

Zufriedenheit auf Rekordniveau



Die Preisträger des 10. AUTOHAUS VersicherungsMonitors
© Foto: Udo Geisler

Mehr zum Thema

[AUTOHAUS VersicherungsMonitor](#)

- [Toyota Versicherung
4.000 Neuverträge im Januar](#)
- [Autohaus Versicherungsmonitor
2017/2018
Der Pfeil geht weiter nach oben](#)
- [9. AUTOHAUS VersicherungsMonitor
Gute Zufriedenheitswerte](#)

Trotz stagnierender Penetrationsraten sind die deutschen Autohändler zufriedener denn je mit ihren Kfz-Versicherungspartnern. Das zeigt die zehnte Ausgabe des AUTOHAUS VersicherungsMonitors, die am Montag anlässlich des diesjährigen AUTOHAUS Schadenforums in Potsdam vorgestellt wurde. Der Studie zufolge erreicht die Gesamtzufriedenheit im Handel aktuell einen Wert von 2,11 – ein deutliche Steigerung gegenüber 2017 (2,23) und das beste Ergebnis in der Geschichte der Branchenanalyse.

Für die Untersuchung hatte die [Nürnberger puls](#) Marktforschung im Auftrag von

AUTOHAUS wieder telefonisch über 800 Markenhändler zur [Zufriedenheit](#) mit ihren Versicherern und Risikoträgern befragt. Dabei benoteten die Betriebe im September und Oktober dieses Jahres 35 Einzelkriterien, die acht Beziehungsfeldern zugeordnet sind – erstmals auch dem Thema "[Schadenmanagement](#)". Unterstützt wurde der VersicherungsMonitor erneut von [TÜV Nord Mobilität](#).

Laut Niklas Haupt verbessern sich die Zufriedenheitswerte in allen Bewertungskriterien. Signifikante Steigerungen gibt es nach den Worten des puls-Partners nicht nur bei der Wahrnehmung der fachlichen Kompetenz und der Entscheidungskompetenz des Außendienstes. Auch die Bereiche Provisionen für das Autohaus und Prämienhöhe für die Kunden beurteilen die Händler positiver als im Vorjahr.

Das neue Allzeit-Hoch bei der Zufriedenheit ist umso bemerkenswerter, weil die Kfz-Versicherungspenetrationen in den Autohäusern im Vergleich zu 2017 leicht rückläufig sind. Das gilt für den Neuwagen- (von 14 auf 13 Prozent) und Gebrauchtwagenbereich (von zehn auf neun Prozent) gleichermaßen. "Der Markt befindet sich weiterhin in einer Seitwärtsbewegung mit kaum nachhaltigen Entwicklungen – weder positiv noch negativ", sagte Haupt. Immerhin: Der Anteil der Markenbetriebe, die "bewusst" auf die Vermittlung von Autoversicherungen verzichten, ist von 20 auf 16 Prozent geschrumpft.

Toyota Versicherungsdienst verteidigt Titel

Das Maß aller Dinge in der Branche bleibt der Toyota Versicherungsdienst mit seinem Risikoträger Aiol Nissay Dowa Insurance. Mit einem Zufriedenheitswert von 1,51 (2017: 1,61) fährt das Unternehmen erneut souverän den Gesamtsieg – zum mittlerweile achten Mal – sowie den Titel in der Kategorie "Große Importfabrikate" ein. Bei den "Deutschen Premiumfabrikaten" setzt sich mit Audi und der Audi Versicherung/Allianz (2,05) ebenfalls wieder der Vorjahressieger durch.

Zwei Führungswechsel gibt es hingegen in den weiteren Kategorien: Die "Deutschen Volumenfabrikate" führt in diesem Jahr VW (Allianz) mit der Note 2,04 an. Im Gesamtranking bedeutet dies eine Verbesserung um fünf Positionen auf Platz vier. Einen noch größeren Sprung macht der Sieger der "Kleinen Importfabrikate", Citroën (PSA Bank/Allianz). Der Marke gelingt dank eines Zufriedenheitswerts von 2,02 der Sprung aufs Treppchen (3). Im vergangenen Jahr lag Citroën noch auf Platz 15. (rp)

Weitere Details zum VersicherungsMonitor 2018/19 lesen Sie in AUTOHAUS 22/2018, das am 19. November erscheint.

Die Top-3 der Markenkategorien:

Deutsche Volumenfabrikate

Volkswagen (VW Auto Versicherung / Allianz) 2,04

Opel (Opel Autoversicherung / Allianz) 2,15

Ford (Ford Bank / Allianz) 2,39

Deutsche Premiumfabrikate

Audi (Audi Versicherung / Allianz) 2,05

BMW (BMW Bank / Allianz) 2,15

Mercedes-Benz (Mercedes Bank / HDI) 2,33

Große Importfabrikate

Toyota (Toyota Versicherungsdienst / AIOI) 1,51

Nissan (RCI Banque / Verti) 1,80

Flat (FCA Versicherungsservice / Allianz) 2,04

Kleine Importfabrikate

Citroën (PSA Bank / Allianz) 2,02

Mitsubishi (MKG Bank / Nürnberg Versicherung) 2,06

Peugeot (PSA Bank / Allianz) 2,18