

Studie: Deutsche versichern ihr Fahrzeug im Netz

von Jürgen Wulf, Partner in der hnw consulting GmbH - Online-Abschlüsse gewinnen stark an Bedeutung - Neun von zehn Deutschen bevorzugen Vollkaskoschutz - Bei Unfallschäden setzen Fahrzeughalter auf Fachwerkstätten

Studie: Deutsche versichern ihr Fahrzeug im Netz

von Jürgen Wulf, Partner in der hnw consulting GmbH

- **Online-Abschlüsse gewinnen stark an Bedeutung**
- **Neun von zehn Deutschen bevorzugen Vollkaskoschutz**
- **Bei Unfallschäden setzen Fahrzeughalter auf Fachwerkstätten**

91 Prozent der Neuwagenbesitzer in Deutschland schließen für ihr Privatfahrzeug eine Vollkaskoversicherung ab. Dabei geht inzwischen fast jeder Dritte deutsche Autofahrer ins Internet, um sich für die passende Police zu entscheiden. Zudem ist der schnelle Online-Vergleich von Tarifen und Leistungen gefragt und löst den Gang ins Versicherungsbüro zunehmend ab. Zu diesem Ergebnis kommt die Studie „Werkstatt-Services aus der Sicht des Fahrzeughalters“ der Management- und Organisationsberatung hnw consulting in Zusammenarbeit mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung.

Durchschnittlich setzt gut jeder zweite deutsche Fahrzeughalter in Sachen Kfz-Versicherung auf den Rundumschutz. Aber nicht nur bei Neuwagen wird großer Wert auf umfassende Versicherungsleistungen gelegt. Denn das durchschnittliche Alter der Fahrzeuge mit Vollkaskoschutz liegt bei 4,7 Jahren. Ist das Auto sechs Jahre oder älter, geht der Anteil der Vollkasko-Versicherten auf 44 Prozent zurück. Neun Prozent der Bundesbürger verzichten sogar vollständig auf einen Kaskoschutz zur Absicherung im Schadenfall.

Online-Kanal auf dem Vormarsch

Wirft man einen Blick darauf, wo die Deutschen ihre Auto-Versicherung abschließen, wird die persönliche Betreuung in der Versicherungsagentur mit 44 Prozent Zustimmung unter den Befragten bevorzugt. Allerdings lässt sich ein deutlicher Trend zu Online-Abschlüssen erkennen. Vor allem bei Neuwagen wird der Abschluss der Auto-Versicherung immer öfter über das Internet vorgenommen. Vor allem in den großen Städten wird der Online-Kanal von den Kunden überdurchschnittlich häufig genutzt. Während Frauen eher das Gespräch mit dem Vermittler suchen und sich gerne persönlich beraten lassen, sind es vorwiegend Männer, die sich im Netz für die passende Autoversicherung entscheiden. Auch das Alter spielt beim Abschlussverhalten eine Rolle: Fahrzeughalter zwischen 30 und 44 Jahren tendieren verstärkt dazu, sich Online zu versichern.

Beim Gebrauchtwagenkauf von Privat wird die Versicherung hingegen relativ häufig über den Makler gekauft (26 Prozent). Insgesamt wird jedoch nur jede fünfte Versicherungspolice bei einem Makler unterschrieben. Der Versicherungsabschluss im Autohaus gleich nach dem Kauf findet dagegen noch relativ selten statt (sechs Prozent). Entscheidet sich der Käufer allerdings dafür, die Kfz-Versicherung am Point of Sale im Autohaus abzuschließen, beinhaltet die Wahl in der Regel auch den Vollkaskoschutz.

