



Preis lockt – Leistung bindet: Was Autofahrer von ihrer Kfz-Versicherung erwarten

Michael Fiedler

Steigende Beiträge sorgen dafür, dass viele Autofahrer ihre Kfz-Versicherung regelmäßig auf den Prüfstand stellen. Doch eine aktuelle Kundenbefragung zeigt: Über den langfristigen Erfolg eines Versicherers entscheidet nicht allein der Preis. Vertragsleistungen und Schadenservice spielen für die Zufriedenheit eine deutlich größere Rolle.

Der Preis bringt Kunden zum Vergleichen

Steigende Reparaturkosten, höhere Ersatzteilpreise und teurere Werkstattstunden haben die Beiträge in der Kfz-Versicherung zuletzt deutlich steigen lassen. Für viele Autofahrer ist das Anlass, den bestehenden Vertrag regelmäßig mit anderen Angeboten zu vergleichen. Dass der Preis eine wichtige Rolle spielt, bestätigt auch die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag von ntv. Besonders bei Direktversicherern ist die Wechselbereitschaft ausgeprägt: Mehr als 40 Prozent der befragten Kunden haben ihren Versicherer bereits gewechselt oder planen dies. Als häufigster Grund werden zu hohe Tarifkosten genannt.

Gute Leistungen schaffen Zufriedenheit

Interessanterweise entscheidet der Preis jedoch nicht darüber, wie zufrieden Kunden mit ihrem Versicherer sind. Am besten bewerten die Befragten die Vertragsleistungen. Rund 88 Prozent der Kunden von Filialversicherern und

knapp 88 Prozent der Kunden von Direktversicherern zeigen sich mit Umfang und Qualität ihres Versicherungsschutzes zufrieden. Auch der Service erhält in beiden Gruppen sehr gute Bewertungen. Damit zeichnet die Untersuchung ein differenzierteres Bild als der klassische Preisvergleich: Günstige Beiträge können zwar Aufmerksamkeit erzeugen – langfristige Zufriedenheit entsteht vor allem dann, wenn Leistungen und Service im Alltag überzeugen.

Beratung bleibt ein Wettbewerbsvorteil

Besonders deutlich wird dieser Unterschied beim Blick auf die Vertragsdauer. Während Kunden von Direktversicherern häufiger wechseln oder einen Wechsel planen, bleiben Versicherte klassischer Filialversicherer ihrem Anbieter oftmals viele Jahre treu. Mehr als zwei Drittel der befragten Filialkunden sind bereits länger als drei Jahre bei ihrem Versicherer, gut jeder Vierte sogar seit mehr als zehn Jahren. Die Studie selbst nennt hierfür keine eindeutige Ursache. Auffällig ist jedoch, dass Filialversicherer sowohl beim persönlichen Service als auch bei der Beratungsqualität

besonders gute Bewertungen erhalten. Für Vermittler unterstreicht dies den Stellenwert persönlicher Betreuung über den eigentlichen Vertragsabschluss hinaus.

Schadenregulierung entscheidet über Kundenbindung

Nach Ansicht des DISQ entstehen die größten Ärgernisse nicht beim Vertragsabschluss, sondern häufig im Leistungsfall. Lange Bearbeitungszeiten und ein schwer erreichbarer Kundenservice zählen zu den wichtigsten Gründen, weshalb Kunden unzufrieden werden oder einen Anbieterwechsel in Betracht ziehen. „Daneben sind lange Bearbeitungszeiten von Schadensfällen und ein schwer erreichbarer Kundenservice Gründe für Ärgernisse beim Kunden. Das kann die Wechselbereitschaft begünstigen“, sagt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Für Versicherer bedeutet das: Kundenbindung entsteht nicht allein über attraktive Tarife, sondern vor allem durch einen reibungslosen Ablauf dann, wenn Versicherte tatsächlich Hilfe benötigen. Gerade im Schadenfall zeigt sich häufig, welchen praktischen Wert Vertragsleistungen tatsächlich besitzen. Der reine Blick auf den Beitrag reicht deshalb bei der Auswahl einer Kfz-Versicherung oft nicht aus.

Testsieger überzeugen mit Leistung und Service

Im Ranking der Filialversicherer belegt die HUK-Coburg den ersten Platz. Das Unternehmen erhält Bestnoten beim Preis-Leistungs-Verhältnis, bei den Vertragsleistungen sowie beim Service. Auf den weiteren Plätzen folgen die Württembergische und die LVM. Bei den Direktversicherern erreicht CosmosDirekt den Spitzenplatz vor HUK24 und Allianz Direct. Bemerkenswert ist dabei weniger die Platzierung einzelner Anbieter als das insgesamt hohe Zufriedenheitsniveau. Sowohl Filial- als auch Direktversicherer erzielen im Durchschnitt ein gutes Gesamtergebnis.

Mehr als ein Preisvergleich

Die Untersuchung zeigt damit auch, dass sich die Wahrnehmung der Kfz-Versicherung verändert. Während der Preis häufig den Anlass liefert, sich mit einem Anbieterwechsel zu beschäftigen, entscheiden langfristig andere Faktoren über die Kundenbindung. Umfangreiche Leistungen, verständliche Vertragsbedingungen, eine gute Erreichbarkeit und eine schnelle Schadenregulierung tragen

wesentlich dazu bei, dass Versicherte ihrem Anbieter über viele Jahre treu bleiben. Für Vermittler ergibt sich daraus eine klare Botschaft: Der günstigste Tarif allein schafft noch keine langfristige Kundenbeziehung. Entscheidend ist, ob der Versicherungsschutz im Ernstfall hält, was er verspricht. Der Preis entscheidet oft über den Abschluss einer Kfz-Versicherung. Ob Kunden bleiben, entscheidet häufig erst der Schadenfall.

Was Kunden an ihrer Kfz-Versicherung besonders schätzen

Kriterium Bedeutung für die Kunden Vertragsleistungen
Höchste Zufriedenheit bei Filial- und Direktversicherern
Service Persönliche Beratung und digitale Angebote
werden sehr gut bewertet Preis-Leistungs-Verhältnis
Wichtiger Auslöser für den Versicherungsvergleich
Schadenbearbeitung Lange Bearbeitungszeiten fördern die
Wechselbereitschaft Erreichbarkeit Schlecht erreichbarer
Kundenservice zählt zu den größten Ärgernissen
Transparenz Verständliche Vertragsbedingungen stärken
das Vertrauen

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4951244/Preis-lockt---Leistung-bindet-Was-Autofahrer-von-ihrer-Kfz-Versicherung-erwarten/>