

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2022

#### **Hohe Zufriedenheit – Schadensregulierung ein kritischer Punkt – HUK-Coburg und CosmosDirekt auf Platz eins**

**Hamburg, 12.08.2022** – Preisvergleiche und Anbieterwechsel ermöglichen Autofahrern Kosteneinsparungen bei der Kfz-Versicherung. Doch nicht der Preis allein entscheidet, denn sowohl die Direkt- wie auch die Filialversicherer können auf eine zufriedene Kundschaft in vielen Bereichen bauen. Das zeigt die aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Preise und Leistungen im Fokus**

Trotz sichtbarer Unterschiede in den einzelnen Bewertungsbereichen erreichen die Kfz-Filial- wie auch die Direktversicherer im Schnitt ein gutes Ergebnis. Auffällig: Die Direktversicherer schneiden in allen Bereichen insgesamt etwas besser ab als die Kfz-Versicherer mit Vermittlernetz. Auch das Kundenurteil „sehr gut“ erzielen mit CosmosDirekt sowie HUK24 allein zwei Direktversicherer.

Dabei ist ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis für viele Befragte nicht nur ein wichtiger Grund bei der Wahl des Versicherers, sondern sorgt zugleich für eine hohe Kundenzufriedenheit. So wird dieser Aspekt sowohl von den Kundinnen und Kunden der Direkt- als auch der Filialversicherer am besten bewertet.

#### **Gute Service-Noten**

Bei den Filialversicherern zeigen sich rund 84 Prozent der Befragten mit dem Service insgesamt zufrieden – bei den Direktversicherern trifft dies sogar auf mehr als 85 Prozent der Kunden zu. Die Filialversicherer punkten insbesondere mit der persönlichen Beratung vor Ort, die Direktversicherer am stärksten mit dem telefonischen Service.

Die nicht selten preisaffinen Direktversicherer-Kunden sind zugleich auch wechselfreudiger: Mehr als jeder vierte Befragte gibt an, in den letzten drei Jahren gewechselt zu haben oder bald einen Anbieterwechsel zu planen. Bei den Filialversicherern ist dieser Anteil nur halb so hoch. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Branche ist gut aufgestellt, was zugleich viele Wechseloptionen eröffnet. Deshalb ist ein weiteres Ergebnis interessant: Von den Befragten, die schon einen Schadensfall hatten, zeigen sich über 30 Prozent mit der Regulierung nicht zufrieden. Eine solche Erfahrung kann schnell ein Wechselgrund werden.“

#### **Ranking der Kfz-Filialversicherer**

HUK-Coburg erzielt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den ersten Rang unter den Kfz-Filialversicherern. In puncto Service sowie Vertragsleistungen erreicht das Unternehmen jeweils den ersten Rang mit 87,6 Prozent bzw. 87,3 Prozent positiven Bewertungen. Der Anteil an Ärgernissen ist mit weniger als drei Prozent der niedrigste der Filialversicherer. Zudem äußern die Befragten eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft: Der Net Promoter Score liegt bei +41,8.

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  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang zwei belegt LVM, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Das Preis-Leistungs-Verhältnis kristallisiert sich hier als Zufriedenheitsgarant heraus – fast 94 Prozent der Befragten zeigen sich hiermit zufrieden (Rang eins). Auch hinsichtlich Vertragsleistungen und Service schneidet LVM mit Top-3-Platzierungen ab. Zudem ist die Bereitschaft zur Weiterempfehlung bei den Kundinnen und Kunden stark ausgeprägt (NPS: +44,0).

WGV folgt auf dem dritten Rang (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen erreicht in allen abgefragten Bereichen hohe Punktwerte. So fallen etwa die Kundenstimmen zum Service in fast 87 Prozent der Fälle positiv aus. In puncto Ärgernisse profiliert sich WGV ebenfalls: Nur 4,5 Prozent der Befragten geben an, negative Erfahrungen mit dem Anbieter gemacht zu haben.

Weitere Kfz-Filialversicherer mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): ADAC Autoversicherung, Allianz, Axa, Continentale, Debeka, DEVK, Ergo, Generali Deutschland, Gothaer, HDI, Itzehoer, Mecklenburgische, Provinzial, R+V, Signal Iduna, SV Sparkassen Versicherung, Versicherungskammer Bayern, VGH, VHV und Württembergische.

### **Top 3 der Kfz-Direktversicherer**

Der beliebteste Kfz-Direktversicherer heißt CosmosDirekt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). In sämtlichen Bereichen liegt das Unternehmen vor den weiteren Direktversicherern und verzeichnet beispielsweise bei den Vertragsleistungen mehr als 92 Prozent eher oder sogar sehr zufriedene Kunden. Zudem geben weniger als zwei Prozent der Befragten an, sich über den Versicherer schon einmal geärgert zu haben. Außerdem fällt die Weiterempfehlungsbereitschaft der Befragten mit einem Net Promoter Score (NPS) von +54,5 hoch aus.

HUK24 positioniert sich auf dem zweiten Rang, ebenfalls mit einem sehr guten Resultat. Fast 95 Prozent der Befragten zeigen sich etwa mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis zufrieden; der Service wird in fast 94 Prozent der Fälle positiv bewertet (jeweils Rang zwei). Über ein erlebtes Ärgernis berichten nur rund drei Prozent der Kundinnen und Kunden. Zum positiven Ergebnis trägt auch die hohe Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS = +45,5) bei.

Sparkassen Direktversicherung (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt den dritten Rang ein. Hinsichtlich der Vertragsleistungen wählen über 32 Prozent der Befragten die bestmögliche Antwortoption „sehr zufrieden“ – kein Direktversicherer schneidet in diesem Punkt besser ab. Zudem sorgt der Service des Anbieters für eine hohe Kundenzufriedenheit (im Vergleich drittbester Wert).

Weitere Kfz-Direktversicherer mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): AdmiralDirekt.de, Allianz Direct, DA Direkt, Europa, Friday und Verti.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 3.759 Bewertungen von Verbrauchern mit einer Kfz-Versicherung ein. 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 mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 23 Kfz-Filialversicherer (mit Vermittlernetz) und neun 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](mailto: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](mailto:info@disq.de)

[www.disq.de](http://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 Testerinnen und 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.