

PRESSEMITTEILUNG**Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2017****Gute Kundenurteile – Kritikpunkt Schadensregulierung – HUK-Coburg und CosmosDirekt auf Platz eins**

Hamburg, 07.06.2017 – Eine Kfz-Versicherung ist hierzulande Pflicht für jeden Autofahrer. Trotz der unausweichlichen Kosten stellen die Kunden ihrer Versicherung zumeist gute Noten aus. Ärger droht aber, wenn es ernst wird: im Schadensfall. Das zeigt die Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 07.06.2017, 18:35 Uhr*).

Direktversicherer schneiden besser ab

Die Kfz-Versicherer können sich über mehrheitlich zufriedene Kunden freuen: Sowohl die Filial- wie auch die Direktversicherer erzielen etwa für Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertragsleistungen und Service insgesamt ein gutes Gesamturteil. Eine fehlende Vor-Ort-Beratung stellt aus Kundensicht dabei keinen Nachteil dar: Obwohl Direktversicherer über kein Vermittlernetz verfügen, schneiden sie im Schnitt besser ab als Filialversicherer – nicht nur beim Preis-Leistungs-Verhältnis, sondern auch in puncto Service.

Preissensible Kunden

„Warum haben Sie sich für Ihren Versicherer entschieden?“ Für die Befragten hat die Prämienhöhe einen großen Einfluss: Ein günstiger Preis ist der am häufigsten genannte Auswahlgrund. Auch bei einem möglichen Anbieterwechsel sind finanzielle Aspekte maßgeblich, beispielsweise eine Beitragserhöhung oder ein durchgeführter Preisvergleich. Kunden der Filialversicherer sind dabei ihren Unternehmen länger treu: Fast zwei Drittel sind dort schon länger als drei Jahre versichert, bei Direktversicherern trifft dies nur auf knapp die Hälfte der Befragten zu.

Schadensregulierung nicht immer zufriedenstellend

Wie gut eine Versicherung wirklich ist, bemisst sich aber nicht allein im Preis: Die Frage nach erlebten Ärgernissen deckte auf, dass hierfür am häufigsten eine nicht zufriedenstellende Schadensregulierung der Anlass ist. Zudem erhalten die Unternehmen von rund einem Drittel der Versicherten mit Schadensfallerfahrung in diesem Bereich keine positive Bewertung.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht eine insgesamt positive Bilanz: „Die meisten Kunden sind mit ihrem Kfz-Versicherer in wichtigen Bereichen zufrieden. Wer einen Anbieterwechsel ins Auge fasst, sollte aber nicht allein auf den Preis schauen – die Kundenurteile zu Leistungen und Service können hier wichtige Entscheidungshilfen sein.“

Die beliebtesten Kfz-Versicherer

Platz eins im Bereich der Kfz-Filialversicherer sichert sich HUK-Coburg (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Unternehmen ist in allen untersuchten Bereichen führend: Mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis zeigen sich zum Beispiel 95 Prozent der Befragten zufrieden; beim Service beträgt der Anteil an positiven Bewertungen 96 Prozent. Der Anteil an Kunden mit Ärgernissen ist gering. Die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist zudem höher als bei allen anderen Filialversicherern. Auf dem zweiten Platz positioniert sich die

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:
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

DEVK mit einem guten Gesamturteil. Hinsichtlich des Preis-Leistungs-Verhältnisses sind 85 Prozent der Kunden zufrieden. Auch zu den Vertragsleistungen und dem Service geben jeweils etwa 82 Prozent der Kunden eine positive Bewertung ab. Den dritten Platz belegt VHV. Der Kfz-Versicherer verzeichnet sowohl beim Gesamturteil als auch in den untersuchten Kernbereichen gute Resultate. Zudem ist die Ärgernisquote (sechs Prozent) im Anbietervergleich mit die niedrigste.

Top 3 der Direktversicherer

Der beliebteste Kfz-Direktversicherer heißt CosmosDirekt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Besonders ausgeprägt ist die Kundenzufriedenheit mit dem Service: Fast 90 Prozent der Bewertungen fallen hier positiv aus. Auch in puncto Vertragsleistungen – etwa Umfang und Qualität – ist der Anbieter führend. Das Preis-Leistungs-Verhältnis schneidet ebenfalls hervorragend ab. Darüber hinaus ist der Anteil an Kunden mit Ärgernissen am geringsten (zwei Prozent) und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung am höchsten. Auf Platz zwei positioniert sich Allsecur mit einem guten Gesamtergebnis. Der Direktversicherer erzielt in allen Bereichen eine Platzierung unter den besten Drei und setzt sich beim Preis-Leistungs-Verhältnis sogar an die Spitze: 97 Prozent der befragten Kunden bewerten dieses positiv. Rang drei geht an HUK24 (Qualitätsurteil: „gut“). Der Kfz-Direktversicherer punktet bei den Befragten vor allem hinsichtlich der Vertragsleistungen, aber auch Service und Preis-Leistungs-Verhältnis erzielen hohe Kundenzufriedenheiten.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 3.717 Bewertungen von Personen ein, die über eine Kfz-Versicherung verfügten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertragsleistungen und Service. In die Gesamtwertung flossen auch Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 11 Kfz-Direktversicherer und 24 Versicherer mit Vermittlernetz (Kfz-Filialversicherer) zu.

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

Pressekontakt:

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

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.