

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2019



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv
Hamburg, 17. Juli 2019

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a.D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / n-tv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.)

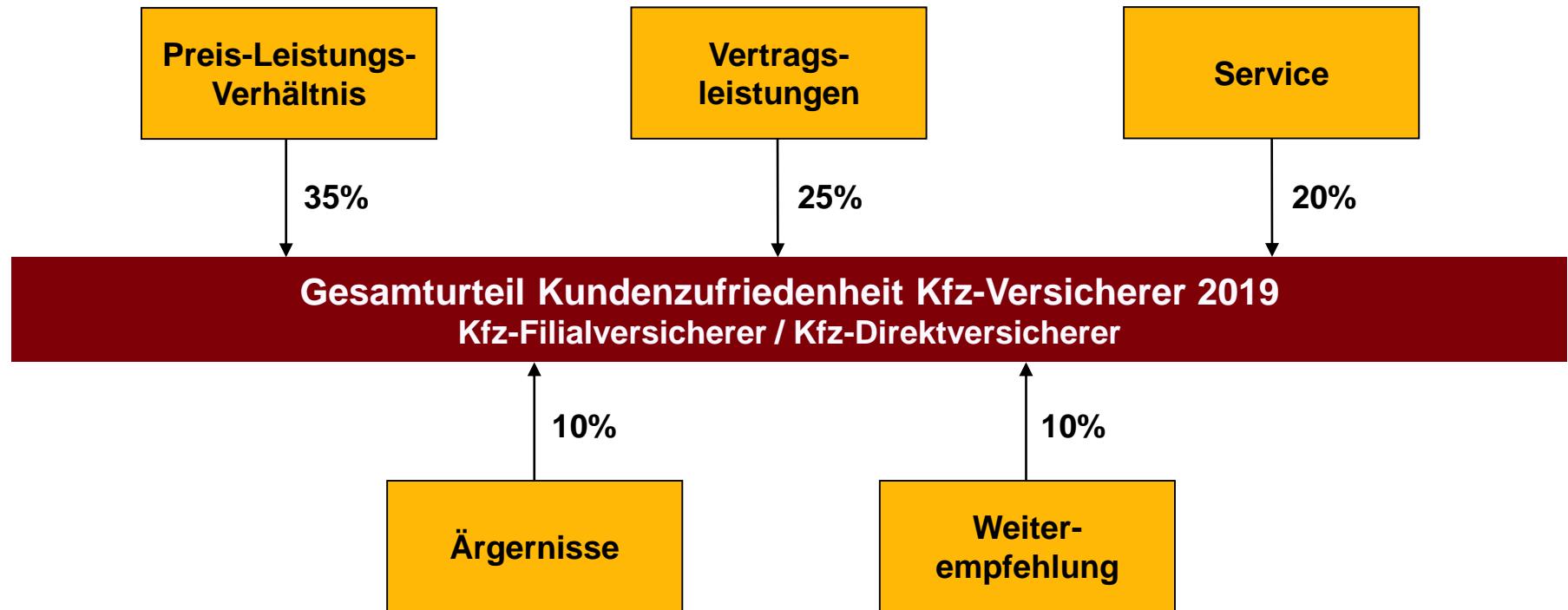
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Die besten Unternehmen	8
4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit	9
Kfz-Filialversicherer	9
Kfz-Direktversicherer	13
5. Stärken und Schwächen der Branche	16
6. Methodik	21
Anhang	27

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender n-tv
Studienumfang	38 Kfz-Versicherer mit Vermittlernetz (Filialversicherer) und 14 Kfz-Direktversicherer; in der Einzelauswertung: 26 Kfz-Filialversicherer und 10 Kfz-Direktversicherer, die 100 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	März bis Juni 2019
Befragungszeit	2. April bis 20. Mai 2019
Befragte	Männer und Frauen; 18 Jahre und älter; Personen, die eine Kfz-Versicherung besitzen
Teilnehmerzahl	n = 3.639 (Kfz-Filialversicherer: n = 2.627, Kfz-Direktversicherer: n = 1.012)
Kriterien	Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertragsleistungen, Service, Ärgernisse und Weiterempfehlung
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Filialversicherer	ADAC Autoversicherung	VHV	HUK-Coburg
Preis-Leistungs-Verhältnis	DEVK	VHV	HUK-Coburg
Vertragsleistungen	ADAC Autoversicherung	Allianz	DEVK
Service	ADAC Autoversicherung	DEVK	Provincial Rheinland
Ärgernisse	R+V	HUK-Coburg	Württembergische
Weiterempfehlung	HUK-Coburg	VHV	WGV
Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Direktversicherer	CosmosDirekt	HUK24	Allsecur
Preis-Leistungs-Verhältnis	CosmosDirekt	HUK24	Allsecur
Vertragsleistungen	CosmosDirekt	Sparkassen Direktversicherung	HUK24
Service	HUK24	CosmosDirekt	Sparkassen Direktversicherung
Ärgernisse	CosmosDirekt, HUK24	-	Verti
Weiterempfehlung	CosmosDirekt	HUK24	R+V24

