

## Kundenbefragung: Kfz-Versicherer 2016 / Hohe Zufriedenheit – Direktversicherer in der Kundengunst vorn – HUK-Coburg und CosmosDirekt auf Platz eins

**Einige Autohalter sind mit ihrem Kfz-Versicherer womöglich zufriedener als mit dem Auto selbst: Die Kundenurteile zu den Versicherungsunternehmen fallen positiv aus. Insbesondere bei der Schadensregulierung sehen die Verbraucher aber Verbesserungspotenzial. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (Sendehinweis: n-tv Ratgeber - Test, Donnerstag, 02.06.2016, 18:35 Uhr).**

### **Gutes Ergebnis für Filial- und Direktversicherer**

Das Urteil der Kunden zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Service und Vertragsleistungen fällt für die Branche konstant gut aus – sowohl bei den Filial- wie auch bei den Direktversicherern. Absolut top sind allerdings wenige: Das Gesamturteil „sehr gut“ sichern sich vier der 31 Unternehmen. Interessanter Quervergleich: Kunden der Direktversicherer sind insgesamt zufriedener als die der Versicherer mit Vermittlernetz.

### **Stärken der Versicherer**

Mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis können die Direktversicherer am deutlichsten überzeugen. Dazu passt: Fast 78 Prozent der Direktversicherungskunden hatten ihren Anbieter aufgrund des Preises gewählt; bei den Unternehmen mit Vermittlernetz geben kaum mehr als ein Drittel (rund 34 Prozent) den Preis als Auswahlgrund an. Bei den Filialversicherern kristallisiert sich aus Kundensicht der Service als größte Stärke heraus.

### **Schadensregulierung als Schwachstelle**

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, konstatiert: „Aus Kundensicht bieten Direktversicherer gute Leistungen zu angemessenen Preisen ohne Einbußen beim Service per Telefon, E-Mail und im Internet. Wer den persönlichen Kontakt schätzt, ist bei den Versicherern mit Vermittlernetz gut aufgehoben. Wie die Befragung auch zeigt, liegt im Bereich Schadensregulierung aber noch Verbesserungspotenzial.“ Fast jeder dritte Kunde, der seinem Filialversicherer einen Schadensfall gemeldet hatte, bewertet die Regulierung nicht positiv. Bei den Direktversicherungskunden mit Schadensfall geben rund 23 Prozent hierzu kein positives Urteil ab.

### **In der Kundengunst vorn**

HUK-Coburg geht bei den Versicherern mit Vermittlernetz mit dem Gesamturteil „sehr gut“ als Sieger aus der Befragung hervor. Die Kunden zeigen sich mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis und den Vertragsleistungen ausgesprochen zufrieden – kein Mitbewerber erzielt hier bessere Werte. Auch der Service überzeugt, insbesondere die Beratung vor Ort. Zudem fällt der Anteil an Befragten, die sich über den Anbieter bereits geärgert hatten, am geringsten aus. Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist demgegenüber am höchsten ausgeprägt. Den zweiten Rang nimmt die DEVK mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ ein. Das Unternehmen erreicht in fast allen Bereichen sehr gute Zufriedenheitswerte. Vor allem der Service fällt positiv auf: Beratung vor Ort, telefonischer Service wie auch der Service im Internet schneiden ausgesprochen gut ab. Auch die Kundenbereitschaft, die DEVK weiterzuempfehlen, ist vergleichsweise hoch. Auf Rang drei platziert sich VHV (Gesamturteil: „gut“). Die Stärken liegen in den Augen der Kunden insbesondere beim Preis-Leistungs-Verhältnis und den Vertragsleistungen, aber auch der Service erzielt insgesamt ein gutes Urteil.

### **Ergebnisse der Direktversicherer**

Platz eins unter den Direktversicherern belegt CosmosDirekt mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Kundenzufriedenheit mit dem Preis- Leistungs-Verhältnis ist hier größer als bei allen Mitbewerbern. Auch der Service schneidet sehr gut ab; der telefonische Service erzielt dabei 91,5 Prozent positive Bewertungen. Hinzu kommen die gut beurteilten Vertragsleistungen, der sehr geringe Kundenanteil mit einem Ärgernis und die sehr ausgeprägte Weiterempfehlungsbereitschaft. Den zweiten Rang belegt Allsecur (Urteil: „sehr gut“). Außerordentlich gute Bewertungen sichert sich das Unternehmen für das Preis-Leistungsverhältnis und die Vertragsleistungen. Im Bereich Service – insgesamt „gut“ – erhält die E-Mail-Bearbeitung ein besonders positives Kundenurteil. Zudem fällt der Anteil an Befragten mit vier Prozent vergleichsweise niedrig aus. Der dritte Platz geht an R+V24 (Qualitätsurteil: „gut“). Der Direktversicherer erreicht in allen Bereichen eine Platzierung unter den Top drei; die Vertragsleistungen werden im Anbietervergleich sogar am besten bewertet. Sehr gut schneidet auch der Service ab.

In die Auswertung der Online-Befragung flossen insgesamt 3.720 Bewertungen von Verbrauchern ein, die eine Kfz-Versicherung abgeschlossen hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Kunden zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Service und Vertragsleistungen. Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft fanden ebenfalls Eingang in der Gesamtbewertung. Berücksichtigt wurden alle Unternehmen, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 20 Kfz-Filial- und 11 Kfz-Direktversicherer zu.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)

### **Unternehmen**

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg

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