



# Branchenmonitor

## ÖGVS

Die Ergebnisse der größten österreichweiten Verbraucherstudie „Branchenmonitor 2023“ wurden veröffentlicht. Bei der Online-Befragung gingen mehr als 215.000 Urteile zu insgesamt 1.709 Unternehmen aus 167 Branchen ein. In der Auswertung berücksichtigt wurden Unternehmen, für die je mindestens 100 Bewertungen abgegeben wurden. Wie schon im Vorjahr zeigten sich zwischen den Unternehmen und Branchen große Unterschiede in der Kundenzufriedenheit. Während die besten bewerteten Unternehmen auf einen Kundenzufriedenheits Score von 8,53 von 10 möglichen Punkten kamen, schnitten die schlechtesten mit gerade mal 5,73 Punkten ab. Es wurden ausschließlich Urteile von Personen einbezogen, die in den letzten drei Jahren Kunden des jeweils zu beurteilenden Unternehmens waren. In der Kategorie Banken und Versicherungen kam es zu folgenden Bewertungen:

|                       | Platz | Kunden-zufriedenheit                           | Kunden-service                                 | Preis/Leistung                     |
|-----------------------|-------|--|--|------------------------------------|
| Haushalts-versicherer | 1     | Allianz (7,51)                                 | ERGO (7,74)                                    | Smile (ehem. SMART) (7,6)          |
|                       | 2     | ERGO (7,51)                                    | Allianz (7,72)                                 | Zurich Connect (7,53)              |
|                       | 3     | Wiener Städtische (7,47)                       | Smile (ehem. SMART) (7,7)                      | Grazer Wechselseitige (7,45)       |
| KFZ-Versicherer       | 1     | Grazer Wechselseitige (7,53)                   | ERGO (7,61)                                    | Wüstenrot (7,43)                   |
|                       | 2     | <u>Oberösterreichische Versicherung</u> (7,51) | Zurich (7,56)                                  | <u>VAV</u> (7,43)                  |
|                       | 3     | Zurich (7,51)                                  | <u>Oberösterreichische Versicherung</u> (7,52) | Zurich Connect (7,4)               |
| Lebensversicherer     | 1     | Allianz (7,67)                                 | <u>Oberösterreichische Versicherung</u> (7,51) | ERGO (7,6)                         |
|                       | 2     | Wüstenrot (7,56)                               | ERGO (7,5)                                     | Wüstenrot (7,46)                   |
|                       | 3     | <u>Oberösterreichische Versicherung</u> (7,45) | Wüstenrot (7,49)                               | Kärntner Landesversicherung (7,34) |

# Branchenmonitor

## ÖGVS

|                             | Platz | Kunden-zufriedenheit                           | Kunden-service                       | Preis/Leistung                                 |
|-----------------------------|-------|--|--------------------------------------|--|
| Private Krankenversicherung | 1     | Allianz (7,56)                                 | Wiener Städtische (7,62)             | Allianz (7,37)                                 |
| Rechtsschutzversicherer     | 1     | D.A.S (7,57)                                   | ARAG (7,61)                          | Roland (7,76)                                  |
|                             | 2     | Roland (7,57)                                  | Roland (7,6)                         | <u>Oberösterreichische Versicherung (7,61)</u> |
|                             | 3     | <u>Oberösterreichische Versicherung (7,52)</u> | D.A.S. (7,58)                        | Zurich (7,52)                                  |
| Reiseversicherer            | 1     | Wiener Städtische (7,62)                       | Europäische Reiseversicherung (7,56) | Wiener Städtische (7,36)                       |
| Unfallversicherer           | 1     | Allianz (7,71)                                 | ERGO (7,67)                          | <u>VAV (7,55)</u>                              |
|                             | 2     | ERGO (7,51)                                    | Allianz (7,56)                       | ERGO (7,54)                                    |
|                             | 3     | <u>VAV (7,5)</u>                               | Generali (7,46)                      | Wiener Städtische (7,52)                       |