



Quelle: Redaktion experten.de / KI-generiert

Kfz-Geschäft: Maklerfavoriten und Qualitätsurteil fallen auseinander

Michael Fiedler

Welche Kfz-Versicherer spielen im Neugeschäft der Makler eine besonders große Rolle – und mit welchen sind sie tatsächlich am zufriedensten? Die aktuelle VEMA-Qualitätsumfrage zeigt: Beides ist nicht immer dasselbe. Besonders bei Kleinflotten und Oldtimern liegen zwischen Nutzung und Qualitätsurteil deutliche Unterschiede. Über alle drei untersuchten Segmente hinweg fällt zudem eine Schwachstelle auf.

Einzelrisiken: Itzehoer schafft den Doppelsieg

Am eindeutigsten fällt das Ergebnis bei klassischen Kfz-Einzelrisiken aus. Die Itzehoer erhält mit 328 Nennungen beziehungsweise einem Anteil von 18,22 Prozent die meisten Nennungen. Knapp dahinter folgen VHV mit 17,89 Prozent und Allianz mit 15,22 Prozent. Auch beim Qualitätsurteil führt die Itzehoer. Mit einer Durchschnittsnote von 1,77 liegt sie vor Kravag mit 2,00 und der Versicherungskammer Bayern mit 2,06. Kravag ist damit ein Beispiel dafür, wie sich Nutzung und Bewertung unterscheiden können: Nach der Zahl der Nennungen steht der Versicherer lediglich auf Rang fünf, nach dem Mittelwert auf Rang zwei. Auch in den Einzelkategorien erreicht die Itzehoer durchgehend gute Werte: 1,70 für die Produktqualität, 1,65 bei Antragsbearbeitung und Policierung, 1,68 für die Schadenbearbeitung und 1,86 bei der Erreichbarkeit.

Kleinflotten: Allianz wird am häufigsten genannt, Itzehoer am besten bewertet

Deutlicher trennen sich Nutzung und Qualitätsurteil im Kleinflottengeschäft. Hier führt die Allianz nach Nennungen klar: 262 Nennungen entsprechen 22,18 Prozent. Dahinter folgen VHV mit 14,65 Prozent, Kravag mit 12,96 Prozent und Itzehoer mit 12,62 Prozent. Bei der Qualitätsbewertung dreht sich das Bild. Die Itzehoer erreicht mit 1,65 den mit Abstand besten Mittelwert, obwohl sie nach Nennungen lediglich auf Rang vier liegt. Dahinter folgen Alte Leipziger mit 1,90, Württembergische mit 1,97 und Dialog mit 1,98. Die drei am häufigsten genannten Gesellschaften VHV, Allianz und Kravag kommen auf Mittelwerte von 2,11, 2,12 beziehungsweise 2,14. Besonders deutlich fällt das Ergebnis der Itzehoer bei Antragsbearbeitung und Policierung mit der Note 1,54 aus. Auch Schadenbearbeitung und Erreichbarkeit werden mit 1,62 beziehungsweise 1,76 besser beurteilt als bei den übrigen in der Tabelle ausgewiesenen Versicherern.

Oldtimer: OCC dominiert – die besten Noten bekommen andere

Noch stärker konzentrieren sich die Nennungen im Oldtimersegment. OCC kommt allein auf 34,38 Prozent und damit auf mehr als jede dritte Nennung. Die Württembergische folgt mit 18,16 Prozent, die Allianz mit 9,86 Prozent. Die Qualitätsrangliste führt jedoch ein anderer Anbieter an. Herzessache erhält mit 1,78 die beste Durchschnittsnote, gefolgt von Concordia mit 1,81. OCC erreicht einen Mittelwert von 1,94 und landet damit nach Qualitätsbewertung auf Rang drei. Allerdings unterscheiden sich auch die Fallzahlen deutlich: Herzessache kommt auf 64 Nennungen, Concordia auf 46 und OCC auf 352. Die Qualitätsnoten sollten deshalb nicht losgelöst von der jeweiligen Zahl der zugrunde liegenden Nennungen betrachtet werden. Gerade das Oldtimersegment verdeutlicht damit, warum die beiden Auswertungen unterschiedliche Fragen beantworten: Die Zahl der Nennungen zeigt, welche Gesellschaften für die befragten Makler im Neugeschäft besonders wichtig sind. Die Durchschnittsnote beschreibt dagegen, wie die gemachten Erfahrungen bewertet werden.

Erreichbarkeit erhält in allen drei Segmenten die schwächsten Noten

Über die einzelnen Versicherer hinaus zeigt der Vergleich der drei Umfragen noch eine weitere Gemeinsamkeit. Die Erreichbarkeit ist in allen untersuchten Kfz-Segmenten die im Durchschnitt am schwächsten bewertete Kategorie. Bei den Einzelrisiken liegt die Durchschnittsnote für die Produktqualität bei 1,92. Antragsbearbeitung und Policierung erreichen 2,20, die Schadenbearbeitung 2,26 – die Erreichbarkeit dagegen 2,37. Bei Kleinflotten stehen einer durchschnittlichen 1,95 für die Produktqualität jeweils 2,09 für Policierung und Schadenbearbeitung sowie 2,28 für die Erreichbarkeit gegenüber. Bei Oldtimern fällt das Muster ähnlich aus: Produktqualität 1,90, Antragsbearbeitung und Policierung 2,10, Schadenbearbeitung 2,07 und Erreichbarkeit 2,28. Damit schneiden die Produkte aus Sicht der befragten VEMA-Makler in allen drei Segmenten besser ab als die Erreichbarkeit der Gesellschaften.

Kfz bleibt für Makler ein arbeitsintensives Geschäft

Dass gerade Service und Abwicklung im Kfz-Geschäft eine wichtige Rolle spielen, zeigt auch die Einordnung der VEMA. Die Genossenschaft beschreibt die Sparte

als besonders arbeitsintensiv: Viele Kundendaten müssen aufgenommen werden, die Preissensibilität ist hoch und Schäden verursachen nach Vertragsabschluss zusätzlichen Aufwand. Trotz einer gemessen am Aufwand nach Einschätzung der VEMA eher bescheidenen Vergütung bleibe Kfz für viele Makler unverzichtbar. Das Geschäft werde aktiv von Kunden nachgefragt und könne als Türöffner für weitere Beratung und Cross-Selling dienen. Die Ergebnisse der Qualitätsumfrage zeigen deshalb mehr als drei Favoritenlisten. Sie machen sichtbar, dass Marktbedeutung im Maklerneugeschäft und Zufriedenheit mit einem Anbieter nicht zwingend deckungsgleich sind – und dass gerade die Erreichbarkeit der Versicherer über alle drei untersuchten Kfz-Segmente hinweg hinter den Produktbewertungen zurückbleibt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4952225/Kfz-Geschaef-Maklerfavoriten-und-Qualitaetsurteil-fallen-auseinander/>