

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

9. September 2021

Testsieger: Debeka Krankenversicherung mit 97 Prozent zufriedenen Kunden

Kundenmonitor Deutschland veröffentlicht jährliche Studie – Debeka überzeugt im langfristigen Vergleich

Die Debeka Krankenversicherung gehört erneut zu den Unternehmen mit den zufriedenen Kunden der Branche. Das hat der aktuelle Kundenmonitor Deutschland, der jährlich von der ServiceBarometer AG herausgegeben wird, nun bestätigt. Die Debeka erreicht mit einer „Note“ von 1,93 den Spitzenwert aller untersuchten privaten Krankenversicherer – in diesem Jahr zusammen mit einem weiteren Unternehmen. Damit konnte der Koblenzer Versicherer das hervorragende Ergebnis des letzten Jahres halten. Die größte private Krankenversicherung in Deutschland hat bereits seit sieben Jahren ununterbrochen und damit auch im langfristigen Vergleich – laut Kundenmonitor – die zufriedenen Kunden. Mit 97 Prozent zufriedenen Kunden belegt die Debeka unverändert den Spitzenplatz: 77 Prozent der Debeka-Kunden zeigten sich von der Debeka überzeugt – sie waren sogar vollkommen zufrieden oder sehr zufrieden. 20 Prozent waren zufrieden mit der Debeka. Lediglich drei 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).

Für die Studie hat der Kundenmonitor Versicherte nicht nur zur Globalzufriedenheit, sondern unter anderem auch zu den Themen Wettbewerbsvorteile, Wiederwahlabsicht, langfristige Loyalität und Weiterempfehlungsabsicht befragt. In allen genannten Kategorien konnte die Debeka jeweils mit den besten Werten der Branche punkten.



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

9. September 2021

Seite 2

„Wir stellen aufgrund unserer genossenschaftlichen Prägung schon immer unsere Mitglieder in den Fokus unseres Handelns. Ihre Zufriedenheit steht für uns an erster Stelle. Die aktuelle Studie des Kundenmonitors zeigt, dass wir diesen Gedanken leben und sich unser Service auszahlt“, 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 über fünf Millionen Mitglieder, darunter fast 2,5 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 20 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 2021 wurden von Oktober 2020 bis Juli 2021 insgesamt 28.444 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.