

## P R E S S E M I T T E I L U N G

### Kundenbefragung Kfz-Versicherer

#### **Service und Preise für Kunden wichtig – beliebtester Kfz-Versicherer ist HUK24, bei den Filialversicherern VHV**

**Hamburg, 03.05.2012 (ots)** – Im Frühjahr hat der Autoverkauf Hochsaison, viele Kunden benötigen eine neue Kfz-Versicherung oder haben die Chance zum Wechsel. Mit welchem Versicherer Autofahrer hinsichtlich Preis, Kundenservice und Schadensregulierung am zufriedensten sind, das hat jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv im Rahmen einer umfangreichen Verbraucherbefragung untersucht.

Weit mehr als die Hälfte der Kunden gab an, mit ihrem Kfz-Versicherer eher zufrieden zu sein. Mehr als jeder vierte Befragte war sogar sehr zufrieden. Nicht zufrieden zeigten sich nur rund 13 Prozent der Teilnehmer. Direktversicherer erzielten dabei etwas höhere Zufriedenheitswerte als die Filialversicherungen. „Vor allem die Kundenzufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis und der Regulierung im Schadensfall war bei den Online-Anbietern wesentlich größer“, erklärt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. „Die Versicherer mit Vermittlern oder Niederlassungen vor Ort punkteten hingegen vor allem durch die Beratung in der Filiale und den telefonischen Kundenservice.“

Rund jeder vierte Befragte hat sich schon einmal über seinen Versicherer geärgert. Während sich Kunden von Filialversicherern am häufigsten über eine nicht zufriedenstellende Regulierung im Schadensfall ärgern, äußerten Onlineversicherte vor allem Unmut aufgrund der Erhöhung/Höhe der Prämie. Sie hatten außerdem wesentlich häufiger negative Erlebnisse durch die schlechte Erreichbarkeit ihres Anbieters als Kunden von Filialversicherungen.

Am wichtigsten waren den Verbrauchern bei einer Kfz-Versicherung der Preis und ein guter Service – das Leistungsangebot stand nur an dritter Stelle. Vor allem bei Kunden von Direktversicherern gab der Preis zu über 93 Prozent den Ausschlag für einen Abschluss. Für Kunden von Filialversicherern spielten die Kosten eine weniger bedeutende Rolle: Nur gut die Hälfte der Befragten gab an, dass der Preis einer der Gründe für die Wahl des Anbieters war. Dagegen legten rund 60 Prozent der Kunden besonderen Wert auf einen guten Service.

Testsieger und damit beliebtester Kfz-Versicherer wurde HUK24. Der Direktversicherer konnte in allen Leistungsbereichen überzeugen und erreichte beim Service als einziger Anbieter ein sehr gutes Ergebnis. VHV platzierte sich unter allen bewerteten Unternehmen auf dem zweiten Rang und wurde damit beliebtester Kfz-Filialversicherer. VHV punktete besonders beim Service vor Ort und bei der Regulierung im Schadensfall.

Für die Befragung „Beliebtester Kfz-Versicherer 2012“ wurden insgesamt 2.926 Personen im Rahmen eines Online-Panels zu ihrem Kfz-Versicherer befragt. 1.732 Befragte bewerteten einen Filialversicherer, 1.194 Teilnehmer einen Direktversicherer. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Leistungsbereichen Service, Preis-Leistungs-Verhältnis und Schadensregulierung.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 3. Mai 2012, um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

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