



Pressefolien

Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2018

Ergebnisbericht für die erste Befragungswelle



© 2018 YouGov Deutschland GmbH, Titelbild: © Erdenebayar Bayansan/ Pixabay.com
Nur zur unternehmensinternen Verwendung. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet. Veröffentlichungen - auch auszugsweise - bedürfen der schriftlichen Zustimmung durch die YouGov Deutschland GmbH.

YouGov[®]

Hinweis zu den Nutzungsrechten der Studie

- Diese Studie sowie alle einzelnen Studienergebnisse sind Eigentum der YouGov Deutschland GmbH.
- Studienbeziehen ist nur eine unternehmensinterne Verwendung der Studienergebnisse gestattet. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.
 - Einzelne Ergebnisse dürfen ohne Rücksprache mit YouGov den Außendienstmitarbeitern (Ausschließlichkeitsvertrieb) des eigenen Unternehmens zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt auch z. B. für Vertriebsmitarbeiter in kooperierenden Sparkassen. Dabei wird nicht die komplette Studie weitergeleitet, sondern Auszüge oder Einzelergebnisse.
- Veröffentlichungen in der Presse sind auszugsweise möglich, bedürfen aber auf jeden Fall der textlichen Zustimmung durch die YouGov Deutschland GmbH.
 - Die Veröffentlichung eigener gesellschaftsbezogener Ergebnisse ist u. U. möglich (Fallzahlen beachten!), Wettbewerbergebnisse sind von einer Veröffentlichung ausgeschlossen.
 - Veröffentlichungen erfolgen grundsätzlich unter der Angabe der Quelle (Studiename, YouGov als Hrsg., ggf. öffentlich genannte Unterstützer und Jahr).
- Bei der Veröffentlichung einzelner Ergebnisse, z. B. eigener gesellschaftsbezogener Ergebnisse unterstützen wir Sie gerne.
- Bitte wenden Sie sich hierzu an den Studienleiter.

Bitte beachten Sie
unsere
Eigentumsrechte

— 1. Untersuchungsdesign

Untersuchungsdesign

Übersicht

Grundgesamtheit	Personen ab 18 Jahren in Deutschland, die einen Wechsel ihrer Kfz-Versicherung planen.
Stichprobe	<p>Insgesamt 2.018 Befragte</p> <ul style="list-style-type: none">• davon 1.011 Befragte mit genereller Wechselbereitschaft, also solche mit Wechselabsichten in nächster Zeit, aber nicht bis zum Jahresende• davon 1.007 Befragte mit konkreter Wechselbereitschaft, also solche mit Wechselabsicht bis zum Jahresende, oder mit bereits erfolgtem Wechsel
Erhebungsmethode	Online-Befragung im Rahmen des YouGov-Panels Deutschland
Repräsentativgewichtung	Repräsentativgewichtung anhand einer ADM-Mastersample F2F-Repräsentativstudie (Kundenmonitor Assekuranz 2015). Es wird neben Alter und Geschlecht auch die Internetaffinität in der Gewichtung berücksichtigt.
Erhebungszeitraum	7. November bis 20. November 2018
Untersuchungskonzeption und -auswertung	YouGov Deutschland GmbH, Köln

