

## Großer Deutschland-Test

# Testsieger: Debeka Krankenversicherung mit 96 Prozent zufriedenen Kunden

Die Debeka Krankenversicherung hat die zufriedensten Kunden der Branche. Das hat der aktuelle Kundenmonitor Deutschland, der jährlich von der ServiceBarometer AG herausgegeben wird, nun bestätigt. Die Debeka erreicht im Vergleich mit einer „Note“ von 2,11 den Spitzenwert aller untersuchten privaten Krankenversicherer. Mit 96 Prozent zufriedenen Kunden belegt die größte Private Krankenversicherung Deutschlands nach einem Jahr Pause wieder den Spitzenplatz: 69 Prozent der Debeka-Kunden zeigten sich von der Debeka überzeugt – sie waren sogar vollkommen zufrieden oder sehr zufrieden. 27 Prozent waren zufrieden mit der Debeka. Lediglich vier 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 sogenannten Globalzufriedenheit, sondern unter anderem auch zu den Themen Wiederwahlabsicht, langfristige Loyalität und Weiterempfehlungsabsicht befragt. In allen genannten Kategorien konnte die Debeka jeweils mit den besten Werten der Branche punkten.

„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. Sicher hat sich auch unsere neue Leistungsapp, die wir im Frühjahr 2023 eingeführt haben, positiv auf die Zufriedenheit unserer Mitglieder ausgewirkt“, so Thomas Brahm, Vorstandsvorsitzender der Debeka.

### Ihre Ansprechpartner:

**Dr. Gerd Benner**

Leiter  
Unternehmenskommunikation  
Telefon (02 61) 4 98 - 11 00  
Mobil (01 70) 4 52 70 60

**Christian Arns**

Abteilungsleiter  
Konzernkommunikation  
Telefon (02 61) 4 98 - 11 22  
Mobil (01 60) 4 48 86 66

E-Mail [presse@debeka.de](mailto:presse@debeka.de)

**27. September 2023**



Versichern und Bausparen

Für den Kundenmonitor Deutschland 2023 wurden im Januar, im April und im Juli 2023 insgesamt 28.439 Verbraucher zu ihrer Zufriedenheit mit Unternehmen aus unterschiedlichen 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.