Kundenkompass

Kfz-Versicherung

Aktuelle Versichertenbefragung

Markttrends:
Wettbewerb, Zusatzleistungen

Risikoabsicherung:
Entlastung im Schadenfall

Vertriebswege:
Beratungsbedarf, individuelle Information

F.A.Z.-INSTITUT
FÜR MANAGEMENT-, MARKT- UND MEDIENINFORMATIONEN GMBH

: Inhalt

Vorwort 3

Executive Summary

_ Quadratur des Preises 4

Marktüberblick

_ Preiskampf ohne Ende? 7

Ergebnisse der Versichertenbefragung

_ Indikator: Preis vor Leistung? 12

_ Helfer im Schadenfall gesucht 14

_ Leistung darf etwas kosten 18

_ Pauschalersatz? – Ja, bitte! 22

_ Kunden setzen auf Bewährtes 26

Glossar 30

IMPRESSUM

Haftungsausschluss: Alle Angaben wurden sorgfältig recherchiert und zusammengestellt. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts sowie für zwischenzeitliche Änderungen übernehmen Redaktion und Verlag keine Gewähr.

© Oktober 2007

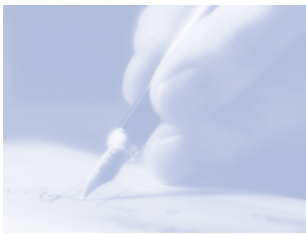
AXA Konzern AG
Colonia-Allee 10–20, 51067 Köln

F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH
Postfach 20 01 63, 60605 Frankfurt am Main

Alle Rechte vorbehalten, auch die der fotomechanischen Wiedergabe und der Speicherung in elektronischen Medien.

Redaktion: Dr. Guido Birkner
Layout und Satz: Nicole Bergmann
Korrektur: Anna-Louise Knetsch
Druck und Verarbeitung: Boschen Offsetdruck GmbH, Frankfurt am Main
Titelphoto: iStockphoto

ISBN-13: 978-3-89981-868-0



// Der Preiskampf auf dem Markt für Kfz-Versicherungen ist schon fast sprichwörtlich. Jedes Jahr bringen die Anbieter neue, oft günstigere Tarife auf den Markt, um wechselwillige Autobesitzer für sich zu gewinnen. Laut einer Untersuchung des Marktforschungsinstituts TNS Infratest herrscht seit zwei Jahren ein Preiskampf, den vor allem die Direktversicherer ausgelöst haben und demzufolge sich die Preise auf dem Niveau von 1998 befinden. Sparversionen der Kfz-Haftpflichtversicherung, Tarife mit Werkstattbindung und neue Leistungspakete heizen den Wettbewerb zusätzlich an.

Nach den Zahlen des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) ist die Kraftfahrtversicherung mit rund 100 Mio. Versicherungsverträgen die Sparte mit dem größten Versicherungsbestand überhaupt. Mit einer Beitragseinnahme von zuletzt 21,2 Mrd. Euro ist sie der bei weitem größte Zweig innerhalb der Schaden- und Unfallversicherung. 2006 wendeten die Autoversicherer laut den Daten des GDV für 8,7 Mio. Versicherungsfälle rund 19 Mrd. Euro auf. Davon entfielen allein 12,4 Mrd. Euro auf die Kfz-Haftpflichtversicherung. Gegenwärtig stagniert das Marktvolumen mit 55 Mio. haftpflichtversicherten Fahrzeugen. Die Beiträge zur Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung sanken 2006 im Vergleich zum Vorjahr laut dem GDV um 3,6 Prozent, die Leistungen im gleichen Zeitraum um 2 Prozent.

Die Probleme des schrumpfenden Autoversicherungsmarktes mit steigender Wettbewerbsintensität sind teilweise hausgemacht. Obwohl die Prämien für die Kfz-Versicherung in den letzten Jahren durchgehend gesunken sind, versahen einige Versicherungsunternehmen ihr Standardprodukt nach und nach mit weiteren Zusatzleistungen. Dadurch entstanden vielfältige Produktvariationen. Solche zusätzlichen Versicherungsleistungen verursachen zum Teil hohe Kosten und drücken das Ergebnis der Versicherer. Aber nur manche Anbieter verlangen angesichts des harten Wettkampfs für Zusatzleistungen Aufpreise.

Der „Kundenkompass Kfz-Versicherungen“ zeigt auf, welche Ansprüche und Wünsche die Autofahrer in Deutschland an die Anbieter von Kfz-Versicherungen stellen. Dabei spielt für die meisten Versicherungsnehmer das Preis-Leistungs-Verhältnis des einzelnen Produktes als Auswahlkriterium eine wichtige Rolle. In diesem Zusammenhang beleuchtet die Studie die Frage, auf welche zusätzlichen Versicherungsleistungen die Autofahrer verzichten und für welche sie höhere Prämien bezahlen würden. Zudem zeigt sie auf, auf welchen Wegen sich die Autofahrer über aktuelle Versicherungsprodukte informieren.

