

Kfz-Versicherung: Gute Noten für HUK und ADAC

Für sein sprichwörtlich „liebstes Kind“, das Auto, ist dem Deutschen angeblich nichts zu teuer. Bei der Kfz-Versicherung allerdings schauen Deutschlands Kraftfahrer sehr genau auf die Kosten, das Preis-Leistungs-Verhältnis sowie den gebotenen Service. Wie jetzt eine Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Fernsehsenders n-tv ergab, sind die Kunden insgesamt mit ihren Kfz-Versicherern ausgesprochen zufrieden. Kritik äußerten einige Versicherte jedoch an den Preisen, an der Kompetenz der Mitarbeiter und zum Teil auch an der Regulierung von Schadensfällen.

Befragt nach dem gebotenen Service per Telefon, E-Mail und Internet gaben fast drei von vier Kunden (74 Prozent) den Versicherungen mit Filialnetz Noten von eher gut bis sehr gut. Mit den Kfz-Direktversicherern zeigten sich vier von fünf der befragten Kunden in dieser Hinsicht zufrieden. Überwiegend positiv fielen auch die Bewertungen der Bereiche Vertragsleistungen und Preis-Leistungs-Verhältnis aus, sowohl für die Filial- als auch die Direktversicherer.

Weniger angetan waren Kunden der Filialversicherungen dagegen von den geforderten Preisen oder wenn diese erhöht wurden. Den Direktanbietern hielten die Versicherten eine geringe Kompetenz der Mitarbeiter vor. Mehr Probleme zwischen Versicherungsunternehmen und Kunden treten laut dieser Befragung im Fall der Fälle auf, wenn ein Schaden zu begleichen ist. So erklärten sich 48 Prozent der Befragten für nicht zufrieden mit der Schadensregulierung durch ihre Filialversicherung. Bei den Direkt-Versicherern lag dieser Wert bei 43 Prozent.

Vor diesem Hintergrund rät Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, beim Abschluss von Kfz-Versicherungen nicht nur auf den Preis zu achten. Vielmehr sollte man alle Leistungen, speziell auch jene im Schadensfall, im Blick haben.

Bei der aktuellen Befragung des Instituts belegten in der Kategorie „Beliebtester Kfz-Filialversicherer 2013“ der ADAC und die HUK-Coburg punktgleich Rang 1. Dabei wurden der HUK-Coburg vor allem ein ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis und

Bestnoten über alle Leistungsbereiche hinweg attestiert. Als Stärke des ADAC erwies sich ein geringer Anteil an Kunden-Ärgernissen. Den Titel als „Beliebtster Kfz-Direktversicherer 2013“ sicherte sich HUK24. Sie überzeugte insbesondere beim Service und mit dem als „sehr gut“ bewerteten Preis-Leistungs-Verhältnis. (ampnet/jri)

Bilder zum Artikel:



HUK-COBURG

Aus Tradition günstig