



# Kundenzufriedenheit in der Schadenregulierung steigt deutlich

Michael Fiedler

Die Schadenregulierung bleibt der entscheidende Moment für die Kundenzufriedenheit – und hier hat die Branche spürbar aufgeholt. Das zeigt der aktuelle Blogbeitrag von Juliane Löffler, Senior-Analystin der Assekurata Solutions GmbH, im Rahmen der Serie zur Zufriedenheit der Versicherungskunden.

## Schadenregulierung als „Moment der Wahrheit“

Im Blog betont die Autorin: „Der Schadenfall ist für Kunden der Moment der Wahrheit: Er entscheidet darüber, ob ein Versicherer als verlässlicher Partner oder als bürokratische Hürde wahrgenommen wird.“ Während große Schadenereignisse in den vergangenen Jahren noch zu Überlastungen und sinkender Zufriedenheit führten, zeigen die aktuellen Werte eine deutliche Trendwende. Besonders die Bearbeitungsdauer, die Verständlichkeit der Abrechnung und die Transparenz zum Bearbeitungsstand verzeichnen Verbesserungen von drei bis vier Punkten. Verantwortlich dafür sind laut Assekurata digitalisierte Prozesse, optimierte Workflows und direktere Kommunikation.

## Spitzenreiter im Vergleich

Einige Versicherer stechen in der Analyse besonders hervor:

- Barmenia: kurze Bearbeitungszeiten und hohe Gesamtbewertung

- DEVK: hohe Verständlichkeit bei Abrechnungen
- ARAG: Bestnoten für Transparenz im Bearbeitungsprozess

Damit wird deutlich, dass die Schadenregulierung zunehmend als strategischer Hebel zur Differenzierung genutzt wird. Die Spreizung zwischen den besten und schwächsten Anbietern hat sich weiter vergrößert – etwa bei der Bearbeitungsdauer von 60 bis 85 Punkten, im Vergleich zu 62 bis 74 Punkten im Jahr 2022.

## Vom Kostenfaktor zum Bindungsinstrument

Die Analyse zeigt: Der Service im Schadenfall ist für viele Kundinnen und Kunden wichtiger als das Produkt selbst. Wer hier überzeugt, stärkt Weiterempfehlungsrate und Kundenbindung. „Schadenregulierung ist weit mehr als ein Kostenfaktor – sie ist ein entscheidendes Zufriedenheitsmoment“, so Löffler. Versicherer, die in digitale Prozesse, klare Kommunikation und schnelle Abläufe investieren, profitieren doppelt: durch höhere Kundenzufriedenheit und geringere Abwanderungsquoten.

Assekurata sieht darin einen klaren Trend zu einem strategischen Erfolgsfaktor innerhalb der Schaden-/Unfallversicherung.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4946272/Kundenzufriedenheit-in-der-Schadenregulierung-steigt-deutlich/>