Sieger der Online-Kundenbefragung

Beliebtester Versicherer 2011

Freundlich, kompetent und immer erreichbar – das wünschen sich Kunden von ihrem Versicherer. Aber wie gut sind die Versicherer tatsächlich? Und wie verhalten sie sich im Schadensfall? n-tv und das Deutsche Institut für Service-Qualität machten den großen Zufriedenheitstest.

Die Online-Befragung zum "Beliebtesten Versicherer 2011" fand im Zeitraum vom 19. Februar bis 27. März 2011 statt. Neben der Beurteilung der Leistungen und Produkte der Versicherer standen Serviceaspekte und Erfahrungen mit der Schadensregulierung im Fokus der Befragung. Insgesamt flossen 2178 Kundenmeinungen ein. Es wurden über 50 Anbieter beurteilt.

Die Kunden von **Barmenia** zeigten sich mit ihrem Versicherer am zufriedensten. Hier überzeugten die angebotenen Produkte sowie die gute Beratungsqualität vor Ort und am Telefon. **Münchner Verein** auf Platz zwei punktete mit der guten Erreichbarkeit und freundlichen Vermittlern. Der drittplatzierte Versicherer **Debeka** überzeugte vor allem mit der Qualität der angebotenen Produkte.

Die höchste Kundenzufriedenheit im Schadensfall wies **ERGO Direkt** auf. Hinsichtlich der Schnelligkeit der Bearbeitung und der Bearbeitungsqualität erhielt das Versicherungsunternehmen die besten Bewertungen, gefolgt von **Barmenia** und **Münchener Verein**.

Insgesamt war die Zufriedenheit mit den Versicherern hoch. Die Beurteilung der Produkte und der Freundlichkeit der Versicherungsvermittler fiel am positivsten aus.

Auch die Bearbeitung von Schadensfällen überzeugte insgesamt. Gute Noten bekamen die Versicherer hier für die Schnelligkeit der Bearbeitung und die Bearbeitungsqualität. Jedoch war jeder zehnte Versicherte mit der Schadensregulierung unzufrieden.

Verbesserungsmöglichkeiten zeigten sich auch bei der telefonischen Erreichbarkeit sowie der Beratungsqualität. Außerdem wurde die Höhe der Versicherungsprämien und die Höhe der zusätzlich anfallenden Kosten, wie Abschlussgebühren und Provisionen, kritisch gesehen. Aus Sicht der Kunden können die Versicherer zudem bei der Transparenz der Prämien- und Kostenberechnung besser werden.

Auslosung der Preise

Unter allen Teilnehmern der Online-Kundenbefragung wurden attraktive Preise verlost. Hier sind die Gewinner:

Samsung Notebook Serie 9:
Lars S. aus München

n-tv Wein Edition:
Karin T. aus Wesl
Gerhard B. aus Korbach
Gabriele K. aus Heiligenhafen
Elli K. aus Bremen
Manfred K. aus Gundelfingen

Adresse:
http://www.n-tv.de/Spezial/Versicherungs-Check/Beliebtester-Versicherer-2011-article3112891.html