

Über welche Versicherer sich Kunden am häufigsten ärgern

VJ versicherungsjournal.de/markt-und-politik/ueber-welche-versicherer-sich-kunden-am-haeufigsten-aergern-132571.php

VersicherungsJournal.de

Das Wesentliche im Blick

19.6.2018 – 17,4 Prozent der Privatkunden berichten laut der Disq-Studie zum Versicherer des Jahres 2018 davon, sich schon einmal über ihren Anbieter geärgert zu haben. In früheren Auflagen lag der Anteil deutlich höher. Aktuell kommt die Ergo Direkt in der „Ärger-Rangliste“ auf den niedrigsten Anteil an Kunden mit Negativerfahrungen, die Ergo auf den höchsten.

In etwa jeder sechste Privatkunde hat schon einmal ein Ärgernis in Sachen Versicherung mit seinem Hauptanbieter erlebt. Dies ist ein Ergebnis der Studie „Kundenbefragung Versicherer des Jahres 2018“, die das Deutsche Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG (Disq) im Auftrag des Nachrichtensenders N-TV zum wiederholten Mal durchgeführt hat.

Grundlage der Studie ist eine zwischen Mitte März und Anfang Mai durchgeführte Onlinebefragung zur Zufriedenheit von Versicherungskunden nach der Cawi-Methode. An dieser beteiligten sich 5.072 erwachsene Verbraucher. Bewerten konnten sie denjenigen Anbieter, bei dem sie alle oder zumindest die meisten Policen haben.

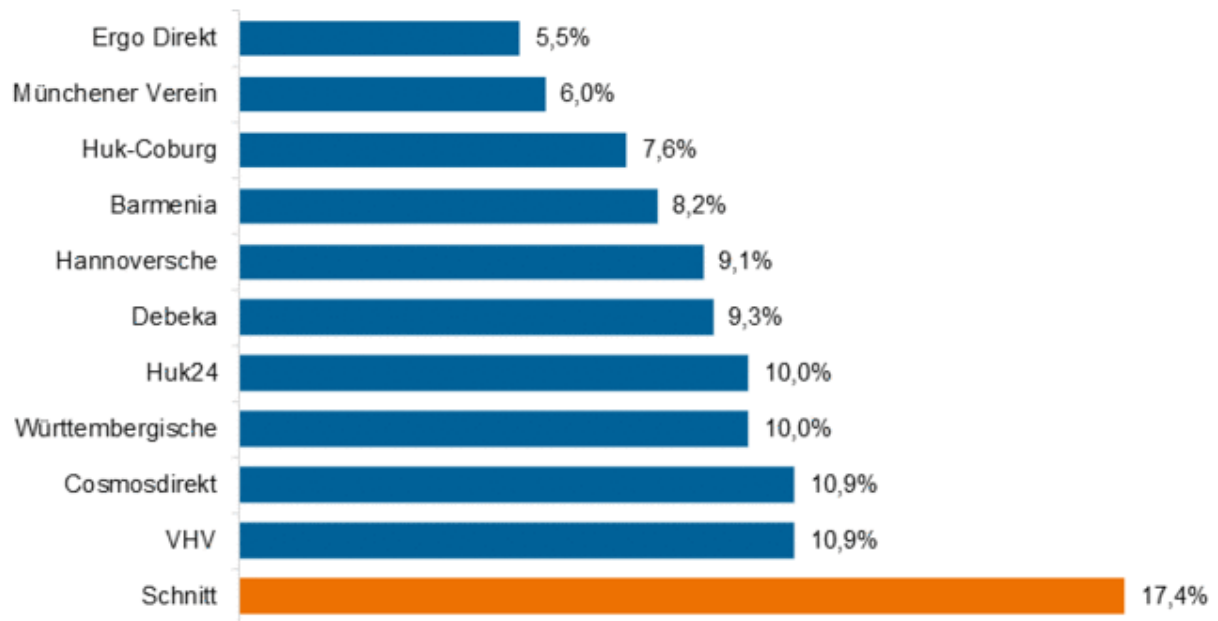
Im Vergleich zu früheren Auflagen der Untersuchung ist eine deutliche Verbesserung zu beobachten. So gab vor vier Jahren noch rund jeder vierte Befragte an, sich schon einmal über seinen Versicherer geärgert zu haben (VersicherungsJournal 20.6.2014). Ein Jahr davor war es sogar noch etwa jeder dritte (VersicherungsJournal 11.6.2013).

