

Umfrage: Schnelle Schadenregulierung spielt nur für acht Prozent der Autofahrer eine wichtige Rolle - Qualität und Preis entscheiden bei der Wahl der Kfz-Versicherung

Alle 13 Sekunden kommt es in Deutschland zu einem Verkehrsunfall. Überraschend: Wenn es um die Abwicklung der Unfallfolgen geht, haben es nur acht Prozent der Versicherten besonders eilig. Qualität, Preis und Service bei der Schadensregulierung sind den Kunden bei der Wahl der Kfz-Versicherung wichtiger als das reine Erledigungstempo.

22. November 2011 - Alle 13 Sekunden kommt es in Deutschland zu einem Verkehrsunfall. Überraschend: Wenn es um die Abwicklung der Unfallfolgen geht, haben es nur acht Prozent der Versicherten besonders eilig. Qualität, Preis und Service bei der Schadensregulierung sind den Kunden bei der Wahl der Kfz-Versicherung wichtiger als das reine Erledigungstempo. Zu diesem Ergebnis kommt die repräsentative Studie "Werkstatt-Services aus der Sicht des Fahrzeughalters" der Management- und Organisationsberatung hnw consulting in Zusammenarbeit mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung. 1.062 Fahrzeughalter wurden dazu befragt.

44 Prozent der deutschen Fahrzeughalter üben sich nach einem Unfall gerne in Geduld, sofern die Abwicklung des Schadens ihren Qualitätsanforderungen entspricht. Mit einer Zustimmung von 32 Prozent rangiert der Preis unter den Befragten auf Platz zwei der wichtigsten Leistungsmerkmale ihrer Autoversicherung. Besonders männliche Fahrer unter Dreißig spitzen den Bleistift, wenn es um den Versicherungsschutz geht. Unterschiede in der Preissensibilität bestehen bei den Fahrzeughaltern auch in Bezug auf die verschiedenen Automarken. Fahrer von Ford und Renault sind deutlich kostenbewusster, als BMW-, Audi- oder Mercedes-Benz-Kunden. Der Service der Versicherung bei der Schadenregulierung ist für 16 Prozent der Fahrzeughalter das wichtigste Kriterium.

Bei der Reparaturleistung herrscht hingegen große Einigkeit:

Praktisch alle Versicherten bestehen auf Qualität. Zudem stufen 89 Prozent eine lange Garantiezeit als wichtiges Kriterium ein. Für mehr als die Hälfte der Autohalter (55 Prozent) ist auch ein von der Werkstatt zur Verfügung gestellter Ersatzwagen wichtig. Doch auch extra Services, wie Hol- und Bringservice oder Fahrzeugreinigung, gewinnen immer mehr an Bedeutung. 44 Prozent der Fahrzeughalter geben an, dass ihnen diese Sonder-Dienstleistungen wichtig sind. Vier von fünf Autohaltern nutzen solche Services bereits oder können sich vorstellen, sie zukünftig in Anspruch zu nehmen. Das Interesse an einem umfassenden Dienstleistungsangebot besteht dabei unabhängig von der tatsächlichen Schadenhöhe.

"Der Service rund um die Reparaturleistung nach einem Verkehrsunfall entwickelt sich zu einem wichtigen Faktor in der Zusammenarbeit mit Kfz-Werkstätten", sagt Carsten Nyhuis, Partner in der hnw consulting GmbH. "Ein Blick nach China, wo Kunden die Reparatur ihres Fahrzeug per Videoübertragung in einer Wartelounge bei grünem Tee live mitverfolgen können, zeigt, dass wir hier in Deutschland bei Werkstatt-Services noch ganz am Anfang stehen." Dabei bietet der Faktor Reparatur-Service aus Expertensicht einen idealen Ansatz, um sich im Kfz-Versicherungsmarkt zu profilieren. Bei der Werkstattsteuerung sollten Versicherer deshalb gezielt darauf achten, Partner zu finden, die neben Fachkompetenz mit einem breitem Dienstleistungsangebot überzeugen. So können die Assekuranzen mit Full-service-Paketen punkten, die über die herkömmlichen Versicherungsleistungen hinausgehen und genau auf die Bedürfnisse der Kfz-Halter zugeschnitten sind. "Zu den Zielen sollte auch gehören, dass der Kunde den Werkstattbesuch als Erlebnis wahrnimmt und nicht als Ärgernis", so Carsten Nyhuis.

Hintergrundinformationen

Die Studie "Werkstatt-Services aus der Sicht des Fahrzeughalters" stellt die Ergebnisse einer repräsentativen Online-Befragung unter deutschen Kfz-Haltern im Auftrag von hnw consulting dar. Thema der Befragung waren Einstellung und Erwartungshaltung der Fahrzeughalter im Hinblick auf die generelle Nutzung von Werkstätten, den Versicherungsschutz und das zugehörige Kaufverhalten sowie an Werkstatt-Services bei Versicherungsschäden.

Wissenschaftlicher Kooperationspartner der Studie ist das IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung. Erhebungszeitraum: August 2011.

Pressekontakt:

Carsten Nyhuis
Partner
hnw consulting GmbH
Burgwedel 63b
22457 Hamburg

Tel.: +49 170 / 27 73 546
E-Mail: cnyhuis@hnw-consulting.de
Webseite: www.hnw-consulting.de

Jürgen Wulf
Partner
hnw consulting GmbH
Burgwedel 63b
22457 Hamburg

Tel.: +49 170 / 33 22 453
E-Mail: jwulf@hnw-consulting.de
Webseite: www.hnw-consulting.de

Über hnw consulting (www.hnw-consulting.de)

hnw consulting ist eine Management- und Organisationsberatung mit klarem Branchenfokus auf die Versicherungswirtschaft. Das Unternehmen entwickelt und begleitet umsetzungsfähige Strategien und Managementkonzepte für Versicherer und Dienstleister der Versicherungswirtschaft. hnw vereint frisches Denken und sichere Methodik mit jahrelanger Erfahrung. Das Unternehmen verfügt über ein kontinuierlich wachsendes Netzwerk aus Entscheidern und Branchen-Experten und gewinnt daraus wertvolle Einschätzungen, Ergebnisse und Trends.