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Filialversicherer

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Filialversicherer			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	ADAC Autoversicherung	75,2	gut
2	VHV	75,0	gut
3	HUK-Coburg	74,8	gut
4	DEVK	74,8	gut
5	Provinzial Rheinland	74,3	gut
6	SV Sparkassen Versicherung	74,0	gut
7	WGV	73,9	gut
8	LVM	73,8	gut
9	Westfälische Provinzial	73,3	gut
10	R+V	73,3	gut
11	Ergo	73,2	gut
12	Württembergische	73,2	gut
13	Debeka	72,9	gut
14	Signal Iduna	72,7	gut

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Filialversicherer			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
15	Axa	72,6	gut
16	Itzehoer	72,4	gut
17	Gothaer	72,4	gut
18	Zurich	72,2	gut
19	Kravag	72,2	gut
20	Mecklenburgische	71,9	gut
21	Versicherungskammer Bayern	71,9	gut
22	HDI	71,9	gut
23	Allianz	71,5	gut
24	AachenMünchener	71,4	gut
25	VGH	71,2	gut
26	Generali	70,7	gut
	Gesamt Filialversicherer	72,9	

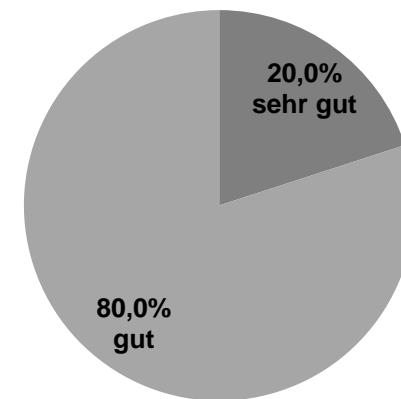
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Direktversicherer

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Direktversicherer			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	CosmosDirekt	81,2	sehr gut
2	HUK24	80,8	sehr gut
3	Allsecur	77,1	gut
4	Verti	76,6	gut
5	R+V24	75,6	gut
6	Sparkassen Direktversicherung	75,6	gut
7	Europa	75,4	gut
8	WGV-Himmelblau	75,2	gut
9	DA Direkt	73,9	gut
10	AdmiralDirekt.de	73,7	gut
	Gesamt Direktversicherer	76,6	

Verteilung der Qualitätsurteile**



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

6. Methodik

Untersuchungsumfang – Kfz-Filialversicherer

In der Auswertung waren folgende 26 Versicherer mit Vermittlernetz (Filialversicherer), die von 100 Befragungsteilnehmern beurteilt wurden (alphabetische Reihenfolge):

- AachenMünchener
- ADAC Autoversicherung
- Allianz
- Axa
- Debeka
- DEVK
- Ergo
- Generali
- Gothaer
- HDI
- HUK-Coburg
- Itzehoer
- Kravag
- LVM
- Mecklenburgische
- Provinzial Rheinland
- R+V
- Signal Iduna
- SV Sparkassen Versicherung
- Versicherungskammer Bayern
- VGH
- VHV
- Westfälische Provinzial
- WGV
- Württembergische
- Zurich

Weitere Unternehmen, zu denen sich weniger als 100 Befragte äußerten, wurden in der Kategorie „Sonstige Filialversicherer“ zusammengefasst.

6. Methodik

Untersuchungsumfang – Kfz-Direktversicherer

In der Auswertung waren folgende zehn Direktversicherer, die von 100 Befragungsteilnehmern beurteilt wurden (alphabetische Reihenfolge):

- AdmiralDirekt.de
- Allsecur
- CosmosDirekt
- DA Direkt
- Europa
- HUK24
- R+V24
- Sparkassen Direktversicherung
- Verti
- WGV-Himmelblau

Weitere Unternehmen, zu denen sich weniger als 100 Befragte äußerten, wurden in der Kategorie „Sonstige Direktversicherer“ zusammengefasst.

