



Versicherer überzeugen mit den besten Kundenhotlines Deutschlands

Michael Fiedler

ADAC Versicherungen, Barmenia, CosmosDirekt und GEV Grundeigentümer führen das aktuelle Hotline-Ranking von ServiceValue und FOCUS MONEY an. Besonders Versicherer und Krankenkassen schneiden bei Servicequalität und Erreichbarkeit überdurchschnittlich gut ab.

Versicherer dominieren das Gesamtranking

An der Spitze des Gesamtrankings steht die ADAC Versicherung, gefolgt von Barmenia, CosmosDirekt und der GEV Grundeigentümer Versicherung. Sie zählen zu den Unternehmen mit der höchsten Kundenorientierung und Servicequalität im direkten Telefonkontakt. Auch in den branchenspezifischen Rankings belegen Versicherer regelmäßig Spitzenpositionen:

- Direktversicherer: CosmosDirekt
- Vollversicherer: Barmenia
- Spezialversicherer: ADAC Versicherungen
- Krankenkassen: HEK – Hanseatische Krankenkasse

Ebenfalls positiv bewertet wurden Dr. Klein als bester Baufinanzierungsvermittler, tecis im Bereich Finanzvertriebe sowie DEKA Investments unter den Fondsgesellschaften.

Telefonischer Service bleibt Vertrauensanker

Für die Untersuchung wurden über 51.000 Verbraucherurteile zu 556 Unternehmen aus 33 Branchen ausgewertet. Grundlage war die Frage, inwieweit sich Anrufer kundenorientiert behandelt fühlten und ihre Anliegen zufriedenstellend bearbeitet wurden. Berücksichtigt wurden der gesamte Ablauf – von der Suche nach der Hotline über Erreichbarkeit, Gesprächsführung und Lösungsqualität bis zur abschließenden Bearbeitung.

Unternehmen, deren Mittelwert unterhalb des Branchenmittels lag, erhielten das Prädikat „TOP Kundenhotline“. Wer darüber hinaus nochmals besser abschnitt, wurde mit „BESTE Kundenhotline“ ausgezeichnet.

Persönlicher Kontakt bleibt gefragt

„Ein kurzes Telefonat ist auch heute noch oft die einfachste Möglichkeit, schnell und unkompliziert an Auskünfte und Informationen zu gelangen“, sagt Dr. Claus Dethloff,

Geschäftsführer der ServiceValue GmbH. „Das ist allerdings nur dann der Fall, wenn Kundenhotlines ausreichend stark und kompetent besetzt sind – und gegebenenfalls auch intelligent durch KI gestützt werden, sodass Anrufer stets effizient, freundlich und zu ihrer vollsten Zufriedenheit bedient werden können.“

Bedeutung für die Versicherungsbranche

Die Ergebnisse zeigen: Auch im digitalen Zeitalter spielt der persönliche Austausch eine Schlüsselrolle für Vertrauen und Kundenzufriedenheit. Für Versicherer bleibt der Service am Telefon ein entscheidender Wettbewerbsvorteil – insbesondere in komplexen oder emotionalen Beratungssituationen wie Schadensfällen, Leistungsfragen oder Vertragsänderungen.

Das vollständige Ranking aller Branchen ist auf der Webseite von [ServiceValue abrufbar](#).

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4946566/Versicherer-ueberzeugen-mit-den-besten-Kundenhotlines-Deutschlands/>