



KfZ-Versicherungsvergleich: teilweise Probleme im Schadensfall

Die überwiegende Mehrheit der Kunden stellt dem eigenen Versicherer zwar ein gutes Zeugnis aus, aber negative Erlebnisse sind keine Einzelfälle. Denn über ein Viertel der Befragten sind mit der Regulierung des Schadens unzufrieden.

Insgesamt positives Kundenurteil

In wesentlichen Aspekten, wie dem Preis-Leistungs-Verhältnis und den Vertragsleistungen, erzielen die Kfz-Versicherer gute Bewertungen. Aus Kundensicht haben die Direktversicherer gegenüber den Versicherern mit Vermittlernetz die Nase in allen Bereichen leicht vorn. [CosmosDirekt](#) erzielt dabei als einziges Unternehmen das Gesamturteil „sehr gut“.

Im Schadensfall sinkt die Kundenzufriedenheit

Mehr als jeder vierte Befragte ist nach einem Schadensfall mit der Regulierung nicht zufrieden. Dieser Bereich sorgt auch am häufigsten für ein Ärgernis. Bei den Direktversicherern nennt sogar fast jeder zweite Befragte mit Negativerlebnis die Schadensregulierung als Grund für das Ärgernis.

Zufrieden mit dem Service

Direktversicherer-Kunden sind mit dem Service insgesamt noch ein wenig zufriedener als die der Anbieter mit

Vermittlernetz. Den telefonischen Service bewerten aber beispielsweise jeweils rund 84 Prozent der Befragten positiv.

Die beliebtesten Kfz-Filialversicherer

Mit einem guten Gesamturteil belegt [HUK-Coburg](#) Platz eins unter den Kfz-Filialversicherern. Die Kunden sind insbesondere mit den Vertragsleistungen sehr zufrieden: 89 Prozent der Bewertungen fallen positiv aus. In puncto Preis-Leistungs-Verhältnis belegt das Unternehmen Rang zwei. Der geringste Anteil an Kunden mit Ärgernissen (fünf Prozent) und eine hohe Bereitschaft zur Weiterempfehlung ergänzen das positive Gesamtbild.

Auf dem zweiten Rang folgt [DEVK](#), ebenfalls mit dem Gesamturteil „gut“. Die Zufriedenheit der Kunden ist beim Preis-Leistungs-Verhältnis und Service stärker ausgeprägt als bei den Mitbewerbern.

Den dritten Rang nimmt [VHV](#) ein (Qualitätsurteil: „gut“). Die Resultate in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertragsleistungen und Service sind durchweg gut und der Anteil an Befragten mit Ärgernissen ist sehr gering.

Die Top-Direktversicherer

Sieger unter den Kfz-Direktversicherern ist CosmosDirekt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Unternehmen schneidet in fast allen Bereichen am besten ab. Sehr hoch ist mit rund 91 Prozent positiven Bewertungen die Kundenzufriedenheit mit dem Service. Auch mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis und den Vertragsleistungen zeigen sich jeweils 91 der Befragten eher oder sehr zufrieden. Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist zudem höher als bei allen anderen Anbietern.

Rang zwei belegt [HUK24](#) mit einem guten Gesamtergebnis. Mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis sind fast 91 Prozent der Befragten zufrieden, mit den Vertragsleistungen 86 Prozent. Nur drei Prozent der Kunden berichten von negativen Erfahrungen mit dem Versicherer.

[Allsecur](#) folgt auf Rang drei (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter erzielt Top-3-Bewertungen in den wichtigsten Kategorien der Kundenzufriedenheit und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung fällt am dritthöchsten aus.

Bild: © Freedomz / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4945069/kfz-versicherungsvergleich-teilweise-probleme-im-schadensfall/>