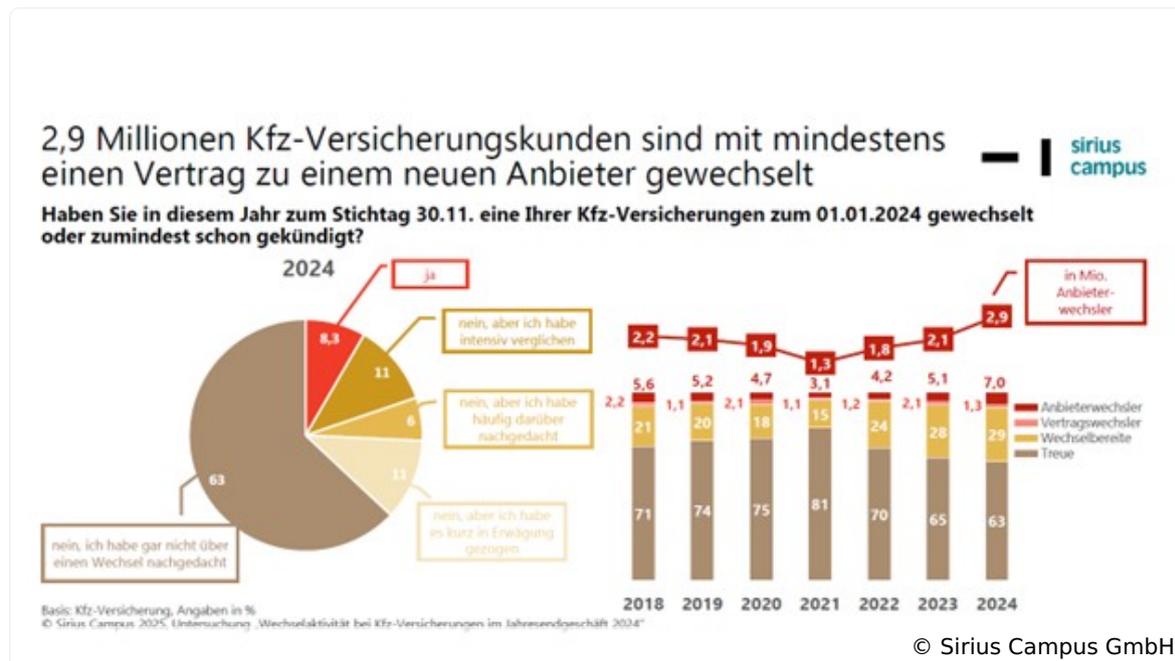


Kfz-Versicherungsmarkt: Wechselaktivität im Jahresendgeschäft steigt wegen Beitragssteigerungen auf 2,9 Millionen Kfz-Versicherungsnehmer



2,9 Mio. Kfz-Versicherungsnehmer haben zum Jahresende 2024 im Durchschnitt 1,1 Verträge gekündigt und bei einem neuen Kfz-Versicherungsanbieter abgeschlossen. Mit insgesamt rund 3,2 Mio. Vertragswechseln ist im Vergleich zum Vorjahr ein Wachstum der Wechselaktivität von rund 35 Prozent zu verzeichnen. Bei durchschnittlich 720 Euro Jahresbeitrag unter den Anbieterwechseln sind insgesamt rund 2,3 Mrd. Euro Kfz-Versicherungsprämien bewegt worden. Etwas mehr als zwei Drittel der Kfz-Versicherungswechsler (70%) konnten im Durchschnitt 125 Euro durch den Vertragsabschluss bei einem neuen Anbieter sparen. Unter den Wechslern sind überdurchschnittlich häufig 31- bis 40-Jährige sowie Versicherungskunden mit einer Optimierer-Mentalität oder sehr eigenständig Handelnde. Während die Optimierer im Gesamtmarkt weniger als ein Drittel (31%) ausmachen, sind es unter den Wechseln die Hälfte (50%).

Das meiste Neugeschäft unter den Wechslern haben (in alphabetischer Reihenfolge) ADAC Versicherungen, Allianz, Allianz Direct, HUK24 und HUK-COBURG erzielen können. Gemeinsam gewinnen diese fünf Anbieter mehr als zwei Fünftel aller Neuabschlüsse (41%). Weitere Anbieter mit überdurchschnittlich viel Neugeschäft sind (in alphabetischer Reihenfolge für Rang 6 bis 10): AXA, DEVK, LVM, Sparkassen Direktversicherung und Württembergische. Sie erhalten insgesamt immerhin noch ein Sechstel des Neugeschäfts (16%). Auffällig in diesem Jahr ist der Zuwachs bei den Vertragsabschlüssen um 36 Prozent für die Gruppe der Direktversicherer. Neben den schon genannten hat es auch die BavariaDirekt, CosmosDirekt und DA Direkt unter die Top20 der Gewinner im Neugeschäft geschafft.

