

Kfz-Versicherung: Hauptgrund für den Wechsel ist der günstigere Tarif

Rund 1,87 Millionen der insgesamt 44 Millionen privaten Kfz-Versicherungsnehmer haben zum Ende des vergangenen Jahres den Anbieter gewechselt. Das waren acht Prozent bzw. rund 170.000 Vertragswechsel weniger als 2012. Als Grund für ihre Absicht, zum Ende des Versicherungsjahres aus dem noch laufenden Vertrag auszusteigen, nannten drei Viertel der Kunden Unzufriedenheit mit ihrer aktuellen Prämie bzw. den Wunsch, möglicherweise Geld sparen zu können. Das ergaben Befragungen des Kölner Markt- und Meinungsforschungsinstituts Yougov Deutschland bei deutschen Autofahrern, auf die das von der HUK-Coburg initiierte Goslar Institut für verbrauchergerechtes Versichern hinweist.

Von den zum Jahresende 2013 grundsätzlich wechselbereiten Kfz-Versicherten, deren Anteil demnach sogar im Vorjahresvergleich von 16,5 auf 18,2 Prozent gestiegen war, entschieden sich letztlich jedoch rund vier Fünftel gegen eine Kündigung ihrer bestehenden Kfz-Versicherungspolice. Dies begründeten 40 Prozent von ihnen damit, dass sie sich bei ihrem derzeitigen Anbieter eigentlich doch gut aufgehoben fühlten. Weitere 34 Prozent fanden kein besseres Angebot und jeder achte wechselwillige Autofahrer bekam von seinem Versicherungsunternehmen ein verbessertes Angebot.

Der günstigste Preis ist vor allem für Kunden der Online- oder Direktanbieter das ausschlaggebende Kriterium. In einer Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Fernsehsenders n-tv nannten jüngst mehr als 90 Prozent dieser Versicherungsnehmer den Preisaspekt als entscheidend bei ihrer Wahl. Für Kunden, die einem Filialversicherer den Vorzug geben, sind die Kosten hingegen nur der am zweithäufigsten angeführte Grund. Diese Versicherten legen demnach mehr Wert auf Aspekte wie Filialnähe und den persönlichen Kontakt.

Deutlicher noch werden die Unterschiede zwischen den Kunden von Direkt- und Filialversicherern im Hinblick auf ihr Wechselverhalten: Bei Letzteren ist die Bereitschaft, sich neu zu orientieren, viel weniger ausgeprägt als bei den Online-Versicherten. So gibt

mehr als die Hälfte der Kunden von Filialversicherern an, länger als drei Jahre beim jetzigen Vertragspartner versichert zu sein. Mit einem knappen Drittel fällt dieser Anteil bei den Direktversicherten spürbar kleiner aus. Da überrascht es denn auch nicht, dass über zwei Drittel der Direktversicherungs-Kunden in den vergangenen drei Jahren zu einem anderen Anbieter wechselten. Von den Filialversicherten traf dies nicht einmal für jeden Zweiten zu.

Die meisten neu abgeschlossenen Versicherungsverträge wiesen in der Yougov-Untersuchung übrigens in alphabetischer Reihenfolge die Direktversicherer Allsecur Deutschland, Deutsche Allgemeine Versicherung (DA Direkt), Direct Line Versicherung und HUK24 auf. Zu diesen Wechselgewinnern gesellte sich als bester Versicherer mit Außendienst die HUK-Coburg. (ampnet/jri)