

Sie lesen in: [Startseite](#) [Nachrichten](#) [Versicherungen & Finanzen](#)

Versicherungen im Branchenranking der Marktforscher

17.2.2020 – Das Marktforschungsunternehmen ÖGVS und das Magazin News haben zu Kundenzufriedenheit, Kundenservice und Preis-Leistungs-Verhältnis 320.000 Meinungen zu 1.894 Unternehmen eingeholt. Versicherer erreichen ebenso wie Banken nur hintere Plätze, allerdings kommen, anders als im Vorjahr, mehrere Anbieter unter die ersten 300. In der Branchenwertung Versicherungen erreicht die Uniqa die meisten Top-Platzierungen.

Die **Österreichische Gesellschaft für Verbraucherstudien GmbH (ÖGVS)** hat gemeinsam mit dem Magazin News ihren „Branchenmonitor 2020“ veröffentlicht. Neben der Kundenzufriedenheit hat die ÖGVS heuer auch Erfahrungen von Kunden in den Bereichen Service und Preis-Leistungs-Verhältnis erhoben.

Zentrale Frage sei es dabei gewesen, von welchen Unternehmen die Österreicher „die positivsten Erfahrungen“ berichten.

Große Unterschiede zwischen Unternehmen und Branchen orten die Marktforscher bei der Kundenzufriedenheit. Zu den „beliebtesten Branchen“ würden Reisen & Tourismus, Gesundheit sowie Shopping, Mode & Lifestyle zählen.

Banken und Versicherungen rangieren wie schon im Vorjahr weit hinten in der Branchenliste. Nachdem im Vorjahr aber kein einziges Versicherungsunternehmen unter den Top 300 zu finden war, hat sich dies heuer deutlich verändert. Den letzten Platz belegen übrigens Zeitarbeitsfirmen.

Wie untersucht wurde

Im Rahmen einer Online-Befragung wurden Panelisten (Personen, die sich bereit erklärt haben, wiederholt an Studien teilzunehmen) zu ihren Erfahrungen mit verschiedenen Unternehmen befragt. Die Teilnehmer würden einen repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung abbilden, so die ÖGVS.

Nur wer innerhalb der letzten drei Jahre Kunde des jeweiligen Unternehmens war, durfte für dieses eine Bewertung abgeben. In der Auswertung berücksichtigt wurden mit wenigen Ausnahmen in einzelnen Branchen nur Unternehmen, für die mindestens 100 Bewertungen vorlagen.

Insgesamt seien mehr als 320.000 Kundenmeinungen über 1.894 Unternehmen aus 180 Branchen abgegeben worden. Betont wird seitens der ÖGVS, dass die Befragung eigeninitiiert und ohne Einbindung der betroffenen Unternehmen durchgeführt wurde.

Drei Kategorien

Bewertet wurde in drei Kategorien; diese seien einfach, leicht nachvollziehbar und gut zwischen unterschiedlichen Branchen vergleichbar, wie die ÖGVS betont:

- Kundenzufriedenheit (Zufriedenheit mit dem Unternehmen als Kunde)
- Kundenservice (Erfahrungen mit dem Kundenservice des Unternehmens)
- Preis-Leistungs-Verhältnis (Leistung des Unternehmens in Relation zum geforderten Preis).

In jeder Kategorie konnten dabei ein (für „katastrophal“) bis zehn (für „herausragend“) Punkte vergeben werden. Die Scores errechnen sich als Summe aller gültigen Bewertungen der Kategorie dividiert durch die Zahl der gültigen Stimmen.

Gesamtwertung Kundenzufriedenheit

Die Kategorie Kundenzufriedenheit konnte Amazon.de für sich entscheiden, dahinter folgen der Lebensmitteldiskonter Hofer und die Drogeriemarktkette dm.

Insgesamt erreichten heuer fünf Anbieter von Versicherungen einen Platz unter den ersten 300 Unternehmen. Als bestbewertete Versicherung kam die Allianz auf Platz 196.

ÖGVS-Ranking „Kundenzufriedenheit“		
Rang	Anbieter	Score
1	Amazon.de	8,54
...		
196	Allianz	7,64
203	Uniqa	7,63
216	Wüstenrot	7,62
247	ÖAMTC/SK Versicherung	7,57
252	Ergo	7,57
Quelle: ÖGVS		

Gesamtwertung Kundenservice

In der neuen Kategorie „Kundenservice“ rangiert der Autofahrerclub ÖAMTC auf Rang eins, gefolgt von Amazon.de und dem Online-Buchhändler Thalia.at.

In dieser Kategorie landeten vier Anbieter von Versicherungen unter den Top 300. Am besten bewertet wurde die Ergo auf Rang 163.

