

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 23. Juli 2020

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a.D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegen einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.)

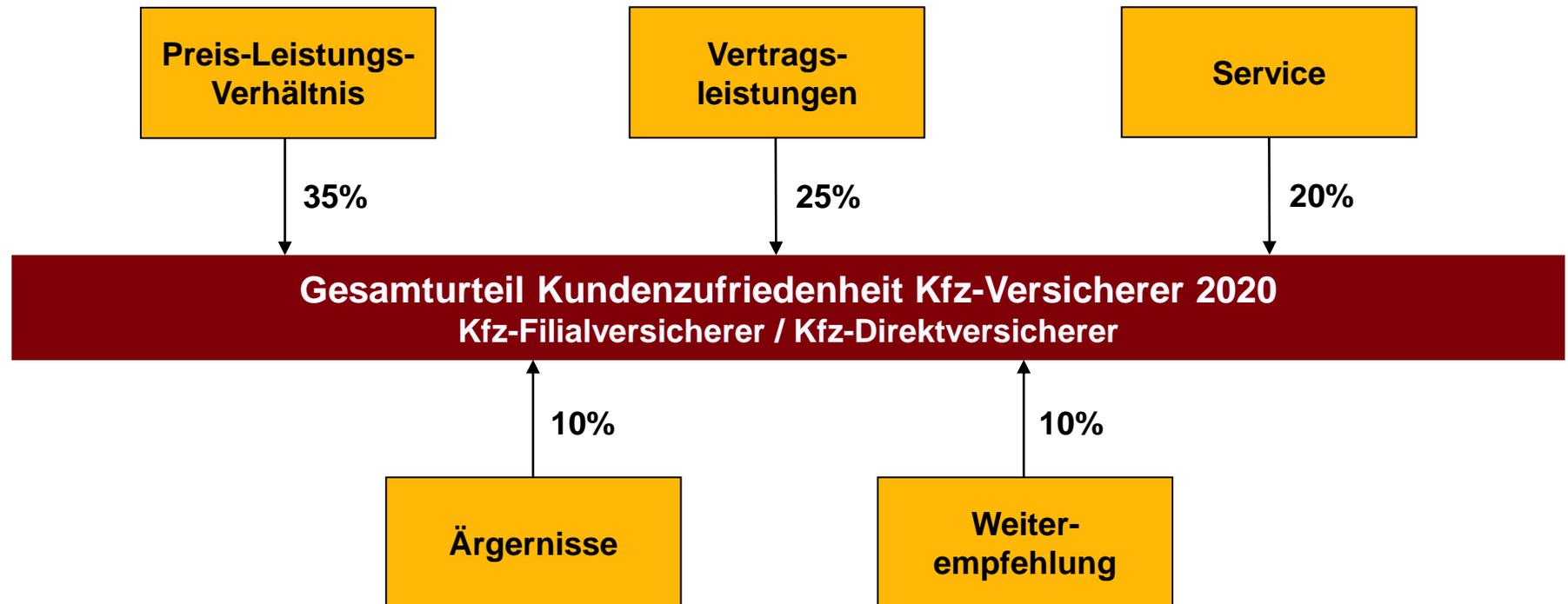
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Die besten Unternehmen	8
4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit	9
Kfz-Filialversicherer	9
Kfz-Direktversicherer	13
5. Stärken und Schwächen der Branche	16
6. Methodik	21
Anhang	27

