OMBUDSSTELLE DER PRIVATVERSICHERUNG UND DER SUVA: KUNDENZUFRIEDENHEIT 2013

Eine Kundenzufriedenheitsstudie der GfK Switzerland AG

Medienorientierung vom 8. Mai 2014

Dr. Fleur Zbinden-Laros

Agenda

1. Ausgangslage und Zielsetzung
2. Management Summary
3. Studiendesign
4. Ergebnisse der Studie
   - 4.1 Beschreibung der Kunden
   - 4.2 Kontakt mit der Ombudsstelle
   - 4.3 Zufriedenheit mit der Ombudsstelle
   - 4.4 Zufriedenheit mit der Ombudsstelle nach Branche, nach Erledigung, nach Intervention, nach Erfüllung der Interessen

1. Ausgangslage und Zielsetzung

Ausgangslage und Zielsetzung

Die Tätigkeit der Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva ist wie folgt definiert:
„Unterschiedliche Einschätzungen in Bezug auf den Inhalt einer Versicherungspolice, den Deckungsumfang, die Schadenhöhe, das Selbst- oder Drittverschulden sind nur einige Probleme, die zu Unstimmigkeiten mit einer Versicherungsgesellschaft führen können. Versicherte sind in solchen Situationen nicht auf sich allein gestellt. Sie können die Hilfe einer Ombudsstelle in Anspruch nehmen, die versicherungsrechtliche Fragen beantwortet und lösungsorientiert in Konfliktsituationen vermittelt.“
„Die Stiftung "Ombudsman der Privatversicherung und der Suva" stellt ihre Dienste unentgeltlich und neutral zur Verfügung…“

In den letzten Monaten wurden die Ombudsstellen in der Presse recht scharf kritisiert. Ihnen wird unter anderem unterstellt, dass sie die Interessen der Kunden nicht ausreichend vertreten, häufig nicht das Optimum für die Kunden erreichen und vor allem im Interesse der involvierten Branchen handeln. In einem Brief mit einer Gegendarstellung hat der Ombudsman der Privatversicherung und der Suva auf einen Artikel der Zeitschrift Saldo reagiert.

Der Ombudsman der Privatversicherung und der Suva möchte nun in einer repräsentativen Marktforschungsstudie analysieren wie die Arbeit der Ombudsstelle aus Sicht Ihrer Kunden wahrgenommen wird.

2. Management Summary

Management Summary

1

Die Ombudsstelle war nicht zuständig

In 23% der befragten Fälle war die Ombudsstelle nicht zuständig - in den meisten Fällen haben die Befragten jedoch keinen Grund hierfür angegeben. Sofern Gründe genannt wurden, liess sich die fehlende Zuständigkeit nahezu gleichermassen darauf zurückführen, dass der Versicherer keine Partnergesellschaft war, das Anliegen nichts mit Versicherungen zu tun hatte, ein Gerichtsverfahren bereits hängig war oder der Kunde bereits fachmännisch vertreten wurde. Die Tatsache, dass die Ombudsstelle nicht zuständig war, hatte einen sehr negativen Einfluss auf die Beurteilungen.

2

Die Ombudsstelle war zuständig, hat aber nicht interveniert

Sofern die Ombudsstelle zuständig war, aufgrund der eindeutigen Rechtslage oder mangels Härtefall aber keine Kontaktaufnahme stattgefunden hat, wurde die Fall-Bearbeitung der Ombudsstelle mehrheitlich klassisch per Brief durchgeführt. Knapp ein Viertel der Fälle wurde per E-Mail bearbeitet. Die Beurteilungen der Einzelaspekte sowie die Gesamtzufriedenheit und die Weiterempfehlungsbereitschaft fielen aufgrund der fehlenden Intervention durch die Ombudsstelle viel schlechter aus, als in Fällen, in welchen die Ombudsstelle interveniert hat.

3

Die Ombudsstelle war zuständig und hat interveniert

Die Gesamtzufriedenheit ist stark abhängig von der Situation: bei einer Intervention sind die Beurteilungen deutlich besser. Bei Personen, für die sich die Ombudsstelle zuständig erklärte und interveniert hatte, waren zwei Drittel zufrieden. Mehr als 80% der Kunden würden die Ombudsstelle weiterempfehlen – knapp 10% nicht.

Die Beurteilung der Ombudsstelle hinsichtlich einzelner Image- und Leistungsaspekte fällt im Durchschnitt bei dieser Gruppe sehr gut aus.

Am zufriedensten zeigt man sich mit der Freundlichkeit der Ombudsstelle: drei Viertel der Kunden vergaben hier Bestwerte. Vergleichsweise wenig Personen (4%) waren unzufrieden. Jeweils 70% bis 80% der Kunden waren mit der Kompetenz und Professionalität, der Seriosität der Prüfung des Anliegens, der Ernsthaftigkeit der Aufnahme des Anliegens, der Neutralität sowie der Hilfsbereitschaft bei der Abwicklung zufrieden. Demgegenüber zeigten sich je ca. 10% der Befragten mit allen abgefragten Teilaspekten unzufrieden.

Empfehlungen

1

Die Ombudsstelle war nicht zuständig

Hier gibt es wenig Optimierungsmöglichkeiten für die Ombudsstelle. Die Ombudsstelle sollte weiterhin die Freundlichkeit und Geschwindigkeit beibehalten, allerdings auch klar kommunizieren, weshalb die Ombudsstelle nicht zuständig ist. Dies ist wichtig, damit den Kunden nichtsdestotrotz deutlich wird, dass die Ombudsstelle Ihre Anliegen ernsthaft aufnimmt und auch in diesen Fällen hilfsbereit ist.

2

Die Ombudsstelle war zuständig, hat aber nicht interveniert

Auch hier gibt es wenig Möglichkeiten für die Ombudsstelle sich zu verbessern. Bezüglich der Freundlichkeit und Geschwindigkeit wird die Ombudsstelle gut beurteilt, hier gibt es keinen Bedarf. Hier spielt ebenfalls die klare Kommunikation eine wesentliche Rolle. Es sollte erklärt werden warum die Ombudsstelle nicht intervenieren konnte, um den Kunden zu zeigen das diese ernst genommen werden und man Ihnen helfen möchte.

3

Die Ombudsstelle war zuständig und hat interveniert

Die Kunden sind insgesamt sehr zufrieden mit der Arbeit der Ombudsstelle, es gibt deshalb fast keinen direkten Handlungsbedarf.

Einzig in Bezug auf folgenden Aspekte sind mehr als 3 von 10 der Befragten unzufrieden oder neutral:

- Geschwindigkeit der Bearbeitung Ihres Anliegens
- Verständliche Erklärungen der Rechtslage

Es gibt also Optimierungspotential in Bezug auf die Geschwindigkeit der Bearbeitung und in der Kommunikation mit den Kunden sollten die Erklärungen verständlicher verfasst werden, damit die Kunden die Arbeit von der Ombudsstelle besser verstehen.

3. Studiendesign

Studiendesign / Vorgehen

Stichprobeziehung

In einem ersten Schritt wurden alle Fälle, bei denen die Unzuständigkeit von vorne herein offensichtlich war, ausgeschlossen. Anschliessend wurde nach dem Zufälligkeitsprinzip sowie dem zeitlich chronologischen Eingang bei der Ombudsstelle jede dritte Adresse ausgewählt. Da mit diesem Verfahren noch nicht die gewünschte Stichprobengrösse erreicht wurde, musste erneut jede dritte Adresse selektiert werden, um die Stichprobe von 1000 Interviews zu gewährleisten.

Methode

Insgesamt wurden 875 Einladungen per Post verschickt, wobei der Fragebogen auf Papier oder Online ausgefüllt werden konnte. 125 Einladungen wurden per E-Mail verschickt. In diesem Fall konnte der Fragebogen nur Online ausgefüllt werden. Die Einladungen wurden am 30. August versandt.

Rücklauf

Von den 1000 angeschriebenen Personen haben 248 Personen die Möglichkeit genutzt ihre Beurteilung bis zum 30. September einzureichen. Dies entspricht eine Rücklaufquote von 25%.