Fragen

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei xxx*?
(Verhältnis von Preisen/Tarifkosten und Vertragsleistungen)
- den Vertragsleistungen bei xxx*?
(Umfang und Qualität der Vertragsleistungen, Transparenz und Verständlichkeit der Vertragsbedingungen)
- dem Service bei xxx* insgesamt?
(Gesamtbild aus Beratung/Service vor Ort / Telefonischem Kundenservice / Kundenservice per E-Mail oder Kontaktformular / Internetauftritt)

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Kfz-Versicherer.

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen*

Preis-Leistungs-Verhältnis: n = 2.612 (Filialversicherer)
n = 1.003 (Direktversicherer)

Vertragsleistungen: n = 2.432 (Filialversicherer)
n = 903 (Direktversicherer)

Service: n = 2.562 (Filialversicherer)
n = 967 (Direktversicherer)

* Basis: alle Befragten, n = 2.627 (Filialversicherer) und n = 1.012 (Direktversicherer). Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Haben Sie sich bei xxx* schon einmal über etwas geärgert?

Antwortoptionen

Ja / Nein

Fallzahlen**

Befragungsteilnehmer, die sich schon einmal über ihren Kfz-Filialversicherer (n = 257) beziehungsweise ihren Kfz-Direktversicherer (n = 58) geärgert hatten, konnten anschließend den Grund für ihr Ärgernis benennen.

Folgefrage

Worüber haben Sie sich geärgert?

Antwortoptionen

Acht Antwortoptionen plus Möglichkeit der Freitexteingabe;
Mehrfachnennung möglich

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Kfz-Versicherer.

** Basis: alle Befragten, n = 2.627 (Filialversicherer) und n = 1.012 (Direktversicherer). Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

6. Methodik

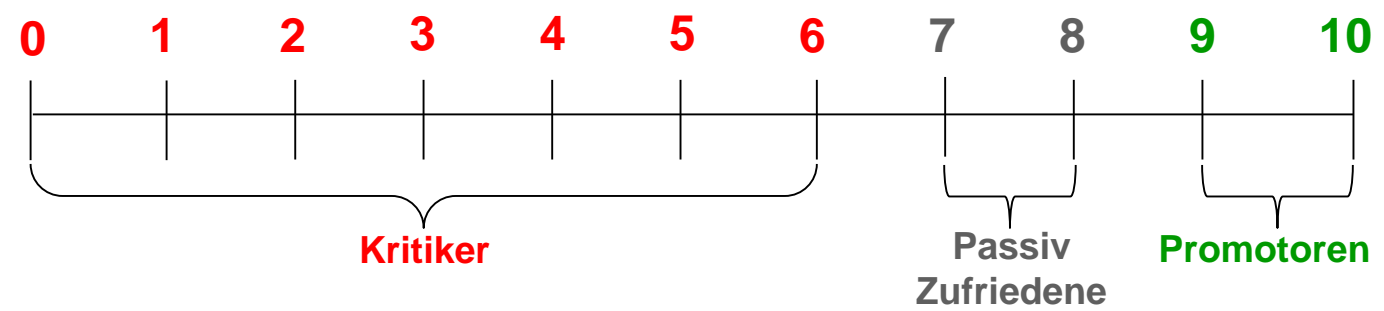
Frage

Erhebung

Skala

Mit welcher Wahrscheinlichkeit würden Sie den bewerteten Kfz-Versicherer Ihren Verwandten oder Freunden weiterempfehlen?

Net Promoter Score: Befragungsteilnehmer bewerten die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung auf einer Skala von 0 (sehr unwahrscheinlich) bis 10 (sehr wahrscheinlich). Der prozentuale Anteil der Befragten mit einem Wert von 0 bis 6 (Kritiker) wird von dem prozentualen Anteil derjenigen mit Werten von 9 und 10 (Promotoren) abgezogen. Somit ergibt sich ein Wert, der zwischen -100 und +100 liegen kann.



$$\text{NPS} = \text{Promotoren (\%)} - \text{Kritiker (\%)}$$

	Seite
A. Kundenerfahrungen	28
B. Ergebnisse der Teilbereiche	30
Preis-Leistungs-Verhältnis	30
Vertragsleistungen	33
Service	36
Ärgernisse	39
Weiterempfehlung	43
C. Weitere Ergebnisse	45
D. Demografie	67
E. Allgemeine Methodik	69

E. Allgemeine Methodik

Kundenbefragung

- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personenkreise werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.