

**Ihre Ansprechpartner:****Dr. Gerd Benner**

Leiter  
Unternehmenskommunikation  
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 00

**Christian Arns**

Abteilungsleiter  
Konzernkommunikation  
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 22

Telefax: (02 61) 4 98 - 11 11  
E-Mail: [presse@debeka.de](mailto:presse@debeka.de)

17. September 2020

## Debeka Krankenversicherung mit mehr als 97 Prozent zufriedenen Kunden

Kundenmonitor Deutschland veröffentlicht jährliche Studie – Debeka auch im langfristigen Vergleich ganz vorne

Die Debeka Krankenversicherung hat erneut die zufriedensten Kunden der Branche. Zu diesem Ergebnis kommt der aktuelle Kundenmonitor Deutschland, der jährlich von der ServiceBarometer AG herausgegeben wird. Mit 97,3 Prozent zufriedenen Kunden belegt die Debeka damit unverändert den Spitzenplatz: 75,8 Prozent der Debeka-Kunden zeigten sich von der Debeka überzeugt – sie waren vollkommen zufrieden oder sehr zufrieden. 21,5 Prozent waren zufrieden mit der Debeka. Lediglich 2,7 Prozent gaben an, weniger zufrieden oder unzufrieden zu sein. Der Kundenmonitor ermittelt die Zufriedenheit anhand einer fünfstufigen Skala von 1 (vollkommen zufrieden) bis 5 (unzufrieden). Die Debeka erreicht dabei mit einer „Note“ von 1,93 den Spitzenwert aller untersuchten privaten Krankenversicherer. Damit konnte sie sich gegenüber dem Vorjahr (Note 1,97) nochmals verbessern. Vom Kundenmonitor wird sie als „Zufriedenheitschampion“ bezeichnet. Die größte private Krankenversicherung in Deutschland ist mittlerweile seit sechzehn Jahren ununterbrochen und damit auch im langfristigen Vergleich der Anbieter mit den zufriedensten Kunden.

Der Kundenmonitor befragte Versicherte vor allem zu den Themen Globalzufriedenheit, Preis-Leistungs-Verhältnis, Wettbewerbsvorteile, Wiederwahlabsicht und Weiterempfehlungsabsicht. In allen genannten Kategorien erzielte die Debeka jeweils die besten Werte.



**Ihre Ansprechpartner:****Dr. Gerd Benner**

Leiter  
Unternehmenskommunikation  
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 00

**Christian Arns**

Abteilungsleiter  
Konzernkommunikation  
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 22

Telefax: (02 61) 4 98 - 11 11  
E-Mail: [presse@debeka.de](mailto:presse@debeka.de)

17. September 2020

Seite 2

„Die aktuelle Studie des Kundenmonitors zeigt, dass sich unser Einsatz für die Debeka-Mitglieder auszahlt. Mit hervorragendem Service und leistungsstarken Produkten können wir unsere Mitglieder überzeugen. Schon aufgrund unserer Philosophie und unserer genossenschaftlichen Prägung stellen wir seit jeher die Mitglieder in den Mittelpunkt unseres Handelns“, so Thomas Brahm, Vorstandsvorsitzender der Debeka.

**Zur Debeka:**

Die im Jahr 1905 gegründete Debeka ist mit jährlichen Beitragseinnahmen von über sechs Milliarden Euro die größte private Krankenversicherung in Deutschland. Als genossenschaftlich geprägter Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG) ist sie ausschließlich den Interessen ihrer Kunden verpflichtet, die durch Vertragsabschluss Mitglieder des Vereins werden. Insgesamt betreut die Debeka Krankenversicherung fast fünf Millionen Mitglieder, darunter mehr als 2,4 Millionen ausschließlich privat Versicherte. Damit ist mehr als jeder vierte Privatpatient in Deutschland Debeka-Mitglied. Das Unternehmen wird von Analysten regelmäßig mit Bestnoten bewertet: Seit 19 Jahren erhält es von Versicherungsanalysten des map-reports die Höchstnote für „hervorragende Leistungen“. Auch die Ratingagentur Assekurata verleiht der Debeka Krankenversicherung seit 2008 das höchstmögliche Rating „exzellent (A++)“.

**Zum Kundenmonitor Deutschland der ServiceBarometer AG:**

Hauptaufgabe des Kundenmonitors Deutschland ist die Erforschung von Marktgegebenheiten bestimmter Branchen auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden. Das unabhängige Forscherteam der ServiceBarometer AG liefert hierzu detaillierte Daten zur Verbraucherbewertung einzelner Unternehmensleistungen, insbesondere zur Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität. Die Vergleichsdatenbank des Kundenmonitors Deutschland mit Zeitreihen zur Kundenorientierung von Unternehmen aus über 100 Branchen ist seit 1992 eine verlässliche Quelle für wissenschaftliche und unternehmensspezifische Analysen sowie zur kontinuierlichen Beobachtung gesellschaftlicher Trends. Für den Kundenmonitor Deutschland 2020 wurden von Oktober 2019 bis Juli 2020 insgesamt 25.541 Verbraucher zu ihrer Zufriedenheit mit Unternehmen aus 20 Branchen befragt. Das Globalzufriedenheitsurteil ergibt sich über die Frage „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem (hauptsächlich) genutzten Anbieter insgesamt?“. Es wird auf Basis einer über Jahre und Länder vergleichbaren Methodik gemessen.