

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

Kundenzufriedenheit: Schlechtes Zeugnis für Versicherungen

21.2.2022 – Das Marktforschungsunternehmen ÖGVS und das Magazin News haben zu Kundenzufriedenheit, Kundenservice und Preis-/Leistungs-Verhältnis rund 250.000 Kundenurteile über 1.825 Unternehmen aus 171 Branchen eingeholt. Banken und Versicherungen sind auf den hinteren Plätzen zu finden, in keiner einzigen Kategorie schaffte es ein Versicherer unter die ersten 300.

WERBUNG



Die Österreichische Gesellschaft für Verbraucherstudien GmbH (ÖGVS) hat gemeinsam mit dem Magazin News ihren „Branchen-Monitor 2022“ veröffentlicht, in dem ein österreichweites Ranking für Kundenzufriedenheit, Kundenservice und Preis-/Leistungs-Verhältnis erstellt wird.

Lockdowns und häufig wechselnde Corona-Regeln hätten es den Unternehmen im Vorjahr nicht leicht gemacht, ihren Kunden ein bestmögliches Service und Einkaufserlebnis zu bieten. Der Branchen-Monitor zeige, ob sich die Bemühungen ausgezahlt haben, so die Marktforscher.

Zu den beliebtesten Branchen mit der höchsten Kundenzufriedenheit würden „Essen & Trinken“, „Mode & Lifestyle“ sowie „Technik & Beruf“ zählen, resümiert die ÖGVS in einer Presseaussendung. Auch das Segment „Reisen & Tourismus“ habe trotz Corona gut abgeschnitten.

Eher unzufriedene Kunden habe man wie in den Jahren davor vor allem bei Banken und Versicherern registriert. In keiner einzigen Kategorie findet sich ein Versicherungsunternehmen unter den Top 300. Am schlechtesten bewertet werden allerdings Singlebörsen und Partnervermittlungen.

Das Studiendesign

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 250.000 Kundenurteile über 1.825 Unternehmen aus 171 Branchen in die Studie einbezogen worden. Betont wird seitens der ÖGVS, dass die Befragung eigeninitiiert und ohne Einbindung der betroffenen Unternehmen durchgeführt wurde.

Drei Kategorien

Bewertet worden sei in drei „einfachen, leicht nachvollziehbaren und gut vergleichbaren“ Kategorien, welche die jeweiligen Themen auf den kleinsten gemeinsamen Nenner reduzieren. Diese könnten „die verschiedensten Arten von Erfahrungen branchenübergreifend abbilden“, so die ÖGVS:

- 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).

Für jedes Unternehmen konnten die Studienteilnehmer ihre Erfahrungen auf einer Skala von eins (für „katastrophal“) bis zehn (für „herausragend“) beurteilen. Die Scores der einzelnen Kategorien errechnen sich als Summe aller gültigen Bewertungen dividiert durch die Zahl der gültigen Stimmen.

Gesamtwertung ohne Versicherer

Für die Versicherungsbranche ist das Ergebnis enttäuschend: Wurden im Vorjahr in den einzelnen Kategorien noch zwischen fünf und neun Unternehmen mit dem „Kunden-Champion“ ausgezeichnet (VersicherungsJournal 24.2.2021), so kam heuer kein einziger Versicherer in auch nur einer Kategorie unter die bestbewerteten 300 Unternehmen.

Dabei zeigt sich allerdings, dass die Bewertungen insgesamt besser ausfielen. So mussten für Platz 300 heuer je nach Kategorie zwischen 7,51 und 7,77 Punkte erreicht werden, im Vorjahr genügten bereits 7,22 bis 7,54 Punkte.

Die Kategorie „Kundenzufriedenheit“ hat, wie im Vorjahr, der Lebensmitteldiskonter Hofer wieder mit einem Score von 8,56 für sich entschieden. Unverändert auch Platz eins beim Kundenservice: Der ÖAMTC gewann mit 8,59 Punkten (Vorjahr: 8,46). Ebenfalls unverändert an der Spitze in der Kategorie Preis/Leistung liegt Amazon mit einem Wert von 8,57 (2021: 8,70).

Deutlich bessere Beurteilungen als die Versicherungen erhielten auch heuer wieder die Vergleichsportale. Für ihre Angebote im Bereich Versicherungen erhielt Durchblicker.at 7,91 Punkte bei der Kundenzufriedenheit und 8,03 Punkte für das

WERBUNG

Kunde.
Simsalabim.
Jünger.

EINFACH AUF DEN PU

Wie unsere Risikolebensve
mit Vertragsbeginn 1.12.20

Ihr Wissen und Ihre Meinur

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

Die Redaktion freut sich auch über Insiderinformationen, wenn diese für die Veröffentlichung unter dem Namen eines Informanten bestimmt ist. Wir sind Ihnen für absolute Vertraulichkeit zu dankbar. Sie bitte an redaktion@versicherungsjournal.at

Allgemeine Pressemitteilungen & Meldungen an meldungen@versicherungsjournal.at

Täglich bestens informiert!

Der VersicherungsJournal News informiert Sie von montags - freitags über die wichtigsten 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 in den sozialen Medien:

- Facebook – Ausgewähltes für Sie
- Twitter – alle Nachrichten vom VersicherungsJournal.at
- Xing News – Ausgewähltes ; Unternehmen

Preis-/Leistungs-Verhältnis. Beim Kundenservice wurde Compera.at mit 7,85 Punkten am besten bewertet.