— 2. Wechselbereitschaft

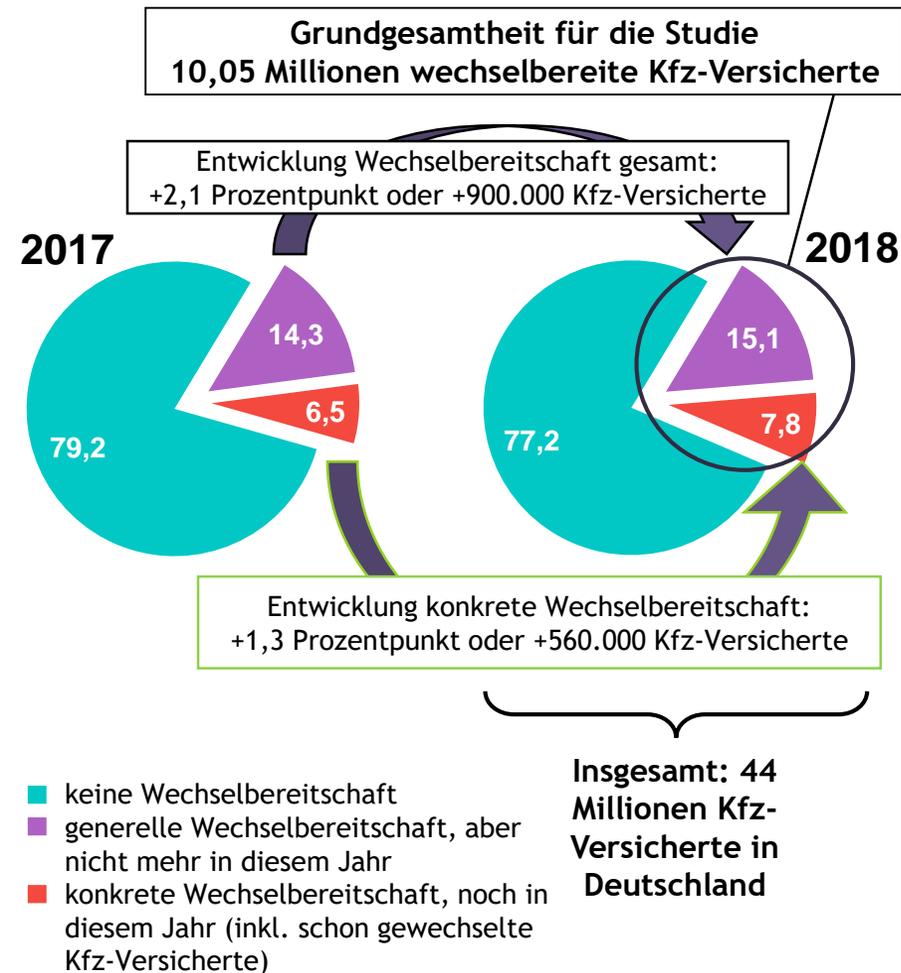


26%

aller Wechselbereiten denken jedes Jahr über einen Wechsel ihrer Kfz-Versicherung nach.

Zahl der Wechselbereiten steigt auf über 10 Millionen - 560.000 Kfz-Versicherte mehr mit konkreter Wechselabsicht

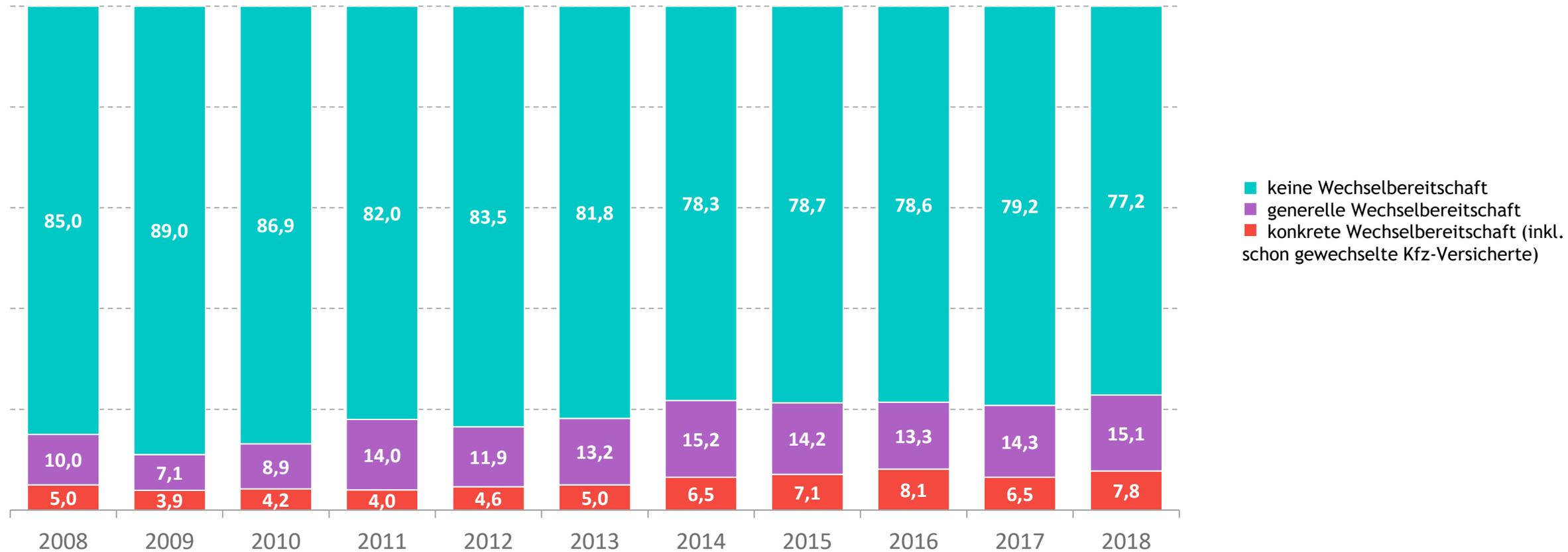
Hochrechnung der Wechselbereitschaft: Übersicht Gesamtmarkt