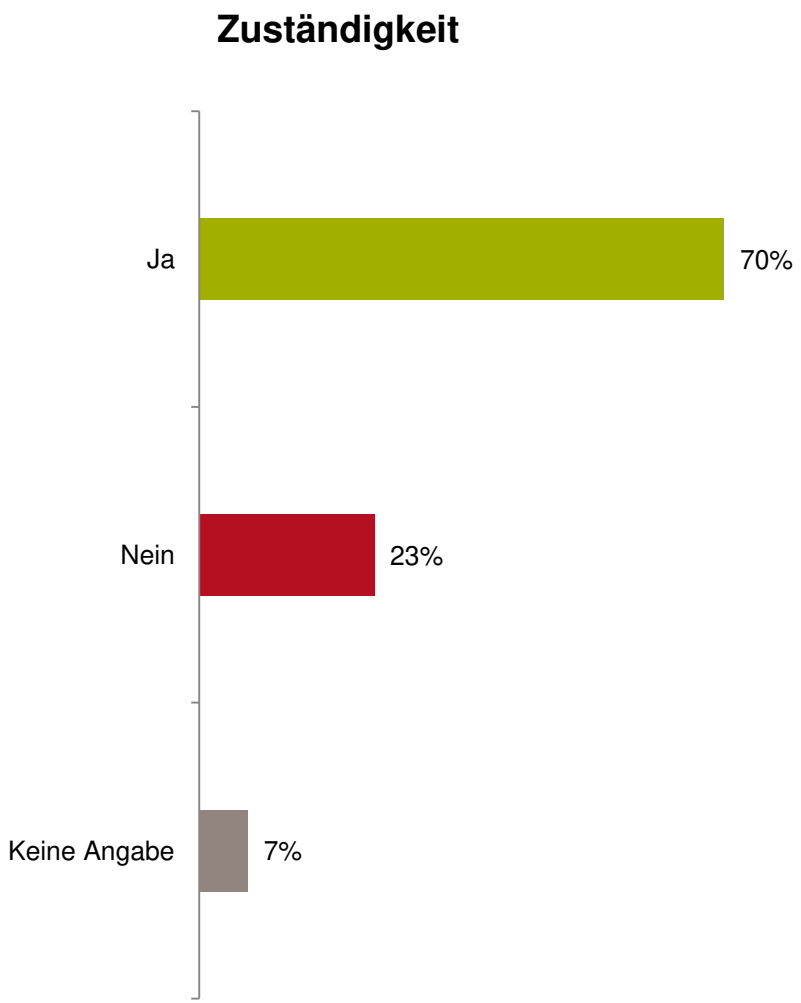
Kernziele

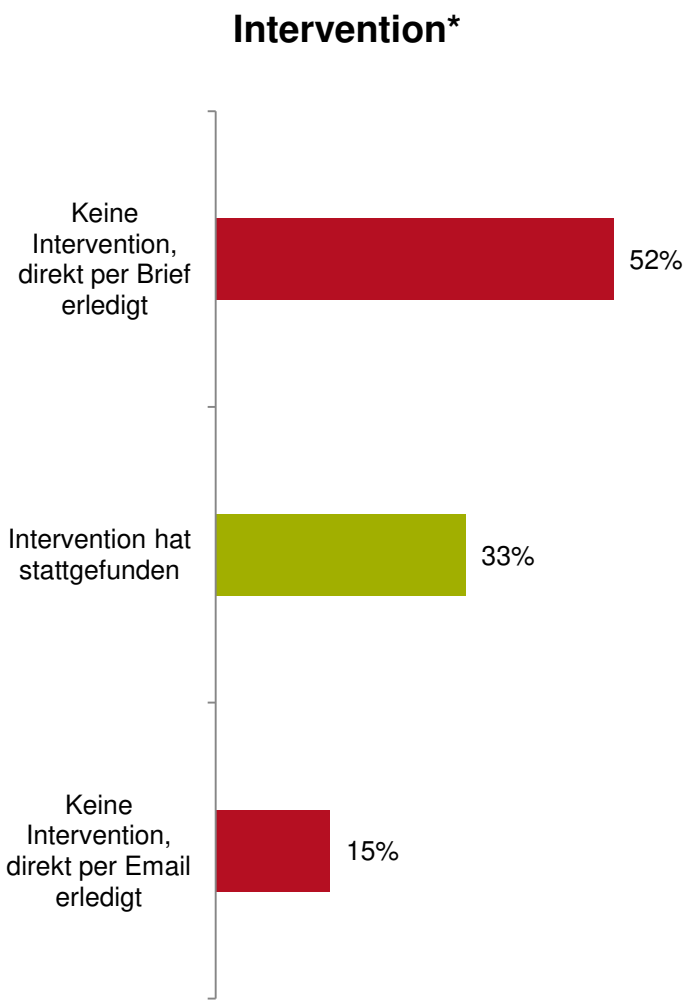
- Evaluation der Zufriedenheit der Kunden mit der Ombudsstelle
- Evaluation der Wahrnehmung der Ombudsstelle hinsichtlich Kompetenz, Engagement und Hilfsbereitschaft aus Kundensicht
- Evaluation der Wahrnehmung als neutrale Instanz und Beurteilung des korrekten Handelns
- Beurteilung der Wirkung von Interventionen

4. Ergebnisse der Studie

4.1 Beschreibung der Kunden

Stichprobenstruktur – Zuständigkeit und Intervention

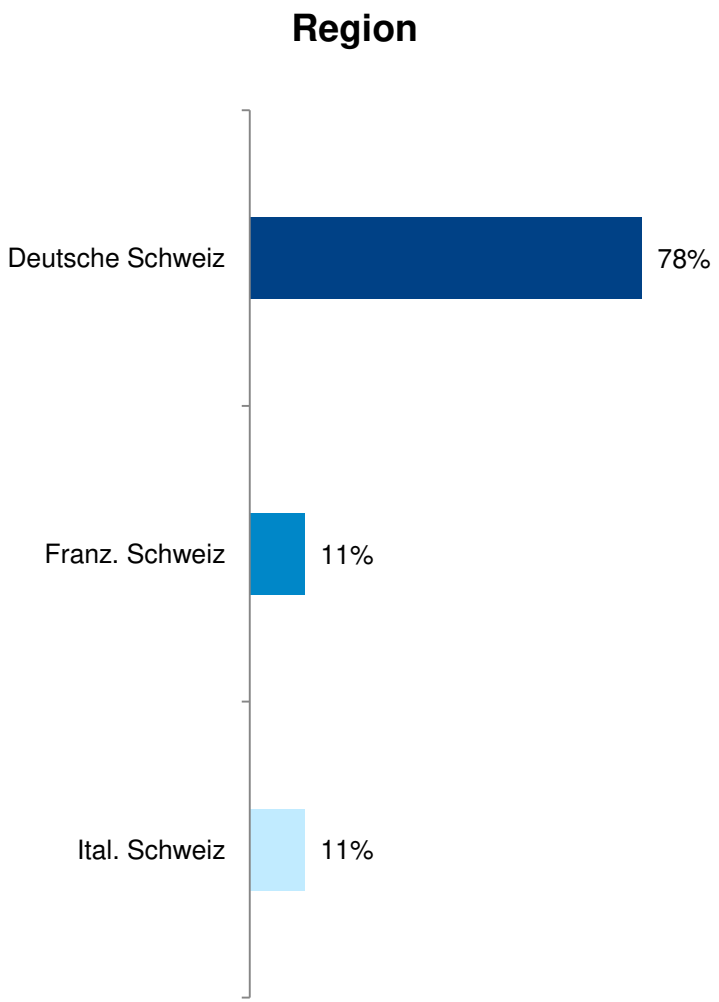


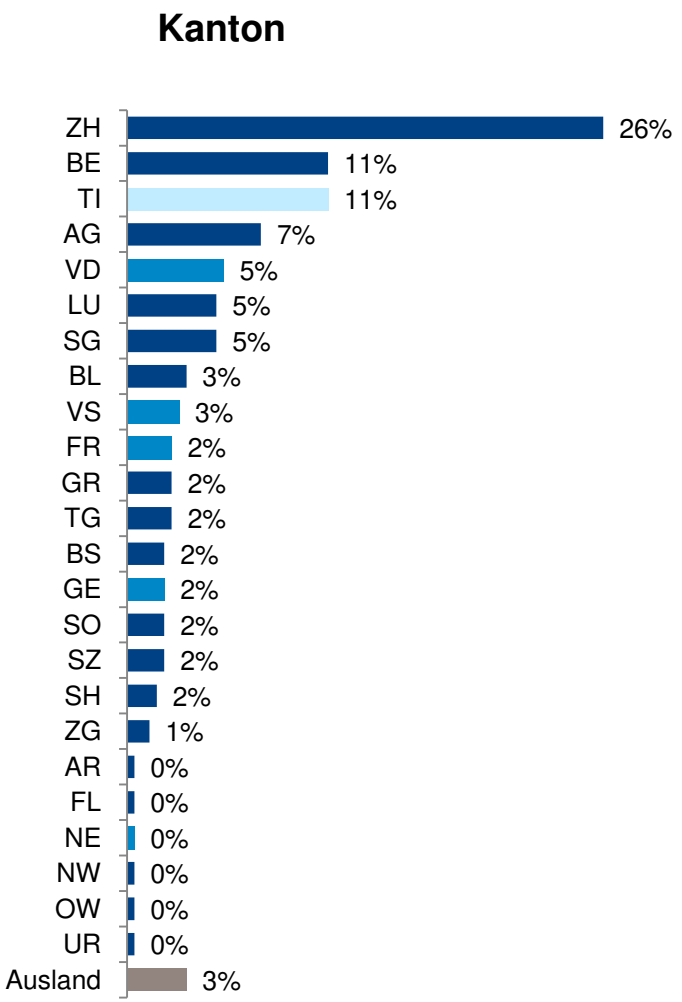


**Die Ombudsstelle antwortet ihren Kunden auf die gleiche Weise, wie Sie selber mit der Ombudsstelle Kontakt aufgenommen haben.*