Die Fachwerkstatt vor fiktiver Abrechnung

Kommt es zum Schadenfall, bevorzugen drei Viertel der deutschen Fahrzeughalter eine Fachwerkstatt, statt sich gegen einen angemessenen Geldbetrag selbst um die Abwicklung der Reparatur zu kümmern. Die Präferenz für den Fachmann steigt mit zunehmendem Alter. Männer

und Frauen gewähren dem Experten gleichermaßen den Vorzug, wobei Frauen die Schadenabwicklung eher in die eigene Hand nehmen als Männer. Ein Viertel der weiblichen Halter geben der fiktiven Abrechnung den Vorzug. Halter von Fahrzeugen der oberen Mittelklasse, wie Audi und Mercedes, geben ihr Auto hingegen lieber in die Werkstatt, während Opel und VW-Fahrer sich häufiger selbst um die Reparatur kümmern, nachdem sie von der Versicherung die Schadenhöhe auf der Basis eines Gutachtens oder eines Kostenvoranschlags mitgeteilt bekommen haben.

Jeder zweite Autofahrer in Deutschland ist grundsätzlich bereit, gebrauchte Ersatzteile bei einem selbstverschuldeten Unfall zu akzeptieren. Deutliche Unterschiede in der Bereitschaft zeigen sich allerdings je nach Fahrzeugmarke. Besonders BMW-Fahrer sind überdurchschnittlich aufgeschlossen gegenüber diesem Regulierungsmodell. Mehr als die Hälfte würde gebrauchte Ersatzteile tolerieren. Unter den Mercedes-Fahrern sind dagegen nur 39 Prozent mit dem Einsatz von Gebrauchtteilen einverstanden, um das eigene Fahrzeug nach einem Unfall wieder instand zu setzen. Generell gilt der Trend: Je neuer das Fahrzeug ist, desto geringer ist die Bereitschaft, gebrauchte Ersatzteile bei der Reparatur zu akzeptieren. Unter den Neuwagenbesitzern geben 38 Prozent an, nicht auf neuwertige Ersatzteile zu bestehen. Pkw-Halter mit 2-5-jährigen Modellen sprechen sich zu 45 Prozent für gebrauchte Ersatzteile aus.

Qualität ist wichtigstes Kriterium bei der Schadenregulierung

Die Qualität der Reparatur gibt fast die Hälfte der deutschen Autofahrer als wichtigstes Leistungsmerkmal bei der Schadenabwicklung an. Nur knapp einem Drittel der Fahrzeughalter sind geringe Kosten für die Werkstattrechnung wichtiger als die Güte der Mängelbeseitigung. Zusatzservices, wie Reinigungsleistungen oder ein Ersatzwagen sind nur 16 Prozent der Fahrzeughalter wichtig. Unerwartet ist jedoch, dass die Schnelligkeit bei der Schadenabwicklung für 92 Prozent der Befragten nachrangig ist.

Fazit

Die Liste möglicher Kfz-Tarife ist lang: Von der kompletten Schadenabdeckung über eine All-Risk-Police bis zu Bausteinverträgen, die den tatsächlichen Bedarf abdecken. Welche Leistungsbausteine sinnvoll sind, muss jeder Kunde individuell entscheiden. Zur Entscheidungsfindung nutzen Fahrzeughalter in Deutschland zunehmend das Internet. Ob als Informationskanal zum Tarifvergleich oder dem Versicherungsabschluss: Die Webauftritte der Versicherer und Vergleichsportale, die verschiedene Anbieter bündeln, gewinnen mehr und mehr an Gewicht. Laut dem Branchenverband Bitkom informieren sich schon heute mehr als 13 Millionen Bundesbürger Online über den passenden Tarif. Jeder Zehnte hat bereits eine Autoversicherung über das Internet abgeschlossen. Da für die Kfz-Versicherung vergleichsweise wenig Beratungsbedarf besteht, ist der Online-Vertrieb für diese sogenannten Commodity-Produkte besonders geeignet. Die Wachstumschancen über Webauftritte, Vergleichsportale und mit steigender Bedeutung über Social Media werden für die Assekuranzen auch 2012 weiter steigen.

Infokasten: Die Studie

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.

Kontakt:

Faktenkontor GmbH
Arne Stuhr
- Redaktion -
Ludwig-Erhard-Straße 37
20459 Hamburg

Tel: 040 / 253185 - 146

Fax: 040 / 253185 - 346

E-Mail: Arne.Stuhr@faktenkontor.de

Webseite: www.faktenkontor.de

