

WERBUNG



ERGO fürs Gewerbe

Die Risiko-Absicherung für Klein- und Mittelbetriebe macht Ihr Geschäftsleben leichter. Mit flexiblen und umfangreichen Leistungen – so individuell wie Ihr Unternehmen.

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

ÖGVS: Versicherer im Kundenurteilsranking

20.2.2023 – In den branchenübergreifenden Rankings des „ÖGVS-Branchenmonitors“ werden unter den Versicherern in der Kategorie „Kundenzufriedenheit“ Allianz, Wiener Städtische, D.A.S. und Roland am besten bewertet, in der Kategorie Kundenservice Ergo, Allianz und Smile, in der Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis Roland, Oberösterreichische, Smile und Ergo. Im vordersten Feld platzieren kann sich die Vergleichsplattform Durchblicker. Zusätzlich hat die ÖGVS Rankings für einzelne Branchen, auch einzelne Versicherungssparten, erstellt.

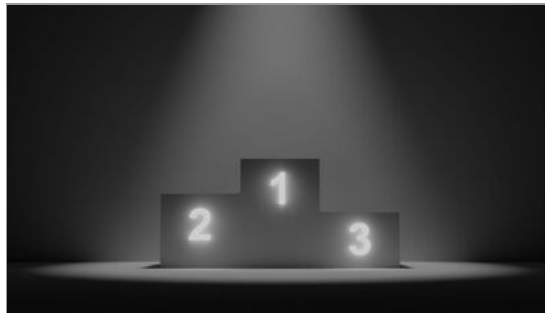


Bild: Joshua Golde auf Unsplash

Wie zufrieden sind die österreichischen Kunden mit einzelnen Unternehmen, wie beurteilen sie Kundenservice und Preis-Leistungs-Verhältnis? Dieser Frage ist die Gesellschaft für Verbraucherstudien GmbH (ÖGVS) für ihren „Branchenmonitor 2023“ nachgegangen.

In diesen seien mehr als 215.000 Kundenurteile zu insgesamt 1.709 Unternehmen aus 167 Branchen eingeflossen. Befragt wurden Personen zu ihren Erfahrungen, die sie mit Unternehmen in den letzten drei Jahren gemacht haben. Die Teilnehmer bilden laut ÖGVS einen repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung abbilden.

Die Auswahl der untersuchten Unternehmen erfolgte „unabhängig durch Recherchen der ÖGVS zu den größten und bedeutendsten Anbietern in den betrachteten Branchen“. Um in der Auswertung berücksichtigt zu werden, mussten für ein Unternehmen in der Regel mindestens 100 Bewertungen abgegeben werden.

Drei Dimensionen

Drei Fragen galt es zu klären:

- Kundenzufriedenheit: Wie zufrieden sind Sie als Kunde der folgenden Unternehmen der Branche [xyz]?
- Kundenservice: Wie sind Ihre Erfahrungen mit dem Kundenservice der folgenden Unternehmen der Branche [xyz]?
- Preis-Leistungs-Verhältnis: Wie passend finden Sie die Leistung der folgenden Unternehmen der Branche [xyz] im Verhältnis zum geforderten Preis?

Die Beurteilung erfolgte auf einer Skala von 1 („katastrophal“) bis 10 (herausragend). Letztlich errechnete die ÖGVS so jeweils einen „Kundenzufriedenheits-“, einen „Kundenservice-“ und einen „Preis-Leistungs-Score“.

Allgemeines Stimmungsbild

Die am besten bewerteten Unternehmen kamen in der Kundenzufriedenheit auf einen Score von 8,53 von zehn möglichen Punkten; die schlechtesten bewerteten auf 5,73 Punkten.

Zu den Branchen mit der höchsten Kundenzufriedenheit zählen der ÖGVS zufolge vor allem Branchen in den Bereichen Essen und Trinken, Gesundheit, Technik und Beruf sowie Shopping, Mode und Lifestyle.