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	34 Kfz-Versicherer mit Vermittlernetz (Filialversicherer) und 14 Kfz-Direktversicherer; in der Einzelauswertung: 26 Kfz-Filialversicherer und 10 Kfz-Direktversicherer, die 100 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	März bis Juni 2020
Befragungszeit	26. März bis 25. Mai 2020
Befragte	Männer und Frauen; 18 Jahre und älter; Personen, die eine Kfz-Versicherung besitzen
Teilnehmerzahl	n = 3.616 (Kfz-Filialversicherer: n = 2.608, Kfz-Direktversicherer: n = 1.008)
Kriterien	Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertragsleistungen, Service, Ärgernisse und Weiterempfehlung
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Filialversicherer	HUK-Coburg	VHV	DEVK
Preis-Leistungs-Verhältnis	DEVK	ADAC Autoversicherung	HUK-Coburg
Vertragsleistungen	DEVK	HUK-Coburg	VHV
Service	DEVK	Allianz	VHV
Ärgernisse	VHV	HUK-Coburg	LVM
Weiterempfehlung	HUK-Coburg	VHV	Provinzial Rheinland
Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Direktversicherer	CosmosDirekt	HUK24	Verti
Preis-Leistungs-Verhältnis	CosmosDirekt	HUK24	Allsecur / Allianz Direkt
Vertragsleistungen	CosmosDirekt	HUK24	Allsecur / Allianz Direkt
Service	HUK24	CosmosDirekt	Sparkassen Direktversicherung
Ärgernisse	CosmosDirekt	HUK24	Europa, R+V24, WGV-Himmelblau
Weiterempfehlung	CosmosDirekt	HUK24	Verti

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Filialversicherer

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Filialversicherer			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	HUK-Coburg	77,5	gut
2	VHV	77,4	gut
3	DEVK	77,3	gut
4	LVM	75,8	gut
5	ADAC Autoversicherung	75,7	gut
6	Allianz	75,7	gut
7	Provinzial Rheinland	74,9	gut
8	SV Sparkassen Versicherung	74,9	gut
9	WGV	74,5	gut
10	Ergo	74,2	gut
11	Debeka	74,1	gut
12	Axa	73,1	gut
13	R+V	73,0	gut
14	Mecklenburgische	72,8	gut

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Filialversicherer			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
15	Gothaer	72,6	gut
16	AachenMünchener	72,6	gut
17	Westfälische Provinzial	72,6	gut
18	Kravag	72,3	gut
19	Zurich	72,3	gut
20	Württembergische	72,2	gut
21	Versicherungskammer Bayern	72,1	gut
22	Itzehoer	72,1	gut
23	Signal Iduna	71,8	gut
24	Generali	71,6	gut
25	HDI	71,6	gut
26	VGH	70,9	gut
	Gesamt Filialversicherer	73,7	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Filialversicherer

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Filialversicherer			Preis-Leistungs- Verhältnis		Vertrags- leistungen		Service		Ärgernisse		Weiter- empfehlung	
100%			35%		25%		20%		10%		10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	HUK-Coburg	77,5	3	77,0	2	77,0	8	75,5	2	90,0	1	71,5
2	VHV	77,4	5	76,3	3	76,8	3	76,9	1	92,0	2	69,5
3	DEVK	77,3	1	78,5	1	78,3	1	77,6	9	84,0	10	63,5
4	LVM	75,8	6	75,5	5	75,0	7	75,5	3	88,0	5	67,0
5	ADAC Autoversicherung	75,7	2	77,3	6	74,8	4	76,6	4	86,0	15	61,0
6	Allianz	75,7	4	76,5	4	76,3	2	77,3	23	76,0	4	67,5
7	Provinzial Rheinland	74,9	9	75,0	14	73,3	5	75,8	9	84,0	3	68,0
8	SV Sparkassen Versicherung	74,9	7	75,5	11	73,6	6	75,5	9	84,0	7	65,5
9	WGV	74,5	10	74,8	12	73,4	12	74,0	4	86,0	6	66,0
10	Ergo	74,2	13	74,5	8	74,0	15	73,7	4	86,0	12	63,0
11	Debeka	74,1	10	74,8	7	74,4	10	74,7	4	86,0	18	57,5
12	Axa	73,1	8	75,3	22	71,7	11	74,5	15	82,0	20	57,0
13	R+V	73,0	19	73,5	21	71,8	9	75,0	4	86,0	20	57,0
14	Mecklenburgische	72,8	14	74,3	10	73,7	13	73,7	15	82,0	24	54,5

