

VersicherungsJournal.de

Nachricht aus Vertrieb & Marketing vom 28.5.2014

Warum Autoversicherungskunden ihren Anbieter wechseln

Nach einer YouGov-Untersuchung wurden Ende 2013 insgesamt rund 1,87 Millionen Kfz-Versicherungsverträge gewechselt. Häufigster Wechselgrund ist laut einer Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität mit riesigem Abstand die Prämienhöhe, gefolgt vom Neu-/Gebrauchtwagenkauf. Dabei kündigen Direktversicherungs-Kunden deutlich häufiger als Kunden von Anbietern mit Vermittlernetz.

In seiner Studie „Kfz-Versicherer 2014 – Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“ hat das Deutsche Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG (<http://www.disq.de/>) (Disq) neben der Kundenzufriedenheit (VersicherungsJournal 23.5.2014 (<http://www.versicherungsjournal.de/vertrieb-und-marketing/so-un-zufrieden-sind-die-kunden-mit-ihrem-autoversicherer-119027.php>)) auch die Kundentreue und das Wechselverhalten von Autoversicherungskunden untersucht.

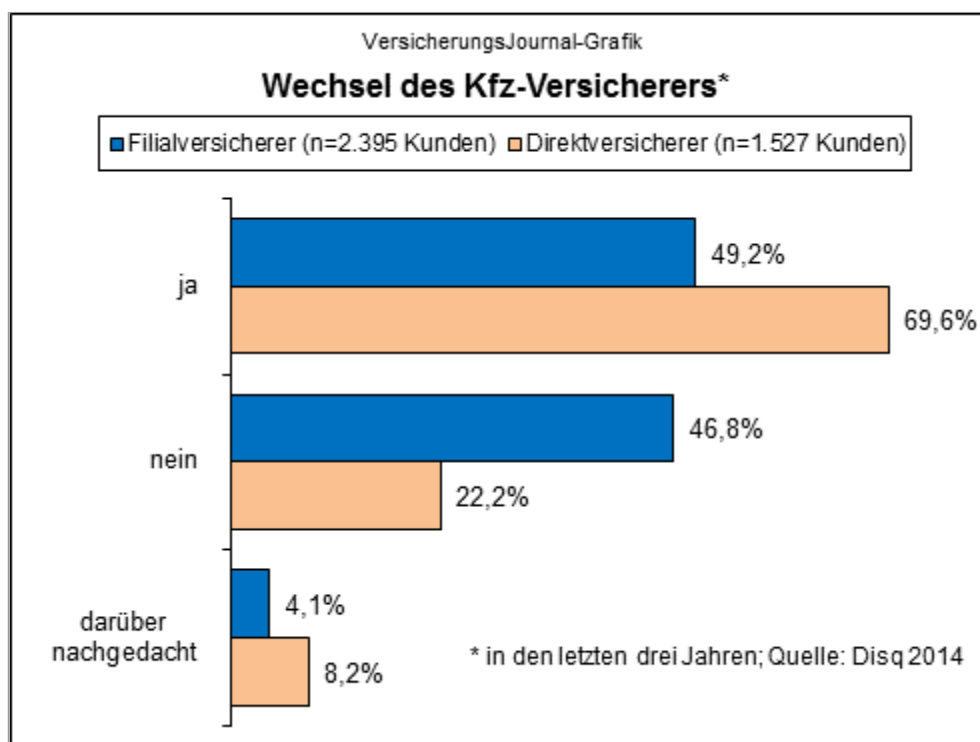
Die Studie basiert auf einer zwischen Anfang März und Mitte April 2014 im Auftrag des Nachrichtensenders N-TV (<http://www.n-tv.de/>) durchgeführten Online-Umfrage unter 3.922 Bundesbürger ab 18 Jahre mit einem Kfz-Versicherungsvertrag. 2.395 Befragte sind Kunden eines Versicherers mit Vermittlernetz (auch Filialversicherer genannt), die übrigen 1.527 Direktversicherungs-Kunden.

