

Studie: Mehrheit der Autofahrer sind aufgeschlossen für Werkstatt-Empfehlung ihres Versicherers - 35 Prozent sogar für Vorschlag von gegnerischer Versicherung offen

Drei Viertel der Autofahrer in Deutschland sind bei einem Unfallschaden grundsätzlich bereit, der Werkstatt-Empfehlung ihres Versicherers zu folgen und den Schaden am eigenen Fahrzeug dort reparieren zu lassen. Selbst wenn die Werkstatt-Empfehlung von der Assekuranz des Unfallgegners kommt, zeigen sich 35 Prozent der Befragten dafür offen.

1. März 2012 - Drei Viertel der Autofahrer in Deutschland sind bei einem Unfallschaden grundsätzlich bereit, der Werkstatt-Empfehlung ihres Versicherers zu folgen und den Schaden am eigenen Fahrzeug dort reparieren zu lassen. Selbst wenn die Werkstatt-Empfehlung von der Assekuranz des Unfallgegners kommt, zeigen sich 35 Prozent der Befragten dafür offen. Das ist das Ergebnis der repräsentativen Studie "Werkstatt-Services aus der Sicht des Fahrzeughalters" der Management- und Organisationsberatung hnw consulting in Zusammenarbeit mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung. Befragt wurden 1062 Kfz-Halter.

"Dass 35 Prozent der Fahrzeughalter auch als Geschädigter für Werkstattempfehlungen des Unfallgegners aufgeschlossen sind, ist ein bemerkenswert hoher Wert", sagt Carsten Nyhuis, Partner bei hnw consulting. "Für Versicherer bietet diese Bereitschaft großes Einsparpotenzial, da die von ihren Klienten geschädigten Kfz-Halter ohne Steuerung höhere Schadennebenkosten erzeugen können", so Nyhuis. Dazu zählen Kosten für Anwälte, Mietwagen oder auch Schadenermittlungskosten. Folgen die Geschädigten der Empfehlung der gegnerischen Versicherung zu einer Partner-Werkstatt, können die Schadennebenkosten erheblich gesenkt werden. "Für Versicherer sollten Maßnahmen zur schnellen Kontaktaufnahme der von ihren Klienten geschädigten Fahrzeughalter deshalb oberste Priorität haben", erklärt Nyhuis.

Je jünger das Unfallfahrzeug desto größer ist die Bereitschaft, der Empfehlung des Versicherers zu folgen, wie die Studie zeigt. Bei Fahrzeugen, die bis zu einem Jahr alt sind, zeigten sich 80 Prozent der Eigentümer bereit, dem Vorschlag ihres Versicherers zu folgen. In den Spannen zwei bis fünf Jahre sowie sechs bis zehn Jahre waren es je 77 Prozent. Bei einem Pkw-Alter von elf bis zu 30 Jahren verringert sich der Anteil weiter auf 70 Prozent. Ausnahme vom Trend sind Oldtimer: Bei Besitzern von über 30 Jahre alten Autos liegt die Akzeptanz bei 88 Prozent.

16 Prozent der Befragten ohne werkstattgebundenen Tarif geben an, einen Werkstattservice ihres Versicherers schon einmal in Anspruch genommen zu haben. Weitere 63 Prozent können sich das vorstellen und nur 21 Prozent stehen dem ablehnend gegenüber. Als wesentliche Gründe für die Nutzung des Werkstattservices gaben die Fahrzeughalter zunächst Vertrauen (41 Prozent) und dann Qualität (37 Prozent) an. Eine Reduzierung von potenziellem Ärger (35 Prozent) sowie mögliche Zeitersparnis (27 Prozent) wurden als weitere Gründe benannt.

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. Die Befragung wurde in 2011 durchgeführt.

Pressekontakt:

Carsten Nyhuis
- Partner -
hnw consulting GmbH
Burgwedel 63b
22457 Hamburg

Tel.: 0170 / 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.: 0170 / 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.