Zuständigkeit (lt. Frage 4) und Erledigung (lt. Adressfile) (Basis: n = 248)

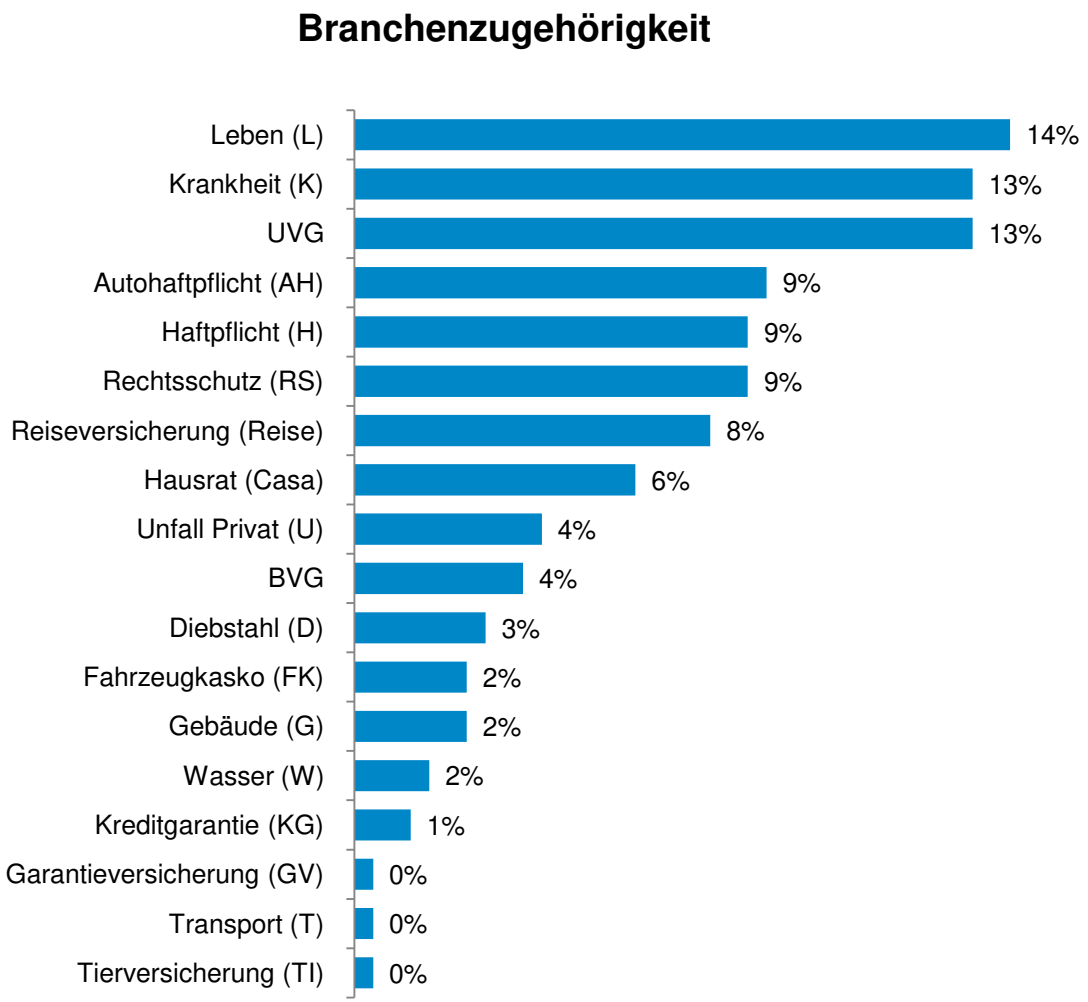
Stichprobenstruktur - Region





Region und Kanton (lt. Adressfile) (Basis: n = 248)

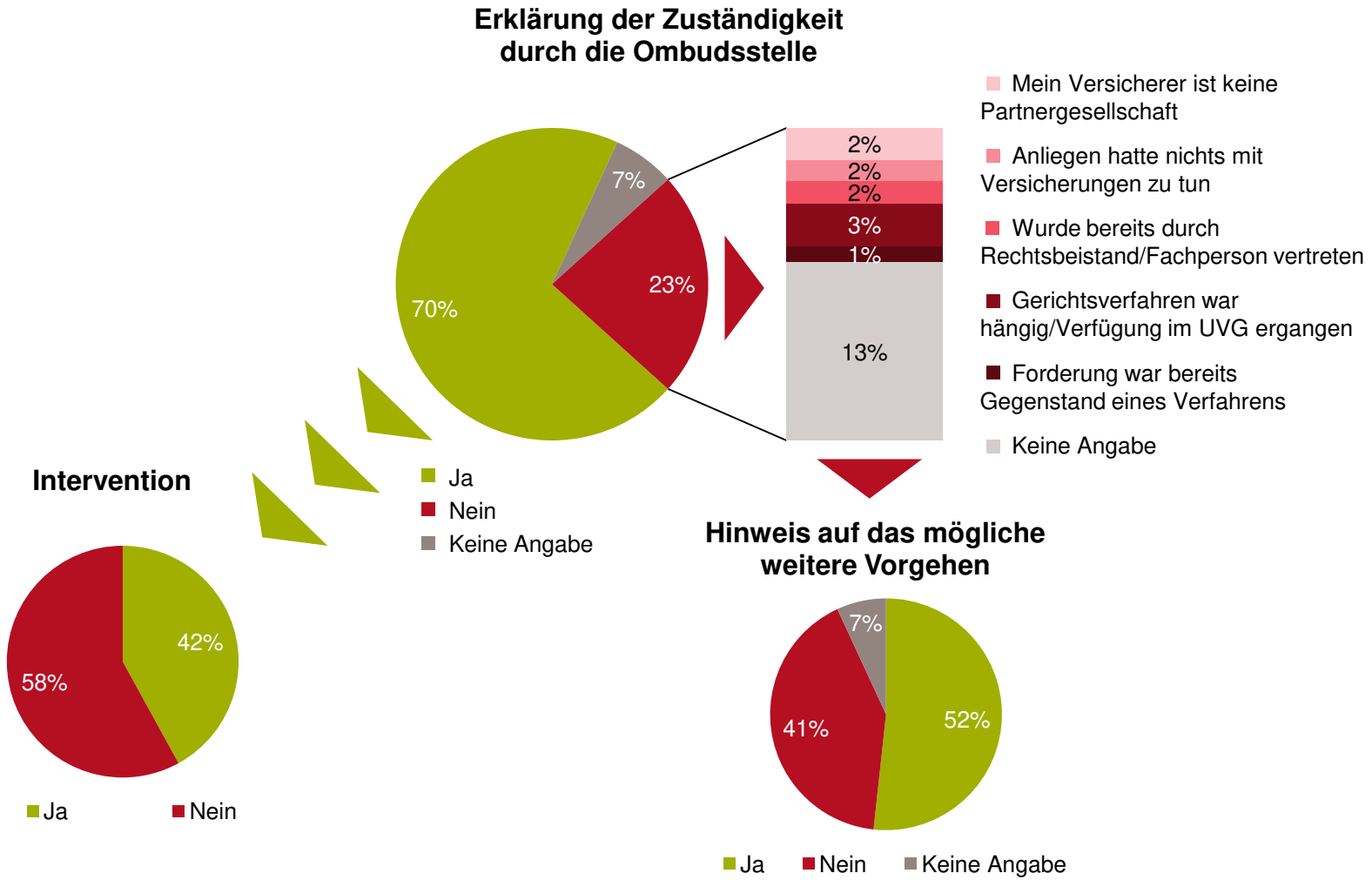
Stichprobenstruktur - Branche



Branchenzugehörigkeit (lt. Adressfile) (Basis: n = 248)

