
Mehr als die Hälfte der Autofahrer könnten Versicherung wechseln

Am 30. November ist der Stichtag, bis zu dem ein Wechsel der Kfz-Versicherung spätestens möglich ist. Nach Einschätzung von Marktbeobachtern steht der Branche in diesem Jahr ein besonders „wechselhafter“ Jahresausklang bevor. Denn über die Hälfte der Kfz-Besitzer in Deutschland erwägt, noch in diesem Jahr ihre alte Kfz-Versicherung zu kündigen und sich einen neuen Anbieter zu suchen. Zu diesem Ergebnis kommt zumindest eine aktuelle Umfrage im Auftrag des Finanzportals Joonko.

In der Befragung gaben 18 Prozent der Teilnehmer an, noch für dieses Jahr einen Wechsel vorzuhaben. Und 31 Prozent von ihnen antworteten auf die Frage nach ihrer Wechselbereitschaft mit „vielleicht“. Demnach zieht mehr als die Hälfte der befragten Kfz-Besitzer einen Wechsel der Kfz-Versicherung in Erwägung. Als besonders wechselbereit zeigen sich die 30- bis 39-Jährigen: Von ihnen planen laut der Befragung dieses Jahr 31 Prozent, ihre alte Kfz-Versicherung gegen eine neue einzutauschen.

An der Zufriedenheit mit dem aktuellen Anbieter scheint es offenbar weniger zu liegen. Denn immerhin 82 Prozent der befragten Kfz-Besitzer fühlen sich „rundum abgesichert“ bei ihrem aktuellen Versicherer. Und 79 Prozent äußerten die Ansicht, dass das Preis-Leistungs-Verhältnis bei ihrer aktuellen Kfz-Versicherung fair sei. Zudem fühlen sich 73 Prozent der Versicherten von ihrer Versicherung gut beraten. Allerdings glaubt nur jeder dritte Befragte, den für seine individuellen Bedürfnisse optimalen Tarif zu besitzen. Ebenfalls knapp jeder Dritte sieht sich demnach in einem zu teuren Tarif.

Gleichzeitig kennt aber auch nur jeder Dritte die Inhalte seiner aktuellen Kfz-Versicherung in vollem Umfang. Immerhin 59 Prozent wissen nach eigener Aussage zumindest über die für sie wichtigsten Leistungen Bescheid. Am besten kennt sich demnach die Altersgruppe der 50- bis 59-Jährigen aus: Von diesen Befragten meinen 44 Prozent, genau zu wissen, was ihre Kfz-Versicherung abdeckt. Von den jüngeren Befragten trifft dies hingegen nur für 25 Prozent zu. Alles in allem zeigt sich hier eine verbreitete Unkenntnis die Versicherungsleistungen betreffend.

Bei der Suche nach einer passenden Kfz-Versicherung nutzt mehr als die Hälfte der Teilnehmer dieser Befragung Online-Portale – allerdings offenbar nicht mit uneingeschränktem Vertrauen. Denn viele der befragten Nutzerinnen und Nutzer von Vergleichsportalen für Kfz-Versicherungen vermissen Transparenz: Mehr als die Hälfte von ihnen sind der Meinung, nicht ausreichend Informationen zu den Versicherungsangeboten geliefert zu bekommen. Und 56 Prozent zweifeln an der Objektivität der Vergleichsergebnisse, da sich die Portale über Provisionen finanzieren. Insgesamt über 50 Prozent der Befragten glauben demnach nicht, bei den Portalen einen objektiven und fairen Vergleich zu erhalten.

Laut der Befragung können sich inzwischen zwei Drittel der deutschen Autofahrer vorstellen, ihre Kfz-Versicherung komplett online abzuschließen: 32 Prozent würden diesen Service direkt auf der Website des Versicherungsanbieters durchführen, 22 Prozent über ein Online-Vergleichsportal und weitere 24 Prozent tendieren dazu, beide Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen.

Ein ausschließlicher Kontakt mit dem Kfz-Versicherer per Telefon oder auf dem Postweg reicht den Kundinnen und Kunden offenbar nicht mehr aus. Vielmehr erwarten sie, auch über digitale Kommunikationskanäle mit ihrer Versicherung in Kontakt treten zu können.

Dabei steht die Erreichbarkeit per E-Mail mit 93 Prozent ganz oben auf der Wunschliste. Rund 30 Prozent der Befragten geben soziale Medien und Chatbots als willkommene Kommunikationskanäle an. Und 43 Prozent der Versicherungskundinnen und -kunden wollen ihre Versicherung per Whatsapp erreichen können. Das erwarten inzwischen auch die 60- bis 69-Jährigen. (ampnet/deg)

Bilder zum Artikel



Versicherungswechsel.

Foto: Auto-Medienportal.Net/Goslar Institut