

Kunden geben Kfz-Versicherung gute Noten

Der größte Teil der deutschen Autofahrer ist mit seiner Kfz-Versicherung ausgesprochen zufrieden. Zu diesem Ergebnis kam jetzt eine aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Dabei schnitten die so genannten Direktversicherer, also diejenigen ohne Außendienst, etwas besser ab als die Filialversicherer mit einem Vermittlernetz. Insgesamt kamen beide Versicherungstypen jedoch auf hohe Zufriedenheitswerte bei ihren Kunden: Die Direktversicherer erhielten im Schnitt 75,2 von 100 möglichen Punkten, die Filialversicherer kamen mit im Mittel 70,1 Punkten ebenfalls auf einen guten Wert.

Für die Erhebung wurden im Frühjahr dieses Jahres 3922 Bundesbürger ab 18 Jahre mit einem Kfz-Versicherungsvertrag nach einer Beurteilung ihres Anbieters in den drei Leistungsbereichen Preis-/Leistungsverhältnis, Service und Vertragsleistungen befragt. In die Gesamtnote flossen auch ärgerliche Erfahrungen mit der Versicherungsgesellschaft und die Bereitschaft mit ein, diesen weiterzuempfehlen. Für ihre Bewertung stand den Befragten eine fünfstufige Skala von minus 2 für „sehr unzufrieden“ bis plus 2 für „sehr zufrieden“ zur Verfügung.

Deutlich vor den Filialversicherern ordneten die Versicherungskunden die Direktversicherer in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis und Vertragsleistungen ein. So äußerten sich rund 89 Prozent der Befragten mit dem Preis-Leistungs-KFZ-VERSICHERER BEKOMMEN VON IHREN KUNDEN GUTE NOTEN – Der größte Teil der deutschen Autofahrer ist mit seiner jeweiligen Kfz-Versicherung ausgesprochen zufrieden. Zu diesem Ergebnis kam jetzt eine aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Dabei schnitten die sogenannten Direktversicherer, also diejenigen ohne Außendienst, etwas besser ab als die Filialversicherer mit einem Vermittlernetz. Insgesamt kamen beide Versicherungstypen jedoch auf hohe Zufriedenheitswerte bei ihren Kunden: Die Direktversicherer erhielten im Schnitt 75,2 von 100 möglichen Punkten, die Filialversicherer kamen mit durchschnittlich 70,1 Punkten ebenfalls auf eine gute

Bewertung.

Für die Erhebung wurden im Frühjahr dieses Jahres 3.922 Bundesbürger ab 18 Jahre mit einem Kfz-Versicherungsvertrag nach einer Beurteilung ihres Anbieters in den drei Leistungsbereichen Preis-/Leistungsverhältnis, Service und Vertragsleistungen befragt. In die Gesamtnote flossen auch ärgerliche Erfahrungen mit dem Kfz-Versicherer und die Bereitschaft mit ein, diesen weiterzuempfehlen. Für ihre Bewertung stand den Befragten eine fünfstufige Skala von minus 2 für „sehr unzufrieden“ bis plus 2 für „sehr zufrieden“ zur Verfügung.

Deutlich vor den Filialversicherern ordneten die Versicherungskunden die Direktversicherer in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis und Vertragsleistungen ein. So äußerten sich rund 89 Prozent der Befragten mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ihrer Direktversicherung eher oder sogar sehr zufrieden. Dies traf bei den Filialversicherungen nur für knapp 76 Prozent zu. Beim Aspekt Vertragsleistungen benoteten 81 Prozent der Befragten ihren Direktversicherer positiv. Bei den Filialversicherern waren es rund 73 Prozent. Etwas geringer fiel der Unterschied beim Thema Service aus: Hier lagen die Direktversicherer mit knapp 84 Prozent bei den Kunden vorn, während die Filialversicherer rund 80 Prozent positive Bewertungen erreichten. Auch beim Punkt Regulierung im Schadensfall verzeichneten die Direktversicherer ebenfalls mit rund 83 Prozent eine klar höhere Kundenzufriedenheit als die Filialkonkurrenz, die es hier auf knapp 67 Prozent positive Stimmen brachte.

Unter dem Strich stuften die befragten Autofahrer die DEVK und die HUK-Coburg als beste Filialversicherer ein. Beide Anbieter erzielten jeweils ein „sehr gutes“ Qualitätsurteil. Bei den Direktversicherern lagen Cosmos-Direkt, die Hannoversche und HUK24 vorn. (ampnet/jri)