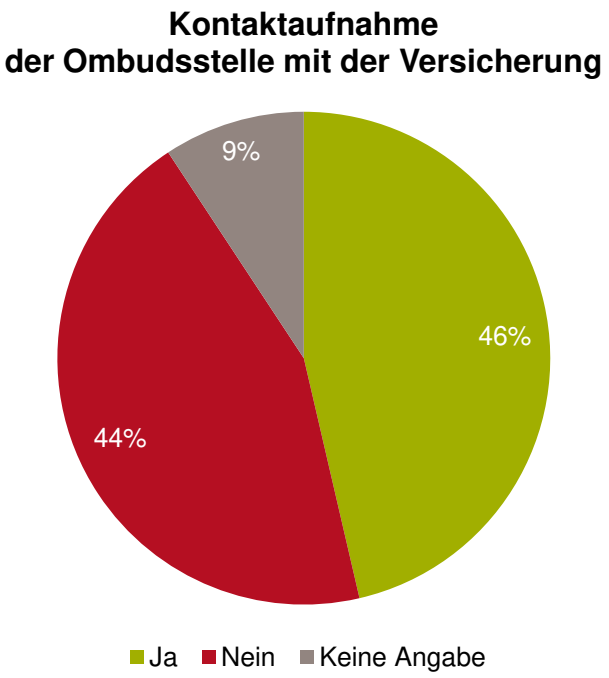
4.2 Zuständigkeit und Intervention

Intervention durch die Ombudsstelle



F4b: Hat sich die Ombudsstelle für Ihr Anliegen zuständig erklärt? (Basis: n = 248)
F4c: Falls nein: Aus welchem Grund? (Basis: n = 58)
F4d: Wurden Sie auf das mögliche weitere Vorgehen hingewiesen? (Basis: n = 58)
Intervention lt. Adressfile (Basis: n = 174)

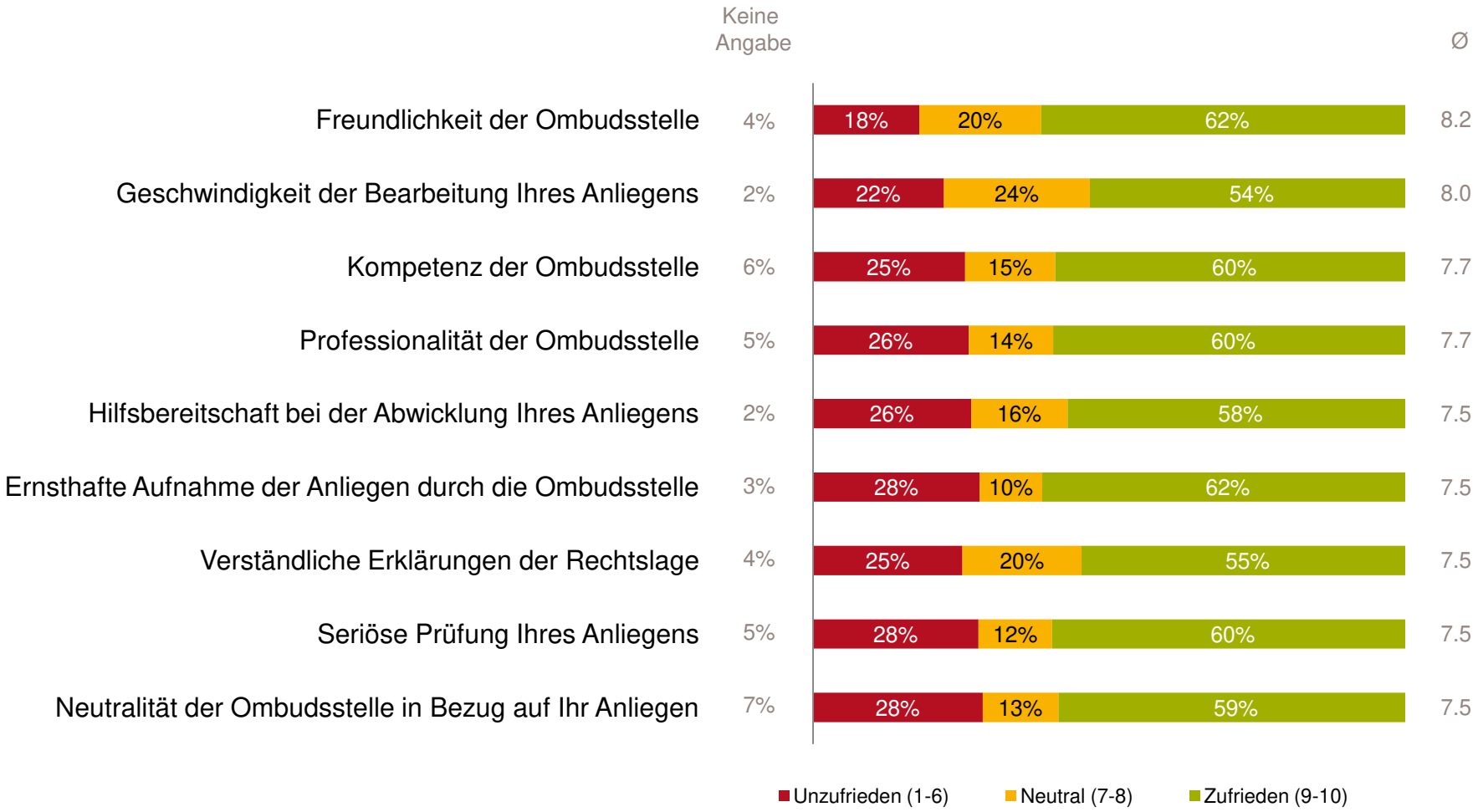
Kontaktaufnahme durch die Ombudsstelle



F4a: Hat die Ombudsstelle in Bezug auf Ihr Anliegen mit der Versicherungsgesellschaft Kontakt aufgenommen? (Basis: n= 248)

4.3 Zufriedenheit mit der Ombudsstelle

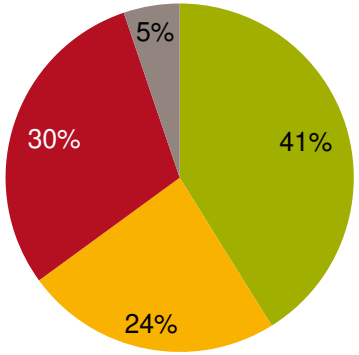
Beurteilung der Ombudsstelle



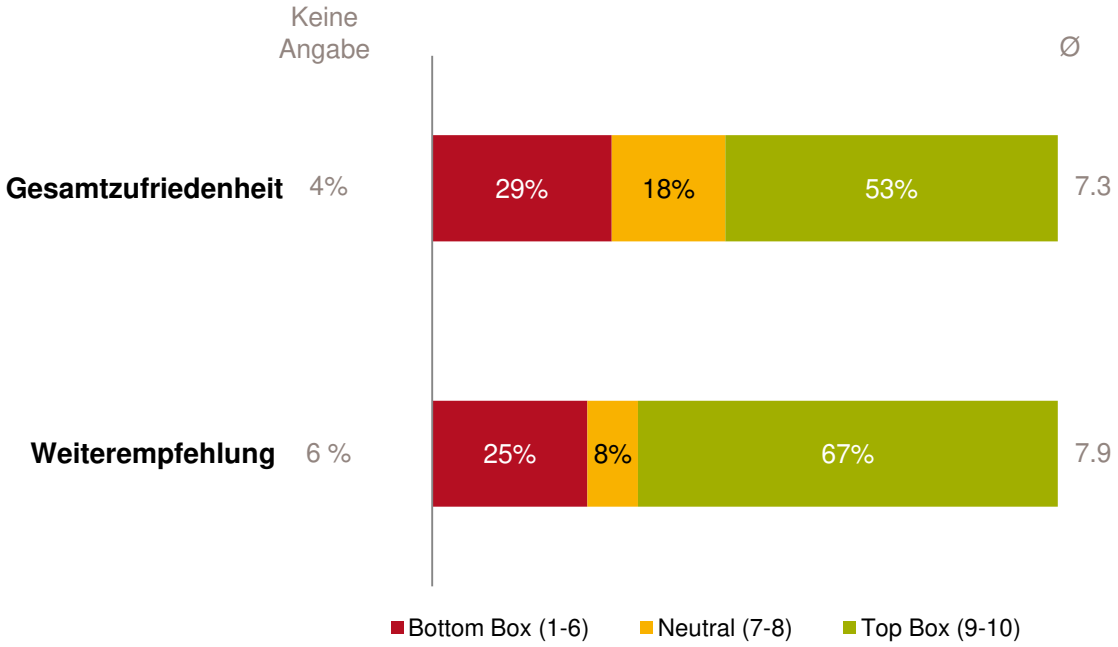
F2: Wie zufrieden sind Sie mit der ... ? (1 = sehr unzufrieden, 10 = sehr zufrieden) (Basis: n = 248)

