



Versicherungen kommen Kundenwunsch nicht nach

Solera, der Weltmarktführer im Bereich Fahrzeug-Lebenszyklus-Management und Schadenregulierung, veröffentlicht heute die Ergebnisse einer neuen Umfrage, in der mehr als 8.000 Autofahrerinnen und Autofahrer in ganz Europa befragt wurden. Sie zeigt: Die Branche kommt dem Wunsch der Kunden nach umweltfreundlichen Optionen bei der Fahrzeugreparatur nicht nach.

Nachhaltigkeit als Chance

Die Umfrage zeigt auch, dass Werkstätten, die nachhaltige Reparaturoptionen anbieten, Kunden gewinnen und langfristig an sich binden können. Tatsächlich gaben 60 Prozent** der befragten deutschen Autofahrer an, dass sie sich im Falle einer Reparatur eher für eine Werkstatt entscheiden würden, die eine nachhaltige Reparaturoption anbietet. 57 Prozent* würden wiederkommen und ebenso viele (58 Prozent*) würden die Werkstatt Freunden oder Verwandten empfehlen.

„Autofahrer werden immer umweltbewusster und fordern von Unternehmen in diesem Sektor verstärkt nachhaltige Angebote und Services. Eine Transformation in Bezug auf nachhaltige Maßnahmen könnte die Branche grundlegend verändern und zu einer grüneren Zukunft beitragen“, so Ingo Blöink, Area Sales VP bei Solera. „Aber es geht nicht nur darum, das Richtige für die Umwelt zu tun, sondern auch darum, einen echten Wettbewerbsvorteil für Versicherer und Werkstätten zu erzielen.“

Vorurteile ausräumen

Die Umfrage deckt auch weit verbreitete falsche Vorstellungen der Verbraucher über nachhaltige Reparaturmöglichkeiten auf. Obwohl der Einbau von Gebrauchtteilen eine der besten Optionen für umweltfreundlichere Reparaturen und Wartungen ist, glauben 40 Prozent* der Autofahrer in Deutschland, dass die Werkstatt, wenn sie ihnen Gebrauchtteile anbietet, Geld spart, und Gebrauchtteile nicht aus Gründen der Nachhaltigkeit anbietet. Viele erwarten zudem, dass sie einen Aufpreis für nachhaltige Optionen zahlen müssen. Vier von zehn (41 Prozent) Autofahrern in Deutschland gehen davon aus, dass umweltfreundliche oder nachhaltige Fahrzeugreparaturen mehr kosten, in Spanien sind es sogar 56 Prozent.

„Traditionell schien es naheliegend, defekte Autoteile durch neue zu ersetzen. Dies ist jedoch nicht immer die kostengünstigste oder umweltfreundlichste Lösung. Durch die Reparatur können Teile, die sonst auf der Mülldeponie landen würden, recycelt werden. Versicherer und Werkstätten spielen eine wichtige Rolle bei der Aufklärung der Kunden über die verfügbaren Optionen“, so Arnaud Agostini, International Managing Director bei [Solera](#).



CO2-Emissionen reduzieren

Um den Herausforderungen zu begegnen, mit denen Kfz-Versicherer und Werkstätten konfrontiert sind, hat Solera mit "Sustainable Estimatics" ein branchenweit einzigartiges Produkt auf den Markt gebracht. Mit diesem Tool können Versicherer die mit ihrem Schadenprozess verbundenen CO2-Emissionen (CO2e), inklusive der Scope-3-Emissionen, messen und reduzieren. Erreicht wird dies durch die Überwachung und Messung des gesamten Schadenverlaufs, was den Versicherern wertvolle Erkenntnisse liefert, wie zum Beispiel die Empfehlung, Autoteile zu reparieren, statt zu ersetzen. Das Tool wird im Jahr 2024 eingeführt.

Um Kfz-Versicherer und Werkstätten dabei zu unterstützen, auf die Anforderungen moderner Autofahrer in Bezug auf Nachhaltigkeit zu reagieren, wird Solera auf der Insurtech Insights in London in zwei Vorträgen Einblicke geben:

Cracking the Code: Winning the Hearts of Gen Z: Jing Liao, Chief Administration Officer bei Solera, wird erörtern, warum Versicherer ihren traditionellen Ansatz überdenken und neue Wege beschreiten müssen, um die nächste Generation von Kunden anzusprechen. Dazu gehört auch die Berücksichtigung nachhaltiger Optionen, denn die Solera-Umfrage zeigt, dass die GenZ besonders besorgt über die Umweltauswirkungen von Schadensfällen ist. **Transitioning Towards a Net Zero Society: Wie Versicherungen den Wandel vorantreiben können:** Soleras International Managing Director Arnaud Agostini wird seine Erkenntnisse darüber teilen, wie Versicherungsunternehmen ihre Tätigkeiten, Produkte und Investitionen auf die Nachhaltigkeitsziele ausrichten können.

Über die Umfrage: Im Auftrag von Solera hat das unabhängige Marktforschungsunternehmen Censuswide eine landesweit repräsentative Stichprobe unter 8.080 Autofahrern in Deutschland, Frankreich, Großbritannien und Spanien zwischen dem 26. und 28. Februar 2024 durchgeführt. Alle Daten, sofern nicht anders angegeben, stammen aus dieser Umfrage.

* Antworten "stimme voll und ganz zu" und "stimme eher zu" kombiniert** Antworten "Sehr wahrscheinlich" "wahrscheinlich" kombiniert

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4928922/versicherungen-kommen-kundenwunsch-nicht-nach/>