WERBUNG

FINANZ MEDIEN VERLAG
Kommunikation verbindet

Von den Machern des **Börsen-Kurier** mehr Infos auf www.finanzmedien.at

Profitieren Sie von 98 Jahren Know-how

✓ Geschäftsberichte ✓ Kundenmagazine ✓ Broschüren

Ihr Wissen und Ihre Meinung sind gefragt

Ihre Leserbriefe können für andere Leser eine wesentliche Ergänzung zu unserer Berichterstattung sein. Bitte schreiben Sie Ihre Kommentare unter den Artikel in das dafür vorgesehene Eingabefeld.

Die Redaktion freut sich auch über Hintergrund- und Insiderinformationen, wenn sie nicht zur Veröffentlichung unter dem Namen des Informanten bestimmt ist. Wir sichern unseren Lesern absolute Vertraulichkeit zu! Schreiben Sie bitte an redaktion@versicherungsjournal.at.

Allgemeine Pressemitteilungen erbitten wir an meldungen@versicherungsjournal.at.

Täglich bestens informiert!

Der VersicherungsJournal **Newsletter** informiert Sie von **montags - freitags** über alle wichtigen Themen der Branche.

Ihre Vorteile

- **Alle Artikel** stammen aus unserer **unabhängigen Redaktion**
- Die **neuesten Stellenangebote**
- Interessante **Leserbriefe**

[Jetzt kostenlos anmelden!](#)

VersicherungsJournal in Social Media

Besuchen Sie das VersicherungsJournal auch in den sozialen Medien:

- **Facebook** – Ausgewähltes für den Vertrieb
- **Twitter** – alle Nachrichten von VersicherungsJournal.at
- **Xing News** – Ausgewähltes zu Karriere und Unternehmen
- **Youtube** – Hintergründe zum Buchprogramm

ÖGVS-Ranking „Kundenservice“		
Rang	Anbieter	Score
1	ÖAMTC (Club)	8,46
...		
163	Ergo	7,68
187	Uniqa	7,65
239	ÖAMTC/SK Versicherung	7,58
283	Wüstenrot	7,52
Quelle: ÖGVS		

Gesamtwertung Preis/Leistung

Die Kategorie „Preis-Leistungs-Verhältnis“ wird ebenfalls von Amazon.de angeführt. Platz zwei erreichte der Lebensmitteldiskonter Hofer, auf Rang drei kommt die Online-Versandapotheke Vamida.at.

Unter den Versicherern wird die VAV beim Preis-Leistungs-Verhältnis am besten bewertet und kommt auf Rang 124. Insgesamt konnten sich neun Versicherungsanbieter unter die besten 300 Unternehmen einreihen.

ÖGVS-Ranking „Preis/Leistung“		
Rang	Anbieter	Score
1	Amazon.de	8,69
...		
124	VAV	7,46
132	ÖAMTC/SK Versicherung	7,43
150	HDI	7,40
169	Europäische Reiseversicherung	7,36
219	Wüstenrot	7,30
230	Oberösterreichische Versicherung	7,29
247	Uniqa	7,27
276	Helvetia	7,23
289	Muki	7,22
Quelle: ÖGVS		

Branchenwertungen Versicherungen

Anbieter von Versicherungen wurden in sieben verschiedenen Sparten (siehe Tabelle unten) in Bezug auf Kundenzufriedenheit, Kundenservice und Preis-Leistungs-Verhältnis bewertet.

Die Uniqa konnte dabei acht erste Plätze erreichen. Je zwei Einzelwertungen konnten Ergo, Europäische Reiseversicherung und Zürich für sich entscheiden.

Die bestbewerteten Versicherer			
Sparte	Kriterien	Anbieter Platz 1	Score
Haushaltsversicherung	Kundenzufriedenheit	Uniqa	7,55
	Kundenservice	Uniqa	7,55
	Preis/Leistung	Wüstenrot	7,3
Kfz-Versicherer	Kundenzufriedenheit	Uniqa	7,63
	Kundenservice	Ergo	7,68
	Preis/Leistung	VAV	7,46
Lebensversicherer	Kundenzufriedenheit	Uniqa	7,50
	Kundenservice	Uniqa	7,65
	Preis/Leistung	Oberösterreichische Versicherung	7,29
Private	Kundenzufriedenheit	Allianz	7,64
Quelle: ÖGVS			

Sparte	Kriterien	Anbieter Platz 1	Score
Krankenzusatz-Versicherer	Kundenservice	Wiener Städtische	7,45
	Preis/Leistung	Muki	7,12
Rechtsschutz-Versicherer	Kundenzufriedenheit	Generali	7,36
	Kundenservice	Uniqa	7,40
	Preis/Leistung	Uniqa	6,95
Reiseversicherer	Kundenzufriedenheit	Europäische Reiseversicherung	7,47
	Kundenservice	Uniqa	7,53
	Preis/Leistung	Europäische Reiseversicherung	7,36
Unfallversicherer	Kundenzufriedenheit	Zurich	7,31
	Kundenservice	Ergo	7,45
	Preis/Leistung	Zurich	6,97
Quelle: ÖGVS			

Vergleichsportal mit guter Bewertung

Wesentlich besser bewertet als die Versicherungen wird laut Studie das Vergleichsportal Durchblicker.at: Es erhält im Bereich Versicherungen für Kundenzufriedenheit 8,12 Punkte, für Kundenservice 8,11 Punkte und für das Preis-/Leistungs-Verhältnis 8,29 Punkte.