Gesamtbeurteilung der Ombudsstelle

Erfüllung der Interessen

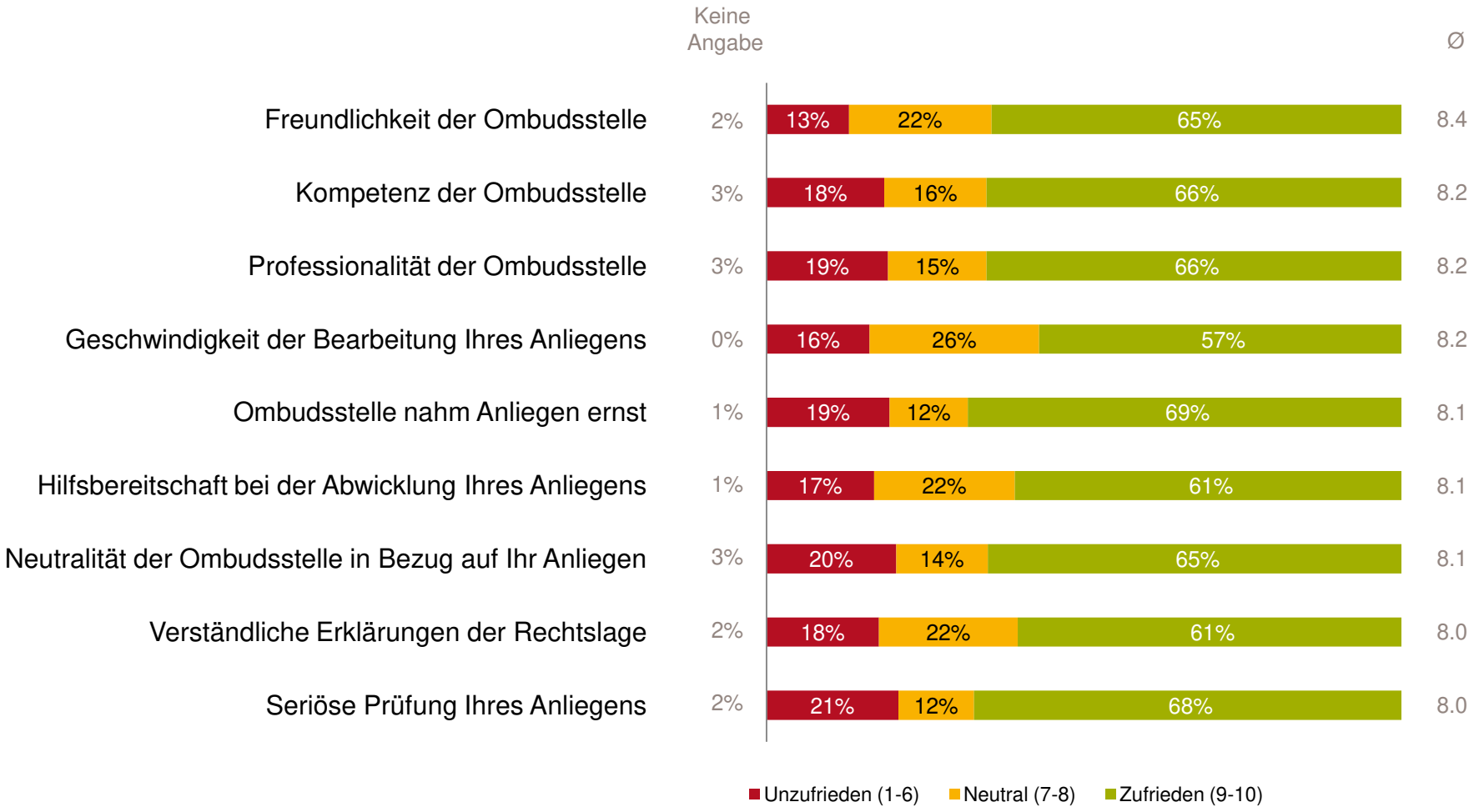


■ Vollständig ■ Teilweise ■ Nein ■ Keine Angabe



F3a: Wurden Ihre Interessen in Bezug auf Ihre Anliegen erfüllt? (Basis: n = 248)
F3b: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Ombudsstelle? (1 = sehr unzufrieden, 10 = sehr zufrieden) (Basis: n = 248)
F3c: Würden Sie die Ombudsstelle weiterempfehlen? (1 = auf keinen Fall, 10 = auf jeden Fall) (Basis: n = 248)

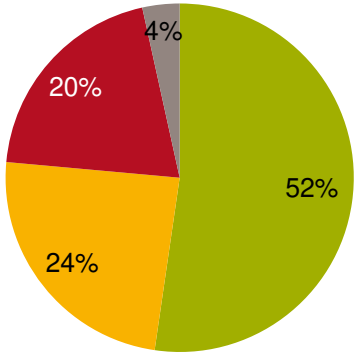
Beurteilung der Ombudsstelle – Teilgruppe: Ombudsstelle hatte sich zuständig erklärt



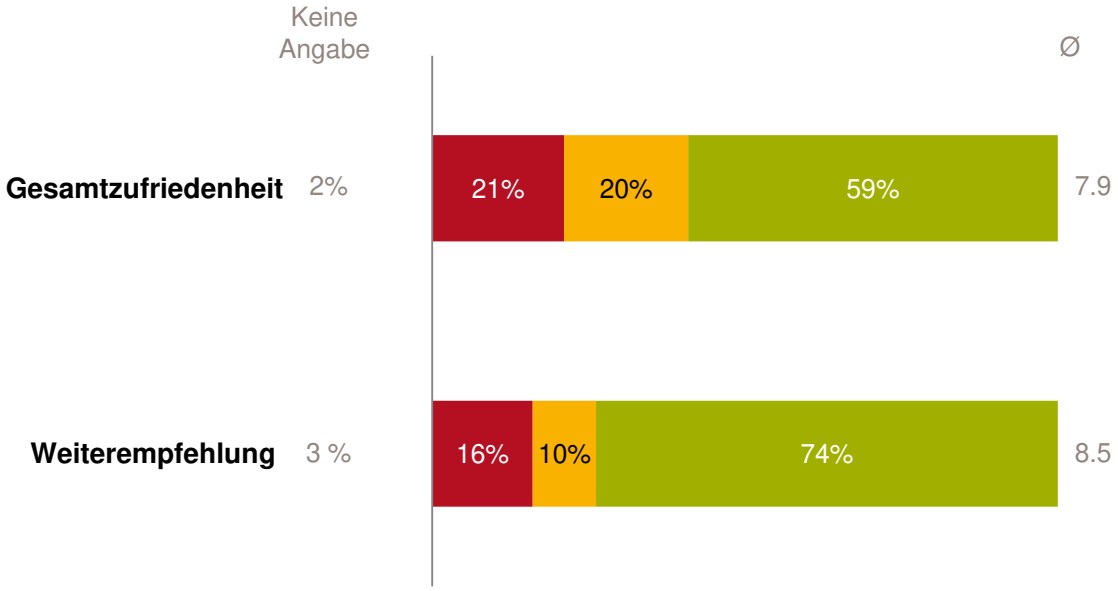
F2: Wie zufrieden sind Sie mit der ... ? (1 = sehr unzufrieden, 10 = sehr zufrieden) (Basis: n = 190)

Gesamtbeurteilung der Ombudsstelle – Teilgruppe: Ombudsstelle hatte sich zuständig erklärt

