

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2014

#### **Hohe Kundenzufriedenheit, Direktversicherer punkten im Duell – Platz eins für DEVK (Filial) und Cosmos (Direkt)**

**Hamburg, 21.05.2014** – Das Auto ist der Deutschen liebstes Spielzeug, doch kein Fahrspaß ohne Kfz-Versicherung. Dabei hat der Autofahrer die Qual der Wahl zwischen Direktversicherern und Filialanbietern sowie zahlreichen Tarifvarianten. Wie gut die Kfz-Versicherung aber ist, stellt man häufig erst nach Abschluss der Police fest. Wie ist es aus Kundensicht um den Service wirklich bestellt? Und welche Versicherer können in puncto Preis-Leistungs-Verhältnis und Vertragsleistungen überzeugen? Diese und weitere Fragen klärt eine Kundenbefragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Das Urteil der Befragten fiel insgesamt gut aus – sowohl für die Kfz-Filial- als auch für die Direktversicherer. Die Zufriedenheit der Direktversicherten war dabei meist etwas stärker ausgeprägt als bei den Kunden der Filialversicherer. So waren zum Beispiel gut 89 Prozent der Befragten mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ihrer Direktversicherung eher oder sogar sehr zufrieden. Dies galt bei den Filial-Versicherungsnehmern nur für knapp 76 Prozent.

Etwas geringer fiel der Unterschied in Bezug auf den Service aus. Auch hier hatten insgesamt die Direktversicherer bei ihren Kunden die Nase vorn: Knapp 84 Prozent waren eher zufrieden oder sehr zufrieden. Bei den Filialversicherern lag der Anteil positiver Bewertungen bei rund 80 Prozent. Deutlicher das Bild beim Aspekt Vertragsleistungen: Gut 81 Prozent der Befragten bewerteten ihren Direktversicherer positiv. Bei den Filialversicherern waren es rund 73 Prozent.

Was spricht für Direkt-, was für Filialversicherer? Bei den Kunden der Direktversicherer gab am häufigsten der günstige Preis den Ausschlag für die Wahl. Mehr als 90 Prozent der Befragten nannten diesen Aspekt. Für einen Filialversicherer entschieden sich die Kunden oft aufgrund der Filialnähe. Erstaunlich: Mit rund 39 Prozent war der günstige Preis auch hier immerhin noch der am zweithäufigsten genannte Grund.

Spannendes Detailergebnis: Auch beim Aspekt der Regulierung im Schadensfall erzielen die Direktversicherer eine höhere Kundenzufriedenheit (rund 83 Prozent gegenüber knapp 67 Prozent positive Stimmen). „Wenn man den Vergleich zieht, gehen die Direktversicherer als Punksieger aus der Kundenzufriedenheitsstudie hervor. Die Filialversicherer können sich aber als zweiter Sieger fühlen; auch sie erzielten ein insgesamt gutes Ergebnis“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 21.05.2014, um 18:35 Uhr.*

Als beliebtester Kfz-Filialversicherer 2014 ging DEVK mit einem sehr guten Gesamturteil aus der Kundenbefragung hervor. Die Versicherungsnehmer der DEVK zeigten sich mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis, dem Service insgesamt sowie den Vertragsbedingungen im Vergleich am zufriedensten. Sämtliche Befragten gaben an, dass sie den Versicherer erneut wählen würden. Entsprechend war auch die Weiterempfehlungsbereitschaft der

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:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Kunden überdurchschnittlich hoch ausgeprägt. Auf Platz zwei folgte HUK-Coburg, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamturteil, vor dem ADAC („gut“).

Unter den Direktversicherern lag CosmosDirekt in der Kundengunst vorn. Nicht nur im Gesamturteil, sondern auch in den Kategorien Preis-Leistungs-Verhältnis, Service und Vertragsbedingungen erzielte der Anbieter durchgängig sehr gute Ergebnisse. Dabei waren die Versicherungsnehmer beispielsweise mit dem Service insgesamt zufriedener als die Kunden anderer Direktversicherer. Zudem fiel der Wert jener Befragten, die eine negative Erfahrung mit dem Unternehmen gemacht hatten, mit unter einem Prozent sehr gering aus. Rang zwei erreichte unter den Direktversicherern die Hannoversche (Urteil: „sehr gut“) vor HUK24 („gut“) auf dem dritten Platz.

An der Online-Befragung nahmen insgesamt 3.922 Kfz-Versicherungskunden teil; auf Filialversicherer entfielen dabei 2.395 Kundenmeinungen, auf Direktversicherer 1.527. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung stand die Zufriedenheit in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Service und Vertragsleistungen. Die Aspekte Weiterempfehlungsbereitschaft sowie erlebte Ärgernisse ergänzten die Erhebung. Berücksichtigt wurden alle Unternehmen, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 17 Filialversicherer und elf Direktanbieter zu.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11  
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40  
E-Mail: m.hamer@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, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 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.