Direktversicherungs-Kunden wechseln deutlich häufiger

Wenig überraschend ist das Wechselverhalten bei Filialversicherungs-Kunden deutlich geringer ausgeprägt als bei Direktversicherungs-Kunden. Über die Hälfte (Filial) ist nach eigenen Angaben bereits über drei Jahre bei ihrem jetzigen Anbieter versichert. Bei den Kunden von Direktversicherern war der Anteil mit einem knappen Drittel deutlich kleiner.

Umgekehrt gaben knapp die Hälfte beziehungsweise fast ein Viertel (Direkt) an, die Länge der Versicherungsdauer liege bei ein bis drei Jahren beziehungsweise bei weniger als zwölf Monaten. Bei den Kunden von Versicherern mit Vermittlernetz war es nur ein knappes Drittel beziehungsweise rund einem Sechstel.

Weiteres Ergebnis: Über zwei Drittel der Direktversicherungs-Kunden haben in den zurückliegenden drei Jahren ihren Anbieter gewechselt. Bei den Filialversicherern war es nicht einmal jeder zweite. Genau andersherum verhält sich bei den Nicht-Wechslern. Hier war der Anteil bei den Filialversicherern mit knapp der Hälfte mehr als doppelt so groß, wie bei den Direktversicherungs-Kunden mit einem guten Viertel.