Jeder siebte Privatkunde hat sich über seinen Anbieter geärgert

Die Schere unter den insgesamt 44 aufgeführten Versicherern (Voraussetzung: mindestens 100 Urteile) geht weit auseinander. Am seltensten von Negativerlebnissen berichten Kunden der Ergo Direkt Versicherungen – hier lag der Anteil nur bei rund einem Achtzehntel.

Bei unter einem Zehntel lag der Anteil der Kunden mit Negativerlebnissen darüber hinaus bei deMünchener Verein Versicherungsgruppe, der Huk-Coburg Versicherungsgruppe, der Barmenia Versicherungsgruppe, bei der Hannoversche Lebensversicherung AG sowie bei der Debeka Versicherungsgruppe. Die vorgenannten Anbieter finden sich auch in der Gesamtwertung zum „Versicherer des Jahres“ auf den vordersten Plätzen.

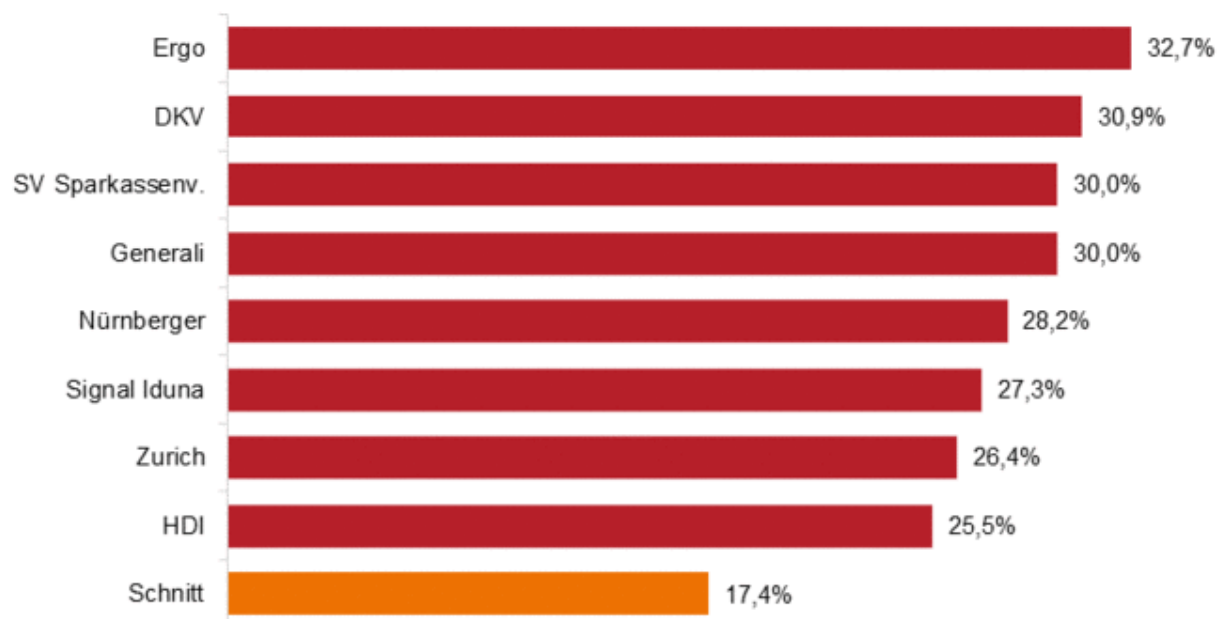
Die Versicherer mit den niedrigsten Anteilen an Privatkunden mit Negativerfahrungen



Frage: Haben Sie sich bei Ihrem Versicherer schon einmal über etwas geärgert? Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität, Kundenbefragung Versicherer 2018; mind. 100 Kunden pro Versicherer

Auf der anderen Seite hat bei acht Versicherern mehr als jeder vierte Privatkunde schon einmal ein Negativerlebnis gehabt. Unrühmlicher Spitzenreiter ist die Ergo-Gruppe mit einem Anteil von fast einem Drittel. Anteile von 30 Prozent und mehr werden zudem für die DKV Deutsche Krankenversicherung AG, die SV Sparkassenversicherungen sowie die Generali-Versicherungen ausgewiesen.