Dies sind die Ergebnisse der Sirius Campus Marktuntersuchung „Wechselaktivität bei Kfz-Versicherungen im Jahresendgeschäft 2024“, die unter 2006 Kfz-Versicherungsnehmern ab 18 Jahren vom 1. bis zum 10. Dezember 2024 durchgeführt wurde.

Beitragssteigerung im Jahresbrief wird häufiger wahrgenommen

Zwei Fünftel der Kfz-Versicherungsnehmer (42%) haben ihren Jahresbeitragsbrief genau oder sogar intensiv gelesen. Über die Hälfte (58%) haben dabei eine Beitragssteigerung festgestellt, im Jahr 2022 waren dies nur 34 Prozent. Der Jahresbeitragsbrief und die erlebte Beitragssteigerung waren deswegen auch die häufigsten Treiber für einen Anbieterwechsel. Während insgesamt 7,0 Prozent aller Kfz-Versicherungsnehmer ihren Anbieter gewechselt haben, sind es unter denjenigen mit einem starkgestiegenen Beitrag mit 16,9 Prozent mehr als doppelt so viel. „Viele Kunden hatten bereits durch Vorinformationen ihrer Versicherer mit einem Beitragsanstieg gerechnet. Nur Versicherer, die darauf verzichtet haben, überraschten ihre Kunden negativ und mussten mehr Kündigungen hinnehmen. Kundenorientierung mit positiver Wirkung auf die Kundenbindung braucht also auch eine vorausschauende Kommunikation“, kommentiert Dr. Oliver Gaedeke, Gründer und Geschäftsführer der Sirius Campus GmbH.

Ansprachen von Vertretern, Maklern, Bankberatern oder Vergleichsportalen mit einem E-Mail-Alert sind ebenso ein wichtiger Impulsgeber für den Anbieterwechsel. Unter den Informationsorten haben sich die sozialen Medien und die Nutzung von Internetseiten bzw. Tarifrechnern von Versicherern zumindest auf niedrigem Niveau als Treiber für den Anbieterwechsel hervorgetan. Auffallend ist die erstmals ermittelte Nutzung von KI-Suchmaschinen wie z. B. ChatGPT. Sie werden insgesamt von nur einem Zwanzigstel (6%) in der Informationsphase genutzt, aber bereist 13 Prozent der jungen Leute bis 30 Jahren nutzen diese für die Entscheidungshilfe und das Auffinden von attraktiven Anbietern.

Produkteleistungen sind auch Wechslern wichtig

Neben einer deutlich niedrigeren Versicherungsprämie sind auch andere Anbieter- und Produktqualitäten von Bedeutung beim Wechsel. Immerhin ein Zehntel (9%) wählten einen Telematik-Tarif und ein Fünftel (20%) ein Angebot mit Schutzbrief. Die von manchen Anbietern neu aufgenommene Option einer Zwei-Jahres-Garantie auf die Beitragshöhe wurde ebenfalls von einem Fünftel gewählt. „Häufig wird unterschätzt, dass nicht nur preisorientierte, sondern auch service- und qualitätsorientierte Kunden unter den Kfz-Versicherungswechslern sind. Sie lassen sich auch von erweiterten oder neuen Leistungen überzeugen. Gerade die Zwei-Jahres-Garantie für den Beitrag spricht das Sicherheitsbedürfnis bestimmter Zielgruppen stark an“, gibt Dr. Gaedeke zu bedenken.

Am 20. Februar 2025 lädt Sirius Campus zu einer Online-Konferenz „Perspektiven im Kfz-Versicherungsmarkt“ mit Fokus auf das Abschlusspotenzial von Tarifen mit Werkstattbindung, Erfahrungen mit Reparaturen und Schadenmanagement und Erfahrungen mit Online-Tarifrechnern ein. Weitere Informationen und eine Anmeldeöglichkeit sind [hier](#) hinterlegt oder direkt bei Dr. Oliver Gaedeke (Kontakt: oliver.gaedeke@siriuscampus.de oder tel. 0152 38 24 66 40).