Erfüllung der Interessen



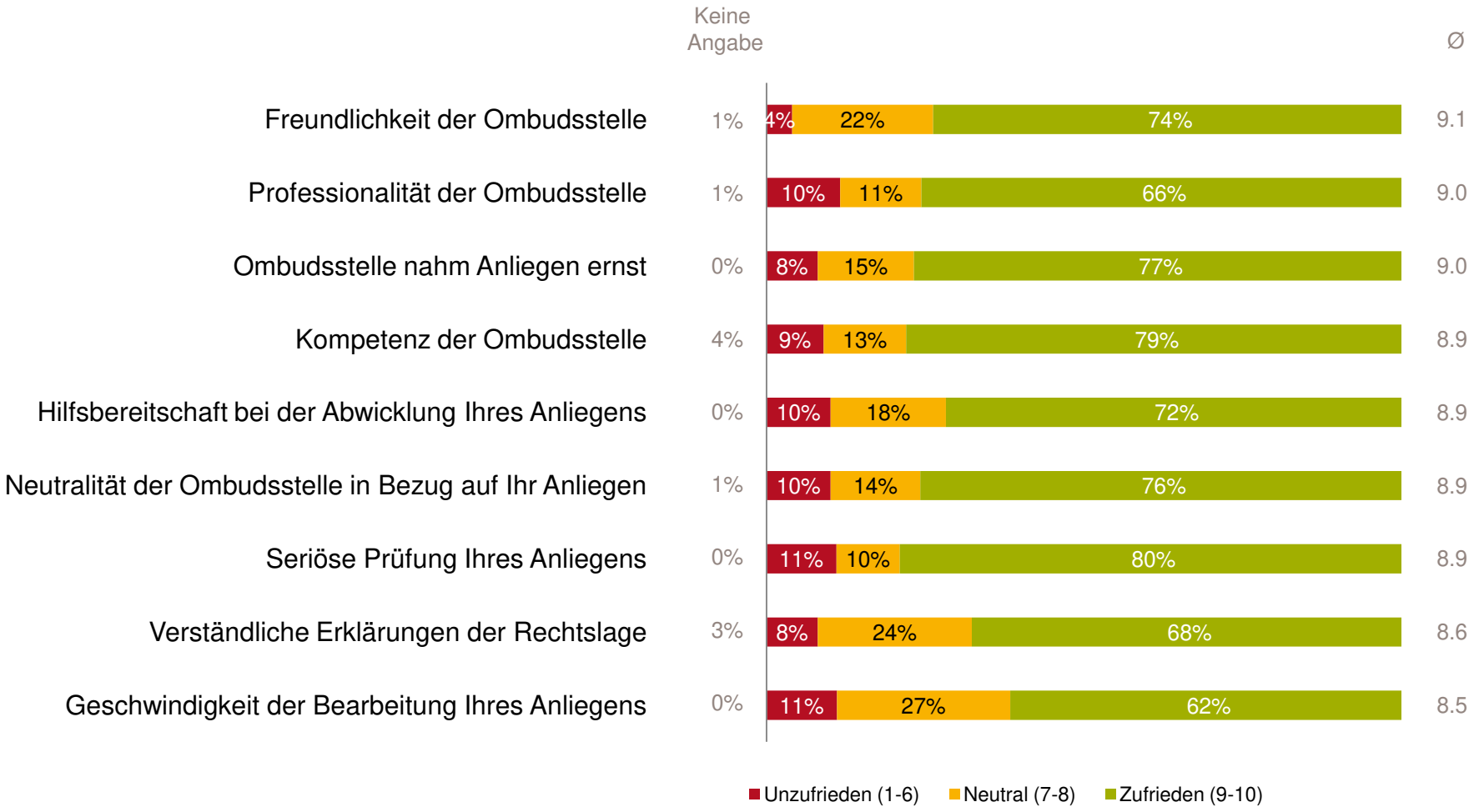
■ Vollständig ■ Teilweise ■ Nein ■ Keine Angabe



■ Bottom Box (1-6) ■ Neutral (7-8) ■ Top Box (9-10)

F3a: Wurden Ihre Interessen in Bezug auf Ihre Anliegen erfüllt? (Basis: n = 190)
F3b: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Ombudsstelle? (1 = sehr unzufrieden, 10 = sehr zufrieden) (Basis: n = 190)
F3c: Würden Sie die Ombudsstelle weiterempfehlen? (1 = auf keinen Fall, 10 = auf jeden Fall) (Basis: n = 190)

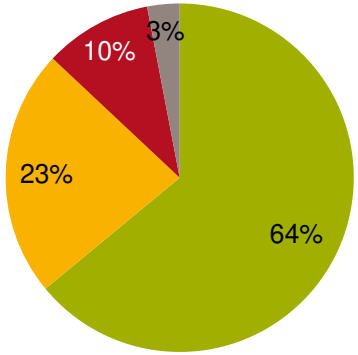
Beurteilung der Ombudsstelle – Teilgruppe: Ombudsstelle hat interveniert



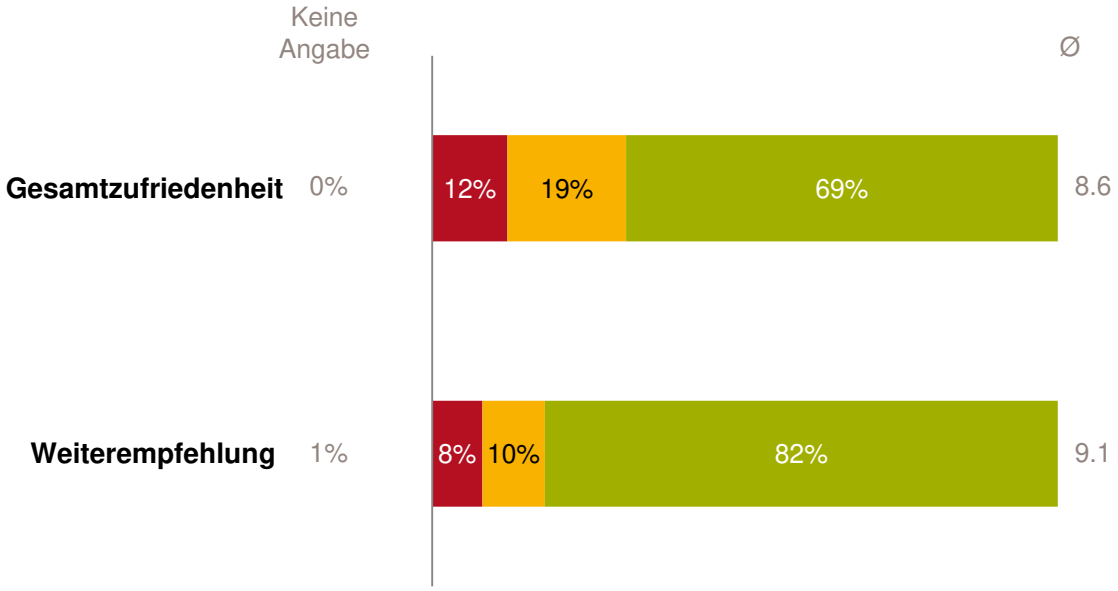
F2: Wie zufrieden sind Sie mit der ... ? (1 = sehr unzufrieden, 10 = sehr zufrieden) (Basis: n = 73)

Gesamtbeurteilung der Ombudsstelle – Teilgruppe: Ombudsstelle hat interveniert

Erfüllung der Interessen



■ Vollständig ■ Teilweise ■ Nein ■ Keine Angabe

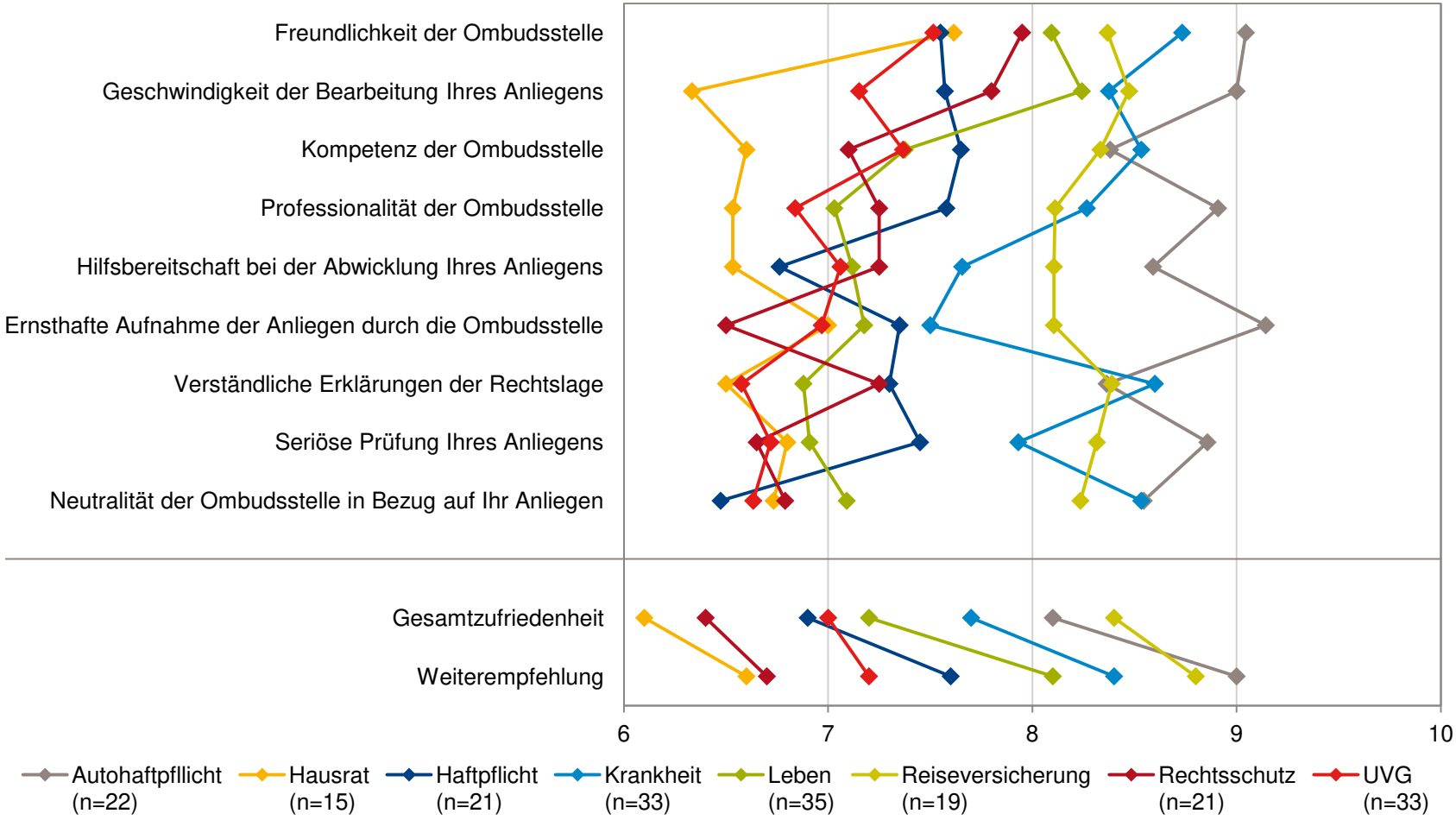


■ Bottom Box (1-6) ■ Neutral (7-8) ■ Top Box (9-10)

