

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2021

#### **Hohe Kundenzufriedenheit, aber Anbieterwechsel kein Fremdwort – HUK-Coburg und CosmosDirekt auf Platz eins**

**Hamburg, 28.07.2021** – Um eine Kfz-Versicherung kommen Autobesitzer nicht herum und jeder kann von persönlichen Erfahrungen berichten. Dabei schneiden die Versicherer aus Sicht der Kunden aktuell gut ab, wie eine Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zeigt. Dennoch ist ein Anbieterwechsel für viele Versicherten eine Option (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Versicherte vergeben gute Noten**

Die Kfz-Versicherer sorgen bei ihren Kunden für eine hohe Zufriedenheit: Trotz etlicher Unterschiede in den bewerteten Bereichen – im Schnitt erreichen die Kfz-Filial- wie auch die Direktversicherer ein gutes Ergebnis. Mit CosmosDirekt erzielt aber nur ein Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“.

Wie bereits im Vorjahr haben die Direktversicherer auch insgesamt die Nase vorn: Die Zufriedenheit ist hier im Schnitt noch stärker ausgeprägt als bei den Kunden der Filialversicherer. Trotz der hohen Zufriedenheitswerte dürfen sich die Direktversicherer der Treue ihrer Kunden nicht zu sicher sein – die Wechselbereitschaft ist hier doppelt so hoch wie bei den Kunden der Filialversicherer (27,5 Prozent gegenüber 13,5 Prozent). Generell ist bei allen Versicherten ein schlechter Kundenservice der häufigste Ärgernisgrund.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Trotz der erfreulichen Ergebnisse für die Branche lässt aber ein Ergebnis aufhorchen: Etwa 28 Prozent der Befragten mit einem Schadensfall zeigen sich mit der Regulierung nicht zufrieden. Dies kann schnell ein Wechselgrund werden, denn an Alternativen mangelt es nicht.“

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

Platz eins sichert sich HUK-Coburg mit dem Qualitätsurteil „gut“. Gut 88 Prozent der Kunden zeigen sich mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis zufrieden. Führend ist der Versicherer auch hinsichtlich der Vertragsleistungen. Die befragten Kunden der HUK-Coburg zeigen die höchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung und die Ärgernisquote ist im Vergleich der Versicherer mit Vermittlernetz zudem am niedrigsten.

Auf Rang zwei positioniert sich LVM, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Hohe Zufriedenheitswerte gibt es für das Preis-Leistungs-Verhältnis, den Service und die Vertragsleistungen; mit letzterem zeigen sich gut 87 Prozent der Befragten zufrieden. Darüber hinaus berichtet nur ein relativ geringer Anteil an Kunden über ein erlebtes Ärgernis.

Die Provinzial Rheinland (Qualitätsurteil: „gut“) sichert sich den dritten Rang. Insbesondere der Service fällt positiv ins Gewicht: Der Anteil an zufriedenen Kunden liegt hier bei rund 88 Prozent. Jeweils ein Top-3-Ergebnis gibt es zudem in puncto Kundenärgernisse wie auch bei der Bereitschaft zur Weiterempfehlung.

Weitere Filialversicherer mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen: ADAC Autoversicherung, Allianz, Axa, Continentale, Debeka,

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

DEVK, Ergo, Generali, Gothaer, HDI, Itzehoer, Kravag, Mecklenburgische, R+V, Signal Iduna, SV Sparkassen Versicherung, Versicherungskammer Bayern, VGH, VHV, Westfälische Provinzial, WGV und Württembergische.

### **Top 3 der Kfz-Direktversicherer**

Der beliebteste Kfz-Direktversicherer heißt CosmosDirekt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Service und Preis-Leistungs-Verhältnis punkten bei den befragten Kunden gleichermaßen: gut 89 Prozent bzw. 91 Prozent der Versicherten zeigen sich hiermit zufrieden. Der Anteil an Versicherungsnehmern, die über ein Ärgernis berichten, fällt im Anbietervergleich mit am geringsten aus (1,8 Prozent); darüber hinaus ist die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ausgesprochen hoch.

HUK24 nimmt den zweiten Rang ein (Qualitätsurteil: „gut“). Der Versicherer überzeugt mit konstant guten Ergebnissen und sichert sich in allen Bewertungsbereichen sowie in puncto Weiterempfehlungsbereitschaft den zweiten Platz. So sind beispielsweise rund 93 Prozent der Befragten mit den Vertragsleistungen zufrieden. Auch bei HUK24 treten kaum Ärgernisse auf – exakt so wenig wie beim Erstplatzierten (1,8 Prozent der befragten Kunden).

Rang drei belegt die Sparkassen Direktversicherung, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Im Hinblick auf die Vertragsleistungen schneidet der Direktversicherer hier im Vergleich als Primus ab; vergleichsweise viele der befragten Kunden vergeben hier die bestmögliche Bewertung. Auch der Service erzielt ein Top-3-Ergebnis.

Weitere Direktversicherer mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen: AdmiralDirekt.de, Allianz Direct, DA Direkt, Europa, Friday, R+V24 und Verti.

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 3.653 Bewertungen von Verbrauchern mit einer Kfz-Versicherung ein. 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 mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 25 Kfz-Filialversicherer (mit Vermittlernetz) und zehn Kfz-Direktversicherer zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

#### **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.