

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2018

#### **Gute Kundenurteile, aber teils Probleme im Schadensfall – HUK-Coburg und CosmosDirekt auf Platz eins**

**Hamburg, 11.07.2018** – Der Abschluss einer Kfz-Versicherung ist für Autofahrer unumgänglich. Die überwiegende Mehrheit der Kunden stellt dabei dem eigenen Versicherer, etwa in puncto Service und Preis-Leistungs-Verhältnis, ein gutes Zeugnis aus. Dennoch sind negative Erlebnisse keine Einzelfälle: Über ein Viertel der Befragten, die schon einmal einen Schaden gemeldet hatten, sind mit der Regulierung nicht zufrieden. Das zeigt die Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 19.07.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Positives Kundenurteil**

In wesentlichen Aspekten, wie dem Preis-Leistungs-Verhältnis und den Vertragsleistungen, erzielen die Kfz-Versicherer gute Bewertungen. Aus Kundensicht haben die Direktversicherer gegenüber den Versicherern mit Vermittlernetz die Nase in allen Bereichen leicht vorn; CosmosDirekt erzielt dabei als einziges Unternehmen das Gesamturteil „sehr gut“.

#### **Ärger droht im Schadensfall**

Wenn es ernst wird, werden die Versicherer kritischer gesehen: Mehr als jeder vierte Betroffene ist nach einem Schadensfall mit der Regulierung nicht zufrieden. Dieser Bereich sorgt auch am häufigsten für ein Ärgernis. Bei den Direktversicherern nennt sogar fast jeder zweite Befragte mit Negativerlebnis die Schadensregulierung als Grund für das Ärgernis.

#### **Service stellt zufrieden**

Direktversicherer-Kunden sind mit dem Service insgesamt noch ein wenig zufriedener als die der Anbieter mit Vermittlernetz. Den telefonischen Service bewerten aber beispielsweise jeweils rund 84 Prozent der Befragten positiv. „Für die Filialversicherer spricht natürlich die persönliche Beratung vor Ort. Wer darauf aber keinen Wert legt, fährt in puncto Service auch bei den Direktversicherern gut“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Die beliebtesten Kfz-Filialversicherer**

HUK-Coburg belegt mit einem guten Gesamturteil Platz eins unter den Kfz-Filialversicherern. Die Kunden zeigen sich insbesondere mit den Vertragsleistungen sehr zufrieden: 89 Prozent der Bewertungen fallen positiv aus. In puncto Preis-Leistungs-Verhältnis belegt das Unternehmen Rang zwei. Der geringste Anteil an Kunden mit Ärgernissen (fünf Prozent) und eine hohe Bereitschaft zur Weiterempfehlung ergänzen das positive Gesamtbild.

Auf dem zweiten Rang folgt DEVK, ebenfalls mit dem Gesamturteil „gut“. Die Zufriedenheit der Kunden ist beim Preis-Leistungs-Verhältnis und Service stärker ausgeprägt als bei den Mitbewerbern.

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

Den dritten Rang nimmt VHV ein (Qualitätsurteil: „gut“). Die Resultate in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertragsleistungen und Service sind durchweg gut und der Anteil an Befragten mit Ärgernissen ist sehr gering.

### **Die Top-Direktversicherer**

Sieger unter den Kfz-Direktversicherern ist CosmosDirekt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Unternehmen schneidet in fast allen Bereichen am besten ab. Sehr hoch ist die Kundenzufriedenheit mit dem Service: rund 91 Prozent positive Bewertungen. Auch mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis und den Vertragsleistungen zeigen sich jeweils 91 der Befragten eher oder sehr zufrieden. Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist zudem höher als bei allen anderen Anbietern.

HUK24 belegt mit einem guten Gesamtergebnis Rang zwei. Mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis sind fast 91 Prozent der Befragten zufrieden, mit den Vertragsleistungen 86 Prozent. Nur drei Prozent der Kunden berichten von negativen Erfahrungen mit dem Versicherer. Auf Rang drei folgt Allsecur (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter erzielt Top-3-Bewertungen in den wichtigsten Kategorien der Kundenzufriedenheit und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung fällt am dritthöchsten aus.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 3.719 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 27 Versicherer mit Vermittlernetz (Kfz-Filialversicherer) und zehn Kfz-Direktversicherer 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](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://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](mailto: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.