



[Kontakt](#) · [Newsletter bestellen](#) · [Premium-Abo](#) · [RSS](#) · <#>

VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

Suchbegriffe

[Erweiterte Suche](#)

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

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

Kundenzufriedenheit: Versicherungsbranche abgeschlagen

24.2.2021 – Das Marktforschungsunternehmen ÖGVS und das Magazin News haben zu Kundenzufriedenheit, Kundenservice und Preis-Leistungs-Verhältnis rund 320.000 Kundenurteile über 1.877 Unternehmen aus 175 Branchen eingeholt. Banken und Versicherungen sind auf den hinteren Plätzen zu finden, in keiner einzigen Kategorie schafft es ein Versicherer unter die ersten hundert.

Die **Österreichische Gesellschaft für Verbraucherstudien GmbH (ÖGVS)** hat gemeinsam mit dem Magazin News ihren „Branchen-Monitor 2021“ veröffentlicht. Zentrale Fragestellung sei es gewesen, über welche Unternehmen die Österreicher „die positivsten Erfahrungen“ berichten.

Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten mit wiederkehrenden Lockdowns sei Kundenzufriedenheit wichtiger denn je, so die ÖGVS. Zufriedene Kunden würden auch nach längeren Schließungen wieder zurückkommen bzw. in Online-Shops, die sie zu schätzen gelernt haben, weiterhin einkaufen.

Hohe Kundenzufriedenheit sei vor allem in den Branchen Kommunikation, Medien und Unterhaltung sowie Shopping, Mode und Lifestyle zu finden. Trotz Corona-Krise habe auch das Segment Reisen und Tourismus gute Bewertungen erhalten.

Eher unzufriedene Kunden habe man wie schon im Jahr davor vor allem bei Banken und Versicherern registriert. In keiner einzigen Kategorie findet sich ein Versicherungsunternehmen unter den Top 100. Am schlechtesten bewertet werden allerdings nach wie vor Zeitarbeitsfirmen und Singlebörsen.

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 Kundenurteile über 1.877 Unternehmen aus 175 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 wurde in drei Kategorien. Diese seien einfach, leicht nachvollziehbar und können „die verschiedensten Arten von Erfahrungen branchenübergreifend abbilden“, 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).

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 Kundenzufriedenheit

Die Kategorie Kundenzufriedenheit entschied in diesem Jahr der Lebensmitteldiskonter Hofer für sich, dahinter folgen die Drogeriemarktkette dm und Vorjahressieger Amazon.

Insgesamt erreichten sechs Anbieter von Versicherungen einen Platz unter den ersten 300 Unternehmen. Bestbewertete Versicherung war wie im Vorjahr die Allianz; sie kam diesmal auf Platz 203 (Vorjahr: Rang 196).

ÖGVS-Ranking „Kundenzufriedenheit“		
Rang	Anbieter	Score
1	Hofer	8,54
...		
203	Allianz	7,64
Quelle: ÖGVS		

WERBUNG

CBN IHR STARKES NETZWERK
BROKERNETZWERK IM HINTERGRUND

Ihr Expertenwissen ergibt
exzellente Rahmenverträge
gesetzeskonformen
Beratungsprozess

Keine Beitritts-/Mitgliedsgebühren
Top Versicherungslösungen!

Jetzt [www.cbn](#)

Ihr Wissen und Ihre Meinung

Ihre Leserbriefe können für andere wesentliche Ergänzungen zu unseren Berichterstattungen sein. Bitte schreiben Kommentare unter den Artikeln in vorgesehene Eingabefelder.

Die Redaktion freut sich auch über Insiderinformationen, wenn sie Veröffentlichung unter dem Namen Informanten bestimmt ist. Wir sind Lesern absolute Vertraulichkeit zu Sie bitte an redaktion@versicherungsjournal.at

Allgemeine Pressemitteilungen er meldungen@versicherungsjournal.at

Täglich bestens informiert!

Der VersicherungsJournal **News** informiert Sie von **montags - freitags** wichtigen Themen der Branche.

Ihre Vorteile

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

[Jetzt kostenlos anmelden!](#)

VersicherungsJournal in So

Besuchen Sie das VersicherungsJournal in den sozialen Medien:

- **Facebook** – Ausgewähltes der
- **Twitter** – alle Nachrichten von VersicherungsJournal.at
- **Xing News** – Ausgewähltes der Unternehmen

Rang	Anbieter	Score
210	Zürich Connect	7,63
232	Uniqa	7,61
244	ÖAMTC/SK Versicherung	7,59
260	Ergo	7,57
297	Zürich	7,54
Quelle: ÖGVS		

Gesamtwertung Kundenservice

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

In dieser Kategorie landeten fünf Anbieter von Versicherungen unter den Top 300. Am besten bewertet wurde heuer die Uniqa auf Platz 168. Die im Vorjahr in dieser Kategorie auf Rang 163 bestbewertete Ergo erreichte diesmal Rang 172.

ÖGVS-Ranking „Kundenservice“		
Rang	Anbieter	Score
1	ÖAMTC (Club)	8,46
...		
168	Uniqa	7,67
172	Ergo	7,67
226	ÖAMTC/SK Versicherung	7,59
265	Wiener Städtische	7,53
268	Zürich Connect	7,53
Quelle: ÖGVS		

Gesamtwertung Preis/Leistung

Die Kategorie „Preis-Leistungs-Verhältnis“ wird von Amazon.de angeführt. Platz zwei erreichte der Lebensmitteldiskonter Lidl, auf Rang drei kommt Shop.apotheke.at.