F3a: Wurden Ihre Interessen in Bezug auf Ihre Anliegen erfüllt? (Basis: n = 73)
F3b: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Ombudsstelle? (1 = sehr unzufrieden, 10 = sehr zufrieden) (Basis: n = 73)
F3c: Würden Sie die Ombudsstelle weiterempfehlen? (1 = auf keinen Fall, 10 = auf jeden Fall) (Basis: n = 73)

4.4 Zufriedenheit mit der Ombudsstelle nach Branche, nach Erledigung, nach Intervention, nach Erfüllung der Interessen

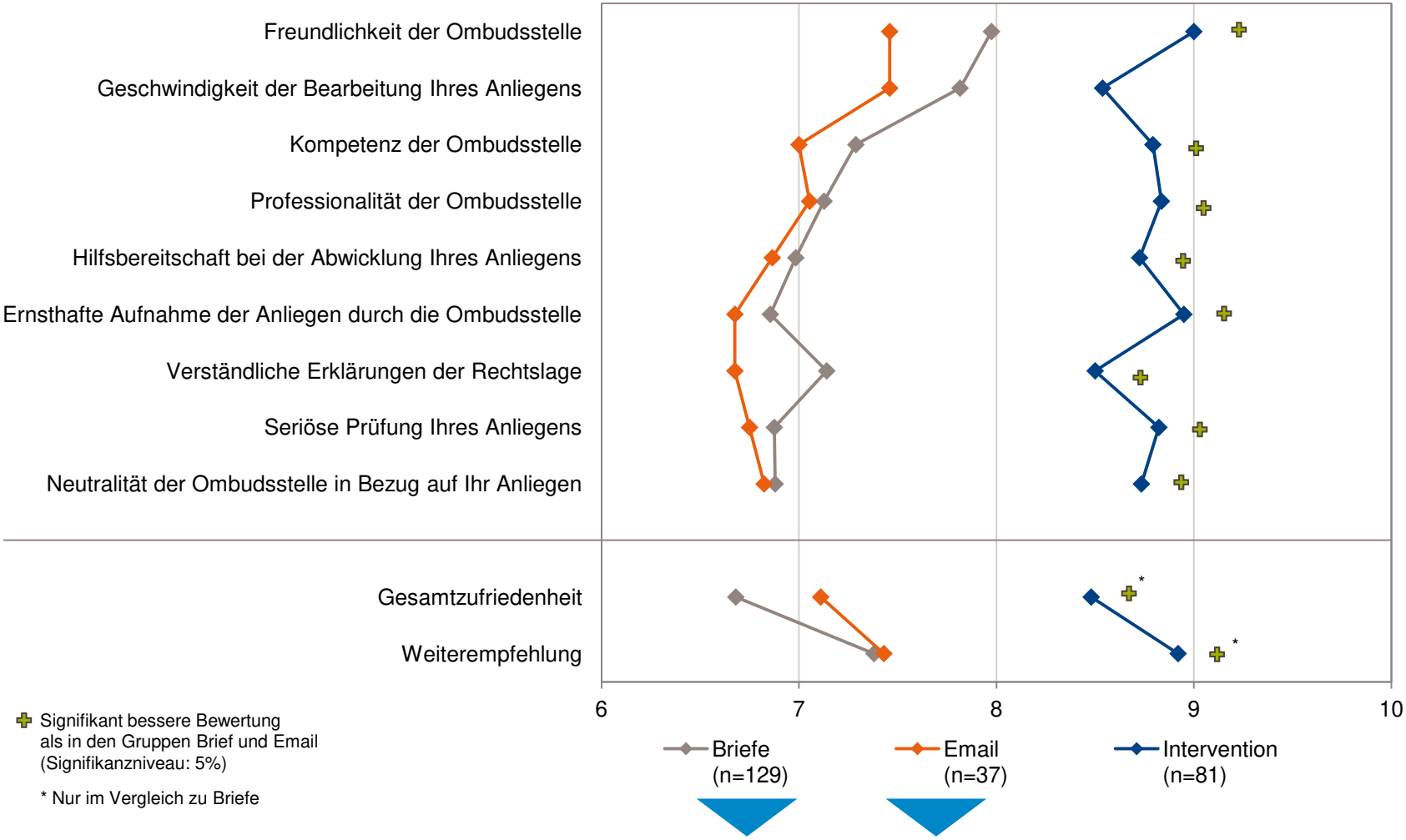
Beurteilung der Ombudsstelle nach Branche*



*Nur Branchen angezeigt mit einer Basis >14

F2: Wie zufrieden sind Sie mit der ... ? (1 = sehr unzufrieden, 10 = sehr zufrieden)

