

## Methodendarstellung – Beste Schaden-Dienstleister

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten eingeladen, die gestützt vorgelegten Untersuchungsobjekte (hier: Schaden-Dienstleister) als Kunde zu bewerten. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, so dass bevölkerungsrepräsentativ angesteuert werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der bewerteten Unternehmen eingeholt oder genutzt. Die Befragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Anbieter.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Unternehmen zur Bewertung bzw. zur Angabe angezeigt, ob er in den letzten 36 Monaten Kontakt zu diesen Unternehmen hatte oder nicht. Pro Anbieter werden mind. 100 Verbraucherstimmen eingeholt. Bei einzelnen Anbietern kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Anzahl an Urteilen auch niedriger sein. Insgesamt wurden 69 Schaden-Dienstleister untersucht.

Die konkrete Fragestellung lautet:

Im Folgenden werden Unternehmen aufgeführt, die als Schaden-Dienstleister tätig sind.

**Wenn Sie in den letzten 36 Monaten, z.B. auf Grund eines Versicherungsfalles, mit einem dieser Schaden-Dienstleister zu tun hatten, wie beurteilen Sie insgesamt die Schadens- oder Leistungsregulierung dieses Schaden-Dienstleisters?**

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

- „ausgezeichnet“ (1)
- „sehr gut“ (2)
- „gut“ (3)
- „mittelmäßig“ (4)
- „schlecht“ (5)

Für die Auswertung wird der ungewichtete Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 5-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Zustimmungsskala je Schaden-Dienstleister berechnet. Anhand der Mittelwerte der Unternehmen/Anbieter wird ein Ranking über alle untersuchten Unternehmen/Anbieter erstellt.

Die Auszeichnung „Hohe Zufriedenheit“ erhalten alle Unternehmen, die besser als der Gesamtmittelwert über alle Schaden-Dienstleister abschneiden.

Unternehmen, die innerhalb dieser Gruppe wiederum über dem Durchschnitt liegen, erhalten die Auszeichnung „Sehr hohe Zufriedenheit“.