

Kfz-Versicherer: Kundenbetreuung stark verbesserungsfähig Provinzial Rheinland und AachenMünchener mit höchster Kundenorientierung

Gut jeder fünfte Kunde spielt mit dem Gedanken, seinen Kfz-Versicherer dieses Jahr noch zu wechseln. Groß ist die Enttäuschung, dass Kundentreue immer noch nicht hinreichend belohnt wird. Wer in der Kundenorientierung hingegen überzeugt, hat ServiceValue auch dieses Jahr wieder unter die Lupe genommen.

Gut jeder fünfte Kunde spielt mit dem Gedanken, seinen Kfz-Versicherer dieses Jahr noch zu wechseln. Groß ist die Enttäuschung, dass Kundentreue immer noch nicht hinreichend belohnt wird. Wer in der Kundenorientierung hingegen überzeugt, hat ServiceValue auch dieses Jahr wieder unter die Lupe genommen. Dabei liegen Provinzial Rheinland unter den größten Versicherern und AllSecur unter den Online-Anbietern aus Kundensicht ganz vorn.

Dies zeigt die aktuelle Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung „ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2013“ der unabhängigen ServiceValue GmbH. Für diese Studie wurden fast 3.000 Kundenurteile zu den 25 größten Kfz-Versicherern sowie zu insgesamt 11 Direktversicherern auf acht Qualitätsdimensionen mit über 40 Service- und Leistungsmerkmalen eingeholt.

Die besten Bewertungen aus Kundensicht erzielen die Versicherer dabei in der Qualitätsdimension Schadenregulierung. Auch für Kundenservice und Kundenkommunikation wird der Branche ein gutes Zeugnis ausgestellt. Die schlechtesten Leistungen attestieren die Kunden den Versicherern bei der Kundenbetreuung: Die regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen sowie Leistungserweiterungsangebote oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen werden auch 2013 wieder von vielen Kunden als unzureichend empfunden. Mehr als jeder dritte Versicherte klagt zudem über mangelnde Belohnung seiner Kundentreue. Dennoch können 15 große Anbieter ihre Kunden überzeugen und erhalten insgesamt überdurchschnittliche Bewertungen.

tabelle

Provinzial Rheinland ist zugleich Testsieger in den Qualitätsdimensionen Kundenberatung und Kundenservice. Bei der Schadenregulierung liegt die Concordia ganz vorne, bei den Produkten die HUK24. Im Kundenservice überzeugen mit einer „sehr gut“-Bewertung u.a. die LVM Versicherung, Württembergische und die SV Sparkassenversicherung, in der Kundenkommunikation die VHV und die ADAC Versicherung. Letztere können – zusammen mit HUK24, HUK-Coburg und KRAVAG – auch beim Preis-Leistungs-Verhältnis punkten.

AllSecur bester Direktversicherer

In der ergänzenden Auswertung zu 11 Direktversicherern liegen neben AllSecur und HUK24 auch asstel und Hannoversche Direkt in der „sehr gut“-Bewertung, CosmosDirekt erzielt ein „gut“. Mit einer ausgeglichenen Gesamtleistung kann sich AllSecur unter den Direktversicherern den Gesamt-Testsieg sichern. Im Vergleich zu den 25 größten Kfz-Versicherern schneiden die Kfz-Direktversicherer im Preis-Leistungs-Verhältnis als Gruppe deutlich besser ab; klar hinter diesen liegen sie jedoch in den Teildimensionen Kundenberatung, Kundenservice, Kundenkommunikation und Schadenregulierung.

„Kundenbindung entsteht vor allem durch gute Beratung und exzellenten Kundenservice“,

kommentiert Stefan Heinisch, Senior Manager der ServiceValue GmbH. „Kfz-Versicherer, die dies auch außerhalb der verstärkten Kundenwerbung zum Jahresende beachten, werden durch treue Kunden belohnt.“

Hintergrundinformation

Der umfangreiche „ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2013“ umfasst auf über 450 Seiten detaillierte Wettbewerbsanalysen und Einzelprofile für die 25 größten Kfz-Versicherer sowie für neun weitere Direktversicherer und kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden.

Weitere Informationen: [Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung](#)

Pressekontakt:

Sandra Gemein

Telefon: 0221 / 67 78 67 - 50

E-Mail: s.gemein@servicevalue.de

Unternehmen:

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

Internet: www.servicevalue.de

service value