

## Unzufriedene Versicherungskunden wechseln schneller

**Die Kundentreue im Versicherungssektor hängt stark davon ab, wie die Versicherungsgesellschaften mit der Schadensregulierung umgehen. Verschiedene Studien haben in der Vergangenheit nachgewiesen, dass die Regulierung möglichst zeitnah und problemlos erfolgen muss, um Kunden langfristig zu binden.**

**Die Kundentreue im Versicherungssektor hängt stark davon ab, wie die Versicherungsgesellschaften mit der Schadensregulierung umgehen. Verschiedene Studien haben in der Vergangenheit nachgewiesen, dass die Regulierung möglichst zeitnah und problemlos erfolgen muss, um Kunden langfristig zu binden.**

Bereits 2008 und 2009 erhob das Vergleichsportale Check24 Daten von über 500.000 Kfz-Versicherungskunden, um die Zufriedenheit der Versicherungskunden zu erforschen.

Die Schadensregulierung spielte 2009 und in der Folgestudie 2011 eine große Rolle, wenn es um die Zufriedenheit der Versicherungskunden geht. Zu ähnlichen Ergebnissen kommt auch die Kölner Marktforschungs- und Ratingagentur Assekurata, die 2011 bei einer Onlinebefragung über 1.500 Versicherungskunden befragt.

Auch hier legten die Versicherungskunden einen hohen Wert auf die zügige und komplikationslose Bearbeitung von Schadensfällen.

Der Geschäftsführer von Onlineschaden.de (<http://www.onlineschaden.de>) Jakob Barbarics kann diese Beobachtungen aus dem eigenen Berufsalltag unterschreiben und fügt hinzu:

„Viele Nutzer von Onlineschaden.de schätzen die Möglichkeit, einen aufgetretenen Schaden sofort an die Versicherung zu melden, direkt online und ohne umständlich den Postweg nutzen zu müssen. Für die Nutzer von Onlineschaden.de ist die sehr schnelle Bearbeitungszeit von Schadensregulierungen der entscheidende Vorteil gegenüber herkömmlichen Kommunikationswegen.“

Vor der Nutzung von Onlineschadensmeldungen dauerte eine Schadensregulierung oft Wochen. Für den Versicherungskunden bedeutete das je nach Schaden mehrere Wochen mit eingeschränkter Lebensqualität, beispielsweise bei einem Wasserschaden im Haus.

Über die Zusammenarbeit mit Onlineschaden.de erreichen Versicherungsgesellschaften zukünftig sofort den Kontakt mit ihren Kunden, die Schadensmeldung liegt online sofort vor und kann bearbeitet werden.

Als zusätzlichen Service bietet Onlineschaden.de seinen Nutzern eine sorgfältig ausgewählte Anzahl an Handwerkern und weiteren Dienstleistern an, mit denen sich der Versicherungskunde direkt in Verbindung setzen kann.

Vertraglich festgelegt wird für jeden mit Onlineschaden.de zusammenarbeitenden Handwerker, dass er binnen 24 Stunden nach einer ersten Kontaktaufnahme mit dem Kunden in Verbindung tritt. In der Regel liegt bereits nach zwei Tagen ein erster Kostenvoranschlag vor, der der Versicherung für die schnelle Schadensregulierung vorgelegt werden kann.

Für die Versicherungskunden verkürzt sich auf diese Weise die Bearbeitungsdauer von mehreren Wochen oder Monaten auf bestenfalls wenige Tage.

Versicherungsgesellschaften erreichen über eine schnelle, unkomplizierte Schadensregulierung

dauerhaft stabile Kundenbeziehungen. Die Kundenzufriedenheit steigt, je kürzer sich die Bearbeitungsdauer von Schadensregulierungen zeigt.

**Zusammenfassung:**

"Die Loyalität von Versicherungskunden hängt stark von der Effizienz der Schadensregulierung ab. Das Portal Onlineschaden.de fungiert als Bindeglied zwischen Versicherungskunden, Versicherern und Dienstleistern und sorgt damit für eine schnelle und effiziente Schadensregulation. Versicherer erreichen mit der Onlineschadensmeldung eine intensive Kundenbindung."

Das Portal <http://www.onlineschaden.de> schließt die Versorgungslücke zwischen Schadensmeldung, Versicherer und Handwerksbetrieben. Dieses Portal sorgt dafür, dass Schadensmeldungen zukünftig schneller gemeldet, bearbeitet und behoben werden. Onlineschaden.de richtet sich an Versicherungsnehmer mit Schadensfällen, Handwerksbetriebe und Versicherungsmakler/Finanzdienstleister.

**Pressekontakt:**

Jakob Barbarics

E-Mail: [presse@onlineschaden.de](mailto:presse@onlineschaden.de)

**Unternehmen:**

Onlineschaden.de

Candidplatz 13

81543 München

E-Mail: [presse@onlineschaden.de](mailto:presse@onlineschaden.de)