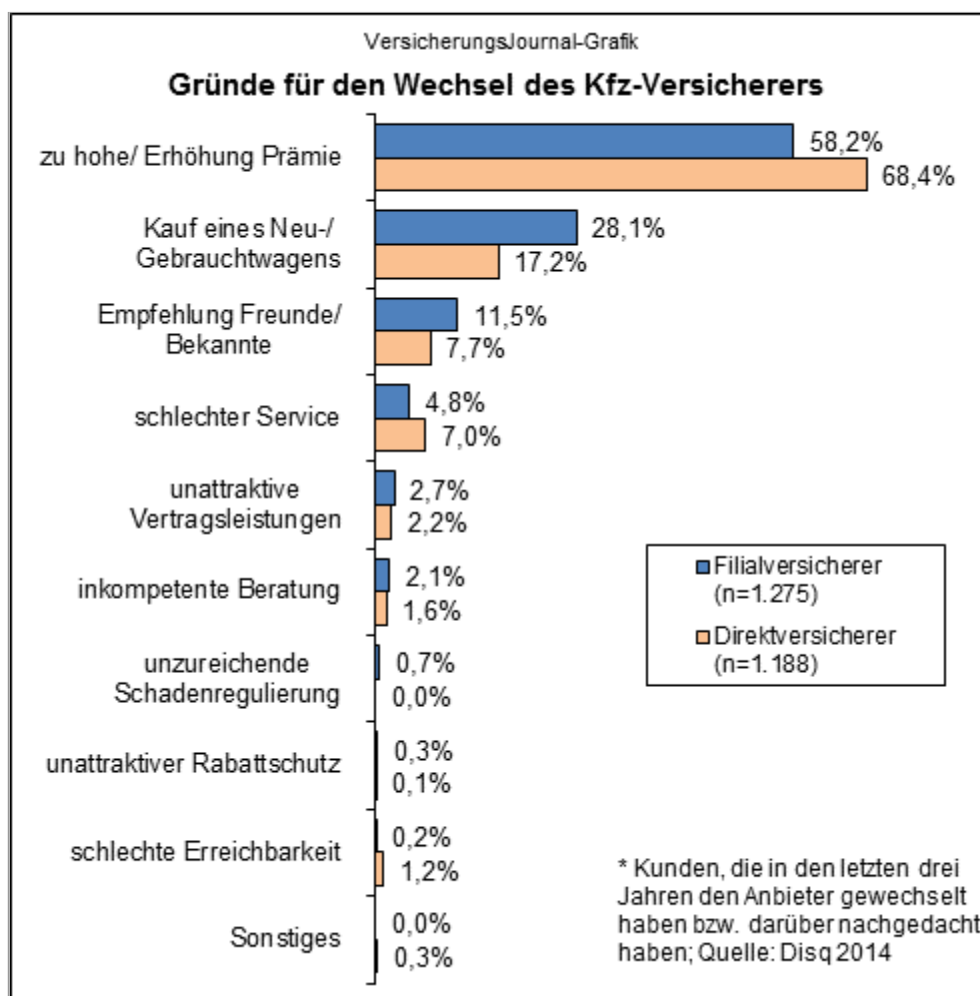


Prämienhöhe Hauptgrund für Vertragswechsel

Deutliche Unterschiede zeigen sich auch bei Gründen für einen Anbieterwechsel. Zwar wurde sowohl von Kunden von Filial- als auch Direktversicherern, die tatsächlich gewechselt oder zumindest darüber nachgedacht haben, am häufigsten eine zu hohe oder Erhöhung der Prämie genannt.

Der Anteil unter den Kunden von Versicherern mit Vermittlernetz war mit unter 60 Prozent allerdings deutlich geringer als bei den Direktversicherungs-Kunden mit über 90 Prozent. Im Vergleich zum Vorjahr (VersicherungsJournal 27.5.2013 (<http://www.versicherungsjournal.de/vertrieb-und-marketing/warum-verbraucher-ihren-kfz-versicherer-wechseln-115527.php>)) ist der Abstand damit angewachsen.

Die gleiche Reihenfolge zeigt sich auf den Rängen zwei (Kauf eines Neu-/ Gebrauchtwagens) und drei (Empfehlungen von Freunden/ Bekannten). Allerdings waren hier die Anteile bei den Filialversicherungs-Kunden deutlich höher als bei den Kunden von Direktversicherern.



Die Studie „Kfz-Versicherer 2014 – Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“, kann gegen eine Schutzgebühr von brutto 416,50 Euro per E-Mail bei Markus Hamer (<mailto:m.hamer@disq.de>?subject=Studie%20Kfz-Versicherer%202014%20%E2%80%93%20Bericht%20VersicherungsJournal) erworben werden.

1,87 Millionen Verträge wurden zur Hauptfälligkeit 2013 gewechselt

Auch die Yougov Deutschland AG (<http://www.yougov.de/>) erhebt regelmäßig Daten zur Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung. Demnach lag das Wechselpotenzial zur Hauptfälligkeit am Jahresende 2013 bei hochgerechnet rund 2,2 Millionen Policen.

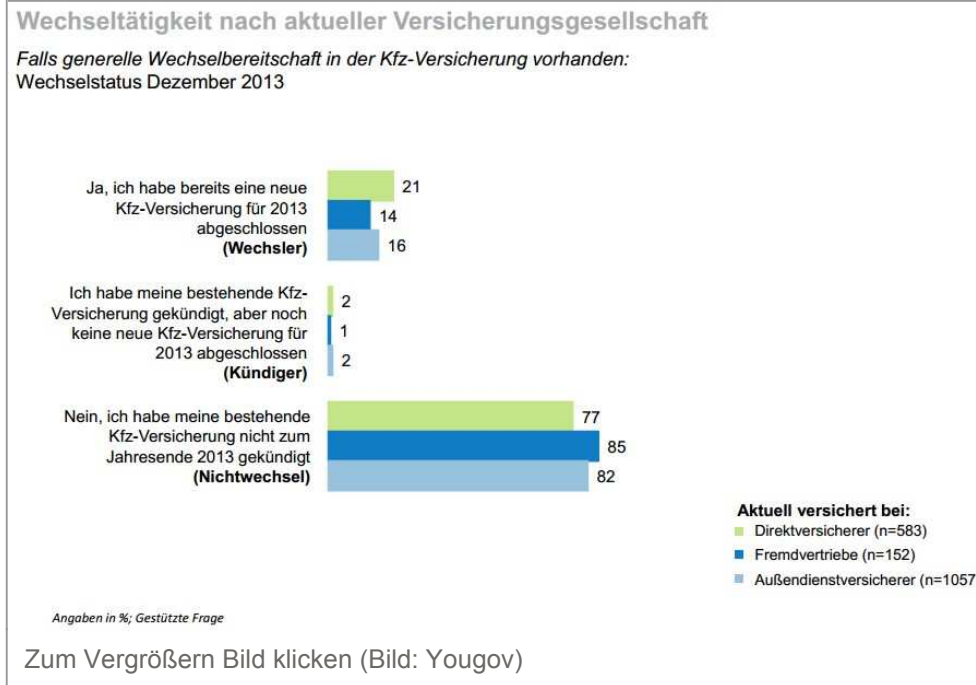
Für die Untersuchung wurden Anfang November 2013 in einer ersten Befragungswelle rund 2.000 Entscheider und Mitentscheider in Versicherungs-Angelegenheiten befragt, die mindestens eine Kfz-Versicherung besitzen (VersicherungsJournal 20.1.2014 (<http://www.versicherungsjournal.de/vertrieb-und-marketing/studien-zeigen-grosses-potenzial-fuer-kfz-versicherer-117790.php>)).

