



Kontakt · Newsletter bestellen · Premium-Abo · RSS · fb · News

VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

Erweiterte Suche »

Suchbegriffe

Suchen

[Startseite](#)
[Themenbereiche](#)
[Praxiswissen](#)
[Anzeigenmarkt](#)
[Veranstaltungen](#)
[VJ Spezial](#)
[Originaltexte](#)
[Weitere Inhalte](#)
[Leserservice](#)

Sie lesen in: [Startseite](#) [Nachrichten](#) [Markt & Politik](#)

Die Gewinner des „Recommender Award 2020“

27.5.2020 – Insgesamt 13 Versicherer sind beim diesjährigen „Recommender“ mit Gütesiegeln ausgezeichnet worden. Grundlage der Prämierung ist eine Umfrage unter mehr als 7.000 Versicherungskunden. Der höchste „Net Promoter Score“ gelang der Grazer Wechselseitigen. Die beste Bewertung für Schadensbearbeitung ging an die Helvetia. Die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft für den persönlichen Außendienstberater zeigten Generali-Kunden.

Recommender-Gala einmal ganz anders: Die Verleihung der Awards ist bei der diesjährigen 14. Auflage am Dienstagabend per Internet-Livestream virtuell über die Bühne gegangen.

Die Telemark Marketing Gebhard Zuber GmbH hat im Auftrag des Finanz-Marketing Verbands (FMVÖ) von Jänner bis März 8.000 Versicherungs- und Bankkunden in einem Alter ab 16 Jahren befragt. Davon beurteilten 7.395 Personen ihre Hauptversicherung.

Der „Net Promoter Score“

Zentrale Kennzahl ist wieder der „Net Promoter Score“, kurz NPS. Er misst den Grad der Wahrscheinlichkeit, dass ein Kunde ein Institut weiterempfiehlt. Die Befragten konnten dabei die Weiterempfehlungsbereitschaft für ihr Institut auf einer Skala von 0 („sehr unwahrscheinlich“) bis 10 („sehr wahrscheinlich“) einordnen.

Die Formel: Wer mit 9 oder 10 antwortet, ist „Promotor“. Wer mit einer Zahl von 0 bis 6 antwortet, ist „Detraktor“. Die Rechnung „Anteil der Promotoren minus Anteil der Detraktoren“ ergibt den NPS.

Der „Net Promoter Score“

Im Schnitt belief sich der NPS bei den (Haupt-)Versicherungskunden heuer auf 17,2 Prozent. Das ist die Differenz aus 41,6 Prozent Promotoren und 24,4 Prozent Detraktoren und, wie Studienleiter Robert Sobotka hervorhob, eine erhebliche Steigerung gegenüber den Vorjahren.

2019 hatte die Branche mit 13,1 Prozent noch einen leichten „Durchhänger“ hinnehmen müssen, nachdem der NPS 2018 bei 15 Prozent gelegen war. In den drei Jahren davor hatte er sich überhaupt nur um die Zehn-Prozent-Marke bewegt.

Qualifikation und Gütesiegel

Heuer wurde der „Recommender Award“ nicht in vier, sondern drei Kategorien vergeben: überregionale (Haupt-)Versicherungen, Regionalversicherungen sowie Direkt- und Spezialversicherungen. Zu letzterer Gruppe zählten heuer auch die Bankenversicherer.

Um sich für den Recommender zu qualifizieren, muss ein Unternehmen von einer bestimmten Anzahl an Befragten und gegebenenfalls, je nach Kategorie, auch in einer bestimmten Anzahl von Bundesländern genannt worden sein.

Um letztlich aber auch ein Gütesiegel zu bekommen, muss ein Institut einen NPS erreichen, der den durchschnittlichen Branchen-NPS der letzten fünf Jahre um 5, 10 bzw. 15 Prozentpunkte übertrifft.

Im Zeitraum 2015 bis 2019 betrug der durchschnittliche Branchen-NPS im Versicherungsbereich 11,5 Prozent. Damit lag die Schwelle heuer um 0,9 Punkte höher als 2019.

Überregional: Grawe zieht weiter nach oben

In der Kategorie der überregionalen (Haupt-)Versicherungen verteidigt die Grawe 2020 nicht nur ihren ersten Platz, sie legt auch noch einmal kräftig zu und kommt auf 38,5 NPS-Prozent: 55,6 Prozent Promotoren stehen 17,1 Prozent Detraktoren gegenüber.

Das ist der höchste NPS, den ein Versicherer in der diesjährigen Wertung erzielt, und besichert den Grazern ein Gütesiegel für „exzellente“ Kundenorientierung.

Ebenfalls ausgezeichnet wurden in dieser Kategorie die Helvetia („hervorragend“) sowie Generali, Uniqa und Allianz (jeweils „sehr gut“).

KLV und VLV bleiben „exzellent“

Bei den Regionalversicherern hält die Kärntner Landesversicherung die Spitzenposition und bleibt mit 38,3 Prozent nur knapp unter ihrem Vorjahreswert.