Branchenwertungen Versicherungen

Anbieter von Versicherungen wurden wieder in sieben verschiedenen Sparten in Bezug auf Kundenzufriedenheit, Kundenservice und Preis-Leistungs-Verhältnis bewertet. Die meisten Bewertungen fielen heuer etwas höher als im Vorjahr aus, auch wenn es für Spitzenplätze in der Gesamtwertung nicht reichte.

Die besten Bewertungen erhielten

- in der Kategorie Kundenzufriedenheit die D.A.S im Bereich Rechtsschutzversicherung (7,72 Punkte),
- in der Kategorie Kundenservice die Arag für die Rechtsschutzversicherung und die Ergo für die Kfz-Versicherung (je 7,69 Punkte) sowie
- in der Kategorie Preis/Leistung die Uniqa für die Rechtsschutzversicherung und die Wiener Städtische für die Reiseversicherung (je 7,44 Punkte).

Insgesamt konnten Allianz und Uniqa vier Einzelkategorien für sich entscheiden, Generali und Ergo je drei. Im Vorjahr waren Uniqa und Zürich mit jeweils drei ersten Rängen in einzelnen Kategorien am besten bewertet worden.

„Branchen-Champions 2022“ im Bereich Versicherungen			
Sparte	Kriterien	Anbieter Platz 1	Score
Haushaltsversicherung	Kundenzufriedenheit	Generali	7,59
	Kundenservice	Uniqa	7,52
	Preis/Leistung	Smart	7,23
Kfz-Versicherer	Kundenzufriedenheit	Generali	7,65
	Kundenservice	Ergo	7,69
	Preis/Leistung	VAV	7,39
Lebensversicherer	Kundenzufriedenheit	Allianz	7,19
	Kundenservice	Oberösterreichische Versicherung	7,24
	Preis/Leistung	Ergo	7,05
Private Krankenzusatzversicherer	Kundenzufriedenheit	Allianz	7,68
	Kundenservice	Generali	7,60
	Preis/Leistung	Merkur	7,28
Rechtsschutzversicherer	Kundenzufriedenheit	D.A.S	7,72
	Kundenservice	Arag	7,69
	Preis/Leistung	Uniqa	7,44
Reiseversicherer	Kundenzufriedenheit	Allianz Travel	7,69
	Kundenservice	Uniqa	7,68
	Preis/Leistung	Wiener Städtische	7,44
Unfallversicherer	Kundenzufriedenheit	Allianz	7,37
	Kundenservice	Ergo	7,38
	Preis/Leistung	Uniqa	7,27

Quelle: ÖGVS

Marius Perger

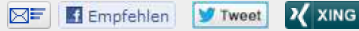
Wie beurteilen Sie diesen Artikel?

sehr interessant
 informativ
 unwichtig

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

[Kfz-Versicherung](#) · [Marktforschung](#) · [Ranking](#) · [Rechtsschutz](#) · [Reiseversicherung](#)

Weitere Artikel der aktuellen Ausgabe

Berufsunfähigkeitsversicherung: Bezugsrecht für Witwe?

Nach dem Tod eines Versicherungsnehmers fordert seine Witwe Leistungen aus der Zusatz-Berufsunfähigkeitsversicherung zu seiner (Ab-)Lebensversicherung. Sie sei aktiv legitimiert, weil sie im Antrag als Bezugsberechtigte im Ablebensfall angeführt war. Der OGH entschied den Fall. (Bild: Tingley Injury Law Firm) [mehr ...](#)



Was echte Leader auszeichnet

Führungskräfte sollen ihren Mitarbeitern Halt und Orientierung geben. Außerdem sollen sie motivierende und inspirierende Vorbilder für sie sein. Um diese Leader-Funktion erfüllen zu können, müssen sie selbst reife Persönlichkeiten sein. (Bild: Bild: Profilberater/Machwüth) [mehr ...](#)



Diese Artikel könnten Sie noch interessieren

Kundenzufriedenheit: Durchblicker schlägt Versicherer

16.2.2018 – Wenn die Versicherungsbranche in Sachen Kundenzufriedenheit Schülern und Burgen oder Online-Shops für Torten- und Backwaren Konkurrenz tritt, sind Überraschungen programmiert. In diesem Fall [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 Su

<p>Themenbereiche</p> <ul style="list-style-type: none"> » Versicherungen & Finanzen » Markt & Politik » Vertrieb & Marketing » Unternehmen & Personen » Karriere & Mitarbeiter » Büro & Organisation <p>Mitarbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> » Autor werden » Aktuelles für Autoren 	<p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> » Nachrichten » Kommentare » Praxiswissen » Bilderrätsel » Leserbriefe » Kundeninformation » Anzeigenmarkt » Veranstaltungen » Originaltexte » VJ Spezial 	<p>Über den Verlag</p> <ul style="list-style-type: none"> » Ansprechpartner » Impressum / Über uns » Nutzungsbedingungen » Datenschutz » In eigener Sache <p>Werbung schalten</p> <ul style="list-style-type: none"> » Abrufzahlen » Leserstruktur » Mediadaten » Aktuelles für Werbekunden » Aktuelles für Stellenanbieter 	<p>Leserservice</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kontakt » Häufige Fragen » VersicherungsJournal » Premium-Abo » Nutzungsrechte erhalten » Mitteilungen an die Redaktion » Newsletter » RSS » Suchagenten » Schlagwörter » Mobilversion
--	--	---	---

© 2022 FinanzMedienVerlag Ges.m.b.H. · Keine Vervielfältigung ohne vorherige schriftliche Genehmigung · Design: Porsiel Design Hamburg