

Kfz-Versicherer: Service macht den Unterschied

**Provinzial Rheinland und LVM Versicherung mit höchster Kundenorientierung
Auch wenn die Wechselneigung im Vergleich zum Vorjahr geringfügig gesunken ist, fühlt sich der Kunde nicht immer von seinem Kfz-Versicherer hinreichend betreut und für seine Treue belohnt. Welche Autoversicherer dennoch eine starke Kundenorientierung aufweisen, prüfte die Kölner Analysegesellschaft ServiceValue im fünften Jahr in Folge. Dabei ging Provinzial Rheinland wiederholt als Gesamttestsieger aus der Untersuchung hervor. Bei den Direktversicherern überzeugte aus Kundensicht CosmosDirekt. **

Provinzial Rheinland und LVM Versicherung mit höchster Kundenorientierung

Auch wenn die Wechselneigung im Vergleich zum Vorjahr geringfügig gesunken ist, fühlt sich der Kunde nicht immer von seinem Kfz-Versicherer hinreichend betreut und für seine Treue belohnt. Welche Autoversicherer dennoch eine starke Kundenorientierung aufweisen, prüfte die Kölner Analysegesellschaft ServiceValue im fünften Jahr in Folge. Dabei ging Provinzial Rheinland wiederholt als Gesamttestsieger aus der Untersuchung hervor. Bei den Direktversicherern überzeugte aus Kundensicht CosmosDirekt.

Dies zeigt die aktuelle Wettbewerbsanalyse „ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2014“, für die mehr als 3.000 Kundenurteile zu 25 Serviceversicherern und zehn Direktversicherern eingeholt wurden. Auf sieben Qualitätsdimensionen bewerten die Versicherten über 30 Service- und Leistungsmerkmale.

Provinzial Rheinland: Gesamttestsieger bei den Kfz-Serviceversicherern

Die Provinzial Rheinland überzeugt ihre Kunden insgesamt am stärksten und verbucht auch den Testsieg in den Bewertungskategorien „Schadenregulierung“ und „Kundenservice“. Die Zweitplatzierte LVM Versicherung bietet aus Versichertensicht die beste „Kundenberatung“. Bei der „Kundenbetreuung“ liegt die AachenMünchener ganz vorne, bei den „Produkten“ die HUK-Coburg.

Als Testsieger in der „Kundenkommunikation“ ist die Allianz auszumachen, und für die Kunden bietet die WGV das beste „Preis-Leistungs-Verhältnis“.

Insgesamt erhalten 15 Kfz-Versicherer eine überdurchschnittliche Kundenbewertung. Hiervon überzeugen acht Unternehmen mit der Note „sehr gut“. In dieser Spitzengruppe konnte sich gegenüber dem Vorjahr nun auch die HUK-Coburg positionieren.

Die Top 15 der Kfz-Serviceversicherer in der Kundenorientierung:

	Versicherer	Bewertung
1	Provinzial Rheinland	sehr gut*
2	LVM Versicherung	sehr gut*
3	HUK-Coburg	sehr gut*
4	Concordia	sehr gut
5	SV Sparkassenversicherung	sehr gut
6	VHV Versicherungen	sehr gut
7	AachenMünchener	sehr gut*
8	ADAC Versicherungen	sehr gut
	VGH Versicherungen	gut

9		
10	Allianz	gut*
11	Zurich	gut
12	Gothaer	gut
13	Württembergische	gut
14	DEVK	gut
15	WGV	gut*

*Diese Versicherer erzielten zugleich mindestens einen Testsieg in einer der sieben Einzelkategorien.

CosmosDirekt: Gesamttestsieger bei den Kfz-Direktversicherern

Im Wettbewerbsvergleich der Direktversicherer schneidet diese Jahr ComosDirekt am besten ab und wird gleich in vier Einzelkategorien als Ranking-Erster geführt: „Kundenberatung“, „Kundenbetreuung“, „Kundenservice“ und „Kundenkommunikation“. Die in der Gesamtwertung zweitplatzierte AllSecur weist aus Kundensicht die beste „Schadenregulierung“ auf. Die HUK24 führt das Ranking jeweils in den Einzelkategorien „Produkte“ und „Preis-Leistungs-Verhältnis“ an.

Insgesamt erhalten sechs Kfz-Direktversicherer eine überdurchschnittliche Kundenbewertung, jeweils drei Unternehmen werden mit „gut“ oder „sehr gut“ beurteilt. Gegenüber dem Vorjahr sind die Sparkassen DirektVersicherung sowie direct line neu in dieser Top-Gruppe platziert.

Die Top 6 der Kfz-Direktversicherer in der Kundenorientierung:

Rang	Versicherer	Bewertung
1	CosmosDirekt	sehr gut*
2	AllSecur	sehr gut*
3	HUK24	sehr gut*
4	asstel	gut
5	Sparkassen DirektVersicherung	gut
6	direct line	gut

*Diese Versicherer erzielten zugleich mindestens einen Testsieg in einer der sieben Einzelkategorien.

Im Vergleich zu den Kfz-Serviceversicherern schneiden die Kfz-Direktversicherer im „Preis-Leistungs-Verhältnis“ deutlich besser ab. In der „Kundenbetreuung“ haben sie hingegen spürbares Optimierungspotenzial. Bei der Belohnung von Kundentreue zeigen alle Kfz-Versicherer noch Verbesserungsbedarf, denn fast jeder dritte Versicherte äußert sich bei diesem Leistungsmerkmal unzufrieden.

„Für die Kunden sind niedrige Prämien durchaus ein gutes Argument für den Wechsel“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH. „soll der Neukunde aber zum Bestandskunden und nicht erneut zum Kündiger werden, macht der Service den Unterschied.“

Hintergrundinformation

Der umfangreiche „ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2014“ stellt auf über 500 Seiten detaillierte

Wettbewerbsanalysen und Einzelprofile für 25 Kfz-Serviceversicherer sowie für zehn Kfz-Direktversicherer dar und kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden.

Pressekontakt:

Ena Sipkar

Telefon: 0221 / 677867-51

E-Mail: E.Sipkar@ServiceValue.de

Unternehmen:

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

Internet: www.servicevalue.de

service value