



## Das Abwandern der KFZ-Versicherung ins Internet bleibt aus

Geschrieben am: 11-09-2016

es ist wieder soweit – das Jahresendgeschäft in der KFZ-Versicherung steht vor der Tür. Nachdem der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) die neuen Typ- und Regionalklassen für 2017 veröffentlicht hat, wird in den Werkstätten der Versicherer fleißig an konkurrenzfähigen KFZ-Tarifen getüftelt.

Was haben nun die Versicherungsmakler vom diesjährigen Trubel um die wechselwilligen KFZ-Kunden zu erwarten? Offensichtlich nicht allzu viel Neues. So zumindest lassen sich die Ergebnisse einer aktuellen [Analyse der Customer Journey](#) in der Kfz-Versicherung des Marktforschungsinstituts Heute und Morgen interpretieren. Demnach wird sich ca. zwei Drittel der Kunden ausführlich zum Thema KFZ-Versicherung informieren, um möglicherweise ihren Anbieter zu wechseln. Der meistgenannte Auslöser dafür (bei ca. 57% der Befragten) ist die Unzufriedenheit mit dem aktuellen Versicherungsbeitrag.

Als erste Informationsquelle dient für die deutliche Mehrheit der potentiellen Wechsler (83%) das Internet. Dabei greifen 55% der Kunden auf die Vergleichsportale und 45% auf die Homepages der einzelnen Anbieter.

Interessante Erkenntnis der Studie – 61% der KFZ-Kunden, die sich auf die Suche nach den Wechseloptionen begeben, wechseln am Schluss gar nicht.

Die Kunden, die sich doch für einen Wechsel des KFZ-Versicherers entscheiden, schließen den neuen Vertrag öfter bei einem persönlichen Berater (42%) als über das Internet (40%).

Generell erweist sich laut der Studie die persönliche Beratung in der KFZ-Versicherung nach wie vor als der wichtigste Abschlusstreiber. Vielmehr noch – alleinige Recherchen des Kunden im Internet haben sogar oft einen abschlusshemmenden Effekt für ihn, solange sich diese nicht in persönlicher oder telefonischer Kommunikation mit Beratern fortsetzen.

Kaum Änderungen gibt es auch im aktuellen Ranking von beliebtesten KFZ-Versicherern aus der Sicht von Versicherungsmaklern. Laut der aktuellen Veröffentlichung von [AssCompact](#) halten sich die drei Top-Favoriten stabil auf ihren Plätzen:

**1. VHV Allgemeine Versicherung AG**

**2. AXA Versicherung AG**

**3. KRAVAG Allgemeine Versicherungs-AG**

[www.setana.de](http://www.setana.de)

Bildquelle: Jakub Jirsák / fotolia.com