Beurteilung der Ombudsstelle nach Erledigung

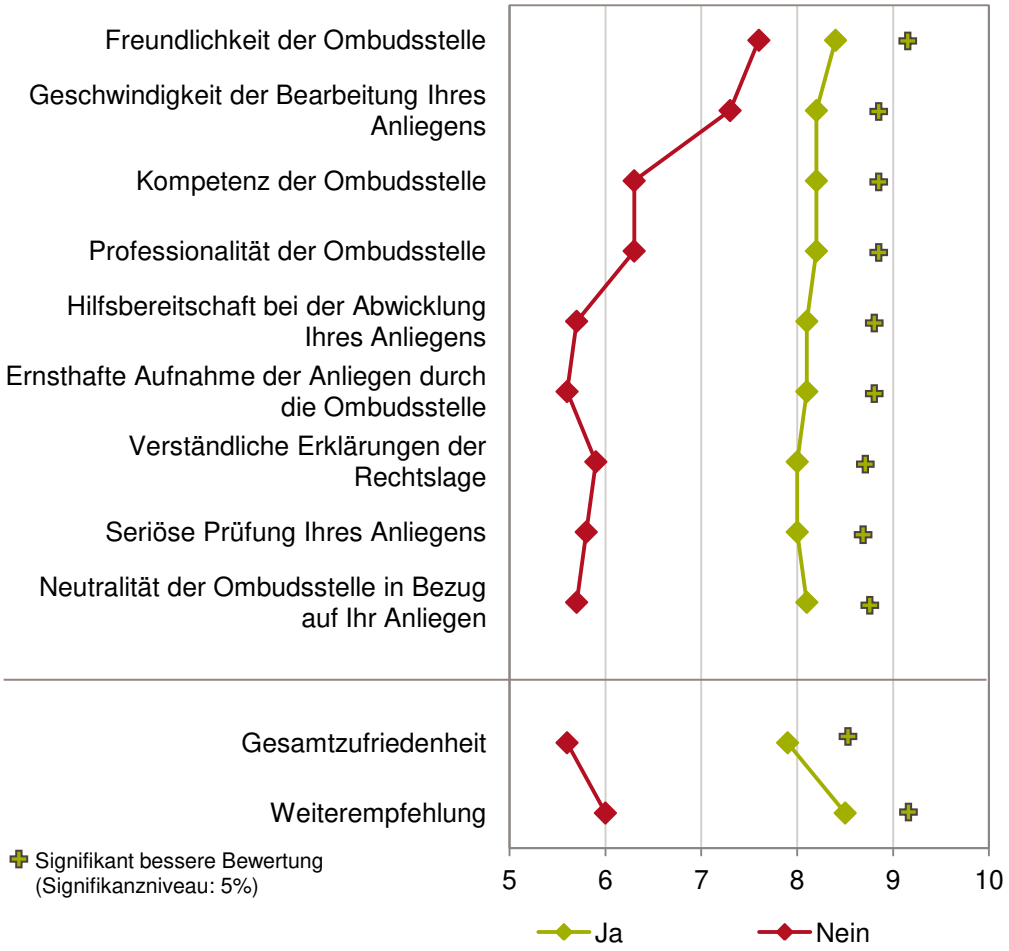


Keine Intervention hat stattgefunden

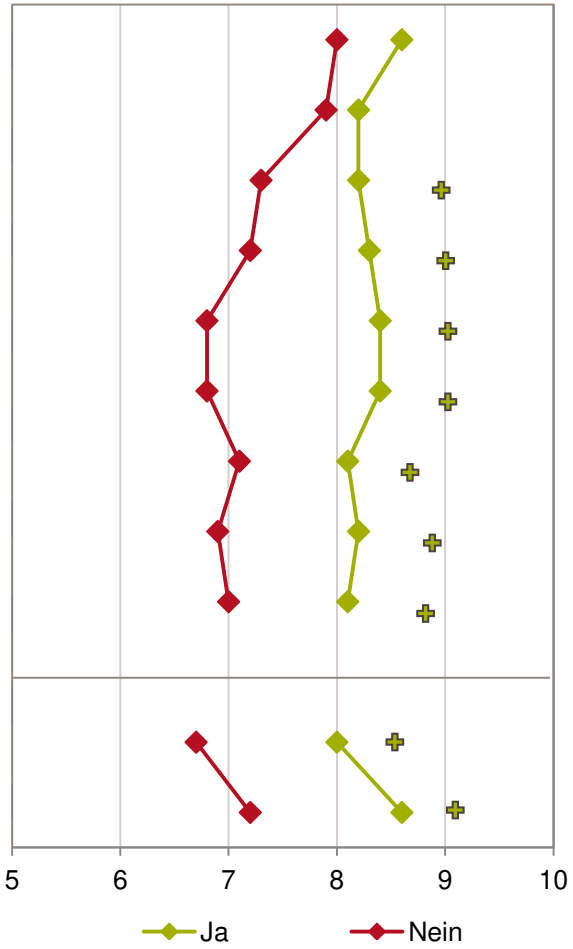
F2: Wie zufrieden sind Sie mit der ... ? (1 = sehr unzufrieden, 10 = sehr zufrieden)

Beurteilung der Ombudsstelle nach Zuständigkeit und Intervention

Erklärung der Zuständigkeit durch die Ombudsstelle



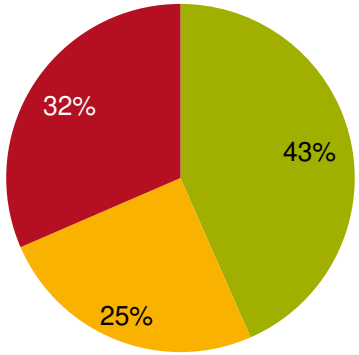
Intervention / Kontaktaufnahme der Ombudsstelle mit der Versicherungsgesellschaft



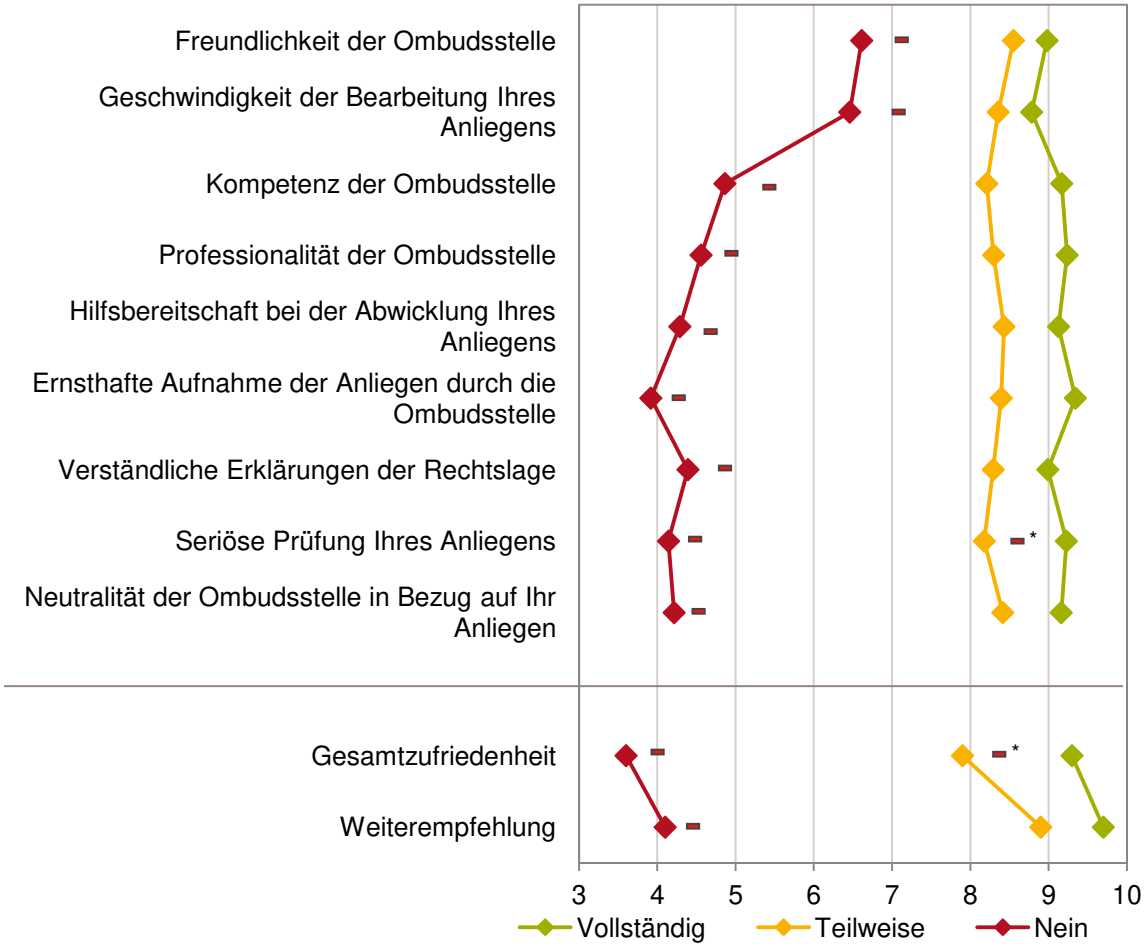
F2: Wie zufrieden sind Sie mit der ... ? (1 = sehr unzufrieden, 10 = sehr zufrieden) (Basis: n = 248)

Beurteilung der Ombudsstelle nach Erfüllung der Interessen

Erfüllung der Interessen



Vollständig Teilweise Nein



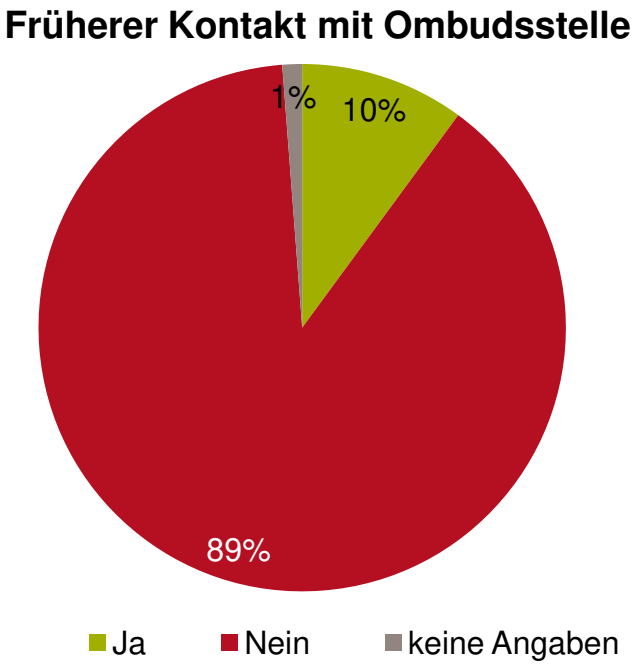
Signifikant schlechtere Bewertung als in den Gruppen Vollständig und Teilweise (Signifikanzniveau: 5%)

* Nur im Vergleich zu Vollständig

F2: Wie zufrieden sind Sie mit der ... ? (1 = sehr unzufrieden, 10 = sehr zufrieden) (Basis: n = 235)
F3a: Wurden Ihre Interessen in Bezug auf Ihre Anliegen erfüllt? (Basis: n = 235)

4.5 Kontakt mit der Ombudsstelle

Kontakt mit der Ombudsstelle



F5: Hatten Sie in der Vergangeheit bezüglich anderer Anliegen schon Kontakt mit der Ombudsstelle? (Basis: n = 248)

Dr. Fleur Zbinden-Laros
Fleur.Zbinden-Laros@GfK.com
044 396 9002