
Umfrage: Kunden mit Kfz-Versicherern zufrieden

Die meisten Kunden der Kfz-Versicherer sind mit den Unternehmen zufrieden. Zu diesem Ergebnis kommt jetzt eine Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Dabei erreichten sowohl die Filial- als auch die Direktversicherer für die Bewertungskategorien Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertragsleistungen und Service ein insgesamt gutes Gesamturteil.

Die Direktversicherer schnitten im Schnitt besser ab als die Filialversicherer, und zwar nicht nur beim Preis-Leistungs-Verhältnis, sondern auch in puncto Service. Die nicht vorhandenen Vermittler empfinden die Versicherungsnehmer offenbar nicht als negativ.

Auch bei der Wahl ihrer Autoversicherung schauen die Deutschen vornehmlich auf den Preis, wie die Erhebung weiter ergab. Für die meisten Befragten ist ein günstiger Preis der bedeutendste Auswahlgrund bei einer Autoversicherung. Entsprechend spielen finanzielle Aspekte auch bei einem möglichen Anbieterwechsel eine wesentliche Rolle.

Hinsichtlich Kundentreue liegen die Filialversicherer vor der Konkurrenz aus dem Lager der Direktversicherungen. Bei den erstgenannten Gesellschaften sind fast zwei Drittel der Kunden schon länger als drei Jahre versichert, bei den Direktversicherern gab dies nur knapp die Hälfte der Befragten an.

Das Thema Schadensregulierung erwies sich in der Befragung denn auch als der am häufigsten angeführte Kritikpunkt. Hierbei wurde den Gesellschaften von rund einem Drittel der Versicherten mit Schadensfallerfahrung aufgrund selbst erlebter Ärgernisse keine positive Bewertung zuteil.

Als beliebtester Kfz-Filialversicherer belegte die HUK-Coburg in der Kundenbefragung mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ den ersten Platz. Das Versicherungsunternehmen erwies sich in allen untersuchten Bereichen als führend: Mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis zeigen sich demnach 95 Prozent der Befragten zufrieden und beim Service liegt der Anteil an positiven Bewertungen bei starken 96 Prozent. Die Zahl der Kunden mit negativen Erfahrungen ist entsprechend gering.

Zum beliebtesten Kfz-Direktversicherer kürten die Teilnehmer an der Befragung Cosmos-Direkt mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Als besonders ausgeprägt erwies sich hier die Kundenzufriedenheit mit dem Service und mit den Vertragsleistungen. Auf Platz zwei bei den Kfz-Direktversicherungen wählten die vom DISQ befragten Kunden die Allsecur mit einem „guten“ Gesamtergebnis. Ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“ schnitt HUK24 auf Rang drei ab. (ampnet/nic)

Bilder zum Artikel



Kfz-Versicherungen.

Foto: Auto-Medienportal.Net/Goslar Institut