„Während selbst Banken und Versicherer in diesem Jahr noch gut wegkommen, landeten wiederholt Singlebörsen und Partnervermittlungen auf den untersten Plätzen – keine der untersuchten Branchen hat unzufriedenere Kunden als diese.“

Im Gesamtranking kommt in der Kategorie „Kundenzufriedenheit“ der Anbieter servusapotheke.at auf Platz eins (Score: 8,53). In Sachen „Kundenservice“ erreicht Thalia die höchste Punktezahl (8,5), und was das Preis-Leistungs-Verhältnis angeht, Amazon (8,39).

Die Versicherer in den branchenübergreifenden Gesamtrankings

Ihr Wissen und Ihre Meinung

Ihre Leserbriefe können für andere wesentliche Ergänzungen zu unserer Berichterstattung sein. Bitte schreiben Sie Kommentare unter den Artikeln in vorgesehene Eingabefelder.

Die Redaktion freut sich auch über Insiderinformationen, wenn diese unter dem Namen der Informanten bestimmt ist. Wir sind für absolute Vertraulichkeit dankbar. Sie bitte an redaktion@versiche

Allgemeine Pressemitteilungen & Meldungen an meldungen@versicherungsjour

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 für Sie Unternehmen

Für jede der drei Kategorien hat die ÖGVS die „Top 300“ veröffentlicht. Im Gesamtranking „Kundenzufriedenheit“ finden sich zehn Versicherungsunternehmen. Nach dem Durchblicker (Score: 8,18) sind dies Allianz (7,71), Wiener Städtische (7,62), D.A.S. (7,57), Roland (7,57), Wüstenrot (7,56), Uniqa (7,53), Grazer Wechselseitige (7,53), Oberösterreichische (7,52), 296. Ergo (7,51) und Zürich (7,51).

Im Ranking „Kundenservice“ gehören 13 Versicherer unter den besten 300: Ergo (7,74), Allianz (7,72), Smile (7,7), Wiener Städtische (7,62), Arag (7,61), Uniqa (7,6), Roland (7,6), D.A.S. (7,58), Europäische (7,56), Zürich (7,56), Wüstenrot (7,55), Muki (7,55) und Niederösterreichische (7,54).

In Sachen Preis-Leistungs-Verhältnis schaffen es die meisten Versicherer, 18 an der Zahl, unter die Top 300: Roland (7,76), Oberösterreichische (7,61), Smile (7,6), Ergo (7,6), VAV (7,55), Zürich Connect (7,53), Zürich (7,52), Wiener Städtische (7,52), Arag (7,48), D.A.S. (7,48), Wüstenrot (7,46), Grazer Wechselseitige (7,45), Allianz (7,37), HDI (7,36), Kärntner Landesversicherung (7,34), Allianz Travel (7,34), S-Versicherung (7,31) und Uniqa (7,31).

Neben den Versicherern ist auch noch der Durchblicker zu nennen, der zur Kategorie „Vergleichsportale Versicherungen“ und damit ebenfalls zum Bereich Versicherung gehört. Er liegt in allen drei Kategorien im Spitzenfeld (Zufriedenheit: 8,18; Service: 8,15; Preis/Leistung: 8,23).

Die Bestplatzierten in den Versicherungskategorien

Zusätzlich zu den branchenübergreifenden Rankings hat die ÖGVS auch Tabellen auf Branchenebene erstellt. Mehrere davon beziehen sich auf Versicherungssparten. In der untenstehenden Tabelle sind die Bestplatzierten jeder Kategorie aufgelistet.