- Der Anteil der privaten Kfz-Versicherungsnehmer, die zumindest gelegentlich über einen Wechsel Ihrer Kfz-Versicherung nachdenken, liegt 2018 bei **22,9%** und damit deutlich höher als im Vorjahr. Insgesamt sind **10,05 Millionen** Kfz-Versicherte in Deutschland wechselbereit - rund 900.000 mehr als 2017.
- **6,63 Millionen** Versicherte davon planen einen Wechsel ihrer Kfz-Versicherung für das nächste Jahr (2017: 6,30 Millionen).
- Die übrigen **3,41 Millionen** sind konkret Wechselbereit und wollen noch in diesem Jahr zu einem anderen Anbieter wechseln oder haben dies bereits getan (2017: 2,85 Millionen).
- Diese insgesamt 10,05 Millionen (22,9%) grundsätzlich wechselbereiten Kfz-Versicherten bilden die Grundgesamtheit für die vorliegende Vertiefungsstudie.

Konkrete und generelle Wechselbereitschaft steigen im Vergleich zum Vorjahr - in Summe höchster Wert seit Beginn der Messung.

Hochrechnung der Wechselbereitschaft: Entwicklung Gesamtmarkt 2008-2018

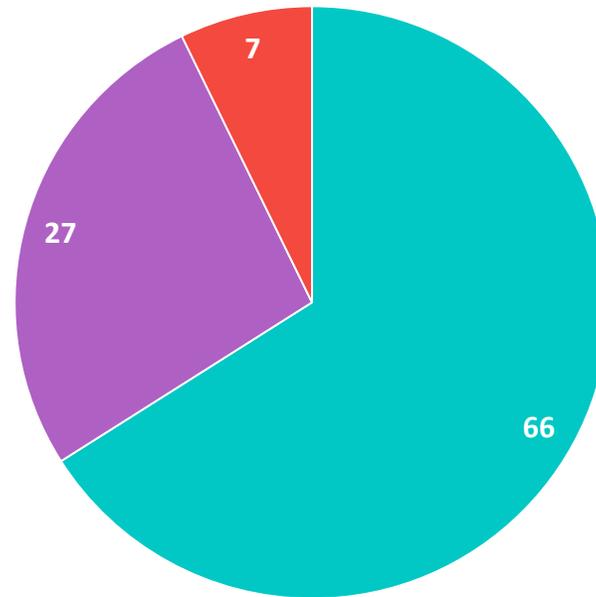


Angaben in %, Basis: Private Kfz-Versicherungsnehmer in Deutschland (44,0 Mio.)

Zwei Drittel der Stichprobe gehören zu den generell Wechselbereiten - Wechsler bei 7%.

Konkrete vs. generelle Wechselbereitschaft in der Stichprobe: Übersicht

Falls Wechselbereitschaft in der Kfz-Versicherung vorhanden: Planen Sie den Wechsel Ihrer Kfz-Versicherung noch in diesem Jahr bzw. haben Sie Ihre Kfz-Versicherung schon gewechselt?