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Filialversicherer

Fortsetzung – Ränge 15 bis 26

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Filialversicherer			Preis-Leistungs- Verhältnis		Vertrags- leistungen		Service		Ärgernisse		Weiter- empfehlung	
100%			35%		25%		20%		10%		10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
15	Gothaer	72,6	18	73,8	19	72,2	21	72,0	15	82,0	14	61,5
16	AachenMünchener	72,6	14	74,3	13	73,4	17	73,5	23	76,0	17	59,5
17	Westfälische Provinzial	72,6	21	73,0	24	71,5	24	71,4	9	84,0	9	64,5
18	Kravag	72,3	23	72,8	17	72,6	19	72,4	18	80,0	13	62,0
19	Zurich	72,3	20	73,3	25	70,8	22	72,0	18	80,0	7	65,5
20	Württembergische	72,2	23	72,8	23	71,6	23	71,9	9	84,0	16	60,5
21	Versicherungskammer Bayern	72,1	26	71,7	15	73,2	14	73,7	23	76,0	10	63,5
22	Itzehoer	72,1	16	73,8	9	73,9	18	73,2	18	80,0	25	51,5
23	Signal Iduna	71,8	16	73,8	16	73,1	24	71,4	21	78,0	22	56,5
24	Generali	71,6	10	74,8	20	71,8	26	70,7	9	84,0	26	50,0
25	HDI	71,6	21	73,0	18	72,6	20	72,2	21	78,0	22	56,5
26	VGH	70,9	25	72,3	26	70,7	16	73,7	26	74,0	18	57,5
	Gesamt Filialversicherer	73,7		74,6		73,6		74,0		82,6		61,5

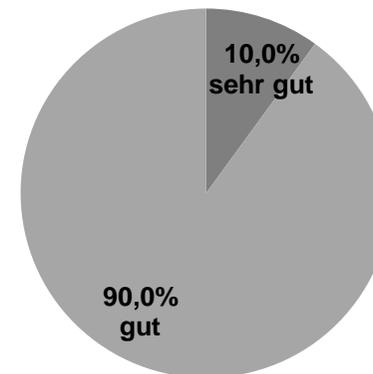
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Direktversicherer

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Direktversicherer			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	CosmosDirekt	81,3	sehr gut
2	HUK24	79,7	gut
3	Verti	77,0	gut
4	Allsecur / Allianz Direkt	76,9	gut
5	WGV-Himmelblau	75,2	gut
6	R+V24	74,8	gut
7	Sparkassen Direktversicherung	74,8	gut
8	Europa	74,7	gut
9	DA Direkt	74,2	gut
10	AdmiralDirekt.de	73,3	gut
	Gesamt Direktversicherer	76,1	

Verteilung der Qualitätsurteile**



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Direktversicherer

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kfz-Direktversicherer			Preis-Leistungs- Verhältnis		Vertrags- leistungen		Service		Ärgernisse		Weiter- empfehlung	
100%			35%		25%		20%		10%		10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	CosmosDirekt	81,3	1	80,8	1	79,3	2	78,3	1	98,0	1	77,5
2	HUK24	79,7	2	78,8	2	78,0	1	78,3	2	94,0	2	76,0
3	Verti	77,0	5	76,5	5	76,6	5	77,1	6	86,0	3	70,5
4	Allsecur / Allianz Direkt	76,9	3	78,0	3	77,6	4	77,3	6	86,0	5	61,0
5	WGV-Himmelblau	75,2	7	76,3	6	75,6	10	74,0	3	88,0	6	60,5
6	R+V24	74,8	10	74,5	7	75,3	9	74,2	3	88,0	4	62,5
7	Sparkassen Direktversicherung	74,8	5	76,5	4	76,9	3	77,3	9	82,0	10	51,0
8	Europa	74,7	8	76,0	8	73,9	7	75,0	3	88,0	7	58,0
9	DA Direkt	74,2	4	76,8	9	73,1	6	76,3	9	82,0	8	55,5
10	AdmiralDirekt.de	73,3	9	75,3	10	72,8	8	74,5	6	86,0	9	53,0
	Gesamt Direktversicherer	76,1		76,8		75,8		76,1		87,2		62,9

