

## Die kundenorientiertesten Kfz-Versicherer / 36 Service- und Direktversicherer auf dem Kundenprüfstand

**Zum Jahresende senken viele Kfz-Versicherer ihre Beiträge, um wechselbereite Kunden zu locken. Bestandskunden profitieren hingegen nur selten von vergünstigten Tarifen. Welche Kfz-Versicherer ihre Kunden nicht nur durch angemessene Tarife, sondern auch durch eine hohe Kundenorientierung überzeugen können, untersucht die Kölner Analysegesellschaft ServiceValue nun bereits im sechsten Jahr in Folge. Dabei ging dieses Jahr Provinzial Rheinland wiederholt als Gesamttestsieger aus der breit angelegten Untersuchung hervor. Bei den Direktversicherern überzeugen aus Kundensicht HUK24, direct line und CosmosDirekt.**

Dies zeigt die aktuelle Wettbewerbsanalyse „ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2015“, für die mehr als 3.500 Kundenurteile zu 25 Serviceversicherern und elf Direktversicherern eingeholt wurden. Auf sieben Qualitätsdimensionen bewerten die Versicherten über 30 Service- und Leistungsmerkmale.

### Provinzial Rheinland behält Spitzenposition

Am stärksten überzeugt die Provinzial Rheinland ihre Kunden und verbucht Testsiege in den Qualitätsdimensionen „Kundenkommunikation“, „Schadenregulierung“ und „Kundenservice“. Die im Gesamtranking zweitplatzierte HUK-Coburg punktet aus Kundensicht bei „Produkte“ und „Preis-Leistungs-Verhältnis“. Bei der „Kundenberatung“ liegt die LVM Versicherung ganz vorn und bei der „Kundenbetreuung“ führt die AachenMünchener das Ranking an.

Im Gesamtranking über alle sieben untersuchten Qualitätsdimensionen erhalten 13 Kfz-Versicherer eine überdurchschnittliche Kundenbewertung. Hiervon setzen sich acht Unternehmen mit der Note „sehr gut“ ab. In dieser Spitzengruppe kann sich erstmalig auch die Allianz positionieren.

Die Top 13 der Kfz-Serviceversicherer in der Kundenorientierung:

| <b>Rang</b> | <b>Versicherer</b>        | <b>Bewertung</b> |
|-------------|---------------------------|------------------|
| 1           | Provinzial Rheinland      | sehr gut*        |
| 2           | HUK-Coburg                | sehr gut*        |
| 3           | SV Sparkassenversicherung | sehr gut         |
| 4           | Concordia                 | sehr gut         |
| 5           | LVM Versicherung          | sehr gut*        |
| 6           | AachenMünchener           | sehr gut*        |
| 7           | ADAC Versicherungen       | sehr gut         |
| 8           | Allianz                   | sehr gut         |
| 9           | Gothaer                   | gut              |
| 10          | DEVK                      | gut              |
| 11          | Zurich                    | gut              |
| 12          | Westfälische Provinzial   | gut              |
| 13          | VGH Versicherungen        | gut              |

\*Diese Versicherer erzielten zugleich mindestens einen Testsieg in einer der sieben Einzelkategorien.

### Drei Kfz-Direktversicherer mit „sehr gut“

Im Wettbewerbsvergleich der Direktversicherer schneidet diese Jahr HUK24 am besten ab und wird in drei Einzelkategorien als Ranking-Erster geführt: „Produkte“, „Kundenkommunikation“ und „Preis-Leistungs-Verhältnis“. Die in der Gesamtwertung drittplatzierte CosmosDirect weist in der Untersuchung die beste „Kundenberatung“ auf. Als weiterer Testsieger sind AllSecur in der

Einzelkategorie „Schadenregulierung“ sowie die Sparkassen Direktversicherung beim „Kundenservice“ und die ERGO Direkt bei der „Kundenbetreuung“ auszumachen.

Insgesamt erhalten sieben Kfz-Direktversicherer eine überdurchschnittliche Kundenbewertung, jeweils vier Unternehmen werden mit „gut“ und drei mit „sehr gut“ beurteilt. Gegenüber dem Vorjahr ist direct line neu in dieser Top-Gruppe platziert.

Die Top 7 der Kfz-Direktversicherer in der Kundenorientierung:

| <b>Rang</b> | <b>Versicherer</b>            | <b>Bewertung</b> |
|-------------|-------------------------------|------------------|
| 1           | HUK24                         | sehr gut*        |
| 2           | direct line                   | sehr gut         |
| 3           | CosmosDirekt                  | sehr gut*        |
| 4           | AllSecur                      | gut*             |
| 5           | Hannoversche Direkt           | gut              |
| 6           | Sparkassen Direktversicherung | gut*             |
| 7           | ERGO Direkt                   | gut*             |

\*Diese Versicherer erzielten zugleich mindestens einen Testsieg in einer der sieben Einzelkategorien.

Im Vergleich zu den Kfz-Serviceversicherern schneiden die Kfz-Direktversicherer im „Preis-Leistungs-Verhältnis“ besser ab. Dafür sind die Serviceversicherer stärker beim „Kundenservice“ aufgestellt. In der Einzelkategorie „Kundenbetreuung“ besteht bei beiden Vertriebsformen das höchste Optimierungspotenzial. Innerhalb dieser Qualitätsdimension äußert sich beispielsweise bei dem Leistungsmerkmal „Belohnung von Kundentreue“ fast jeder dritte unzufrieden.

„Die Wechselbereitschaft der Versicherten lässt sich nicht allein durch Preisvergleiche erklären“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, die Studienergebnisse, „auch unzureichende Serviceleistungen und fehlende Kundenbetreuung sind maßgebliche Faktoren, die einen Bestandskunden zum Kündiger werden lassen“.

### **Hintergrundinformation**

Der umfangreiche „ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2015“ stellt auf rund 470 Seiten detaillierte Wettbewerbsanalysen und Einzelprofile für 25 Kfz-Serviceversicherer sowie für elf Kfz-Direktversicherer dar und kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden.

