelle und problemlose Regulierung eines Schadens die wichtigste Leistung einer Versicherung. Schätzt der Versicherungsnehmer die Reparatur als ausgezeichnet ein, bewertet er zu 83 Prozent auch die Schadenregulierung insgesamt positiv. Dabei kommt es nicht darauf an, dass der Versicherte die Werkstatt oder den Handwerker zur Reparaturausführung selbst auswählen kann, im Gegenteil: Sorgt der Versicherer für eine gute und schnelle Abwicklung, kann dies die Zufriedenheit der Versicherten sogar noch erhöhen.

Zu diesem Ergebnis kommt die neue repräsentative Marktstudie "Kundenmonitor Assekuranz Schadenmanagement" des Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, zu der insgesamt 2.489 Entscheider und Mitentscheider in Versicherungsangelegenheiten im Zeitraum von 30. März bis 11. April 2012 befragt wurden.

Sobald die Beurteilung der Reparatur aber nur gut oder sogar schlechter ist, erhält auch die Regulierung meist nur eine durchschnittliche Note. Eine überzeugende Reparaturausführung beeinflusst also die gesamte Schadenregulierung.

Auswahl der Werkstatt oder des Handwerkers hat keinen Einfluss auf Zufriedenheit

Nach wie vor wird die deutliche Mehrheit der Schäden von Handwerkern oder Werkstätten ausgeführt, die der Versicherte selbst ausgewählt hat. Nur in 13 Prozent der Fälle erfolgt die Reparatur durch eine Werkstatt (9 Prozent) oder einen Handwerker (4 Prozent), den die Versicherungsgesellschaft empfohlen hat.

56 Prozent aller Befragten hatten in den letzten fünf Jahren einen Versicherungsschaden bei einer Sachversicherung. Mit der Regulierung ihres letzten Schadenfalls zeigen sich gut zwei Drittel der Befragten zufrieden: 69 Prozent beurteilen die Regulierung insgesamt mit "ausgezeichnet" oder "sehr gut". Die Ausführung der notwendigen Reparatur erfolgt ebenfalls in aller Regel zur Zufriedenheit der Geschädigten. Nur in acht Prozent der Fälle wurde die Reparatur als mittelmäßig oder schlecht beanstandet. Größter Kritikpunkt aus Sicht der Versicherten ist die Höhe der Entschädigungszahlung durch den Versicherer.

Mehrleistungen seitens der Versicherer kommen bei Versicherten gut an

Viele Versicherer versuchen über die traditionelle Schadenregulierung hinaus ihre Kunden mit attraktiven Zusatzangeboten zu begeistern. So stoßen vor allem so genannt Schaden-Apps auf großes Interesse: 59 Prozent der Befragten, die bereits ein Smartphone besitzen, würden eine "Erste-Hilfe-App" sicher oder zumindest wahrscheinlich nutzen. "Erste-Hilfe-Apps" erklären dem Versicherten im akuten Schadensfall, was zu tun ist. Auch andere Apps (Kundenbetreuer, Arztsuche, Unwetter und Werkstattsuche) finden bei den Versicherten großen Anklang.

Daneben etablieren sich verstärkt Präventionsleistungen, die dem Versicherer gleich zwei Vorteile bieten: Zum einen werden diese Leistungen bei Kunden als zusätzlicher Service wahrgenommen, zum anderen wirken sie sich möglicherweise positiv auf die Schadenquote aus.

Der Studie zufolge stößt etwa die Idee, dem Versicherten einmal pro Jahr einen kostenlosen Werkstatt-Check zu spendieren, bei 81 Prozent der Befragten auf Akzeptanz.

"Bezüglich der Schadenregulierung bzw. der Abwicklung der Reparaturen besteht für die Versicherer noch großes Potenzial, denn nur 13 Prozent der Reparaturen erfolgen derzeit in durch den Versicherer empfohlenen Werkstätten. So lassen sich auf der einen Seite Kosten reduzieren und auf der anderen Seite die Kundenzufriedenheit steigern" sagt YouGov-Vorstand und Leiter der Finanzdienstleistungsmarktforschung Dr. Oliver Gaedeke. "Smartphone-Apps und Präventionsleistungen bieten darüber hinaus, wie der Kundenmonitor Assekuranz zeigt, ebenfalls eine gute Möglichkeit den Kunden zu begeistern."

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter: <http://research.yougov.de/services/kundenmonitor-assekuranz/>

Kontakt zur Studienleitung:

Christoph Müller

- Senior Consultant -

Tel.: 0221 / 42061 - 328

E-Mail: christoph.mueller@yougov.de

Pressekontakt:

Markus Braun

- Leiter Unternehmenskommunikation -

Tel.: 0221 / 42061 - 562

E-Mail: markus.braun@yougov.de

YouGov Deutschland AG

Gustav - Heinemann - Ufer 72

50968 Köln

Über YouGov Deutschland AG:

YouGov ist ein im Jahr 2000 gegründetes, börsennotiertes Marktforschungsinstitut und einer der Pioniere im Einsatz von Online-Erhebungen zur Bereitstellung hochwertiger Daten in den Feldern Markt- und Sozialforschung. Neben dem Hauptsitz in London umfasst die weltweite YouGov-Gruppe u.a. Standorte in den USA, Skandinavien, Deutschland und dem Nahen Osten. YouGov ist ausgewiesener Spezialist für die Erforschung der Finanzdienstleistungs- und Versicherungsmärkte. Zahlreiche Unternehmen vertrauen seit vielen Jahren auf unsere Leistungen und unsere Erfahrung. YouGov liefert die relevanten Informationen rund um Marken, Produkte, Zielgruppen und Servicequalität und damit hochwertiges Entscheidungswissen für die Strategieentwicklung und die Optimierung von Marketing und Vertrieb. Individuelle Ad-Hoc-Studien werden ergänzt durch zahlreiche, zum Teil langjährige Monitorings im Privat- und Gewerbekundenmarkt, Image- und Werbetrackings, Vertriebspartner-befragungen und kontinuierliche Studien zu Produktinnovationen. Wir verzahnen unsere fundierten wirtschaftspsychologischen Analysen zudem mit onlinebasiertem Realtime Research für tägliche Informationen "in Echtzeit".

Weitere Informationen finden Sie unter www.research.yougov.de