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

6. Methodik

Untersuchungsumfang – Kfz-Filialversicherer

In der Auswertung waren folgende 26 Versicherer mit Vermittlernetz (Filialversicherer), die von 100 Befragungsteilnehmern beurteilt wurden (alphabetische Reihenfolge):

- AachenMünchener
- ADAC Autoversicherung
- Allianz
- Axa
- Debeka
- DEVK
- Ergo
- Generali
- Gothaer
- HDI
- HUK-Coburg
- Itzehoer
- Kravag
- LVM
- Mecklenburgische
- Provinzial Rheinland
- R+V
- Signal Iduna
- SV Sparkassen Versicherung
- Versicherungskammer Bayern
- VGH
- VHV
- Westfälische Provinzial
- WGV
- Württembergische
- Zurich

Weitere Unternehmen, zu denen sich weniger als 100 Befragte äußerten, wurden in der Kategorie „Sonstige Filialversicherer“ zusammengefasst.

6. Methodik

Untersuchungsumfang – Kfz-Direktversicherer

In der Auswertung waren folgende zehn Direktversicherer, die von 100 Befragungsteilnehmern beurteilt wurden (alphabetische Reihenfolge):

- AdmiralDirekt.de
- Allsecur / Allianz Direkt
- CosmosDirekt
- DA Direkt
- Europa
- HUK24
- R+V24
- Sparkassen Direktversicherung
- Verti
- WGV-Himmelblau

Weitere Unternehmen, zu denen sich weniger als 100 Befragte äußerten, wurden in der Kategorie „Sonstige Direktversicherer“ zusammengefasst.

Fragen

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei xxx*?
(Verhältnis von Preisen/Tarifkosten und Vertragsleistungen)
- den Vertragsleistungen bei xxx*?
(Umfang und Qualität der Vertragsleistungen, Transparenz und Verständlichkeit der Vertragsbedingungen)
- dem Service bei xxx* insgesamt?
(Gesamtbild aus Beratung/Service vor Ort / Telefonischem Kundenservice / Kundenservice per E-Mail oder Kontaktformular / Kundenservice per Chat / Internetauftritt)

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Kfz-Versicherer.

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen*

Preis-Leistungs-Verhältnis: n = 2.598 (Filialversicherer)
n = 999 (Direktversicherer)

Vertragsleistungen: n = 2.433 (Filialversicherer)
n = 908 (Direktversicherer)

Service: n = 2.541 (Filialversicherer)
n = 957 (Direktversicherer)

* Basis: alle Befragten, n = 2.608 (Filialversicherer) und n = 1.008 (Direktversicherer). Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Haben Sie sich bei xxx* schon einmal über etwas geärgert?

Antwortoptionen

Ja / Nein

Fallzahlen**

Befragungsteilnehmer, die sich schon einmal über ihren Kfz-Filialversicherer (n = 226) beziehungsweise ihren Kfz-Direktversicherer (n = 65) geärgert hatten, konnten anschließend den Grund für ihr Ärgernis benennen.

Folgefrage

Worüber haben Sie sich geärgert?

Antwortoptionen

Acht Antwortoptionen plus Möglichkeit der Freitexteingabe;
Mehrfachnennung möglich

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Kfz-Versicherer.