Im August 2007 befragte das Berliner Meinungsforschungsinstitut forsa für uns 1.000 Autofahrer im Alter von 18 bis 65 Jahren, die selbst über den Abschluss ihrer Kfz-Versicherung entschieden haben, über ihre Haltung zu Autoversicherungen und den Bedarf an zusätzlichen Versicherungsleistungen. Die interviewten Personen repräsentieren einen Querschnitt der definierten Personengruppe in Deutschland. Die Befragung wurde in computergestützten Telefoninterviews anhand eines strukturierten Fragebogens durchgeführt (CATI-Methode). Die Ermittlung der Interviewpersonen erfolgte mittels einer mehrstufigen systematischen Zufallsauswahl.

Zu Beginn nehmen wir eine Bestandsaufnahme des Marktes für Kfz-Versicherungen in Deutschland vor. Sie bildet die inhaltliche Basis für den Fragebogen. In den folgenden Kapiteln analysieren wir die Ergebnisse der repräsentativen Befragung der gesetzlich Versicherten und identifizieren aktuelle Trends.

AXA Konzern AG
F.A.Z.-Institut

Quadratur des Preises

Die Autofahrer, die selbst über den Abschluss ihrer Kfz-Versicherung entscheiden, erachten gegenwärtig noch einen niedrigen Preis als das wichtigere Auswahlkriterium gegenüber einem großen Leistungskatalog. Doch die Antworten der Befragten offenbaren eine Ambivalenz: Einerseits wollen sie möglichst wenig für ihre Kfz-Versicherung bezahlen. Andererseits erwarten sie von ihrer Versicherung optimale Leistungen im Schadenfall. Die haben ihren Preis, und immer mehr Autofahrer sind bereit, ihn zu bezahlen.

1 : Zwischen den Preisvorstellungen und den Leistungsansprüchen der Kfz-Versicherten klafft eine Lücke

Die Versicherungsnehmer befinden sich im Zwiespalt. Die meisten von ihnen bevorzugen bei der Wahl zwischen einem niedrigen Preis ihrer Kfz-Police und einem großen Umfang an Versicherungsleistungen zum jetzigen Zeitpunkt noch die geringeren Prämien. Selbst die Autofahrer, die über ein überdurchschnittlich hohes Haushaltsnettoeinkommen verfügen, sind eher darauf bedacht, günstig einzukaufen. Nur die Befragten in der Altersgruppe zwischen 55 und 65 Jahren entscheiden sich bei der Indikatorfrage mit einer knappen Mehrheit für die Präferenz eines großen Leistungskatalogs. Doch die Antworten der Autofahrer auf die weiteren Fragen in unseren Interviews sind ambivalent: Die Befragten wollen einerseits möglichst geringe Versicherungsprämien zahlen, andererseits legen sie großen Wert auf optimale Leistungen im Schadenfall. Gerade nach einem Unfall wünschen sich viele Autofahrer die sofortige und unbürokratische Hilfe ihres Versicherers. Das zeigt sich bei der Frage danach, nach welchen Kriterien die Befragten ihre Kfz-Versicherung auswählen.

Eine rasche Regulierung des Schadenfalls – im Inland wie im Ausland – und die schnelle Instandsetzung der betroffenenen Fahrzeuge sind für die befragten Autofahrer die wichtigsten Kriterien bei der Auswahl ihrer Kfz-Versicherung. Zudem legen besonders viele Autofahrer Wert darauf, bei der Kfz-Versicherung das Heft selbst in der Hand zu halten, sei es bei der Auswahl der einzelnen Versicherungsleistungen, sei es bei der Wahl des Abschlussweges. Frauen geben insgesamt höhere Nennungen für die abgefragten Auswahlkriterien ab. Sie wünschen sich zudem ein möglichst hohes Maß an Absicherung durch ein Rundum-sorglos-Paket, während Männer bereit sind, mehr Risiken selbst zu tragen.

2 : Sorgenfreiheit im Schadenfall lassen sich die Autofahrer gerne etwas kosten

Die meisten Autofahrer wünschen sich von ihrer Versicherung eine möglichst große Entlastung im Schadenfall. Rund sieben von zehn Befragten bevorzugen ein Rundum-sorglos-Paket, das maximale Leistungen bietet. Solche Leistungen haben einen deutlich höheren Preis als Basispolicen. Diesen höheren Preis würden aber offensichtlich viele Befragte bezahlen, ungeachtet ihres Wunschs nach günstigen Versicherungsangeboten. Das hohe Interesse an einem umfassenden Versicherungsschutz konterkariert den harten Wettbewerb beim Preis. Es scheint so, als ob der Wunsch der Autofahrer zu sparen erst durch den Preiskampf der Versicherer untereinander verstärkt wird.

