

## Hohe Kundenbindung bei den Kfz-Versicherern

**Rund fünf Wochen bleiben Deutschlands Autofahrern in diesem Jahr noch, wenn sie ihre bestehende Kfz-Versicherung kündigen und zu einem anderen Anbieter wechseln wollen, denn am 30. November läuft die Frist hierfür aus. Diejenigen, denen mit der neuen Vertragsabrechnung höhere Prämien ins Haus flattern, können anschließend noch vier Wochen lang ein Sonderkündigungsrecht in Anspruch nehmen.**

Die Wechselbereitschaft der deutschen Kfz-Halter hat in den vergangenen Jahren immer weiter nachgelassen. Als einen ganz wesentlichen Grund dafür macht das Mainzer Marktforschungsinstitut „forum!“ in seiner jüngsten Fanfocus-Studie die außerordentliche Qualität der Beziehung zwischen Versicherern und Versicherten aus. Kaum eine andere Branche hierzulande habe so viele treue Kunden wie die Kfz-Versicherer, heißt es in der Untersuchung, die im Auftrag von Focus Online durchgeführt wurde.

Abweichend von anderen Analysen geht diese Studie der emotionalen Kundenbindung als belastbare Zielgröße nach, die in der sogenannten Fan-Quote ausgedrückt wird. Ihren speziellen Ansatz begründen die Marktforscher von „forum!“ damit, dass es nicht mehr ausreiche, allein die Kundenzufriedenheit als zentralen Wert für die Kundenbindung zu messen.

Vor diesem Hintergrund stufen die Marktbeobachter die von ihnen befragten Kfz-Versicherungskunden denn auch in ein Ranking ein, das von „Fan“ und „Sympathisant“ für die überdurchschnittlich Zufriedenen bis „Verlorener“ am Ende der Skala reicht. Fans und Sympathisanten unterscheiden sich dadurch, dass Erstere auch im Bekanntenkreis verbreiten, wie positiv sie ihren Versicherer einschätzen, während die Sympathisanten zwar ebenfalls hochzufrieden sind, aber nicht so offen darüber sprechen.

Für die Kfz-Versicherer ermittelten die Marktforscher in ihrer Analyse insgesamt 70 Prozent Kunden, die so zufrieden sind, dass sie nicht zu einem anderen Anbieter wechseln wollen. Von den einzelnen Unternehmen schnitt HUK24 in der Gesamtzufriedenheit als Spitzenreiter ab. Auf Platz zwei folgten punktgleich DEVK, LVM

und R+V. Den dritten Platz teilten sich die HUK-Coburg und die Württembergische.  
(ampnet/nic)