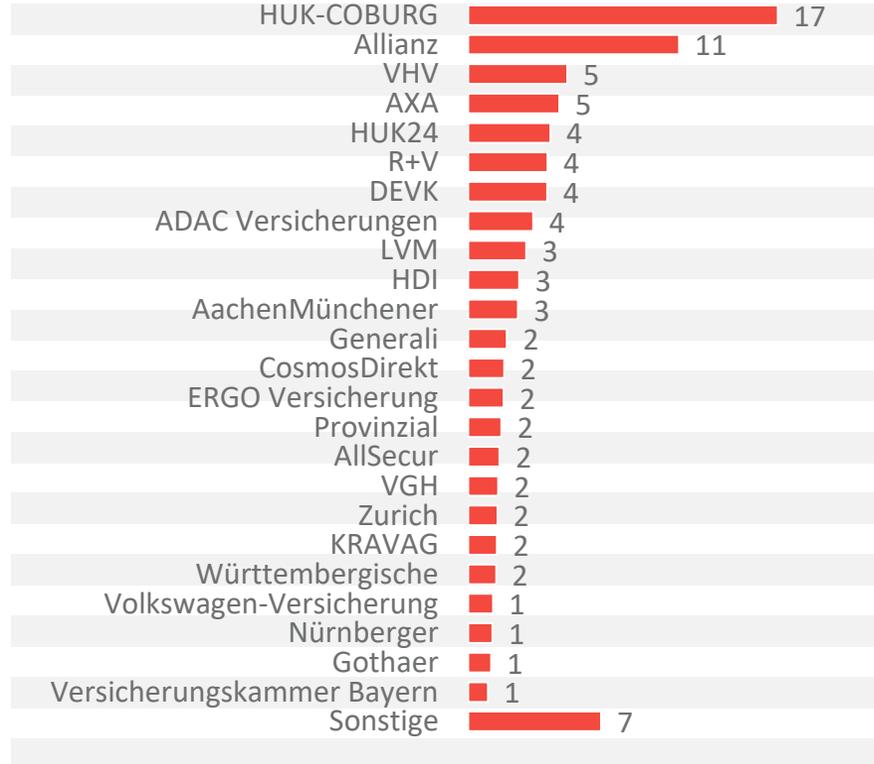


- Nein, ich plane keinen Versicherungswechsel mehr in diesem Jahr (generelle Wechselbereite)
- Ja, ich habe einen Wechsel der Kfz-Versicherung noch in diesem Jahr vor (konkret Wechselbereite)
- Ja, ich habe bereits eine neue Kfz-Versicherung für das kommende Jahr abgeschlossen (Wechsler)

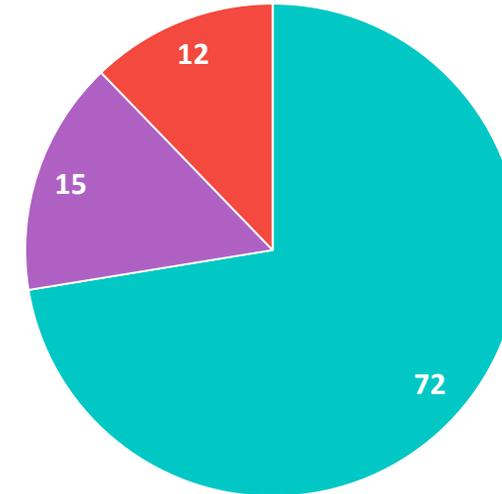
Sieben von zehn Wechselbereiten haben ihre Versicherung bei einem Außendienstversicherer abgeschlossen.

Aktueller Versicherer der Wechselbereiten: Übersicht

Bei welcher Gesellschaft haben Sie Ihre aktuelle Kfz-Versicherung abgeschlossen?



Aktuell versichert bei:



