



## DISQ-Umfrage: Kundenzufriedenheit ist ausbaufähig

**Auch wenn Kunden die Produktqualität ihres Versicherungsunternehmens überwiegend positiv bewertet, gibt es vor allem in puncto Transparenz und Verständlichkeit der Vertragsunterlagen Defizite. Das zeigt eine Kundenbefragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.**

### Produktqualität top, Transparenz flop

Am besten schneidet die Qualität der Versicherungsprodukte ab: Mehr als drei Viertel der Befragten bewerten diese positiv. In puncto Service liegt der Anteil an zufriedenen Kunden bei immerhin rund 72 Prozent.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität:



### Insurtechs noch nicht im Kundenfokus

Bei dem von ihnen bewerteten Unternehmen sind über 81 Prozent der Befragten seit mehr als drei Jahren versichert. Am häufigsten besitzen die Befragungsteilnehmer eine Haftpflichtversicherung, eine Kfz-Versicherung oder eine Hausratversicherung bei dem Unternehmen.

Fast die Hälfte der Kunden (46,3 Prozent) nutzten dabei auch die Online-Angebote ihres Versicherers, etwa um Verträge digital abzulegen. Von Insurtechs haben gut 28 Prozent der Befragten zwar schon einmal gehört, aktiv genutzt hat es

jedoch nur ein verschwindend geringer Anteil von 2,5 Prozent der Befragten.

### Die beliebtesten Unternehmen

Der [Münchener Verein](#) ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ der Versicherer des Jahres 2018. Sowohl im Hinblick auf den Service als auch die Qualität der Produkte ist das Unternehmen aus Kundensicht führend: Jeweils rund 87 Prozent der Befragten geben hier eine positive Bewertung ab. In Bezug auf die Transparenz und Verständlichkeit zeigen sich rund 85 Prozent der Kunden zufrieden. Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der Versicherten größer als bei den Kunden der Mitbewerber.

Den zweiten Platz erreicht [Debeka](#), auch mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Anbieter liegt in nahezu allen Bereichen unter den Top 3. Den Service beurteilen rund 86 Prozent der Befragten positiv. Fast genauso hoch ist der Anteil zufriedener Kunden mit der Produktqualität und dem Preis-Leistungs-Verhältnis. Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft ist seitens der Befragten sehr ausgeprägt.

Die [HUK-Coburg](#) erreicht den dritten Platz, ebenfalls mit dem Gesamturteil „sehr gut“. Der Versicherer verzeichnet im Bereich Preis-Leistungs-Verhältnis insgesamt die höchsten Zufriedenheitswerte: mehr als 88 Prozent zufriedene Kunden. Auch der Service und die Qualität der Produkte erzielten sehr gute Resultate. Zudem ist die Ärgernisquote am drittniedrigsten.

Als bester Direktversicherer landet [HUK24](#) mit dem Qualitätsurteil „gut“ auf Platz vier. Die Stärken des Unternehmens liegen insbesondere in den Bereichen Qualität der Produkte, Preis-Leistungs-Verhältnis sowie Transparenz und Verständlichkeit.

Die nachfolgenden Plätze fünf und sechs machen die Top-3-Unternehmen unter den Direktversicherern komplett: [Ergo Direkt](#) vor [CosmosDirekt](#), beide ebenfalls mit dem Gesamturteil „gut“.

Bild: © Antonioguillen / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944923/disq-umfrage-kundenzufriedenheit-ist-ausbaufaehig/>