Versicherungs-Umfrage: Kundenerwartungen und Schadenmanagement in Deutschland

Erfahren Sie, wie Versicherungen Kundenwünsche im Schadenmanagement erfüllen. Kundenerwartungen steigen! Folgen Sie der Studie hier.

Kundenzufriedenheit im Schadenmanagement von Versicherungen - Ein aktuelles Stimmungsbild

Die Anforderungen der Kunden an das Schadenmanagement von Versicherungen steigen kontinuierlich. Dies zeigt eine kürzlich durchgeführte Umfrage der Management- und Technologieberatung BearingPoint in Zusammenarbeit mit dem Meinungsforschungsinstitut YouGov. Über 30 Prozent der Bürger in [Deutschland äußerten Unzufriedenheit mit dem Schadensmanagement ihrer Versicherung. Viele davon würden sogar in Betracht ziehen, den Versicherer aufgrund schlechter Erfahrungen zu wechseln. Ein wichtiger Aspekt ist für die Befragten, im Schadensfall einen festen Ansprechpartner bei ihrer Versicherung zu haben. Dieser direkte Kontakt wird von Kunden hoch geschätzt und als elementar betrachtet.](#)

[Neben einem persönlichen Ansprechpartner legen die Umfrageteilnehmer auch großen Wert auf die Geschwindigkeit der Schadensabwicklung. Insbesondere bei Naturkatastrophen erwarten die Versicherten schnelle Hilfestellung. Die Umfrage zeigt, dass 32 Prozent der Befragten bis zu zwei Wochen auf die Regulierung eines Unwetterschadens warten würden, während 30 Prozent innerhalb einer Woche eine Lösung erwarten. Die](#)

Forderung nach zeitnaher und unbürokratischer Schadensregulierung steht im Mittelpunkt des steigenden Kundenanspruchs.

Ein interessanter Aspekt der Umfrage ist auch die Offenlegung der beliebtesten Versicherungspolizen in Deutschland. Eine eigenständige Hausratsversicherung ohne Gebäudeversicherung liegt dabei an erster Stelle mit einer Verbreitung von 45 Prozent. Darüber hinaus sind Kfz-Versicherungen, sowohl Vollkasko als auch Teilkasko, weit verbreitet. Interessanterweise besitzt ein Anteil von 9 Prozent der Befragten keine Versicherungspolizen – ein Punkt, der die Diskussion um die Bedeutung von Versicherungsschutz weiter befeuert.

Ein Ausblick auf die bevorstehende Fußball-Europameisterschaft 2024 zeigt zudem, dass die Mehrheit der Befragten davon ausgeht, dass sich während des Events die Anzahl der Versicherungsfälle erhöhen wird. Gründe hierfür sind möglicher Vandalismus, Diebstahl und Unfälle. Dies unterstreicht die enge Verknüpfung zwischen sportlichen Großereignissen und Versicherungsansprüchen.

Die Umfrage, die im Juni 2024 in Deutschland durchgeführt wurde, bildet ein aktuelles Stimmungsbild bezüglich der Kundenerwartungen an das Schadenmanagement von Versicherungen ab. Der direkte Kontakt zu Versicherungsunternehmen sowie eine schnelle und effiziente Schadensbearbeitung stehen im Fokus des steigenden Kundenanspruchs. Es bleibt zu beobachten, inwieweit die Branche auf diese Entwicklungen reagieren wird, um die Kundenzufriedenheit langfristig sicherzustellen.

- **NAG**

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de