

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2024

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

Hohe Kundenzufriedenheit mit Kfz-Versicherern – Service punktet am stärksten – HUK-Coburg und CosmosDirekt top

Hamburg, 23.08.2024 – Ein eigenes Auto ist kein billiges Vergnügen. So verwundert es nicht, dass viele Besitzerinnen und Besitzer regelmäßig die Kfz-Versicherungen vergleichen, um Sparpotenziale aufzuspüren. Doch die Wechselbereitschaft ist eingeschränkt, denn die Anbieter können in vielen Bereichen auf eine zufriedene Kundschaft bauen. Das zeigt die aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Die Verbraucherbefragung erbringt gute Noten auf breiter Front. Dabei schneiden die Kfz-Direktversicherer (76,1 Punkte) insgesamt noch leicht besser ab als die Filialversicherer (75,9 Punkte). Das Kundenurteil „sehr gut“ können sich jedoch nur vier Unternehmen sichern – jeweils zwei Filial- und zwei Direktversicherer.

Für Wechselwillige zählt nicht allein der Preis

Ein kostengünstiger Tarif ist meist ein mitentscheidender Grund bei der Wahl des Kfz-Versicherers; daneben stellt das Preis-Leistungs-Verhältnis ein weiteres wichtiges Kriterium dar. Die Wechselbereitschaft ist bei den Kundinnen und Kunden der Direktversicherer deutlich stärker ausgeprägt: Hier haben fast ein Drittel der Versicherten in den letzten drei Jahren mindestens einmal den Anbieter gewechselt oder planen dies. Bei den Filialversicherten trifft dies nur auf jeden sechsten Befragten zu.

Schlüsselfaktor Service

Den Service beurteilen sich die Kundinnen und Kunden am positivsten. Bei den Filialversicherern geben über 84 Prozent der Befragten an, hiermit insgesamt zufrieden zu sein; der Service vor Ort schneidet hierbei am besten ab. Bei den Direktversicherern überzeugt am meisten der Internetauftritt bzw. die App; der Service insgesamt wird hier sogar von über 85 Prozent der Kundinnen und Kunden positiv bewertet. Ein guter Kundenservice und freundliche Mitarbeitende sorgen zudem bei den Versicherten am häufigsten für ein positives Erlebnis. Kommt es aber doch zu einem Kundenärgernis, spielt ebenfalls der Service – allerdings ein schlechter – oft eine Rolle.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Kfz-Versicherer können auf eine hohe Kundenzufriedenheit bauen. Allerdings stellt ein eingetretener Versicherungsfall häufig eine echte Belastungsprobe dar. Interessanter Fakt: Von den befragten Betroffenen zeigt sich nicht einmal jeder Zweite mit der Schadensregulierung sehr zufrieden.“

Ranking der Kfz-Filialversicherer

HUK-Coburg sichert sich mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ den ersten Rang. Führend ist das Unternehmen aus Kundensicht etwa in puncto Vertragsleistungen: Fast 92 Prozent der Versicherten geben an, mit diesem Aspekt zufrieden zu sein. Hinzu kommen sehr hohe Zufriedenheitswerte in den Bereichen Service und Transparenz/Verständlichkeit. Das Preis-Leistungs-

Geschäftsführung:

Markus Hamer

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

Verhältnis erzielt im Vergleich den zweitbesten Wert. Der unter den Kfz-Filialversicherern geringste Anteil an Kundenärgernissen trägt ebenfalls zum Spitzenplatz bei.

Rang zwei belegt Provinzial, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Das Unternehmen punktet bei den befragten Kundinnen und Kunden vor allem beim Service und bei der Transparenz/Verständlichkeit (jeweils Rang eins) – der Anteil an positiven Bewertungen liegt hier bei 90,0 bzw. 84,0 Prozent. Darüber hinaus äußern die Befragten hier die zweithöchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung (Net Promoter Score: +43,1).

WGV positioniert sich auf Rang drei (Qualitätsurteil: „gut“). Der Kfz-Filialversicherer platziert sich in den Bewertungsbereichen Preis-Leistungs-Verhältnis sowie Vertragsleistungen unter den Top 3; besonders die Vertragsleistungen stechen mit einem Anteil von gut 85 Prozent an zufriedenen Befragten hervor. Eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft und ein niedriger Anteil an Ärgernissen runden das Ergebnis ab.

Weitere Kfz-Filialversicherer mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): ADAC Autoversicherung, Allianz, Axa, Continentale, Debeka, DEVK, Ergo, Generali Deutschland, Gothaer, HDI, Itzehoer, Kravag, LVM, Mecklenburgische, 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 überzeugt in allen Bewertungsbereichen und belegt durchgängig die Spitzenposition. Besonders zufrieden zeigen sich die Kundinnen und Kunden mit dem Service (gut 94 Prozent positive Bewertungen) sowie dem Preis-Leistungs-Verhältnis – hiermit sind fast 93 Prozent der Befragten eher oder sogar sehr zufrieden. Die im Mitbewerbervergleich höchste Weiterempfehlungsbereitschaft (Net Promoter Score: +52,7) trägt ebenfalls zum hervorragenden Abschneiden bei.

HUK24 nimmt den zweiten Rang ein, ebenfalls mit einem sehr guten Resultat. Der Direktversicherer erzielt Top-2-Platzierungen in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertragsleistungen sowie Service; mit fast 93 Prozent positiven Bewertungen sticht insbesondere die hohe Zufriedenheit mit den Vertragsleistungen hervor. Zudem überzeugt HUK24 mit der im Vergleich zweithöchsten Kundenbereitschaft zur Weiterempfehlung (NPS: +40,9).

Friday (Qualitätsurteil: „gut“) belegt Rang drei. Sehr positiv werden von den Kundinnen und Kunden das Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die Vertragsleistungen eingeschätzt. In puncto Transparenz/Verständlichkeit belegt Friday Rang zwei. Zudem profiliert sich der Anbieter mit einem vergleichsweise geringen Anteil an Befragten mit Ärgernissen.

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

Fakten zur Befragung

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 3.701 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit einer Kfz-Versicherung ein. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu

den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertrags-leistungen, Service und Transparenz/Verständlichkeit. 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 Kundinnen bzw. Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 24 Kfz-Filialversicherer (mit Vermittlernetz) und elf 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.