

## Privatversicherungsmarkt: Hohe Zufriedenheit mit den Versicherungs-Services

**Der in den letzten Jahren beobachtete Rückgang der Kundenzufriedenheit mit den Services der Versicherer scheint vorerst gestoppt. So konnte sich die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit ihren Versicherern über alle Unternehmen hinweg in 2015 erholen: 48 Prozent der Versicherungsentscheider und -mitentscheider bezeichnen diese als „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“, weitere 44 Prozent bezeichnen ihre Gesellschaft zumindest mit „gut“.**

Im Einzelnen sind die Kunden dabei am zufriedensten mit der Freundlichkeit des Vertreters und der Erreichbarkeit der Gesellschaften, die von 94 beziehungsweise 93 Prozent der Befragten mindestens als „gut“ bewertet werden. Das Schlusslicht bildet die Zufriedenheit mit den Beiträgen, die aber immerhin noch vier Fünftel (83 Prozent) mindestens als „gut“ bezeichnen. Am zufriedensten mit der Beitragsgestaltung sind die Befragten dabei mit den Tarifen von Allsecur, Asstel, CosmosDirect, HUK24 und WGV (hier und nachfolgend in alphabetischer Reihenfolge). Die insgesamt zufriedensten Kunden verzeichnen die Versicherer Advocard, DEVK, HUK-Coburg, LVM und WGV.

Dies sind Ergebnisse der Studie [„Kundenmonitor Assekuranz 2015“](#) des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für die in mehreren Wellen zwischen den 12. Mai und dem 19. Oktober 2015 insgesamt 10.188 Personen, darunter 9.975 Versicherungsentscheider und -mitentscheider im Alter von 18 bis 69 Jahren repräsentativ befragt wurden.

### **Direktversicherer profitieren von Wechselgeschäft**

Profiteure des Wechselgeschäfts waren in 2015 die Direktversicherer. Ihnen verbleibt nach Analyse aller Wechselbewegungen jener Befragten, die 2015 einen Versicherungswechsel vorgenommen haben, ein Saldo von plus acht Prozent, während Außendienstversicherer und Fremdvertriebe fünf, beziehungsweise drei Prozent verlieren. Besonders jüngere Versicherungsnehmer bis 30 Jahre sind wechselaffin. Jeder Fünfte (20 Prozent) von ihnen hat innerhalb dieses Zeitraums die Versicherungsgesellschaft gewechselt. Bei den 31- bis 55-jährigen haben 18 Prozent und bei den Über-55-Jährigen 15 Prozent diesen Schritt innerhalb der letzten zwei Jahre vollzogen.

### **Kfz-Versicherung und private Haftpflicht weiterhin am häufigsten**

Bei den am häufigsten abgeschlossenen Versicherungen lagen 2015 über alle Befragten hinweg die Kfz-Versicherung und die private Haftpflichtversicherung mit je 70 Prozent gleichauf. Dabei ist die private Haftpflichtversicherung häufig das Einstiegsprodukt bei jungen Leuten bis 30 Jahren, das sie bereits zu 40 Prozent abgeschlossen haben. Es folgt die Hausratversicherung auf Rang drei, zwei Drittel der Versicherten (67 Prozent) verfügen über eine solche. Insgesamt verfügte in 2015 jeder Versicherte im Durchschnitt über 4,9 Verträge bei 2,3 Versicherern, wobei hier die Gruppe der bis 30-Jährigen mit 3,6 Verträgen deutlich unter und diejenigen der 31- bis 55-jährigen mit 5,3 Verträgen über dem Schnitt liegen. Betrachtet man die Anbindungsquote, also die Anzahl der Verträge bei nur einer Gesellschaft, haben die AachenMünchner, Allianz, DEVK, LVM und Mecklenburgische die Nase vorn: Sie decken zu jeweils 50 Prozent den Versicherungsbesitz ihrer Kunden durch eigene Policen ab und nehmen somit Spitzenpositionen im Cross-Selling auf dem Markt ein.

„Gerade bei der Anbindungsquote haben einige Versicherer mit breitem Portfolio deutlich Luft nach oben“, sagt Dr. Oliver Gaedeke, Vorstand und Leiter der Finanzmarktforschung bei YouGov.

„Hier empfiehlt es sich, durch gezielte Ansprache und diversifizierte, flexibel an die Lebenssituation der Kunden anpassbare Produkte Bestandskunden weiter zu binden, um so die Policen-Streuung über mehrere Anbieter zu minimieren“, so Gaedeke weiter.

Folgende Versicherer wurden für die Studie untersucht: AachenMünchener, ADAC Versicherungen, Advocard, Allianz, AllSecur, Alte Leipziger, ARAG, Axa, Barmenia, Central, Concordia, Continentale, CosmosDirekt, D.A.S., DA Direkt, Debeka, DEVK, Direct Line, DKV, Ergo, Ergo Direkt, Generali, Gothaer, Hannoversche, HanseMerkur, HDI, HUK24, HUK-Coburg, LVM, Mecklenburgische, Nürnberger, Provinzial, R+V, Roland, Signal Iduna, SV SparkassenVersicherung, Vers.-kammer Bayern, VGH, VHV, WGV, Württembergische, Zurich.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

<https://yougov.de/loesungen/reports/studien/kundenmonitor-assekuranz/>

#### **Kontakt zur Studienleitung:**

YouGov Deutschland AG  
Christoph Müller  
Senior Consultant  
Tel.: +49 (0) 221 420 61 - 328  
E-Mail: [christoph.mueller@yougov.de](mailto:christoph.mueller@yougov.de)

#### **Pressekontakt:**

Philipp Schneider  
Telefon: +49 (0) 221 420 61 - 444  
E-Mail: [presse@yougov.de](mailto:presse@yougov.de)

#### **Unternehmen**

YouGov Deutschland AG  
Gustav - Heinemann - Ufer 72  
50968 Köln

Internet: [www.yougov.de](http://www.yougov.de)

#### **Über YouGov Deutschland AG**

Im Jahr 2000 in London gegründet, ist YouGov mittlerweile mit mehr als 28 Standorten in Europa, den USA, im Nahen Osten, Afrika und Asien vertreten. YouGov gilt als Pionier in der Online-Marktforschung und gehört nach Angaben der renommierten American Marketing Association zu den Top 25 Marktforschungsunternehmen der Welt.