

Kfz-Versicherung: Rund 1,6 Millionen Personen haben Verträge zum Jahresende gewechselt

Zum Stichtag am Jahresende 2012 haben ca. 1,6 Millionen privat versicherte Kfz-Halter für mindestens ein Fahrzeug ihre bisherigen Verträge gewechselt. Im Vorjahr waren es noch 1,4 Millionen Kunden, die ihrer Kfz-Versicherung den Rücken kehrten. Beim aktuellen Jahreswechsel lag der Anteil aller rund 44 Mio. Kfz-Versicherungsnehmern, die zum Befragungszeitpunkt im Dezember gekündigt oder schon gewechselt haben, bei 3,7 Prozent.

Zum Stichtag am Jahresende 2012 haben ca. 1,6 Millionen privat versicherte Kfz-Halter für mindestens ein Fahrzeug ihre bisherigen Verträge gewechselt. Im Vorjahr waren es noch 1,4 Millionen Kunden, die ihrer Kfz-Versicherung den Rücken kehrten. Beim aktuellen Jahreswechsel lag der Anteil aller rund 44 Mio. Kfz-Versicherungsnehmern, die zum Befragungszeitpunkt im Dezember gekündigt oder schon gewechselt haben, bei 3,7 Prozent. Davon hat die Mehrheit bereits einen neuen Anbieter gefunden (1,4 Mio.). Im Schnitt haben die Wechsler und Kündiger zum Jahreswechsel 1,25 Kfz-Versicherungsverträge gekündigt und neu abgeschlossen, was eine Marktverschiebung von rund zwei Millionen Verträgen bedeutet. Dies zeigen die aktuellen Ergebnisse der zum fünften Mal in jährlicher Folge erscheinenden YouGov-Studie "Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2012". In der ersten Befragungswelle der Studie wurden im November 2012 rund 2.000 wechselwillige Kfz-Halter befragt. Dieselben Personen wurden im Dezember 2012 wiederholt befragt, um die endgültigen Entscheidungen der Versicherungsnehmer zu erfassen.

Direktabschließer entscheiden schneller

Neu untersucht wurde in der Studie, mit einer erhöhten Fallzahl von rund 2.000 wechselwilligen Kfz-Haltern (Vorjahre; n=1.000) im YouGov Panel, der Entscheidungsweg vom ersten Impuls bis hin zum Abschluss einer neuen Kfz-Versicherung. Beim Kfz-Versicherungswechsel am Jahresende ist unter allen Wechslern die Gruppe, die direkt bei einem Versicherer abschließt mit 34 Prozent am größten. Der Anteil am Abschluss bei einem Vertreter einer Gesellschaft (z. B. in der Agentur oder in einer Geschäftsstelle) ist mit 18 Prozent nicht nur am niedrigsten, sondern in dieser Gruppe sind auch die meisten elaborierten Entscheider. Elaborierte Entscheider suchen mehr Informationen sowohl offline als auch online zusammen. Die höchste Bequemlichkeit erlauben sich diejenigen, die über einen Vergleichsrechner abschließen (27 Prozent). Sie suchen sehr wenige weitere Informationen, bleiben überwiegend nur im Internet und kommen damit schneller an ihr Ziel. Neben einer detaillierten Untersuchung der Kundenreise vom ersten Impuls bis zum Abschluss der neuen Kfz-Versicherung, beinhaltet die Studie auch ein Highlight-Thema zu den gewählten Produktvarianten sowie zur Nutzung und Beurteilung von Internetvergleichsrechnern.

Vergleichsportale und Direktanbieter im Wettbewerb

Insgesamt haben die fünf Anbieter Allianz, AXA, HUK-Coburg, HUK24 und VHV (in alphabetischer Reihenfolge) die meisten Neuabschlüsse tätigen können. Die in den letzten Jahren zunehmenden Abschlüsse direkt über einen Vergleichsrechner haben sich jetzt auf ein Niveau von rund 50 Prozent der Online-Abschließer eingependelt. Damit konnte sich der Abschluss direkt über die Internetseite eines Anbieters gegen den Trend der Vorjahre wieder bei den Verbrauchern etablieren. "Grund hierfür ist sicherlich in den Investitionen der Gesellschaften in ihre Internet-Auftritte zu sehen. Aus unseren Labor- und Usabilitytests ist bekannt, dass der direkte Weg zu konkreten Produktinformationen immer wichtiger für eine erfolgreiche Internetseite ist", ergänzt Dr. Oliver Gaedeke, Vorstand und Leiter der Finanzdienstleistungsforschung bei YouGov.

Zusätzliche Produktleistungen gewünscht

Mit einem Fokus auf die Produkte wurde ermittelt, dass immerhin 62 Prozent der neu abgeschlossenen Kfz-Versicherungen mit einer Teilkasko-Absicherung in der Regel mit 150 Euro Selbstbeteiligung gewählt wurde. Auch wurden zu einem nicht unerheblichen Anteil eine freie Werkstattwahl sowie erweiterte Absicherungen gegen Marderbiss oder Wildschäden abgeschlossen. "Die Kfz-Wechselphase ist also nicht nur ein Treffpunkt für Cent-Fuchser, sondern vielmehr für Kunden mit spezifischen Leistungs- und Preiserwartungen", schlussfolgert Dr. Gaedeke.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

<http://research.yougov.de/services/wechseltatigkeit-der-kfz-versicherung/>

Pressekontakt:

YouGov Deutschland AG
Nikolas Buckstegen
Manager PR
Telefon: +49 (0) 221 420 61 - 444
E-Mail: nikolas.buckstegen@yougov.de

Kontakt zur Studienleitung:

YouGov Deutschland AG
Jochen Kurz
Consultant
Telefon: +49 (0) 221 / 420 61 - 556
E-Mail: jochen.kurz@yougov.de

Über YouGov

YouGov ist ein im Jahr 2000 gegründetes, börsennotiertes Marktforschungsinstitut und einer der Pioniere im Einsatz von Online-Erhebungen zur Bereitstellung hochwertiger Daten in den Feldern Markt- und Sozialforschung. Neben dem Hauptsitz in London umfasst die weltweite YouGov-Gruppe u.a. Standorte in den USA, Skandinavien, Deutschland und dem Nahen Osten. YouGov ist ausgewiesener Spezialist für die Erforschung der Finanzdienstleistungs- und Versicherungsmärkte. Zahlreiche Unternehmen vertrauen seit vielen Jahren auf unsere Leistungen und unsere Erfahrung. YouGov liefert die relevanten Informationen rund um Marken, Produkte, Zielgruppen und Servicequalität und damit hochwertiges Entscheidungswissen für die Strategieentwicklung und die Optimierung von Marketing und Vertrieb. Individuelle Ad-Hoc-Studien werden ergänzt durch zahlreiche, zum Teil langjährige Monitorings im Privat- und Gewerbekundenmarkt, Image- und Werbetrackings, Vertriebspartner-befragungen und kontinuierliche Studien zu Produktinnovationen. Wir verzahnen unsere fundierten wirtschaftspsychologischen Analysen zudem mit onlinebasiertem Realtime Research für tägliche Informationen "in Echtzeit".

Weitere Informationen finden Sie unter www.research.yougov.de

yougov