In der zweiten Befragungswelle im Dezember 2013 wurden die gleichen Personen zu ihrem tatsächlichen Wechselverhalten befragt. Ergebnis: Es wurden hochgerechnet 1,87 Millionen Kfz-Versicherungsverträge von Privatkunden gewechselt, was einen Rückgang um acht Prozent beziehungsweise rund 170.000 Vertragswechsellern im Vergleich zu 2012 entspricht.

Unter den Versicherern mit den meisten Neuabschlüssen sind mit der Allsecur Deutschland AG (<http://www.allsecur.de/>), der DA Deutschen Allgemeinen Versicherung AG (<http://www.da-direkt.de/>) (DA Direkt), der Direct Line Versicherung AG (<http://www.directline.de/>) und der Huk24 AG (<http://www.huk24.de/>) (Nennung in alphabetischer Reihenfolge) wenig überraschend vier Direktversicherer zu finden. Das Quintett wird von den Huk-Coburg Versicherungen (<http://www.huk-coburg.de/>) komplettiert.

Warum nicht gewechselt wird

Weiteres Ergebnis: Insgesamt haben sich rund vier Fünftel der generell Wechselbereiten gegen einen Kündigung zum Jahresende entschieden. Der Anteil unter den Direktversicherungs-Kunden ist dabei leicht unterdurchschnittlich ausgeprägt, bei Kunden von Außendienstversicherern und Fremdvertrieben hingegen leicht überdurchschnittlich.



Am häufigsten war die Entscheidung gegen einen Wechsel darauf zurückzuführen, dass sich die Befragten bei ihrem jetzigen Anbieter gut aufgehoben fühlten oder kein besseres Angebot gefunden haben, wie jeweils über ein Drittel angab. Rund jeder Achte hat ein besseres Angebot seines Anbieters erhalten.



Weitere Informationen zu Inhalten und kostenpflichtigen Bezugsmöglichkeiten der Untersuchung sind auf dieser Yougov-Internetseite (<http://research.yougov.de/services/wechseltatigkeit-der-kfz-versicherung/>) zu finden.

Björn Wichert (b.wichert@versicherungsjournal.de)

Das VersicherungsJournal ist urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie als Leserin bzw. Leser: Die Inhalte sind ausschließlich zu Ihrer persönlichen Information bestimmt. Für den kommerziellen Gebrauch müssen Sie bitte unsere ausdrückliche Genehmigung einholen. Unzulässig ist es, Inhalte ohne unsere Zustimmung gewerbsmäßig zu nutzen, zu verändern und zu veröffentlichen.

Kurz-URL: <http://vjournal.de/-119073>