3 : Zusätzliche Versicherungsleistungen haben große Nachfrage

Die meisten Versicherungsnehmer melden einen großen Bedarf an zusätzlichen Versicherungsleistungen neben der obligatorischen Haftpflichtversicherung an. Drei Viertel von ihnen können sich nicht vorstellen, eine Police zu kaufen, die sich lediglich auf die Haftpflichtversicherung beschränkt. Die Mehrheit der Befragten ist auch bereit, für zusätzliche Leistungen der Kfz-Versicherung höhere Prämien zu zahlen. Die Autofahrer würden an erster Stelle auf die Mitversicherung von Sonderzubehör für das Fahrzeug verzichten. Ebenso sieht eine Mehrheit der Befragten den Versicherungsschutz für Mietwagen im Ausland als weniger dringlich an. Je jünger die Befragten sind, desto eher sind sie bereit, die Erstattung von Folgeschäden durch Marderbisse als zusätzliche Versicherungsleistung in der Police zu behalten.

4 : Prämienboni bei Verzicht auf freie Auswahl der Werkstatt locken immer mehr Versicherte

Immer mehr Versicherungsgesellschaften bieten ihren Kunden günstigere Prämien an, wenn diese bereit sind, ihren Wagen im Schadenfall in einer Vertragswerkstatt aus dem Netz der Versicherungsgesellschaft reparieren zu lassen – und nicht in einer Werkstatt der eigenen Wahl. Dieses Angebot stößt bei immer mehr Autofahrern auf Nachfrage: Bereits 31 Prozent der Befragten wären bereit, zugunsten geringerer Versicherungsbeiträge auf die freie Auswahl der Werkstatt nach einem Schadenfall zu verzichten. Dabei ist dieses Angebot auf dem deutschen Kfz-Versicherungsmarkt noch recht jung. Vor allem in Westdeutschland ist das Interesse der Versicherungsnehmer an diesem Tarif groß, doch auch im Osten zeigt sich knapp jeder vierte Autofahrer offen für ein solches Angebot. Die Autofahrer zwischen 18 und 45 Jahren zeigen ein überdurchschnittlich großes Interesse an dieser zusätzlichen Versicherungsleistung.

5 : Autofahrer wollen Erstattung von Totalschäden bei Neufahrzeugen absichern

Einige Versicherungsgesellschaften haben in den letzten Jahren neue Zusatzleistungen in die Kfz-Versicherung aufgenommen. In der Branche mehren sich die Stimmen, die mehr Preistransparenz fordern, damit zusätzliche Leistungen auch extra bepreist werden können. Laut unserer Befragung sind die Versicherungsnehmer mehrheitlich bereit, für eine Neuwertentschädigung bei einem Totalschaden mehr Geld zu bezahlen. Insbesondere die befragten Autofahrer im Osten legen Wert darauf, dass ihnen die Kfz-Versicherung Totalschäden am eigenen Fahrzeug innerhalb des ersten Jahres nach dem Kauf vollständig erstatten soll. Das gilt sowohl für Neufahrzeuge als auch für Gebrauchtwagen im ersten Jahr nach dem Kauf. Eine Mehrheit ist ebenfalls bereit, eine höhere Prämie für eine Vollkaskoversicherung zu bezahlen, die grundsätzlich alle Schäden bis auf wenige klar definierte Ausnahmen übernimmt (Allgefahrendeckung).

6 : Autofahrer unterschätzen das eigene Risiko der groben Fahrlässigkeit

Viele Autofahrer achten beim Abschluss ihrer Kfz-Versicherung zu wenig auf die Details in der Versicherungspolice. So schenken viele von ihnen der Regelung zu wenig Beachtung, die im Fall von grober Fahrlässigkeit bei Unfällen gilt. Das belegt unsere Befragung. Zwei Drittel der Autofahrer wären nicht bereit, dafür Geld zu bezahlen, dass Unfallschäden aufgrund von grober Fahrlässigkeit im Rahmen der Kfz-Versicherung abgesichert werden. Unter den Berufstätigen ist die Bereitschaft, hierfür höhere Beiträge zu zahlen, etwas höher als bei den Befragten, die keine berufliche Tätigkeit ausüben. Auch die Fahrer von Kleinwagen zeigen sich in höherem Maße gewillt, diese zusätzliche Leistung auch extra zu bezahlen. Daneben unterschätzen viele befragte Versicherungsnehmer das Schadenrisiko, das durch Zusammenstöße mit Tieren aller Art auf sie zukommen kann. Basistarife übernehmen nur die Schäden, die durch Zusammenstöße mit Haarwild entstehen.

