



# Kundenzufriedenheit: Vermittler machen den Unterschied

Michael Fiedler

**Servicequalität entscheidet über Kundenzufriedenheit. Und dabei spielen Vermittler eine Schlüsselrolle. Sie erhöhen messbar Kundenzufriedenheit und -bindung, zeigt die Continentale Studie 2025.**

## Vermittler als Service-Faktor

Ein klares Plus zeigt sich bei Kunden, die einen persönlichen Ansprechpartner haben. Mit Vermittler sind 73 Prozent zufrieden, ohne Vermittler nur 57 Prozent. Damit bestätigt sich, dass persönliche Betreuung nach wie vor als entscheidender Mehrwert wahrgenommen wird – selbst in einer zunehmend digitalisierten Branche.

- Gleichzeitig wünschen sich 43 Prozent, ihre Versicherungsangelegenheiten künftig überwiegend online zu regeln, 29 Prozent zumindest teilweise.
- Die Altersgruppe 25 bis 39 Jahre treibt die Digitalisierung voran: 61 Prozent dieser Kunden favorisieren digitale Services. Allerdings wollen auch in dieser Gruppe zwei Drittel nicht auf den persönlichen Kontakt verzichten.

## Versicherer im Branchenvergleich

Im Vergleich zu anderen Branchen belegen Versicherer beim Kundenservice einen Mittelfeldplatz. Krankenkassen und Banken schneiden besser ab, während Energieversorger, Telekommunikationsunternehmen und Behörden von den Kunden schlechter bewertet werden.

## Wünsche der Kunden: persönlich UND digital

- Besonders deutlich wird die Ambivalenz in den Servicewünschen:
- Drei Viertel (74 Prozent) der Befragten möchten einen persönlichen Ansprechpartner, in emotional belastenden Situationen sind es sogar 81 Prozent.

## Eine App für alles

Mehr als ein Drittel der Befragten (34 Prozent) würde am liebsten alle Versicherungsangelegenheiten über eine einzige App erledigen. Damit wächst der Druck auf Versicherer, digitale Ökosysteme bereitzustellen, die sowohl einfache Vorgänge als auch komplexe Anliegen abdecken – ohne den persönlichen Kontakt zu ersetzen.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4946036/Kundenservice-der-Versicherer-Naehe-bleibt-Trumpf-Digital-waechst/>