



## Kundenbefragung: Fairness von Unfallversicherern 2018

Ob ein Unfall zu Hause, in der Freizeit oder bei der Arbeit – eine private Unfallversicherung ist in solchen Fällen Finanzretter in der Not. Die Anbieter sind zur Stelle, wenn bei Betroffenen eine bleibende gesundheitliche Schädigung durch einen Unfall entsteht. Doch wer bietet aus Kundensicht umfassenden Schutz zu fairen Preisen? Auf wen können die Betroffenen im Ernstfall bauen? Diesen Fragen ging ServiceValue in Kooperation mit Focus-Money erneut nach und führte zum zweiten Mal eine Fairness-Studie für die Branche durch.

### „Sehr gut“ im Gesamt-Ranking

- AachenMünchener
- ADAC Unfallversicherung
- Allianz
- CosmosDirekt
- DEVK
- HUK-COBURG
- LVM
- R+V
- Zurich

- Faires Preis-Leistungs-Verhältnis
- Faire Schadenregulierung

76 Prozent der Befragten gaben an, ihren Anbieter an Freunde und Bekannte weiterzuempfehlen. Bei einem genaueren Blick auf die sechs Kategorien wird jedoch deutlich, dass die Branche nicht überall das Fairness-Niveau des Vorjahres halten konnte. So schnitten die Anbieter etwa bei der Fairen Schadenregulierung schlechter ab. Kommt es zum Ernstfall, ist aus Kundensicht vor allem das Einhalten der Leistungszusagen wichtig – es ist das bedeutendste Service- und Leistungsmerkmal des gesamten Tests.

### Erfassung in sechs Dimensionen

Das Konstrukt „Fairness“ wurde anhand von 31 branchenspezifischen Service- und Leistungsmerkmalen aus den folgenden sechs Dimensionen erfasst:

- Faires Produktangebot
- Faire Versicherungsbedingungen
- Faire Kundenberatung
- Fairer Kundenservice

Bild: © kamasigns / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4945134/kundenbefragung-fairness-von-unfallversicherern-2018e2808be2808be2808be2808be2808be2808be2808b/>