



Marketing

## Das Marketing von PHV-Anbietern unter der Lupe

**Nur Zwei Drittel der Haushalte in Deutschland verfügen über eine Privathaftpflichtversicherung, obwohl sie zu den wichtigsten freiwilligen Versicherungen zählt. research tools hat jetzt die Portfolios von zehn Versicherungen analysiert. Sie umfassen zwischen drei und 18 Haftpflichtversicherungsprodukten.**

Ein Produktvergleich von insgesamt einhundert Haftpflichtprodukten zeigt starke Variationen bei den Schadenssummen. Vereinzelt reichen diese bis zu einer Höhe von 60 Millionen Euro. Alle zehn Versicherer bieten zumindest eine Tierhaftpflichtversicherung für Hunde und Pferde an. Die Versicherungssummen liegen dabei maximal bei bis zu 50 Millionen Euro.

Aufgrund zahlreicher optionaler Individualisierungen ermöglichen erst Nutzerprofile einen realen Konditionenvergleich. Vier der zehn untersuchten Profile ergeben dabei für den teuersten Anbieter mehr als doppelt so hohe Beiträge als für den günstigsten Anbieter. Obwohl eine Positionierung über niedrige Beiträge verstärkt von Direktversicherern vorgenommen und beworben wird, zeigen die zehn Kundenprofile, dass kein Anbieter durchweg im Niedrigpreissegment verankert ist, sondern alle Anbieter zumindest vereinzelt auch hintere Rangplätze einnehmen.

Der telefonische Kundenkontakt scheint für die zehn Versicherer von hoher Bedeutung. Hier ergibt sich ein überaus homogenes Bild mit durchgehend guter bis sehr guter Antwortqualität und nur kurzen Zeiten in der Warteschleife.

Ein anderes Bild bestätigt die mediale Kommunikation. Hier agieren die Gesellschaften eher selektiv. Vier Versicherer heben sich durch Werbeaufwendungen in klassischen Medien in zweistelliger Millionenhöhe ab. Andere wiederum nutzen verstärkt Social Media für ihre Kommunikation. Wie auch bei der Pressearbeit, zeigt sich in diesem Bereich ungenutztes Potenzial. Denn die im Durchschnitt 5,2 Social Media-Postings/-Videos und 1,4 Pressemitteilungen pro Versicherung und Jahr demonstrieren eine etwas eingeschränkte Informationsübermittlung.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944086/das-marketing-von-phv-anbietern-unter-der-lupe/>