



Kfz-Versicherer auf dem Prüfstand

Welche Kfz-Versicherer ihre Kunden nicht nur durch angemessene Tarife, sondern auch durch eine hohe Kundenorientierung überzeugen können, untersucht die Kölner Analysegesellschaft ServiceValue nun bereits im sechsten Jahr in Folge.

Dies zeigt die aktuelle Wettbewerbsanalyse „ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2015“, für die mehr als 3.500 Kundenurteile zu 25 Serviceversicherern und elf Direktversicherern eingeholt wurden. Auf sieben Qualitätsdimensionen bewerten die Versicherten über 30 Service- und Leistungsmerkmale.

Provinzial Rheinland behält Spitzenposition

Am stärksten überzeugt die Provinzial Rheinland ihre Kunden und verbucht Testsiege in den Qualitätsdimensionen „Kundenkommunikation“, „Schadenregulierung“ und „Kundenservice“. Die im Gesamtranking zweitplatzierte HUK-Coburg punktet aus Kundensicht bei „Produkte“ und „Preis-Leistungs-Verhältnis“. Bei der „Kundenberatung“ liegt die LVM Versicherung ganz vorn und bei der „Kundenbetreuung“ führt die AachenMünchener das Ranking an.

Im Gesamtranking über alle sieben untersuchten Qualitätsdimensionen erhalten 13 Kfz-Versicherer eine überdurchschnittliche Kundenbewertung. Hiervon setzen sich acht Unternehmen mit der Note „sehr gut“ ab. In dieser Spitzengruppe kann sich erstmalig auch die Allianz positionieren.

Bild: © VadimGuzhva / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941814/22947/>