■ Außendienstversicherer ■ Direktversicherer ■ Fremdvertriebe



10 Basis: wechselwillige private Kfz-VN, n=1979
Angaben in %; Gestützte Abfrage

Basis: wechselwillige private Kfz-VN, n=1793

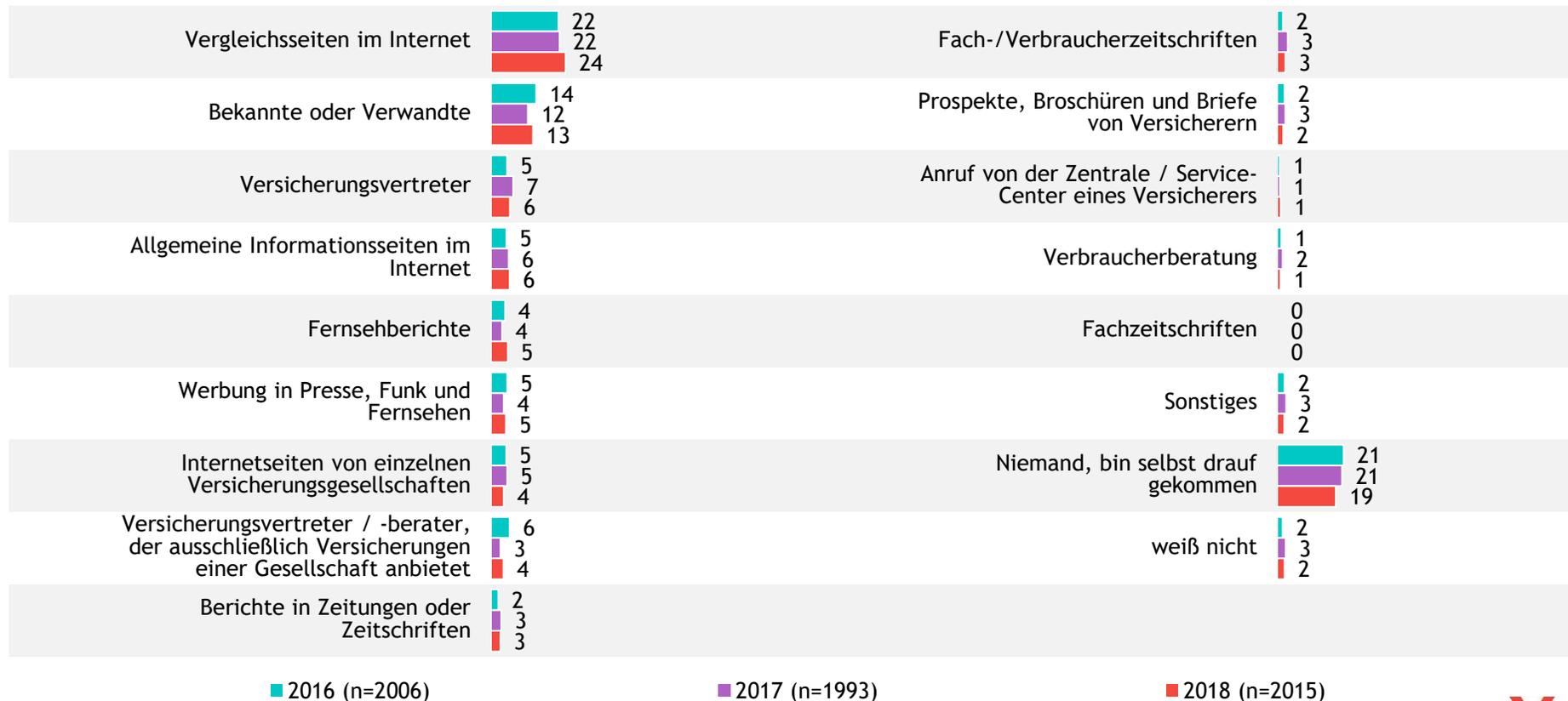
YouGov®

— 3. Entscheidungsprozess

Vergleichsseiten im Internet sind für jeden vierten Wechselwilligen Anstoß, über einen Wechsel nachzudenken.

Anstoßgeber zum Versicherungswechsel: Entwicklung 2016-2018

Falls Wechselbereitschaft in der Kfz-Versicherung vorhanden: Wodurch sind Sie überhaupt darauf gekommen, Ihre Kfz-Versicherung bei einer anderen Gesellschaft neu abzuschließen?



— 4. Ausblick

Ausblick

Im zweiten Bericht der Studie Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2018

Highlight „Serviceerwartungen und Reaktionszeiten“

Welche Reaktionszeiten erwarten die Wechselbereiten / Wechsler von der Versicherungsgesellschaft / Vergleichsportal:

- Anfragen zur Vertragsänderung
- Informationsbeschaffung
- Kalkulation eines Angebots bzw. Fragen zum Angebot
- Reaktionszeiten zur Erstantwort nach Eingang einer Anfrage

Services:

- Welche Services bzw. Öffnungszeiten werden erwartet?
- Wartezeiten bei Hotlines
- Welche Services erwarten die Kunden von einer Kfz-Versicherung?

Weitere Inhalte u.a.

Zahl der tatsächlich eingeholten Angebote

Wechselstatus: Tatsächlich gewechselt? - Ja oder nein?

■ Falls nein:

- Argumente gegen den Wechsel
- Wechselbereitschaft 2016

■ Falls ja: Gründe für den Wechsel

- genutzter Vertriebsweg
- Ersparnis gegenüber bisherigem Vertrag
- Zeitreihenanalyse

Ihr Kontakt bei YouGov



Bild: © Markus Bollen



Peter Mannott
Team Manager

T +49 221 42061 - 370
F +49 221 42061 - 1370
Peter.Mannott@yougov.de



Kathrin Alt
Consultant

T +49 221 42061 - 463
F +49 221 42061 - 100
Kathrin.Alt@yougov.de