Hinter ihr liegt die Vorarlberger Landes-Versicherung: Sie bügelt ihre „Delle auf hohem Niveau“ von 2019 mit nun 36,9 Prozent fast zur Gänze aus und rückt wieder nahe an Platz eins heran. Beide Versicherer werden mit dem Gütesiegel „exzellent“ prämiert.

Dritter ausgezeichneter Regionalversicherer ist die Niederösterreichische: Sie verbessert ihren NPS auf 22,1 Prozent und bekommt dafür neuerlich „hervorragende“ Kundenorientierung attestiert.

Direkt- und Spezialversicherer

Anders als letztes Jahr gibt es heuer in der Kategorie „Direkt- und Spezialversicherungen“ kein Gütesiegel für exzellente, wohl aber eines für „hervorragende“ und vier für „sehr gute“ Kundenorientierung.

Ein „Hervorragend“ holt sich Categoriesieger VAV ab, ein „Sehr gut“ bekommen die



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! Schreiben Sie bitte an redaktion@versichererjournal.at

Allgemeine Pressemitteilungen erbitten wir an meldungen@versichererjournal.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

Österreichische Beamtenversicherung, die S-Versicherung sowie Muki und Zürich Connect.

Recommender Award 2020: Ergebnisse für die Versicherer (mit Net Promoter Score)			
	Hauptversicherungen bundesweit	Regionalversicherungen	Direkt- und Spezialversicherungen
Güteseigel „Exzellente Kundenorientierung“ (NPS mind. 26,5 %)	Grazer Wechselseitige Versicherung AG (NPS: 38,5 %; 2019: 29,7 %, 2018: 21,4 %)	Kärntner Landesversicherung a.G. (38,3 %; 2019: 39,6 %, 2018: n.a.) Vorarlberger Landesversicherung a.G. (36,9 %; 2019: 25,9 %, 2018: 40,7 %)	–
Güteseigel „Hervorragende Kundenorientierung“ (NPS mind. 21,5 %)	Helvetia Versicherungen AG (23,9 %; 2019: n.a.; 2018: 16,4 %)	Niederösterreichische Versicherung AG (22,1 %; 2019: 20,2 %, 2018: 20,4 %)	VAV Versicherungs-AG (22,1 %; 2019: 22,5 %, 2018: 20,8 %)
Güteseigel „Sehr gute Kundenorientierung“ (NPS mind. 16,5 %)	Generali Versicherung AG (20,5 %; 2019: n.a., 2018: n.a.) Uniqa Österreich Versicherungen AG (17,9 %; 2019: 15,6 %; 2018: n.a.) Allianz Elementar Versicherungs-AG (17,3 %; 2019: n.a., 2018: 17,8 %)	–	Österreichische Beamtenversicherung a.G. (19,7 %; 2019: 28,6 %, 2018: 17,9 %) S-Versicherung (17,8 %; 2019: n.a., 2018: 10,9 %) Muki VaG (17,6 %; 2019: 37,2 %, 2018: 30,0 %) Zürich Connect (16,7 %; 2019: 16,5 %, 2018: 26,7 %)
Auch für die Auswertung qualifiziert, aber nicht mit Gütesiegel ausgezeichnet (Reihung alphabetisch, ausgenommen Spitzenplatzierungen, NPS wird nicht veröffentlicht)	Donau Versicherung AG (2019: n.a., 2018: n.a.) Ergo Versicherung AG (2019: n.a., 2018: n.a.) Merkur Versicherung AG (2019: 20,0 %, 2018: 20,5 %) Wiener Städtische Versicherung AG (2019: n.a., 2018: n.a.) Wüstenrot Versicherungs-AG (2019: n.a., 2018: n.a.) Zürich Versicherungs-AG (2019: 15,8 %, 2018: n.a.)	Oberösterreichische Versicherung AG (2019: n.a., 2018: n.a.) Tiroler Versicherung aG (2019: n.a., 2018: 19,7 %)	Arag SE Österreich (2019: n.a., 2018: n.a.) Bawag P.S.K. Versicherung AG (2019: n.a., 2018: n.a.) HDI Versicherung AG (2019: n.a., 2018: n.a.) Raiffeisen Versicherung (2019: 10,6 %, 2018: n.a.)
Voraussetzung für die Qualifikation	<i>Nennung als Hauptversicherung von mindestens 100 Befragten aus mindestens 7 Bundesländern; Bankversicherungen zählen zur Kategorie Direkt- und Spezialvers.</i>	<i>Nennung als Haupt- oder Zweitversicherung von mindestens 50 Befragten; Marktgebiet maximal 6 Bundesländer; keine Qualifikation für die Kategorie „bundesweit“.</i>	<i>Nennung als Haupt- oder Zweitversicherung von mindestens 50 Befragten; keine Qualifikation für die beiden anderen Kategorien.</i>
Hauptversicherung: Versicherer, mit dem der Befragte nach eigenen Angaben am meisten Kontakt hat. – n.a.: nicht ausgezeichnet (NPS daher nicht publiziert). – " nicht ausgezeichnet, aber Kategoriesieger (NPS daher publiziert). – Quelle: Telemark Marketing.			

