

Ressort: Finanzen

## Studie: Kunden fühlen sich von Versicherungen schlecht behandelt

Berlin, 30.12.2017, 12:58 Uhr

**GDN** - Aus Sicht vieler Kunden zeigen Versicherungen im Schadensfall zu wenig Mitgefühl. Das geht aus einer Studie des Marktforschungsinstituts Forsa hervor, über die die "Welt am Sonntag" berichtet.

80 Prozent der befragten Versicherungskunden berichteten der Studie zufolge, dass sie im Schadensfall nicht nach ihrem persönlichen Befinden gefragt wurden. Stattdessen hätten sie sich gefühlt, als würden sie wie eine Vorgangsnummer mechanisch abgearbeitet. Der Versicherer frage nur nach den harten Fakten wie Fotos und Unfalldaten und zeige keinerlei Mitgefühl für die Betroffenen, zitiert die Zeitung aus der Studie. Forsa hatte 1.000 Versicherungskunden im Auftrag der Unternehmensberatung Horvath befragt. Der Untersuchung zufolge ist einer Mehrheit der Kunden der Kontakt zu den Versicherungsunternehmen generell zu unpersönlich. So wünschten knapp 70 Prozent der Befragten eine persönliche Begegnung statt elektronischen Kontakt, wenn es um wichtige und komplexe Dinge wie die Erstberatung geht. Erst bei der Folgeberatung begnügten sich knapp 60 Prozent mit einem E-Mail- oder Telefonkontakt und weniger als 40 Prozent wollten mit ihrem Berater vor Ort sprechen, berichtet die "Welt am Sonntag". Beim Schadensfall sind es dann nur noch ein Drittel, die auf einen persönlichen Kontakt bestehen. Hier ist für die Mehrheit der digitale Weg deutlich komfortabler. Mehr als die Hälfte der Versicherungskunden wünscht sich zudem, dass der Anbieter auf sie zugeschnittene Zusatzservices offeriert.

### Bericht online:

<https://www.germindailynews.com/bericht-99934/studie-kunden-fuehlen-sich-von-versicherungen-schlecht-behandelt.html>

### Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

### Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

### Editorial program service of General News Agency:

UPA United Press Agency LTD

483 Green Lanes

UK, London N13NV 4BS

contact (at) unitedpressagency.com

Official Federal Reg. No. 7442619