

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2019

#### **Positive Kundenurteile – Direktversicherer insgesamt vorn – CosmosDirekt und ADAC Autoversicherung auf Platz eins**

**Hamburg, 17.07.2019** – Um den Abschluss einer Kfz-Versicherung kommt hierzulande kein Autofahrer herum. Trotz der Kosten sind die Kunden mit ihrer Kfz-Versicherung häufig zufrieden. Im Schadensfall werden die kritischen Stimmen unter den Versicherten allerdings lauter. Das zeigt die Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Veröffentlichungshinweis: [www.n-tv.de/ratgeber/tests](http://www.n-tv.de/ratgeber/tests) und [www.disq.de](http://www.disq.de)*).

#### **Gute Noten für Preis-Leistungs-Verhältnis und Service**

Autofahrer sind mit ihrem Kfz-Versicherer in überwiegendem Maße zufrieden. Trotz teils großer Unterschiede in den bewerteten Teilbereichen erzielen zahlreiche Unternehmen gute Gesamturteile. Insgesamt ist die Kundenzufriedenheit mit Kfz-Direktversicherern noch höher als mit den Kfz-Filialversicherern. Das Qualitätsurteil „sehr gut“ können sich mit CosmosDirekt und HUK24 lediglich zwei Unternehmen sichern.

Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist ein mitentscheidender Auswahlgrund der Versicherten. Während sich hiermit 89 Prozent der Direktversicherer-Kunden zufrieden zeigen, ist die Einschätzung gegenüber den Filialversicherern etwas kritischer; dennoch ist auch hier der Anteil zufriedener Versicherten mit 82,5 Prozent hoch. Ein ähnliches Bild zeigt sich in puncto Service: Trotz der persönlichen Beratungsmöglichkeit der Filialversicherer schneidet der Service der Direktversicherer aus Kundensicht insgesamt noch besser ab.

#### **Knackpunkt Schadensregulierung**

Wie gut die eigene Kfz-Versicherung ist, zeigt sich für Autofahrer spätestens im Schadensfall. Die Befragten, die in diesem Punkt Erfahrungswerte hatten, zeigen sich hiermit bei weitem nicht immer zufrieden. Rund 29 Prozent beziehungsweise rund 23 Prozent der Filial- und Direktversicherten bewerten die erfolgte Schadensregulierung nicht positiv.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Auf der aktuell hohen Kundenzufriedenheit sollten sich Kfz-Versicherer nicht ausruhen – die Konkurrenz ist groß und die Wechselbereitschaft ausgeprägt. So hat beispielsweise unter den Direktversicherer-Kunden fast jeder Dritte in den letzten Jahren gewechselt oder plant einen Anbieterwechsel.“

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

Platz eins sichert sich ADAC Autoversicherung (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter belegt sowohl hinsichtlich der Vertragsleistungen als auch des Service Rang eins unter den Versicherern mit Vermittlernetz. Dabei bewerten 82 Prozent der Kunden die Vertragsleistungen positiv; 83 Prozent zeigen sich mit dem Service zufrieden. Der Anteil an Versicherten mit Ärgernissen fällt mit sieben Prozent vergleichsweise gering aus.

Den zweiten Platz nimmt VHV mit einem guten Gesamtergebnis ein. Im Hinblick auf das Preis-Leistungs-Verhältnis erzielt das Unternehmen im Vergleich die zweitbesten Zufriedenheitswerte. Zudem zeigen VHV-Kunden die zweithöchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung.

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

Auf Rang drei folgt HUK-Coburg (Qualitätsurteil: „gut“) mit durchweg guten Ergebnissen in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertragsleistungen und Service. Die Weiterempfehlungsbereitschaft der Versicherten ist höher als bei allen anderen Kfz-Filialversicherern.

### Top 3 der Direktversicherer

Der beliebteste Kfz-Direktversicherer heißt CosmosDirekt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Anbieter erhält in nahezu allen Bereichen die beste Wertung. Besonders zufrieden zeigen sich die Kunden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis: Fast 96 Prozent der Befragten bewerten dieses positiv. In puncto Vertragsleistungen sowie Service drücken jeweils gut 91 Prozent der Kunden ihre Zufriedenheit aus. Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft unter CosmosDirekt-Kunden am stärksten ausgeprägt.

HUK24 (Qualitätsurteil: „sehr gut“) platziert sich auf Rang zwei. Beim Service schneidet der Versicherer im Vergleich am besten ab; auch das Preis-Leistungs-Verhältnis erreicht sehr hohe Zufriedenheitswerte. Nur zwei Prozent der Versicherten berichten über negative Erfahrungen mit HUK24.

Rang drei belegt Allsecur (Qualitätsurteil: „gut“). Rund 88 Prozent der Kunden bewerten das Preis-Leistungs-Verhältnis positiv. Auch hinsichtlich der Vertragsleistungen und des Service zeigen sich rund 92 beziehungsweise rund 88 Prozent der Versicherten zufrieden.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 3.639 Bewertungen von Verbrauchern ein, die über eine Kfz-Versicherung verfügten. 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 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 26 Versicherer mit Vermittlernetz (Kfz-Filialversicherer) und zehn Kfz-Direktversicherer zu.

Veröffentlichung 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

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  
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 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.