



ZUFRIEDEN MIT STERNCHEN

Von schlecht bis ausgezeichnet: Wie schätzen Verbraucher die Anbieter von Produkten und Services ein? Hunderttausende Urteile zur Kundenzufriedenheit

Eine Versicherung, die im Ernstfall anstandslos zahlt. Ein Fertighaus ohne Baumängel. Ein Geldinstitut mit bestem Service und günstigen Krediten. Oder ein Autovermieter mit transparenten Vertragsklauseln – die Anlässe für Verbraucher, glücklich und zufrieden zu sein, sind so vielfältig wie ihre Bedürfnisse und Erwartungen. Doch eines ist allen Sparten gleich: Anbieter, die bei ihren Kunden dieses Wohlgefühl erzeugen, können sich positiver Effekte sicher sein.

Aus Sicht von Wissenschaftlern ist Kundenzufriedenheit ein entscheidender Erfolgsfaktor am Markt. „Zufriedene Kunden sind treu und empfehlen das Unternehmen oder die Marke gerne im Freundes- und Familienkreis weiter. Darüber hinaus stehen die Chancen auf Cross Selling besonders gut, also den Verkauf weiterer Produkte und Dienstleistungen“, erläutert Dr. Claus

Dethloff, Geschäftsführer des Beratungs- und Analyseinstituts ServiceValue den Erfolgstreiber. Gibt es dagegen Ärger und Enttäuschung, dann ist es äußerst schwierig, einmal verlorene Konsumenten zurückzugewinnen.

Doch welche Unternehmen sorgen für die höchste Zufriedenheit am Markt? Das wissen am besten erfahrene Kunden. Erstmals hat das Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue sie in einer branchenübergreifenden Studie um ihre Urteile gebeten. Im Auftrag von FOCUS-MONEY befragten die Kölner Fachleute im Januar und Februar die Teilnehmer eines repräsentativen Online-Panels. Bei der groß angelegten Studie gaben die Verbraucher mehr als 274 000 Stimmen zu 1341 Unternehmen oder Marken in 61 Branchen ab. Dabei verzichteten die Wissenschaftler auf die Abfrage von einzelnen Aspekten, sondern fokussierten sich auf eine zentrale Frage (s. Kasten S. 69).



Lob: Siegel mit fünf Sternen – mehr als 300 Unternehmen können stolz sein auf höchst zufriedene Kunden

„Aus den Ergebnissen konnten wir den Kundenzufriedenheitsindex KZI als erfahrungsbezogenen Gesamt-Gradmesser errechnen“, so Dethloff.

Insgesamt kommen die Kölner Wissenschaftler auf 710 Auszeichnungen für die geprüften Unternehmen. Einige Versicherer erhielten von ihren Kunden gleich in mehreren Segmenten überdurchschnittlich hohe Zustimmungswerte. Die Ranglisten ab S. 70 zeigen die Besten in den jeweiligen Branchen, die wiederum fünf Kategorien zugeteilt wurden. Mit der insgesamt höchsten Kundenzufriedenheit können sich „Smart-Payment-Anbieter“ schmücken. Aber auch Hotelbuchungsportale, Motorradversicherer und Kreditkartengesellschaften dürfen sich über erstklassige Bewertungen freuen. ■ ▶

STEFANIE HABERSTOCK



Erfolgsfaktor: Rundum glückliche Kunden sind treu

BEWERTUNG

Wie die Wissenschaftler die Scores berechneten

Zum ersten Mal kürten FOCUS-MONEY und FOCUS-MONEY-Versicherungsprofi die **Unternehmen mit den zufriedensten Kunden**. Hierfür wurden in der Regel mindestens 150 Verbraucher je Unternehmen oder Marke online befragt. Insgesamt flossen mehr als 274 000 Kundenstimmen in die Untersuchung ein. **Als Messinstrument** hat das Kölner Analysehaus ServiceValue den **Kundenzufriedenheits-Index (KZI)** entwickelt. **Zielsetzung der Wissenschaftler war es, „ein klares, verständliches und effizientes Instrument zur Messung der erfahrungsbezogenen Bewertung“ zu schaffen.**

Der Index reflektiert also einerseits die Erfahrungen der Befragten. Er kann andererseits **sparten- und geschäftsmodellübergreifend eingesetzt werden**. Im Detail ist Zufriedenheit von Kunden jedoch sehr unterschiedlich gestaltet. Um hier Vergleichbarkeit gewährleisten zu können, haben die Analysten die Fragestellung auf den „größten gemeinsamen Nenner“ reduziert.



