

# Berufsunfähigke

## Die kundenorientiertesten Berufsunfähigkeitsversicherer

Bei der Berufsunfähigkeitsversicherung wird im Leistungsfall oftmals über das Bedingungsmerkmal gestritten. Welche Berufsunfähigkeitsversicherer hier mit Transparenz und Klarheit sowie bei weiteren Aspekten der Kundenorientierung überzeugen, hat ServiceValue in der aktuellen Vergleichsstudie „ServiceAtlas Berufsunfähigkeitsversicherer 2018“ untersucht.

### BU-Versicherer mit größter Kundenorientierung

Im Gesamt-Ranking belegen Provinzial Rheinland, LV 1871 und HUK-Coburg die ersten drei Plätze, gefolgt von sechs weiteren Anbietern mit einer sehr guten Bewertung.

Wer insgesamt in der Kundenorientierung überzeugen will, muss in fünf Leistungskategorien beziehungsweise Qualitätsdimensionen den Beweis antreten, dass er die Erwartungen der Kunden erfüllt.

Neun Versicherer weisen insgesamt eine deutlich überdurchschnittliche Kundenorientierung auf und erhalten somit die Gesamtbewertung „sehr gut“. Eine „gute“ Gesamtnote wird weiteren sieben Anbietern attestiert:

[Provinzial Rheinland](#) (sehr gut) [LV 1871](#) (sehr gut) [HUK-COBURG](#) (sehr gut) [Allianz](#) (sehr gut) [CosmosDirekt](#) (sehr gut) [R+V](#) (sehr gut) [Alte Leipziger](#) (sehr gut) [SwissLife](#) (sehr gut) [Württembergische](#) (sehr gut) [AachenMünchener](#) (gut) [Provinzial NordWest](#) (gut) [Signal Iduna](#) (gut) [AXA](#) (gut) [HDI](#) (gut) [Nürnberger](#) (gut) [Barmenia](#) (gut)

### Produktangebot, Preis und Service stark – Versicherungsbedingungen schwach

Insgesamt weisen die Kategorien „Preis-Leistungs-Verhältnis“ und „Kundenservice“ die höchsten Kundenbindungswerte der Versicherten auf. Im Vergleich der Einzelmerkmale lassen sich mit „Angemessene Beitragshöhe“, „Kulanz bei Beschwerden / Problemen“ und „Verlässlichkeit von Aussagen“ die stärksten Kundenbindungstreiber in der Untersuchung identifizieren.

Die oben genannten Kategorien weisen mit ihren Einzelmerkmalen jedoch nicht die höchsten Kundenzufriedenheitswerte auf. Aus Sicht der Versicherten besteht vor allem bei „Angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis“ und bei „Eigeninitiative der Mitarbeiter“ noch Nachholbedarf. Relativ hohe Zufriedenheit zeigt sich hingegen in den Leistungskategorien „Kundenberatung“ und „Produktangebot“. Auf der Ebene der Einzelmerkmale weisen hier „Leichte Kontaktaufnahme zu Mitarbeitern“ und „Produktvielfalt“ sogar die höchsten Zufriedenheitswerte innerhalb der Studie auf.

Die niedrigste Kundenzufriedenheit findet sich allerdings in der Kategorie „Versicherungsbedingungen“. Bei den Einzelmerkmalen fallen mit großem Optimierungspotenzial vor allem „Deutlichkeit des Rücktrittrechts“ und „Klare Hervorhebung der Leistungsausschüsse“ auf, hier zeigt sich fast jeder fünfte Versicherer unzufrieden.

## Versicherer mit Bestnoten

Die jeweiligen Einzelrankings je Kategorie werden stets vom Gesamtsieger Provinzial Rheinland („Produktangebot“, „Kundenservice“, „Kundenberatung“) oder der LV 1871 („Preis-Leistungs-Verhältnis“, „Versicherungsbedingungen“) angeführt. Eine sehr gute Bewertung in einer oder zwei Kategorien erhalten auch die insgesamt als gut bewerteten BU-Versicherer AXA, Württembergische und AachenMünchener.

Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, dazu:



Bild: © skywalk154 / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944977/die-kundenorientiertesten-berufsunfaehigkeitsversicherer/>