** Basis: alle Befragten, n = 2.608 (Filialversicherer) und n = 1.008 (Direktversicherer). Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

6. Methodik

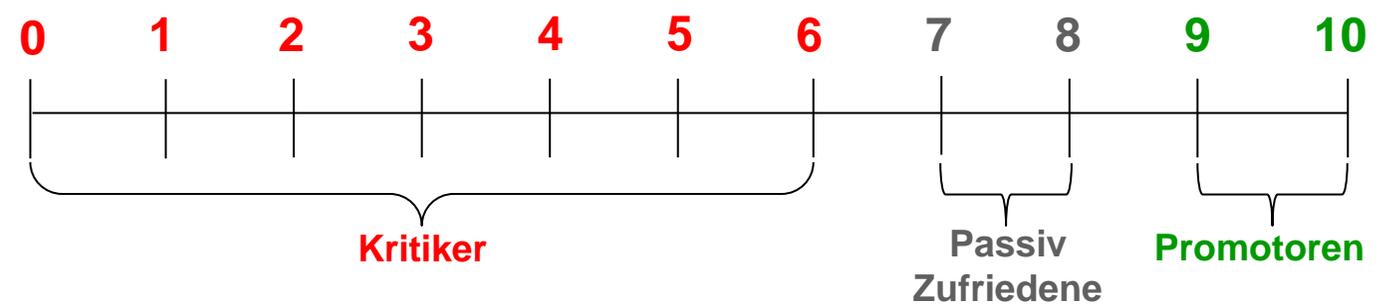
Frage

Erhebung

Skala

Mit welcher Wahrscheinlichkeit würden Sie den bewerteten Kfz-Versicherer Ihren Verwandten oder Freunden weiterempfehlen?

Net Promoter Score: Befragungsteilnehmer bewerten die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung auf einer Skala von 0 (sehr unwahrscheinlich) bis 10 (sehr wahrscheinlich). Der prozentuale Anteil der Befragten mit einem Wert von 0 bis 6 (Kritiker) wird von dem prozentualen Anteil derjenigen mit Werten von 9 und 10 (Promotoren) abgezogen. Somit ergibt sich ein Wert, der zwischen -100 und +100 liegen kann.



$$NPS = \text{Promotoren (\%)} - \text{Kritiker (\%)}$$

	Seite
A. Kundenerfahrungen	28
B. Ergebnisse der Teilbereiche	30
Preis-Leistungs-Verhältnis	30
Vertragsleistungen	33
Service	36
Ärgernisse	39
Weiterempfehlung	43
C. Weitere Ergebnisse	45
D. Demografie	67
E. Allgemeine Methodik	69

D. Demografie

Geschlecht	
Männlich	48,6%
Weiblich	51,4%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	10,2%
Bayern	9,8%
Berlin	4,9%
Brandenburg	1,4%
Bremen	1,7%
Hamburg	5,1%
Hessen	7,2%
Mecklenburg-Vorpommern	2,5%
Niedersachsen	10,1%
Nordrhein-Westfalen	20,7%
Rheinland-Pfalz	6,7%
Saarland	2,0%
Sachsen	5,3%
Sachsen-Anhalt	3,8%
Schleswig-Holstein	3,6%
Thüringen	5,1%

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,1%
20 bis 29 Jahre	9,3%
30 bis 39 Jahre	25,3%
40 bis 49 Jahre	34,0%
50 bis 59 Jahre	24,1%
60 Jahre und älter	7,3%

D. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) kein Schulabschluss / noch Schüler an allgemeinbildender Schule	0,1%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre / Berufsausbildung	1,8%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/ Berufsausbildung	11,6%
Mittlere Reife / weiterführende Schule ohne Abitur	30,0%
Abitur / Hochschulreife ohne Studium	35,2%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	21,3%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig / arbeitslos	1,4%
Angestellt (Vollzeit)	60,7%
Angestellt (Teilzeit)	13,1%
Selbstständig	16,3%
Schüler / Student	2,8%
Rentner	5,7%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	22,5%
Zwei Personen	44,5%
Drei Personen	24,0%
Vier oder mehr Personen	9,1%

E. Allgemeine Methodik

Kundenbefragung

- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personenkreise werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.