ÖGVS-Branchenmonitor 2023: Die Bestplatzierten in jeder Versicherungskategorie			
Sparte	Kunden-zufriedenheit	Kunden-service	Preis-Leistungs-Verhältnis
Haushalt	Allianz (7,51) Ergo (7,51)	Ergo (7,74)	Smile, vormals Smart (7,6)
Kfz	Grazer Wechsel-seitige (7,53)	Ergo (7,61)	Wüstenrot (7,43) VAV (7,43)
Leben	Allianz (7,67)	Oberöster-reichische (7,51)	Ergo (7,6)
Kranken	Allianz (7,56)	Wr. Städtische (7,62)	Allianz (7,37)
Rechts-schutz	D.A.S. (7,57) Roland (7,57)	Arag (7,61)	Roland (7,76)
Reise	Wr. Städtische (7,62)	Europäische (7,56)	Wr. Städtische (7,36)
Unfall	Allianz (7,71)	Ergo (7,67)	VAV (7,55)
Vergleichs-portale	Durchblicker (7,92)	Durchblicker (8)	Durchblicker (8,17)
Quelle: ÖGVS			

Weiterführende Information

Weitere Details, insbesondere auch zu den weiteren Platzierungen in den spartenbezogenen Kategorien, sind [auf der ÖGVS-Webseite zum Branchenmonitor](#) abrufbar.

[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

[Gesundheitsreform](#) · [Ranking](#)

Weitere Artikel der aktuellen Ausgabe

Minister Rauch zum Prozedere bei Klausel-Streitigkeiten

Sind das Konsumentenschutz-Ministerium und der VKI in einem „permanenten Dialog“ mit Versicherern, um strittige Klauseln gemeinsam zu sanieren? Oder wird „in jedem Fall“ geklagt? Minister Johannes Rauch hat darauf eine Antwort gegeben. (Bild: Animation Production Company/Pixabay) [mehr ...](#)



Fünf Punkte für eine Cybersicherheitsstrategie im Unternehmen

Das Beratungsunternehmen Deloitte hat fünf Schwerpunkte formuliert, die ein Unternehmen bei der Optimierung seiner Cybersicherheitsstrategie beachten sollte. (Bild: FLY:D) [mehr ...](#)



Diese Artikel könnten Sie noch interessieren

Inflation rückt stärker in den Fokus der Österreicher

26.1.2022 – Gallup hat 1.000 Personen gefragt, mit welchen Themen sich Österreicher vordringlich befassen sollte. Die Prioritätenliste hat sich im Jahresvergleich verändert. Pensionsreform und Umstieg in neue Spar- und Anlageformen waren ebenfalls Gegenstand der Umfrage. [mehr ...](#)

Wo die größten Risiken für Unternehmen vermutet werden

18.1.2022 – Zwei Risiken führen das Ranking im „Allianz Risk Barometer 2022“ klar an, das Pandemierisiko fällt indes zurück. Im internationalen Vergleich zeigt sich in Österreich manche Auffälligkeit. Die Analyse basiert auf Einschätzungen von Geschäftsleuten, Versicherungsmaklern und Risikomanagern. (Bild: VJ/Lampert) [mehr ...](#)

VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

Erweiterte Su

Suchbegriff/e

Themenbereiche	Inhalte	Über den Verlag	Leserservice
Versicherungen & Finanzen	Nachrichten	Ansprechpartner	Kontakt
Markt & Politik	Kommentare	Impressum / Über uns	Häufige Fragen
Vertrieb & Marketing	Praxiswissen	Nutzungsbedingungen	VersicherungsJournal i
Unternehmen & Personen	Bilderrätsel	Datenschutz	Premium-Abo
Karriere & Mitarbeiter	Leserbriefe	In eigener Sache	Nutzungsrechte erhalte
Büro & Organisation	Kundeninformation	Werbung schalten	Mitteilungen an die Rec
Mitarbeiten	Anzeigenmarkt	Abrufzahlen	Newsletter
Autor werden	Veranstaltungen	Leserstruktur	RSS
Aktuelles für Autoren	Originaltexte	Mediadaten	Suchagenten
	VJ Spezial	Aktuelles für Werbekunden	Schlagwörter
		Aktuelles für Stellenanbieter	Mobilversion



© 2023 FinanzMedienVerlag Ges.m.b.H. · Keine Vervielfältigung ohne vorherige schriftliche Genehmigung · Design: Persiel Design Hamburg