

Medienmitteilung vom 8. Mai 2014

Ombudsstelle der Privatversicherung und der Suva rückt näher an Kunden

Erstmals hat in der Schweiz eine Ombudsstelle zusammen mit dem Marktforschungsinstitut GfK Switzerland AG eine professionelle Studie zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. Dabei wurden 1'000 Kunden befragt. Die Resultate sind für die Arbeit der Ombudsstelle erfreulich – dennoch zeigt die Studie Optimierungsmöglichkeiten auf, welche jetzt direkt angegangen werden. Mit verschiedenen Massnahmen wird die Ombudsstelle noch gezielter auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden eingehen und veränderten Kundenansprüchen Rechnung tragen.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Ratsuchenden in rund 70 bis 80 Prozent der Fälle, in denen die Ombudsstelle interveniert hat, mit der Kompetenz, Professionalität, Seriosität der Prüfung des Anliegens, der Ernsthaftigkeit, der Neutralität und der Hilfsbereitschaft bei der Abwicklung des Falles zufrieden waren. Demgegenüber zeigten sich 10% der Ratsuchenden mit allen von ihnen beurteilten Aspekten unzufrieden.

„Die Ergebnisse sind erfreulich und aufschlussreich“, sagt Versicherungsombudsman Martin Lorenzon. „Mit den ergriffenen Massnahmen wollen wir noch näher an unsere Kunden rücken, aber weiterhin neutral bleiben.“ Einen Schwerpunkt legt die Ombudsstelle dabei auf diejenige Kundengruppe, bei der sie sich zuständig erklärt, aber beim Versicherer nicht intervenieren kann. „Hier müssen wir besser informieren und begründen“, betont Lorenzon. „Ratsuchende sind meist von der Berechtigung ihrer Forderung überzeugt. Hier müssen wir besonders gut und verständlich erklären, weshalb kein besseres Ergebnis erzielt werden kann, als vom Versicherer bereits offeriert worden ist“.

Zufriedenheit steigt, wenn Ombudsstelle interveniert

Die Auswertung der von der GfK durchgeführten Kundenbefragung zeigte signifikante Unterschiede je nach Art der an die Ombudsstelle gerichteten Anfragen. Dabei gilt es drei verschiedene Kundengruppen zu unterscheiden: Anfragen, für die sich die Ombudsstelle zuständig erklärt und in der Folge bei der Versicherungsgesellschaft interveniert. Fälle, für welche die Ombudsstelle zwar zuständig ist, aber mangels Vermittlungsspielraum nicht beim betroffenen Versicherer interveniert. Sowie Beschwerden die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallen (z.B. Fälle betreffend im Ausland domizillierte Versicherer, kantonale Versicherungen, Sozialversicherungen etc.).

Über alle Kunden sind 53 Prozent mit der Leistung der Ombudsstelle zufrieden. Die höchste Zufriedenheit besteht bei der Kundengruppe, bei der die Ombudsstelle bei der Versicherungsgesellschaft interveniert hat (69 % sind zufrieden, Weiterempfehlungsbereitschaft 82%). Dahinter folgt die Kundengruppe, bei der die Ombudsstelle zwar zuständig war, bei der sie aber nicht interveniert hat, meist weil keine Chance für ein besseres Resultat bestand (46% sind zufrieden, Weiterempfehlungsbereitschaft 58%). Am geringsten ist die Zufriedenheit bei der Gruppe, bei welcher die Ombudsstelle nicht zuständig war (36% zufrieden, Weiterempfehlungsbereitschaft 46 %).

Aufgrund der Studienergebnisse hat das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland AG der Ombudsstelle empfohlen, ihre Kommunikation zu verbessern.

Massnahmen eingeleitet

„Die Interessen der Ratsuchenden stehen im Zentrum unserer Tätigkeit. Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig“ sagt der Ombudsman, Martin Lorenzon. Die Ombudsstelle hat aufgrund der Studie daher bereits verschiedene Massnahmen eingeleitet, um ihre Dienstleistung zu optimieren. So werden die Kundinnen und Kunden künftig besser über die Verfahrensabläufe und die Dauer der Vermittlung orientiert. Rückmeldungen werden verständlicher formuliert und Fachvokabular soll vermieden oder erklärt werden. Die Erkenntnisse der Studie fliessen bereits in die Weiterbildung des Personals ein, welche in regelmässigen Abständen durchgeführt wird.

Der Ombudsman ist überzeugt, dass die Ombudsstelle „auf dem richtigen Weg“ ist. „Wir nehmen unsere Kunden sehr ernst. Wichtig ist, dass wir das von der GfK festgestellte Optimierungspotential, verständlicher zu werden und die Geschwindigkeit in der Bearbeitung der Anliegen zu verbessern, möglichst gut umsetzen“.

Kontakt:

Martin Lorenzon

Ombudsman

Tel. 044 211 30 90

E-Mail: help@versicherungsombudsman.ch