Mit dieser Zielsetzung sollten die Verbraucher folgende zentrale Frage beantworten:

„Wie beurteilen Sie die folgenden Anbieter insgesamt? Bitte geben Sie Ihr Zufriedenheitsurteil zu den Anbietern in Bezug auf die in Klammern angegebene Branche ab.“ Möglich waren die Urteile „ausgezeichnet“, „sehr gut“, „gut“, „mittelmäßig“ oder „schlecht“. Ein Urteil durfte aber nur abgegeben werden, wenn der Studienteilnehmer in den letzten zwölf Monaten tatsächlich Kunde des Unternehmens war.

Die Antworten zu jedem Anbieter werden auf einer **Skala von null bis hundert indiziert**. Aus dem Mittelwert ergibt sich der KZI des Unternehmens, der in eine Zufriedenheitsquote **umgerechnet** wird und die Grundlage der Rankings bildet. Ein KZI von hundert bedeutet, dass sich alle Befragten begeistert zeigen, ein KZI von null besagt, dass eine starke Unzufriedenheit vorherrscht.

Für jede Branche wird aus den ungewichteten Mittelwerten der hier zugeordneten Unternehmen ein Branchen-Index errechnet. Anbieter, die über ihrem Branchendurchschnitt liegen, genießen „Hohe Kundenzufriedenheit“. Die Auszeichnung „Höchste Kundenzufriedenheit“ gibt es für Unternehmen, die wiederum in der Besten-Gruppe überdurchschnittlich stark abschneiden.

Bei diesen Unternehmen fühlen sich die Kunden wohl

Erstmals führten ServiceValue und FOCUS-MONEY eine repräsentative Online-Befragung zur Kundenzufriedenheit durch. Die folgenden Tabellen zeigen die 710 Prämierten, davon 315 Anbieter mit Top-Urteilen

Versicherungen und Beratung: Quoten für alle Lebensbereiche

Von der Autoversicherung über die Rentenpolice bis zum Zahnzusatztarif – Versicherungen spielen in allen Bereichen des Lebens eine wichtige Rolle. Immerhin 27 einzelne Sparten haben die Wissenschaftler in dieser Kategorie untersucht. Die Rankings zeigen, welche Zufriedenheitsquoten sich aus den Urteilen der Verbraucher ergeben. Über alle hier gelisteten Sparten schafften 155 Versicherer, Kassen und Makler das Top-Urteil „Höchste Kundenzufriedenheit“. Spitzenwerte erzielten ADAC und HUK-Coburg mit ihren Kfz-Schutzbriefen.



Unternehmen	Bewertung
Berufsunfähigkeitsversicherung	
AachenMünchener	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
CosmosDirekt	Höchste Kundenzufriedenheit
Debeka	Höchste Kundenzufriedenheit
DEVK	Höchste Kundenzufriedenheit
Hannoversche	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
VOLKSWOHL BUND	Höchste Kundenzufriedenheit
Hannoversche	Hohe Kundenzufriedenheit
HanseMerkur	Hohe Kundenzufriedenheit
LVM	Hohe Kundenzufriedenheit
NÜRNBERGER	Hohe Kundenzufriedenheit
Provincial Rheinland	Hohe Kundenzufriedenheit
R+V	Hohe Kundenzufriedenheit
SIGNAL IDUNA	Hohe Kundenzufriedenheit
SV Sparkassenversicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
Versicherungskammer Bayern	Hohe Kundenzufriedenheit
Westfälische Provincial	Hohe Kundenzufriedenheit
Württembergische	Hohe Kundenzufriedenheit
WWK	Hohe Kundenzufriedenheit
Digitale Versicherungsexperten (Insurtechs)	
allesmeins	Höchste Kundenzufriedenheit
AppSichern	Höchste Kundenzufriedenheit
Check24	Höchste Kundenzufriedenheit
Clark	Höchste Kundenzufriedenheit
Community Life	Höchste Kundenzufriedenheit
Covomo	Höchste Kundenzufriedenheit
fairr.de	Höchste Kundenzufriedenheit
asuro	Hohe Kundenzufriedenheit
easy.eu	Hohe Kundenzufriedenheit
felix	Hohe Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
GetSafe	Hohe Kundenzufriedenheit
Helden (Haftpflicht Helden)	Hohe Kundenzufriedenheit
mobilversichert	Hohe Kundenzufriedenheit
moneymeets	Hohe Kundenzufriedenheit
ONE Versicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
treefin	Hohe Kundenzufriedenheit
Elektronikversicherer	
assona	Höchste Kundenzufriedenheit
OnlineVersicherung.de	Hohe Kundenzufriedenheit
Wertgarantie	Hohe Kundenzufriedenheit
Hausratversicherung	
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
Debeka	Höchste Kundenzufriedenheit
DEVK	Höchste Kundenzufriedenheit
Generali Deutschland (ehemals AachenMünchener)	Höchste Kundenzufriedenheit
Gothaer	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK24	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM	Höchste Kundenzufriedenheit
VGH	Höchste Kundenzufriedenheit
Württembergische	Höchste Kundenzufriedenheit
ALTE LEIPZIGER	Hohe Kundenzufriedenheit
ARAG	Hohe Kundenzufriedenheit
AXA	Hohe Kundenzufriedenheit
Concordia	Hohe Kundenzufriedenheit
Die Haftpflichtkasse	Hohe Kundenzufriedenheit
ERGO Vorsorge	Hohe Kundenzufriedenheit
HDI	Hohe Kundenzufriedenheit
MVK Versicherung (vormals Medien-Versicherung)	Hohe Kundenzufriedenheit
ONE Versicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
Provincial Rheinland	Hohe Kundenzufriedenheit

Alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

Fortsetzung: Versicherungen und Beratung

Unternehmen	Bewertung
Württembergische	Hohe Kundenzufriedenheit
Tierhaftpflichtversicherung	
ADCURI	Höchste Kundenzufriedenheit
AGILA Tierversicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
CosmosDirekt	Höchste Kundenzufriedenheit
Gothaer	Höchste Kundenzufriedenheit
Uelzener	Höchste Kundenzufriedenheit
Barmenia	Hohe Kundenzufriedenheit
Generali	Hohe Kundenzufriedenheit
HanseMerkur	Hohe Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Hohe Kundenzufriedenheit
Rhion	Hohe Kundenzufriedenheit
Zurich	Hohe Kundenzufriedenheit
Tierkrankenversicherung	
AGILA Tierversicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
Uelzener	Höchste Kundenzufriedenheit
Barmenia	Hohe Kundenzufriedenheit
DEVK	Hohe Kundenzufriedenheit
Gothaer	Hohe Kundenzufriedenheit
Unfallversicherung	
ADAC Unfallversicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
CosmosDirekt	Höchste Kundenzufriedenheit
DEVK	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM	Höchste Kundenzufriedenheit
ARAG	Hohe Kundenzufriedenheit
Debeka	Hohe Kundenzufriedenheit
Generali	Hohe Kundenzufriedenheit
HanseMerkur	Hohe Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
HDI	Hohe Kundenzufriedenheit
NÜRNBERGER	Hohe Kundenzufriedenheit
R+V	Hohe Kundenzufriedenheit
Westfälische Provinzial	Hohe Kundenzufriedenheit
Versicherungsmakler	
Artus Gruppe	Höchste Kundenzufriedenheit
Best Gruppe	Höchste Kundenzufriedenheit
Goldstein Röseler	Höchste Kundenzufriedenheit
Remy & Nauen Versicherungsmakler	Höchste Kundenzufriedenheit
Stein & Stein Versicherungsmakler	Höchste Kundenzufriedenheit
A-I-S Wild Assekuranzmakler	Hohe Kundenzufriedenheit
am Brunnen Versicherungsmanagement	Hohe Kundenzufriedenheit
FG Finanz-Service	Hohe Kundenzufriedenheit
FVB Gesellschaft für Finanz- und Versorgungsberatung	Hohe Kundenzufriedenheit
Helmsauer & Kollegen	Hohe Kundenzufriedenheit
rettig+partner	Hohe Kundenzufriedenheit
Wohngebäudeversicherung	
Generali	Höchste Kundenzufriedenheit
Hamburger Feuerkasse	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM	Höchste Kundenzufriedenheit
Provinzial Rheinland	Höchste Kundenzufriedenheit
VGH	Höchste Kundenzufriedenheit
Württembergische	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz	Hohe Kundenzufriedenheit
ALTE LEIPZIGER	Hohe Kundenzufriedenheit
Concordia	Hohe Kundenzufriedenheit
Debeka	Hohe Kundenzufriedenheit
DEVK	Hohe Kundenzufriedenheit
Gothaer	Hohe Kundenzufriedenheit
Grundeigentümer-Versicherung GEV	Hohe Kundenzufriedenheit
Provinzial Nord Brandkasse	Hohe Kundenzufriedenheit
SV Sparkassenversicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
Zurich	Hohe Kundenzufriedenheit
Zahnzusatzversicherung	
Debeka	Höchste Kundenzufriedenheit
ERGO Vorsorge	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM	Höchste Kundenzufriedenheit
AXA	Hohe Kundenzufriedenheit
Barmenia	Hohe Kundenzufriedenheit
DBV	Hohe Kundenzufriedenheit
DEVK	Hohe Kundenzufriedenheit
DFV Deutsche Familienversicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
Die Continentale	Hohe Kundenzufriedenheit
DKV	Hohe Kundenzufriedenheit
HanseMerkur	Hohe Kundenzufriedenheit
R+V	Hohe Kundenzufriedenheit

Alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Genesung: gut, wenn der Krankenversicherer anstandslos zahlt