Im Gesamtranking aller Unternehmer kommt das Vergleichsportal bei der Kundenzufriedenheit heuer auf Platz neun (Vorjahr: Platz 13). Durchblicker wird hier allerdings nicht nur für seine Angebote im Bereich Versicherungen, sondern auch für jene in den Bereichen Stromvergleich, Mobilfunk und Finanzen bewertet.

Beim Kundenservice nimmt Durchblicker ebenfalls Rang neun ein, beim Preis-Leistungs-Verhältnis Rang sieben unter allen 1.894 abgefragten Unternehmen.

[Marius Perger](#)

Wie beurteilen Sie diesen Artikel?

sehr interessant informativ unwichtig

[Bewerten](#)

Artikel-Werkzeuge für Sie

[Artikel drucken](#)

[Kopierfreundliche Version](#)

[Leserbrief schreiben](#)

[Nutzungsrechte erhalten](#)

[Per E-Mail weiterleiten](#)

[Suchagent einrichten](#)

Diese Seite empfehlen

Schlagwörter zu diesem Artikel

[Gesundheitsreform](#) · [Haushaltversicherung](#) · [Marktforschung](#) · [Ranking](#) · [Rechtsschutz](#) · [Reiseversicherung](#)

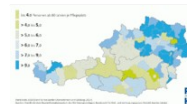
Weitere Artikel der aktuellen Ausgabe

Maklerleistungen im Schadensfall: Wer zahlt dafür?

Makler unterstützen ihre Kunden in vielerlei Hinsicht: Sei es im Schadensfall gegenüber dem Haftpflichtversicherer des Schädigers, bei der Abwicklung eigener Schäden mit dem Versicherer oder bei der Unterstützung von Sachverständigen. Die Frage stellt sich, wer für die Kosten aufkommt.[mehr ...](#)

Pflege: RH hält Österreich für unzureichend vorbereitet

Kosten und Qualität, Pflegeheimdichte und private Pflege: Der Rechnungshof hat das österreichische Pflegesystem untersucht und sieht in mehreren Punkten Handlungsbedarf. (Bild: RH) [mehr ...](#)



Diese Artikel könnten Sie noch interessieren

Junge Menschen – die Kunden der Zukunft

19.8.2010 – Junge Leute haben ihre eigenen Probleme und Sorgen. Die Versicherer bieten vielfach spezielle Produkte für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene an. [mehr ...](#)

Schaden stärkt Vertrauen in Versicherungen

17.5.2010 – Mit einem überraschenden Ergebnis endete eine Umfrage in Deutschland, die auch für Österreich von Interesse ist. Lesen Sie, welche Versicherungsarten am besten abschnitten. [mehr ...](#)

VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

[Erweiterte Suche »](#)

Suchbegriffe

[Suchen](#)

Themenbereiche

[Versicherungen & Finanzen](#)

[Markt & Politik](#)

[Vertrieb & Marketing](#)

Inhalte

[Nachrichten](#)

[Kommentare](#)

[Praxiswissen](#)

Über den Verlag

[Ansprechpartner](#)

[Impressum / Über uns](#)

[Nutzungsbedingungen](#)

Leserservice

[Kontakt](#)

[Häufige Fragen](#)

[VersicherungsJournal als Startseite](#)

Unternehmen & Personen	Bilderrätsel	Datenschutz	Premium-Abo
Karriere & Mitarbeiter	Leserbriefe	In eigener Sache	Nutzungsrechte erhalten
Büro & Organisation	Kundeninformation		Mitteilungen an die Redaktion
	Anzeigenmarkt	Werbung schalten	Newsletter
Mitarbeiten	Veranstaltungen	Abrufzahlen	RSS
Autor werden	Originaltexte	Leserstruktur	Suchagenten
Aktuelles für Autoren	VJ Spezial	Mediadaten	Schlagwörter
		Aktuelles für Werbekunden	Mobilversion
		Aktuelles für Stellenanbieter	



© 2020 FinanzMedienVerlag Ges.m.b.H. · Keine Vervielfältigung ohne vorherige schriftliche Genehmigung · Design: Persiel Design Hamburg