

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2020

Hohe Zufriedenheit bei den Versicherten – Knackpunkt Schadensfall – CosmosDirekt und HUK-Coburg auf Platz eins

Hamburg, 23.07.2020 – Eine Kfz-Versicherung gehört zum Pflichtprogramm eines jeden Autofahrers. Derzeit machen die Versicherungsunternehmen vieles richtig, wie eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zeigt. Die Zufriedenheit der Kunden ist hoch, allerdings birgt ein eintretender Schadensfall Frustpotenzial (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/ratgeber/tests*).

Gute Noten, einmal „sehr gut“

Kfz-Versicherer können sich über zufriedene Kunden freuen: Trotz vieler Unterschiede in den bewerteten Bereichen – im Gesamtergebnis der Befragung hagelt es gute Qualitätsurteile für die Unternehmen. Dabei haben Direktversicherer die Nase vorn; die Zufriedenheit ist hier insgesamt noch ausgeprägter als bei den Kunden der Filialversicherer. Primus ist CosmosDirekt, das einzige Unternehmen mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“.

Schadensregulierung sorgt für Ärger

Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertragsleistungen und Service – in allen Kernbereichen schneidet die Branche aus Kundensicht gut ab. Doch kommt es zu einem Schadensfall, sind die Autofahrer deutlich kritischer: Gut 29 Prozent Filialversicherte und über 31 Prozent der Direktversicherten, die in diesem Punkt Erfahrungswerte haben, sind mit der Schadensregulierung durch ihre Versicherung nicht zufrieden. Wenig überraschend ist dieser Bereich auch ein relativ häufig genannter Ärgernisgrund.

Direktversicherungskunden sind wechselfreudiger

Mehr als ein Viertel der Direktversicherten hat in den letzten drei Jahren seinen Anbieter gewechselt oder plant dies aktuell zu tun. Die Wechselbereitschaft bei den Filialversicherungskunden ist mit gut 14 Prozent deutlich geringer. Das äußert sich auch in der Kundentreue: Fast zwei Drittel der Filialversicherten sind dort bereits länger als drei Jahre versichert; bei den Direktversicherten liegt dieser Wert mit gut 45 Prozent deutlich niedriger.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Für die Kfz-Versicherer ist das Ergebnis ein Grund zur Freude, muss aber auch Ansporn sein. Die Konkurrenz ist groß und die Wechselmöglichkeiten sind entsprechend vielfältig und einfach. Gerade bei Schadensregulierungen kann die Zufriedenheit der Kunden schnell in Verärgerung umschlagen.“

Die beliebtesten Kfz-Filialversicherer

Platz eins sichert sich HUK-Coburg (Qualitätsurteil: „gut“). Rund 86 Prozent der Kunden sind mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis zufrieden. Bezüglich der Vertragsleistungen fielen rund 85 Prozent der Bewertungen positiv aus; auch der Service erzielt eine gute Wertung. Darüber hinaus zeigen die befragten Kunden der HUK-Coburg die höchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung unter den Versicherern mit Vermittlernetz.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Platz nimmt VHV (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Insbesondere das Preis-Leistungs-Verhältnis sorgt für eine hohe Zufriedenheit: 95 Prozent der Befragten geben hier eine positive Bewertung ab. VHV punktet zudem mit der niedrigsten Ärgernisquote unter den befragten Filialversicherungskunden sowie einer vergleichsweise hohen Weiterempfehlungsbereitschaft.

Rang drei belegt DEVK (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anteil zufriedener Kunden in puncto Service fällt mit fast 90 Prozent hoch aus. Zum Preis-Leistungs-Verhältnis geben 86 Prozent der Befragten eine positive Wertung ab. Zudem ist die Zufriedenheit mit den Vertragsleistungen hier stärker ausgeprägt als bei den Kunden anderer Filialversicherer.

Top 3 der Kfz-Direktversicherer

Der beliebteste Kfz-Direktversicherer heißt CosmosDirekt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Anbieter erreicht in nahezu allen Bereichen die beste Bewertung. Besonders zufrieden sind die Kunden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis: Rund 93 Prozent der Befragten bewerten dieses positiv. In puncto Vertragsleistungen sowie Service drücken jeweils gut 90 Prozent der Kunden ihre Zufriedenheit aus. Zudem fällt der Anteil an Befragten mit Ärgernissen am geringsten aus (1,0 Prozent) und die Weiterempfehlungsbereitschaft ist unter CosmosDirekt-Kunden am stärksten ausgeprägt.

HUK24 (Qualitätsurteil: „gut“) platziert sich auf Rang zwei. Der Service bildet aus Kundensicht die größte Stärke des Unternehmens; in den weiteren Bereichen erzielt HUK24 jeweils die zweitbeste Wertung. Nur wenige Kunden berichten von Ärgernissen und auch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung fällt hoch aus.

Auf Rang drei positioniert sich Verti (Qualitätsurteil: „gut“). 93 Prozent der Kunden bewerten den Kundenservice des Direktversicherers positiv. Im Hinblick auf die Vertragsleistungen zeigt sich ein ähnlich gutes Bild: Fast 90 Prozent der befragten Versicherten äußern diesbezüglich ihre Zufriedenheit.

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen insgesamt 3.616 Bewertungen von Verbrauchern ein, die über eine Kfz-Versicherung verfügen. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertragsleistungen und Service. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 26 Versicherer mit Vermittlernetz (Kfz-Filialversicherer) und zehn Kfz-Direktversicherer zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.