

Kfz-Versicherungswechsel: Wechselquote leicht gestiegen

Die Wechseltätigkeit der Kfz-Versicherungsnehmer ist zur Hauptfälligkeit am Jahresende 2015 höher ausgefallen als noch in 2014. Nach YouGov-Hochrechnungen wurden 2,31 Millionen Kfz-Versicherungsverträge von Privatkunden (2014: 2,18 Millionen) von einem Anbieter zum anderen gewechselt. Das ist eine Steigerung um rund 130.000 Vertragswechsel. Dabei wurden, wie schon im Vorjahr, 2015 die meisten Versicherungsverträge über das Internet abgeschlossen.

Dennoch ist der letztjährige Trend zum steigenden Online-Abschluss gebrochen: Der Vertriebsweg, der gegenüber 2014 den höchsten Zuwachs verzeichnet, ist der des Versicherungsvertreters in der Ausschließlichkeit. Dies sind aktuelle Ergebnisse der zum achten Mal in jährlicher Folge erscheinenden Studie „[Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2015](#)“ des Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov. Für die erste Befragungswelle wurden im November 2015 rund 2.000 wechselwillige Kfz-Halter befragt. Dieselben Personen wurden im Dezember 2015 wiederholt befragt, um die endgültigen Entscheidungen der Versicherungsnehmer zu erfassen.

Kopf-an-Kopf-Rennen bei den Neuabschlüssen und sinkende Werbewahrnehmung

Bei den Versicherern mit den meisten Neuabschlüssen liefert sich die Allianz mit der Axa und HUK-COBURG ein Kopf-an-Kopf-Rennen. Die VHV folgt als Maklervertrieb direkt dahinter. Erfolgreichster Direktanbieter ist die HUK24 auf Rang 5. Dabei nahm im Vergleich mit 2014 die Wahrnehmung von Werbung für Kfz-Versicherungen im Vorjahr wieder leicht ab. Der wichtigste Werbekanal für die Werbewahrnehmung ist auch 2015 mit 38 Prozent das Fernsehen, vor dem Internet mit 21 Prozent.

Erstreaktion auf E-Mail nach ein bis zwei Tagen erwartet

Beim Thema Antwort auf eine Anfrage erwartet die Mehrheit der Wechselwilligen Kfz-Versicherten (72 Prozent) in Deutschland, dass die Antwort auf dem gleichen Kommunikationsweg erfolgt, auf dem auch die Anfrage gestellt wurde. Dabei rechnet rund die Hälfte der Befragten (49 Prozent) innerhalb von ein bis zwei Tagen mit einer Antwort auf eine Anfrage per E-Mail. Etwas länger dauern darf es bei postalischen Anfragen. Hier wünschen 60 Prozent eine Antwort innerhalb von zwei bis vier Tagen. Auf eine telefonische Anfrage wird eine Erstreaktion von fast der Hälfte (48 Prozent) innerhalb der ersten 24 Stunden erwartet. Dies zeigt das diesjährige Studienhighlight „Serviceerwartungen und Reaktionszeiten“.

Über die Studie

Die Studie „[Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2015](#)“ liefert unter anderem wichtige Informationen darüber, welche Gründe aus Sicht der Verbraucher gegen einen Versicherungswechsel sprechen oder zur Anzahl eingeholter Angebote und zur Werbewahrnehmung. Zudem werden Vertriebsnetzwerke detailliert aufgeschlüsselt. Durch die Studie lassen sich Informations-, Entscheidungs- und Wechselprozesse in ihrer Gänze zur gezielten Maßnahmenergreifung analysieren und somit die Weichen für ein erfolgreiches Geschäft im kommenden Jahr stellen. Das diesjährige Studienhighlight liefert zudem Erkenntnisse über den Themenbereich „Serviceerwartungen und Reaktionszeiten“.

Folgende Gesellschaften wurden unter anderem abgefragt: AachenMünchener, ADAC, AdmiralDirekt, Allianz, AllSecur, ASSTEL, AXA, CosmosDirekt, DA Direkt, DBV-Winterthur, DEVK, Direct Line, Ergo Direkt, Ergo Versicherung, Europa, Generali, Gothaer, Hannoversche, HDI / HDI

direkt, HDI-Gerling, HUK24, HUKCoburg, Itzehoer, KRAVAG, LVM, Nürnberger, Provinzial, R+V, SIGNAL IDUNA, SV SparkassenVersicherung, Versicherungskammer Bayern, VGH, VHV, Volkswagen-Versicherung, WGV, Würtembergische und Zurich.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

<http://yougov.de/loesungen/reports/studien/wechseltaetigkeit-kfz/>

Kontakt zur Studienleitung:

YouGov Deutschland AG

Katharina Päffgen

Consultant

Tel.: +49 (0) 221 420 61 - 478

E-Mail: katharina.paeffgen@yougov.de

Pressekontakt:

Philipp Schneider

Telefon: +49 (0) 221 420 61 - 444

E-Mail: presse@yougov.de

Unternehmen

YouGov Deutschland AG

Gustav - Heinemann - Ufer 72

50968 Köln

Internet: www.yougov.de

Über YouGov Deutschland AG

Im Jahr 2000 in London gegründet, ist YouGov mittlerweile mit mehr als 28 Standorten in Europa, den USA, im Nahen Osten, Afrika und Asien vertreten. YouGov gilt als Pionier in der Online-Marktforschung und gehört nach Angaben der renommierten American Marketing Association zu den Top 25 Marktforschungsunternehmen der Welt.