Die Versicherer mit den größten Anteilen an Privatkunden mit Negativerfahrungen



Frage: Haben Sie sich bei Ihrem Versicherer schon einmal über etwas geärgert? Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität, Kundenbefragung Versicherer 2018; mind. 100 Kunden pro Versicherer

In der Gesamtwertung landeten die DKV, die Ergo und die Generali auf den Positionen 41 bis 43 (von 44). Etwas besser schnitt die SV mit Platz 24 ab.

Ursachen für die Ärgernisse

Gefragt wurde ferner nach den Ursachen für ein Ärgernis. Hierzu standen den Befragten neun Antwortoptionen zur Verfügung, zudem hatten sie die Möglichkeit der Freitexteingabe. Mehrfachnennungen waren möglich.

Mit Abstand am häufigsten wurde „schlechter Kundenservice“ genannt. Dahinter folgen relativ dicht beieinander die Gründe „mangelnde Transparenz“ sowie „nicht zufriedenstellende Schadenregulierung“.

Das Mittelfeld der Gründe für ein Ärgernis führen „lange Bearbeitungszeit“ und „schlechte Erreichbarkeit“ an. Dahinter folgen „zu hohe Beiträge/ Beitragserhöhung“ beziehungsweise „keine Kostenübernahme für bestimmte Leistungen“.

Große Mehrheit ist mit der Schadenregulierung zufrieden

Ebenfalls erhoben wurde im Rahmen der Untersuchung die Zufriedenheit mit der Schadenregulierung, die allerdings nicht in die Gesamtwertung zum „Versicherer des Jahres 2018“ einging. Für die Bewertung stand den Befragten eine fünfstufige Skala von minus zwei („sehr unzufrieden“) bis plus zwei („sehr zufrieden“) zur Verfügung.

Insgesamt zeigte sich der Großteil der Kunden bei einem Schadenfall mit der Regulierung zufrieden. Knapp sechs von zehn dieser Befragten war nach eigenem Bekunden sogar „sehr zufrieden“, mehr als jeder fünfte immerhin „eher zufrieden“.

Unter den 20 aufgeführten Versicherern mit einer Fallzahl von mindestens 40 Kunden mit Schadenfallerfahrung kommt die Debeka mit fast 83 Prozent „Sehr-zufrieden“-Nennungen auf den höchsten Wert.

Dahinter folgen der Allianz-Konzern und die Aachenmünchener Versicherungen mit jeweils um die 80 Prozent. Bei den Alte-Leipziger-Versicherungen sowie der Signal-Iduna-Gruppe zeigte sich jedoch nur jeder Fünfte beziehungsweise knapp jeder Vierte mit der Schadenregulierung „sehr zufrieden“.

Nicht überinterpretieren

Dies sollte allerdings nicht überinterpretiert werden. Denn rechnet man die „Eher-zufrieden“-Nennungen hinzu, so fällen über alle aufgeführten Anbieter hinweg mindestens zwei Drittel der Kunden ein positives Urteil bezüglich der Schadenregulierung.

Zudem wurden konkrete Daten zum Regulierungsverhalten – wie etwa zur Schnelligkeit der Reaktion oder zur Auszahlung beziehungsweise zum Regulierungsumfang – im Rahmen der Untersuchung nicht erhoben.

Die Studie „Kundenbefragung Versicherer des Jahres 2018 – Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“ kann gegen eine Schutzgebühr von brutto 476 Euro per E-Mail bei Markus Hamer erworben werden.

Björn Wichert