

Hausratversicherungen: Rückgang um 14 Prozentpunkte in den letzten zehn Jahren - YouGov-Report: Kundenmonitor Assekuranz

Auch 2016 setzt sich der rückläufige Trend beim Besitz von Hausratversicherungen fort. Besaßen 2015 noch 67 Prozent der Versicherten in Deutschland einen entsprechenden Vertrag, ging der Anteil 2016 um zwei Prozentpunkte auf 65 Prozent zurück. Im Zehnjahresvergleich liegt der Rückgang bei den Hausratversicherungen bei 14 Prozentpunkten: 2006 verfügten noch 79 Prozent der Versicherten über eine entsprechende Police. Eine genauere Betrachtung der Policenabdeckung zeigt, dass hier besonders bei den jüngeren ungenutzte Potenziale liegen.

So besitzen 68 Prozent der 31- bis 55-Jährigen und 78 Prozent der über 55-Jährigen eine Hausratversicherung. In der Zielgruppe der bis 30-Jährigen erreicht die Abdeckung hingegen lediglich 35 Prozent. Ebenfalls rückläufig ist der bei der Auswahl einer Versicherung erbrachte Entscheidungsaufwand. Versuchten in 2015 noch mehr als die Hälfte (52 Prozent) der Versicherungskunden vor einem Abschluss das beste Angebot zu recherchieren, geben dies in 2016 nur noch 49 Prozent an. Auch sagen deutlich weniger Befragte als im Vorjahr, sie hätten gründlich über eine Versicherungsentscheidung nachgedacht (2015: 78 Prozent, 2016: 72 Prozent).

Dies sind Ergebnisse der seit 1996 jährlich erscheinenden Studie „Kundenmonitor Assekuranz“ des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für die 10.146 Personen, darunter 9.718 Entscheider und Mitentscheider in Versicherungsangelegenheiten, in vier Wellen zwischen dem 4.4. und 18.10.2016 repräsentativ befragt wurden.

Allianz mit hoher Reichweite und Marktanteil

Bei der Betrachtung der Reichweite einzelner Versicherer dominieren (ab hier in alphabetischer Reihenfolge) ADAC Versicherungen, Allianz und HUK-Coburg das Anbieterfeld. Betrachtet man die Anzahl der abgeschlossenen Verträge nach Anbietern, so führen Allianz, Axa, DEVK, HUK-Coburg sowie R+V das Feld an.

Konstante Kundenzufriedenheit, weiterhin hohe Zufriedenheit mit den Vertretern

Die Zufriedenheit der Kunden mit den Versicherern verbleibt mit 49 Prozent in 2016 auf Vorjahresniveau (2015: 48 Prozent). Bei der Abfrage der Zufriedenheit mit einzelnen Bereichen stellen die Befragten den Vertretern auch in 2016 ein gutes Zeugnis aus. Drei von fünf Versicherten (60 Prozent) sind mit den Vertriebsmitarbeitern zufrieden. Auch mit der Erreichbarkeit (57 Prozent), der Zentrale und der Kompetenz (jeweils 56 Prozent) sind die Befragten mehrheitlich zufrieden. Beim Thema Serviceleistung befinden sich Advocard, CosmosDirekt, HUK24, HUK-Coburg und LVM unter den Top 5.

„Gerade Direktversicherer werden aufgrund ihrer schlanken Strukturen als sehr servicestark wahrgenommen“, sagt Christoph Müller, Senior Consultant Reports bei YouGov. „Dies unterscheidet sie von vielen der sogenannten ‚Service-Versicherer‘. Diese bieten zwar deutlich mehr persönliche Unterstützung, allerdings führt der damit einhergehende Aufwand häufig zu einer geringeren Prozessgeschwindigkeit, welche sich auf die Wahrnehmung der Kunden auswirkt.“

Kontakt zur Studienleitung:

YouGov Deutschland GmbH
Christoph Müller

Senior Consultant Reports

Tel.: +49 (0) 221 420 61 - 328

E-Mail: christoph.mueller@yougov.de

Pressekontakt:

Philipp Schneider

Telefon: +49 (0) 221 420 61 - 444

E-Mail: presse@yougov.de

Unternehmen

YouGov Deutschland AG

Gustav - Heinemann - Ufer 72

50968 Köln

Internet: www.yougov.de

Über YouGov Deutschland AG

YouGov ist ein weltweites Marktforschungs- und Beratungsinstitut. Im Jahr 2000 in London gegründet, ist YouGov mittlerweile mit 31 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 20 Marktforschungsunternehmen der Welt.