7 : Individuelle Informationsmedien werden neben vertrauten Ansprechpartnern wichtig

Die Autofahrer setzen in Versicherungsfragen überwiegend auf positive Erfahrungen aus der Vergangenheit. Deshalb vertrauen die Versicherungskunden beim Neuabschluss einer Kraftfahrzeugpolice vor allem ihrem persönlich bekannten Versicherungsberater bzw. den Mitarbeitern einer bekannten Versicherungsagentur sowie der bisherigen Kfz-Versicherung. Daneben haben sich Informationskanäle etabliert, die den Versicherten die Möglichkeit bieten, sich ein eigenes Bild vom Assekuranzangebot am Markt zu machen. Männer informieren sich häufiger als Frauen über das Internet sowie über Verbraucherzentralen und -medien, während Frauen öfter auf die direkte Beratung durch bekannte Personen setzen, seien es Fachberater oder Menschen aus dem persönlichen Lebensumfeld.

Zusammensetzung der von forsa befragten 1.000 Autofahrer, die über die Kfz-Versicherung entscheiden

Die 1.000 befragten Autofahrer, die selbst über den Abschluss der eigenen Kfz-Versicherung entscheiden, unterteilen sich nach Geschlecht in 42 Prozent Frauen und 58 Prozent Männer. Zwar ist der Anteil der Frauen an der gesamten volljährigen Bevölkerung laut dem Statistischen Bundesamt höher als der der Männer. Unsere Befragung zeigt aber, dass die Entscheider über den Abschluss einer Kfz-Versicherung eher unter den männlichen Autofahrern zu suchen sind.

Fast 12 Prozent der Befragten sind zwischen 18 und 29 Jahre alt. Über 38 Prozent sind zwischen 30 und 44 Jahre, gut 28 Prozent zwischen 45 und 54 Jahre alt. Der ältesten Gruppe zwischen 55 und 65 Jahren gehören 22 Prozent an.

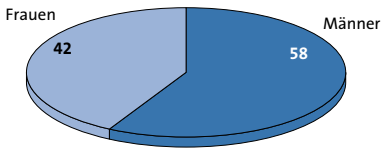
Jeder vierte befragte Autofahrer nutzt als Erstfahrzeug einen Kleinwagen. 45 Prozent fahren einen Wagen der unteren Mittelklasse, 21 Prozent einen der oberen Mittelklasse. Nur wenige Befragte fahren einen Wagen aus den drei anderen Klassen: Jeweils 3 Prozent fahren ein Auto der Oberklasse, einen Transporter oder ein sonstiges Kraftfahrzeug.

8 : Durch zahlreiche Informationsmöglichkeiten werden die Angebote der Kfz-Versicherer für den Kunden transparenter

Den Autofahrern stehen zahlreiche Möglichkeiten offen, sich über die Produkte und Leistungen der einzelnen Kfz-Versicherungsgesellschaften zu informieren. Die meisten von ihnen wenden sich an ihren bekannten Versicherungsvermittler. Knapp jeder Zweite fragt seinen aktuellen Kfz-Versicherer. Aufgrund der vielen Informationsmöglichkeiten werden die Angebote der Kfz-Versicherer für die Kunden transparenter, so dass sich diese ein eigenes Bild machen können.

Zahl der Befragten nach Geschlecht

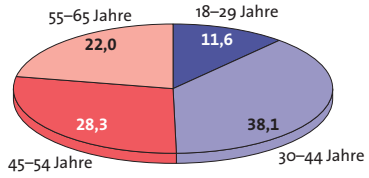
(Anteil der befragten autofahrenden Entscheider über den Abschluss der Kfz-Versicherung nach Geschlecht, in %)



Quellen: AXA, F.A.Z.-Institut.

Zahl der Befragten nach Alter

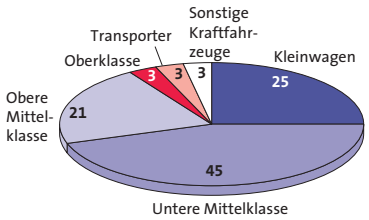
(Anteil der befragten autofahrenden Entscheider über den Abschluss der Kfz-Versicherung nach Altersgruppe, in %)



Quellen: AXA, F.A.Z.-Institut.

Zahl der Befragten nach Wagenklasse des Erstfahrzeugs

(Anteil der befragten autofahrenden Entscheider über den Abschluss der Kfz-Versicherung nach Fahrzeugklasse des Erstfahrzeugs, in %)



Quellen: AXA, F.A.Z.-Institut.