

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2015

Viel Lob, doch Schadensregulierung ein häufiges Ärgernis – drei Direkt- und zwei Filialversicherer „sehr gut“

Hamburg, 28.05.2015 – Wer Wert auf guten Service legt, muss nicht zwangsläufig einen Filialversicherer mit Beratung vor Ort wählen. Mit der Serviceleistung zeigten sich die Kunden der Direktversicherer insgesamt sogar zufriedener. Dieses überraschende Ergebnis erbrachte eine Befragung unter Kfz-Versicherten, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Preis-Leistungs-Verhältnis, Service und Vertragsleistungen – diese Aspekte standen im Mittelpunkt der Kundenbefragung, die für die bewerteten Kfz-Filialversicherer im Schnitt das Urteil „gut“ (71,9 Punkte) erbrachte. Mit 76,0 Punkten fiel die Kundenzufriedenheit mit den Direktversicherern allerdings noch größer aus. Selbst im Teilbereich Service hatten die Direktanbieter die Nase vorn. Auf Zustimmung bei den befragten Kunden stieß insbesondere das Preis-Leistungs-Verhältnis: 87 Prozent der Direkt- und 80 Prozent der Filialversicherten zeigten sich hiermit eher oder sogar sehr zufrieden.

Das Auto möglichst günstig versichern – dieser Wunsch war vor allem bei den Direktversicherten sehr ausgeprägt. Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, erläutert: „Über 84 Prozent der Direktversicherungskunden wählten ihren Anbieter auch oder allein aufgrund des günstigen Preises. Bei den Kunden der Filialversicherer waren es dagegen mit nur knapp 40 Prozent deutlich weniger.“

Doch rächt sich diese Sparmentalität, wenn es ernst wird, also wenn ein Unfallschaden vorliegt? In den Augen der Versicherten kann dies tatsächlich vorkommen. Eine nicht zufriedenstellende Schadensregulierung war der generell am häufigsten genannte Grund für ein Ärgernis. Dabei berichteten aber deutlich mehr Direkt- als Filialversicherte von einem derartigen Frusterlebnis (Anteil: 39,5 Prozent der Betroffenen gegenüber 26,0 Prozent).

Vergleichsweise häufig für Unmut sorgten auch zu hohe Beiträge oder Beitragserhöhungen, inkompetente Mitarbeiter und schlechter Kundenservice. „Der Anteil der frustrierten Kunden war bei Filialversicherungen prozentual sogar mehr als doppelt so hoch wie bei den Direktanbietern. Dies darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass sich weniger als 17 Prozent aller Befragten überhaupt schon einmal über ihren Versicherer geärgert hatten. Die große Mehrheit der Versicherten stellte ihrem Anbieter ein insgesamt gutes oder sehr gutes Zeugnis aus“, bemerkt Marktforschungsexpertin Bianca Möller.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 28.05.2015, um 18:35 Uhr.

Die DEVK ging mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Sieger der Kfz-Filialversicherer aus der Befragung hervor. Ausschlaggebend waren die durchweg sehr hohen Kundenzufriedenheitswerte hinsichtlich Preis-Leistungs-Verhältnis, Service und Vertragsleistungen. Auch in den Teilbereichen Service vor Ort, am Telefon und per E-Mail überzeugte der Anbieter seine Kunden im Anbietervergleich am meisten. Zudem fiel die Bereitschaft der Befragten, den Versicherer weiterzuempfehlen, deutlich höher aus als bei den übrigen Unternehmen.

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

Den zweiten Rang nahm HUK-Coburg mit einem ebenfalls sehr guten Qualitätsurteil ein. Auf Rang drei platzierte sich der ADAC mit dem Gesamturteil „gut“.

Bei den Kfz-Direktversicherern schnitt Cosmos Direkt (Qualitätsurteil: „sehr gut“) am besten ab. In allen abgefragten Kernbereichen (Preis-Leistungs-Verhältnis, Service, Vertragsleistungen) erreichte das Unternehmen hervorragende Ergebnisse. Mit annähernd 88 Prozent an positiven Bewertungen überzeugte insbesondere der telefonische Kundenservice. Darüber hinaus berichtete der im Vergleich mit Abstand geringste Anteil an Kunden (weniger als ein Prozent) von einem erlebten Ärgernis. Ebenfalls das Qualitätsurteil „sehr gut“ sicherten sich auf den Plätzen zwei und drei Allsecur und die Hannoversche.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 3.746 Bewertungen von Kunden ein, die über eine Kfz-Versicherung verfügten. Im Fokus der Panel-Befragung standen die Meinungen der Versicherungsnehmer zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Service und Vertragsleistungen. Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft flossen ebenfalls mit in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Unternehmen, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf insgesamt 31 Anbieter (20 Kfz-Filial- sowie elf -Direktversicherer) zu.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@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. 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.