



26.10.2022

## DEKRA: WAS ERWARTEN AUTOBESITZER VON IHREM KFZ-VERSICHERER?

Im Mai führte DEKRA gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut Ipsos unter Fahrzeughaltern eine Studie durch, deren Ergebnisse nun veröffentlicht wurden. Insgesamt 1.000 Autobesitzer nahmen teil. Die Expertenorganisation wollte unter anderem wissen, was als akzeptable Dauer einer Schadenregulierung angesehen wird und welche Rolle die digitale Schadenmeldung und Telematiktarife spielen.

### NAHEZU DIE HÄLFTE VERGLEICHT JEDES JAHR KFZ-VERSICHERUNGSPRÄMIEN

Grundsätzlich ist das Verhalten der Versicherten als preisbewusst zu bezeichnen, allerdings mit unterschiedlich ausgeprägter Konsequenz. 48 Prozent der Befragten gaben an, regelmäßig die Konditionen der eigenen Kfz-Versicherungen mit denen der Wettbewerber zu vergleichen. Bei immerhin 36 Prozent kommt es so regelmäßig zu einer Kündigung des Vertrags, 17 Prozent tun dies sogar jährlich. Unterschiede gibt es bei den finanziellen Anreizen, die zu diesem Schritt führen. Die Mehrheit (46 %) wird bei Einsparungen zwischen 50 und 100 Euro aktiv, für insgesamt 44 Prozent

müssen es bis zu 200 Euro sein. Nur zehn Prozent reagieren bereits bei einem Kostenvorteil von weniger als 50 Euro.

### **IM SCHADENSFALL: TELEFONISCHER KONTAKT ZUM VERSICHERER UND SCHNELLE ABWICKLUNG GEWÜNSCHT**

43 Prozent der Befragten gab an, in den letzten zehn Jahren bereits einen Unfall gehabt zu haben. Die Mehrheit möchte in so einem Fall den Schaden im persönlichen Kontakt mit der Versicherung melden. Am liebsten per Telefon, wofür sich 49 Prozent der Befragten entschieden. Das Gespräch mit dem Versicherungsvertreter bevorzugen 9 Prozent. Eine Kontaktaufnahme über digitale Kanäle nutzen 42 Prozent, entweder per Smartphone-App (16 Prozent), die Webseite des Versicherers (15 Prozent) oder E-Mail (11 Prozent). Weitgehend Einigkeit herrscht darüber, dass die Abwicklung des Schadens möglichst schnell zu erfolgen hat. 35 Prozent gaben an, dass ihnen dafür ein Zeitraum von zwei Wochen als „noch akzeptabel“ erscheint. 38 Prozent sind allerdings der Meinung, dass eine Woche die Obergrenze darstellt. Die Erwartungshaltung, dass die Regulierung binnen zweier Tage erledigt sein müsse, teilen 11 Prozent. Nur eine kleine Minderheit von 3 Prozent ist der Ansicht, dass auch ein Zeitraum von drei Wochen und länger noch akzeptabel ist.

### **MEHRHEIT BEVORZUGT AUCH BEI KLEINEREN SCHÄDEN REGULIERUNG DURCH DIE KFZ-WERKSTATT**

Mehr als die Hälfte findet es besser, wenn die Kfz-Werkstatt auch bei kleineren Schäden die Regulierung des Schadens übernimmt. Zustimmend äußerten sich hierzu 66 Prozent der Studienteilnehmer, ein Viertel sieht das zumindest teilweise so. Eine Regulierung durch das Versicherungsunternehmen und selbst durchgeführte Reparaturen können sich 51 Prozent vorstellen. 29 Prozent stimmen dem nur teilweise zu. Eher nicht vorstellen können sich das 12 Prozent beziehungsweise überhaupt nicht (8 %).

### **FAST JEDER ZWEITE PKW-HALTER BEFÜRWORTET AUTOMATISCHE ÜBERMITTLUNG VON UNFALLDATEN**

Einer automatischen Übermittlung von Fahrzeugdaten an den Versicherer im Anschluss an einem Unfall würden 46 Prozent der Befragten zustimmen. Arbeits- und Zeitersparnis (28 bzw. 20 Prozent) sind hierbei die Hauptmotivation. 32 Prozent nehmen eine eher abwartende Haltung gegenüber dem Thema ein, während 22 Prozent die Datenübermittlung vollständig ablehnen. Technikskepsis und Furcht vor fehlerhafter Übermittlung (26 %) spielen dabei ebenso eine Rolle wie Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes (24 %). Analog zum Wechselverhalten beeinflussen allerdings auch bei dieser Frage wieder finanzielle Anreize die Einstellung der Befragten. Unter den Unentschlossenen würden immerhin 26 Prozent ihre Haltung ändern, wenn dies eine Senkung der Versicherungsprämie um wenigstens 100 Euro bedeuten würde.

Bernd Grüninger, Bereichsleiter Gutachten und Mitglied der Geschäftsleitung der DEKRA Automobil GmbH, geht davon aus, dass digitale Prozesse in der Schadenabwicklung in den kommenden Jahren stark an Bedeutung gewinnen werden. Die Vorteile einer automatischen Übermittlung von Telematik-Daten lägen vor allem in der Beschleunigung des Abwicklungsprozesses nach einem Unfall: „Im Idealfall bekommt zum Beispiel der Sachbearbeiter der Versicherung mit dieser Lösung schon wenige Sekunden nach dem Unfall eine qualifizierte Ersteinschätzung der Schwere der Beschädigung, des beschädigten Fahrzeugbereichs und der zu erwartenden Reparaturkosten“, erläutert Grüninger. Im vergangenen Jahr hat sich DEKRA daher an der Firma Spearhead beteiligt, die derartige Dienstleistungen anbietet.

Christoph Hendel