

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2023

#### **Gute Noten für Kfz-Versicherer – Zufriedenheit auch mit dem Service – HUK-Coburg und CosmosDirekt top**

**Hamburg, 15.08.2023** – Kfz-Versicherer können sich über oftmals zufriedene Kundinnen und Kunden freuen, wie eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zeigt. Alle Anbieter erzielen gute bis sehr gute Kundenurteile. Interessantes Detail: Die Kfz-Direktversicherer schneiden in allen Bereichen insgesamt etwas besser ab als die Filialversicherer (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Nicht allein der Preis entscheidet**

Ein wichtiger Faktor für die hohe Kundenzufriedenheit ist ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis, das für sehr viele Befragte außerdem ein wichtiges Kriterium bei der Wahl ihres Versicherers ist. Die Kundinnen und Kunden der Direktversicherer legen einen noch stärkeren Fokus auf die Kosten und das Verhältnis zu den erbrachten Leistungen – und zeigen sich auch offener für einen Versicherungswechsel. Die in der Befragung am häufigsten genannten Wechselgründe sind Prämien erhöhungen oder generell zu hohe Tarifikosten des aktuellen Versicherers.

#### **Service als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit – positiv wie negativ**

Ein weiterer Erfolgsfaktor für die hohe Kundenzufriedenheit ist der Service der Versicherer. Bei den Filialversicherern geben beispielsweise über 84 Prozent der Befragten an, mit dem Service vor Ort und sogar rund 86 Prozent mit dem Service insgesamt zufrieden zu sein. Bei den Direktversicherern überzeugt etwa der telefonische Service, den fast 85 Prozent der Kundinnen und Kunden positiv bewerten (Service insgesamt: rund 87 Prozent Zustimmung). Häufig führt ein guter Service zudem zu positiven Erlebnissen, die das Vertrauen in den Versicherer stärken. Doch auch Ärgernisse treten hier in einigen Fällen auf und belegen, wie wichtig ein kundenorientierter Service ist.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Kfz-Versicherer sorgen auf breiter Front für eine hohe Zufriedenheit. Das heißt auch, dass sich für Wechselwillige viele Optionen ergeben, wenn es Ärger gibt. Vor diesem Hintergrund interessant: Nur jeder zweite Befragte, der schon einen Schadensfall hatte, war mit der Regulierung sehr zufrieden.“

#### **Ranking der Kfz-Filialversicherer**

HUK-Coburg erzielt als einziger Kfz-Filialversicherer das Qualitätsurteil „sehr gut“ und sichert sich damit den ersten Rang. Das Unternehmen positioniert sich hinsichtlich Service und Preis-Leistungs-Verhältnis jeweils an erster Stelle und erhält von den Kundinnen und Kunden hier 89 Prozent bzw. gut 86 Prozent positive Bewertungen. Mit den Vertragsleistungen zeigen sich sogar rund 91 Prozent der Befragten zufrieden. Zudem fällt die Ärgernisquote mit 4,5 Prozent im Vergleich am niedrigsten aus.

Rang zwei belegt DEVK (Qualitätsurteil: „gut“). Die größte Stärke liegt aus Kundensicht beim Service (Rang zwei): Gut 87 Prozent zeigen sich hiermit zufrieden. Auch die Vertragsleistungen sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis

**DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG**  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0  
info@disq.de, www.disq.de

**Geschäftsführung:**  
Markus Hamer, Dimitri Geibel  
**Beirat:**  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Prof. Dr. Michel Clement,  
Jochen Dietrich, Judith Klose  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende  
Gesellschafterin:**  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

sorgen für hohe Zufriedenheitswerte. Darüber hinaus liegt die Weiterempfehlungsbereitschaft (Net Promoter Score: +47,2) höher als bei allen weiteren Kfz-Filialversicherern.

WGV positioniert sich auf Rang drei, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. In puncto Preis-Leistungs-Verhältnis belegt WGV den zweiten Platz; auch bei den Vertragsleistungen erreicht das Unternehmen hohe Zufriedenheitswerte: Über 81 Prozent der Bewertungen fallen positiv aus. Zudem trägt ein niedriger Anteil an Befragten mit Ärgernissen (4,8 Prozent) zur Top-3-Platzierung bei.

Weitere Kfz-Filialversicherer mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): ADAC Autoversicherung, Allianz, Axa, Continentale, Debeka, Ergo, Generali Deutschland, Gothaer, HDI, LVM, Mecklenburgische, Provinzial, R+V, Signal Iduna, SV Sparkassen Versicherung, Versicherungskammer Bayern, VGH, VHV und Württembergische.

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

Der beliebteste Kfz-Direktversicherer heißt CosmosDirekt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Unternehmen erzielt in allen Bewertungsbereichen sehr gute Resultate und belegt im Hinblick auf den Service und das Preis-Leistungs-Verhältnis auch jeweils die Top-Position – gut 94 Prozent bzw. rund 91 Prozent der Kundinnen und Kunden drücken hier ihre Zufriedenheit aus. Die Weiterempfehlungsbereitschaft fällt mit einem Net Promoter Score von +51,9 außerdem sehr hoch aus.

HUK24 nimmt den zweiten Rang ein, ebenfalls mit einem sehr guten Resultat. So zeigen sich zum Beispiel 90 Prozent der Befragten mit den Vertragsleistungen zufrieden. Ärgernisse treten vergleichsweise selten auf: Weniger als drei Prozent der Befragten berichten über ein negatives Erlebnis. Auch eine hohe Bereitschaft zur Weiterempfehlung seitens der Kundinnen und Kunden (NPS: +43,6) trägt zum erfolgreichen Abschneiden bei.

Verti (Qualitätsurteil: „gut“) belegt Rang drei. Rund 94 Prozent der Befragten drücken ihre Zufriedenheit mit den Vertragsleistungen aus – mehr als bei allen weiteren Kfz-Versicherern. Beim Preis-Leistungs-Verhältnis und dem Service platziert sich Verti jeweils auf Rang zwei – jeweils etwa 91 Prozent der Kundinnen und Kunden geben hier eine positive Bewertung ab.

Weitere Kfz-Direktversicherer mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): AdmiralDirekt.de, Allianz Direct, DA Direkt, Europa, Friday und Sparkassen Direktversicherung.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen insgesamt 3.402 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit einer Kfz-Versicherung ein. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertragsleistungen und Service. Darüber hinaus flossen die Bereitschaft zur Weiterempfehlung und Kundenärgernisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 22 Kfz-Filialversicherer (mit Vermittlernetz) und neun Kfz-Direktversicherer zu.

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Leiter Kommunikation und Media Relations  
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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.