



25.10.2016

HUK-PARTNERWERKSTÄTTEN PUNKTEN MIT HOHER KUNDENZUFRIEDENHEIT

Bereits zum dritten Mal in Folge untersuchte die Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) die Zufriedenheit von Schadenkunden der HUK-COBURG. Der positive Trend bei den Befragungen setzte sich laut Versicherer weiter fort: „Wie schon in den vorangegangenen Jahren bestätigte die Studie die große Kundenzufriedenheit mit dem unternehmensspezifischen Schadenservice von Deutschlands größtem Kfz-Versicherer“ heißt es in Coburg.

370.000 GLAS- UND UNFALLSCHÄDEN IM JAHR 2015 INSTANDGESETZT

Die Partnerwerkstätten Werkstätten reparierten im vergangenen Jahr im Auftrag der HUK-COBURG rund 370.000 Glas- und Unfallschäden mit einem Volumen von knapp 550 Millionen Euro. „Für die Studie befragte die GfK 700 Personen mit Kasko-Schäden zu ihren Erfahrungen mit dem HUK-COBURG-Schadenservice“, teilte die HUK mit. „95 Prozent der Befragten erklärten, sie seien vollkommen zufrieden oder zufrieden. Damit konnte das Unternehmen die Kundenzufriedenheit im Vergleich zur Vorgängerstudie 2014 noch um ein Prozent steigern. Ebenso viele Befragte sind zudem bereit, den Schadenservice weiter zu empfehlen.“

LEISTUNGEN DER PARTNERWERKSTÄTTEN SIND TOP

Neben dem HUK-eigenen Schadenservice beurteilten neun von zehn Kunden auch die Leistungen der Partnerwerkstätten positiv: So waren mit der Reparaturqualität über 90 Prozent vollkommen zufrieden oder zufrieden, so das Ergebnis der GfK-Befragung. „Zudem konnten die Partnerwerkstätten mit umfassender Beratung und der Freundlichkeit ihrer Mitarbeiter punkten.“

Auch die schnelle und problemlose Abwicklung stieß auf positive Resonanz“, lautet das Fazit der Umfrage.

NEUKUNDEN ENTSCHEIDEN SICH FÜR WERKSTATTBINDUNG

Die sehr guten Ergebnisse der Studie spiegeln sich laut HUK-COBURG auch in den Vertragszahlen der Kasko-Versicherung wider. Insbesondere der Werkstattbindungstarif soll sich demnach großer Beliebtheit erfreuen: „Fast vier Millionen Kunden haben bisher den Kasko-SELECT-Tarif abgeschlossen und mehr als die Hälfte aller Neukunden entscheidet sich mittlerweile für das Produkt mit Werkstattbindung.“

Christian Simmert