Generali Siegerin in der Wertung „Versicherungsberatung“

Nicht nur die Unternehmen selbst konnten die Teilnehmer bewerten, sie wurden auch auf die persönliche Ebene in Bezug auf den Außendienst des (Haupt-)Versicherers angesprochen, sofern im letzten Jahr ein Beratungsgespräch stattgefunden hat.

Die Frage: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Berater/Ihre Beraterin einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“ Mit der besten Bewertung stieg die Generali-Betreuermannschaft aus. Sie schafft einen NPS von 71,7 Prozent, der sich aus 78,8 Prozent Promotoren und 7,1 Prozent Detraktoren errechnet.

Der zweit- und der drittplatzierte Versicherer – die Namen werden nicht veröffentlicht – kommen auf 68,5 beziehungsweise 64,9 Prozent.

Bei der ersten Verleihung in dieser Kategorie im Jahr 2018 war die Auszeichnung an die Uniqa (67,2 Prozent) gegangen, 2019 an die Allianz (44,3 Prozent).

Helvetia bei Beurteilung der Schadensbearbeitung vorne

Abseits der Weiterempfehlungsbereitschaft haben die Marktforscher auch nach der Beurteilung der Schadensbearbeitung gefragt.

Hier gelingen der Helvetia die meisten „Sehr gut“- und „Gut“-Bewertungen: 95,3 Prozent der Befragten stellen ihr ein solches Zeugnis aus.

Von den Top Fünf verzeichnen auch die restlichen vier – namentlich nicht genannten – Versicherer Werte über 85 Prozent.

Weiterführende Information

Unterlagen zum Recommender Award sowie Informationen zum Bezug der Studie sind [auf der Website des FMVÖ erhältlich](#). Die Aufzeichnung von der Recommender-

Verleihung kann bei [Leadersnet TV](#) auf der Video-Plattform [Vimeo](#) oder direkt auf [leadersnet.at](#) angesehen werden.

Emanuel Lampert

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

[Marketing](#) · [Marktforschung](#) · [Versicherungsaufsichtsgesetz](#) · [Versicherungsberatung](#)

Weitere Artikel der aktuellen Ausgabe

Nach Bürgeranwalt-Sendung: Versicherer lenkt ein

Vier Jahre nach dem Brand einer Scheune kam es nun zu einer Einigung zwischen dem betroffenen Landwirt und seinem Versicherer. Zuvor hatte sich der ORF-Bürgeranwalt des Falles angenommen.[mehr ...](#)

Niederösterreichische: 2019 mehr verdient

Im Vorjahr hat die Niederösterreichische Versicherung Prämieinnahmen gesteigert und einen höheren Gewinn erzielt. Auch für heuer geht der Versicherer von Prämiensteigerungen aus, mögliche Auswirkungen der Corona-Krise sind dabei aber nicht berücksichtigt.[mehr ...](#)

Diese Artikel könnten Sie noch interessieren

Das war 2019 – Teil 1

18.12.2019 – Im ersten Teil unseres Jahresrückblicks lassen wir das erste Drittel des Versicherungsjahres 2019 Revue passieren. [mehr ...](#)

Die Gewinner des „Recommender 2019“

16.5.2019 – Mehr als 7.000 Versicherungskunden wurden gefragt, wie groß ihre Bereitschaft ist, ihren Versicherer weiterzuempfehlen. Elf Unternehmen haben sich für ein Gütesiegel qualifiziert. (Bild: FMVÖ/Tanzer) [mehr ...](#)



VersicherungsJournal.at
Das Wesentliche im Blick

[Erweiterte Suche »](#)

Suchbegriffe

[Suchen](#)

Themenbereiche

[Versicherungen & Finanzen](#)

[Markt & Politik](#)

[Vertrieb & Marketing](#)

[Unternehmen & Personen](#)

[Karriere & Mitarbeiter](#)

[Büro & Organisation](#)

Mitarbeiten

[Autor werden](#)

[Aktuelles für Autoren](#)

Inhalte

[Nachrichten](#)

[Kommentare](#)

[Praxiswissen](#)

[Bilderrätsel](#)

[Leserbriefe](#)

[Kundeninformation](#)

[Anzeigenmarkt](#)

[Veranstaltungen](#)

[Originaltexte](#)

[VJ Spezial](#)

Über den Verlag

[Ansprechpartner](#)

[Impressum / Über uns](#)

[Nutzungsbedingungen](#)

[Datenschutz](#)

[In eigener Sache](#)

Werbung schalten

[Abrufzahlen](#)

[Leserstruktur](#)

[Mediadaten](#)

[Aktuelles für Werbekunden](#)

[Aktuelles für Stellenanbieter](#)

Leserservice

[Kontakt](#)

[Häufige Fragen](#)

[VersicherungsJournal als Startseite](#)

[Premium-Abo](#)

[Nutzungsrechte erhalten](#)

[Mitteilungen an die Redaktion](#)

[Newsletter](#)

[RSS](#)

[Suchagenten](#)

[Schlagwörter](#)

[Mobilversion](#)



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