

Social Media

## Versicherungen im Social Web: Viel Buzz für wenige

Wie werden Versicherungen im sozialen Netz wahrgenommen? Das hat Vico Research am Beispiel von 20 Versicherungen analysiert und dafür zwischen dem 6. April und dem 3. Mai 2018 mehr als 20 000 deutsche Social-Media-Beiträge aus Twitter, sozialen Netzwerken wie Facebook oder Google+, Blogs, Foren sowie News-, Q&A-, Video- und Bildportalen ausgewertet. In mehr als der Hälfte der Beiträge wurden drei Unternehmen thematisiert. Am meisten sprachen die Nutzer dabei über die Münchner Rück, die Allianz und die Axa. Dabei wurde die Münchner Rück nicht nur am häufigsten, sondern zugleich auch am positivsten diskutiert. In der Stichprobe fanden sich nur positive Äußerungen zum Unterneh-

men, wobei es jedoch weniger um Produkte und Dienstleistungen als vielmehr um den Aktienkurs ging.

Neben der Münchener Rück wurden auch sechs weitere Versicherungen in der analysierten Stichprobe zu 100 Prozent positiv besprochen. Dazu gehören die Axa, die Arag, die Helvetia, Gothaer, VHV und Ottonova.

Umgekehrt fanden sich in der Stichprobe jedoch auch vier Unternehmen, zu denen weniger als die Hälfte der Beiträge einen positiven Tenor hatten. Besonders negativ besprochen wurden die Provinzial Rheinland, die Huk Coburg und die Generali. Nur jeweils weniger als ein Drittel der

wertenden Beiträge in Bezug auf diese Versicherungen war positiver Natur. Unter anderem kritisieren die Nutzer bei der Huk Coburg, dass die Versicherung trotz einer klaren Sachlage nicht zahlen würde. Bei der Generali wird im Netz vor allem die Beitragserhöhung für die Berufsunfähigkeitsversicherung und die Kappung der Betriebsrente negativ thematisiert. Der Ergo, so die Untersuchung, hängt offenbar noch immer der Sex-Skandal aus dem Jahr 2011 an. Hier zeige sich, dass das Internet nie vergisst. **Red.**

Beliebtheit der Versicherungen im Netz (Anteil positiver Beiträge an allen positiven und negativen Beiträgen in Prozent)			
Rang	Versicherung	Kommunikationsvolumen (Anzahl der Erwähnungen)	Beliebtheit
1	Münchener Rück	4 733	100
1	Axa	3 227	100
1	Arag	2 074	100
1	Helvetia	471	100
1	Gothaer	354	100
1	VHV	354	100
1	Ottanova	193	100
8	Deutsche Familienversicherung	162	83
9	Zürich Gruppe	530	80
10	Nürnberger Versicherung	450	75
11	DEVK	386	73
12	Debeka	616	70
13	Allianz	4 394	67
14	Uniqa	687	67
15	HDI	209	66
16	Ergo	1 473	39
17	Provinzial Rheinland	209	28
18	Huk Coburg	1 451	23
19	Generali	359	17
20	Hannover Rück	741	neutral

Quelle: Vico Research