

## Herausgeber:

Pressesprecher: Michael Knaup  
Tel.: 0221 757-1801  
Fax: 0221 757-2229  
www.devk.de  
E-Mail: michael.knaup@devk.de

## PRESSEMITTEILUNG

Köln, 23.11.2010

### Zufriedene Autofahrer wechseln nicht

**Wer seine Kfz-Versicherung nicht wechselt, ist mit seiner bestehenden zufrieden. Zu diesem Ergebnis kommt die repräsentative Studie „DEVK Kfz-Wechselkompass 2010“. Psychonomics befragte dazu über 2.000 Autobesitzer – darunter 1.000, für die ein Wechsel ihrer Kfz-Versicherung zum Jahresende nicht in Frage kommt.**

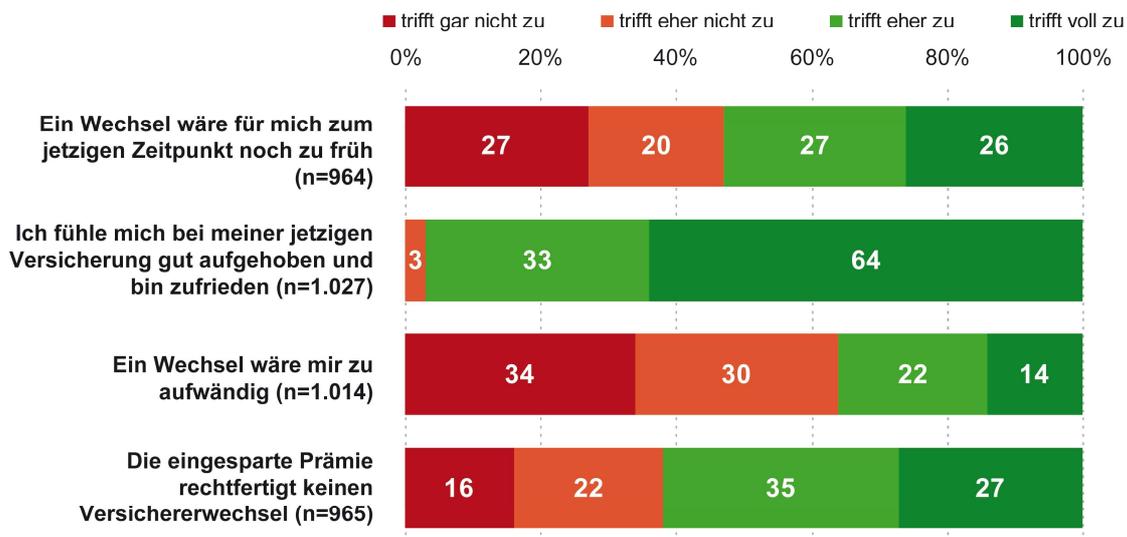
Alle reden über die „Wechsler“, die regelmäßig andere Kfz-Versicherer ausprobieren, um Beiträge zu sparen oder mehr Leistungen in Anspruch nehmen zu können. Dabei gibt es auch viele Autofahrer, die ihrer Versicherung jahrelang treu bleiben. Die Studie DEVK Kfz-Wechselkompass 2010 ergab, dass 97 Prozent dieser „Nichtwechsler“ sich bei ihrer Kfz-Versicherung gut aufgehoben fühlen und zufrieden sind. 64 Prozent finden sogar, dass dies voll zutrifft und begründen damit ihre Haltung, sich vom allgemeinen Wechselfieber nicht anstecken zu lassen.

### Nichtwechsler sind keine Pfennigfuchser

Interessant: Selbst wenn sie durch den Wechsel zu einer anderen Gesellschaft Beiträge sparen könnten, würde das für 62 Prozent der überzeugten Nichtwechsler nichts ändern. Sie finden, die eingesparte Prämie rechtfertigt keinen Versichererwechsel. Dagegen scheitert der Wechsel nicht daran, dass er den Kunden zu aufwändig wäre. Ihre Zufriedenheit mit dem angestammten Versicherer lässt sich nicht so leicht erschüttern – besonders, wenn Kunden bereits einen Schaden hatten und mit der Regulierung sehr zufrieden waren. So zeigte eine Untersuchung zum Net Promoter Score (NPS) der Assekurata Solutions GmbH, dass DEVK-Kunden nach einem Schaden die größte Weiterempfehlungsbereitschaft unter Schaden- und Unfallversicherern zeigen. Insgesamt wurden 2.085 Kunden

befragt, die bereits Erfahrungen mit der Regulierung durch ihren Versicherer gemacht hatten. Aber auch beim regulären Service schneidet die DEVK gut ab. So befragte die ServiceValue GmbH in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut Toluna Germany GmbH je 1.000 Kunden von 500 Dienstleistungsunternehmen. Unter den Versicherern belegt die DEVK Platz 4 von 54 und gehört damit zu den Service-Champions.

## Was sind die Gründe, weshalb ein Wechsel Ihrer Kfz-Versicherung für Sie derzeit nicht in Betracht kommt?



n = 1.042 wechselwillige Autofahrer

© DEVK

97 Prozent der nicht wechselwilligen deutschen Autobesitzer fühlen sich bei ihrer jetzigen Kfz-Versicherung gut aufgehoben und bleiben ihr deshalb treu.

### Daten zur Methodik des DEVK Kfz-Wechselkompass 2010:

Grundgesamtheit: 2.080 Autobesitzer, davon 1.042 Personen wechselwillig und 1.038 Personen nicht wechselwillig

Befragungsart: repräsentative Online-Befragung

Befragungszeitraum: 12. Juli bis 26. Juli 2010

Befragung durchgeführt von: YouGovPsychonomics im Auftrag der DEVK Versicherungen

*Den DEVK Versicherungen vertrauen bundesweit rund 4 Millionen Kunden mit 12,9 Millionen Risiken in allen Versicherungssparten. Dass sie besonders treue Kunden sind, hängt nicht zuletzt von der persönlichen Nähe ab: 1.250 Geschäftsstellen, rund 2.200 hauptberufliche Vertriebspartner und über 3.600 nebenberufliche Vermittler sprechen für sich. Langjähriger Kooperations- und Vertriebspartner sind zudem die Sparda-Banken. Nach der Anzahl der Verträge ist die DEVK Deutschlands viertgrößter Hausrat- sowie fünftgrößter Pkw- und Haftpflichtversicherer.*

Kontakt: DEVK Versicherungen, Maschamay Poßkel, Riehler Straße 190, 50735 Köln, Tel. 0221 757-1802, E-Mail: maschamay.possekel@devk.de