Unter den Versicherern wird die VAV beim Preis-Leistungs-Verhältnis am besten bewertet und kommt auf Rang 133 (Vorjahr: 124). Insgesamt konnten sich in dieser Kategorie neun Versicherungsanbieter unter die besten 300 Unternehmen einreihen.

ÖGVS-Ranking „Preis/Leistung“		
Rang	Anbieter	Score
1	Amazon.de	8,70
...		
133	VAV	7,44
136	ÖAMTC/SK Versicherung	7,44
148	HDI	7,41
163	Europäische Reiseversicherung	7,38
206	Smart	7,32
241	Oberösterreichische Versicherung	7,28
245	Uniqa	7,28
283	Helvetia	7,23
288	Muki	7,23
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.

Nachdem im Vorjahr die Uniqa mit acht ersten Plätzen die Wertung dominiert hatte, ist das Bild heuer deutlich vielfältiger. Uniqa und Zürich gewannen je drei

Einzelkategorien, Zürich Connect, Ergo, Allianz und Wiener Städtische landeten je zwei Mal auf Rang eins.

Die bestbewerteten Versicherer			
Sparte	Kriterien	Anbieter Platz 1	Score
Haushaltsversicherung	Kundenzufriedenheit	Zürich	7,54
	Kundenservice	Uniqa	7,56
	Preis/Leistung	Smart	7,32
Kfz-Versicherer	Kundenzufriedenheit	Zürich Connect	7,63
	Kundenservice	Ergo	7,67
	Preis/Leistung	VAV	7,44
Lebensversicherer	Kundenzufriedenheit	Uniqa	7,49
	Kundenservice	Uniqa	7,67
	Preis/Leistung	Oberösterreichische Versicherung	7,28
Private Krankenzusatzversicherer	Kundenzufriedenheit	Allianz	7,64
	Kundenservice	Wiener Städtische	7,43
	Preis/Leistung	Muki	7,12
Rechtsschutzversicherer	Kundenzufriedenheit	Generali	7,37
	Kundenservice	Arag	7,40
	Preis/Leistung	Zürich Connect	6,94
Reiseversicherer	Kundenzufriedenheit	Allianz Travel	7,46
	Kundenservice	Wiener Städtische	7,53
	Preis/Leistung	Europäische Reiseversicherung	7,38
Unfallversicherer	Kundenzufriedenheit	Zürich	7,29
	Kundenservice	Ergo	7,43
	Preis/Leistung	Zürich	6,99

Quelle: ÖGVS

Durchblicker besser bewertet als Versicherer

Deutlich bessere Noten als die Versicherungen erhält in der Studie erneut das Vergleichsportal Durchblicker.at: Für seine Angebote im Bereich Versicherungen kommt es bei der Kundenzufriedenheit auf 8,14 Punkte, beim Kundenservice auf 8,10 Punkte und beim Preis-/Leistungs-Verhältnis auf 8,27 Punkte.

Im Gesamtranking aller Unternehmer erreicht Durchblicker bei der Kundenzufriedenheit und beim Kundenservice Rang neun. Das Vergleichsportal wird dabei allerdings nicht nur für seine Angebote im Bereich Versicherungen, sondern auch für jene in den Bereichen Stromvergleich, Mobilfunk und Finanzen bewertet.

[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

[Haushaltsversicherung](#) · [Marktforschung](#) · [Ranking](#) · [Rechtsschutz](#) · [Reiseversicherung](#)

Muss Gutachter nach Fehler lebenslange Rente zahlen?

Weil ein Gutachter nach einer falschen Befunderhebung die Minderung der Erwerbsfähigkeit mit unter 20 Prozent festgestellt hatte, erhält ein Geschädigter nach einem Arbeitsunfall keine Rente. Vom Gutachter fordert er jetzt eine lebenslange Zahlung. Doch was passiert bei einer Änderung der Verhältnisse? [mehr ...](#)

E-Learning: Fünf folgenschwere Irrtümer

Aktuell herrscht in vielen Unternehmen eine Aufbruchsstimmung in Zusammenhang mit dem digitalen Lernen. Sie sind hochmotiviert, neue Wege in ihrer Aus- und Weiterbildung zu beschreiten. Beim Umsetzen ihrer Ideen und Konzepte im E-Learning-Bereich erliegen sie jedoch oft Irrtümern, die bei allen Beteiligten Frustration erzeugen. (Bild: ZVG) [mehr ...](#)



Versicherungen im Branchenranking der Marktforscher

17.2.2020 – Nachdem es im Vorjahr in einer ÖGVS-Analyse kein e Versicherer geschafft hatte, zu den 300 beliebtesten Unternehmen zählen, hat sich das Bild heuer deutlich gewandelt. Neben der Kundenzufriedenheit wurden heuer auch Servicequalität und Preis-Verhältnis bewertet. [mehr ...](#)

Schaden stärkt Vertrauen in Versicherungen

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

VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

[Erweiterte Such](#)

Suchbegriffe

Themenbereiche	Inhalte	Über den Verlag	Leserservice
Versicherungen & Finanzen	Nachrichten	Ansprechpartner	Kontakt
Markt & Politik	Kommentare	Impressum / Über uns	Häufige Fragen
Vertrieb & Marketing	Praxiswissen	Nutzungsbedingungen	VersicherungsJournal a
Unternehmen & Personen	Bilderrätsel	Datenschutz	Premium-Abo
Karriere & Mitarbeiter	Leserbriefe	In eigener Sache	Nutzungsrechte erhalten
Büro & Organisation	Kundeninformation	Werbung schalten	Mitteilungen an die Reda
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



© 2021 FinanzMedienVerlag Ges.m.b.H. · Keine Vervielfältigung ohne vorherige schriftliche Genehmigung · Design: Piersiel Design Hamburg