

**Herausgeber:**

Pressestelle  
Tel.: 0221 757-1839  
Fax: 0221 757-391839  
E-Mail: [presse@devk.de](mailto:presse@devk.de)  
[www.devk.de](http://www.devk.de)  
[www.facebook.com/devk](https://www.facebook.com/devk)

## PRESSEMITTEILUNG

Köln, 17.11.2021

### Wenn's kracht, zählt schnelle Hilfe

**Jeder Zusammenstoß mit dem Auto strapaziert die Nerven – egal ob nur ein Kratzer im Lack die Folge ist oder ein Totalschaden. Umso wichtiger ist Autofahrenden die reibungslose Schadenregulierung mit ihrem Kfz-Versicherer. Welche Services dabei besonders gefragt sind, hängt davon ab, ob das Fahrzeug noch fahrbereit ist oder nicht. Das zeigt eine aktuelle YouGov-Umfrage im Auftrag der DEVK Versicherungen.**

Im Schadenfall erleben Versicherte, auf wen sie sich verlassen können. Das gilt für Hausrat oder Rechtsschutz genauso wie fürs Auto. Doch was ist Kfz-Besitzerinnen und -besitzern dann besonders wichtig? Die DEVK hat in einer YouGov-Umfrage 1.690 Personen mit mindestens einem Fahrzeug im Haushalt danach gefragt, welchen Service sie sich im Schadenfall von ihrem Versicherer am meisten wünschen. Weil die Beschädigung des Fahrzeugs je nach Schwere des Unfalls unterschiedlich ausfallen kann, sollten sich die Befragten zwei Szenarien vorstellen, bei dem ihr Auto beschädigt ist: im ersten ist es noch fahrbereit, im zweiten nicht mehr.

#### Hilfe bei kleineren Pannen

Können die Befragten ihr Fahrzeug noch selbstständig bewegen, wünschen sich 78 Prozent vor allem eine schnelle und unkomplizierte Schadenabwicklung. Mehr als die Hälfte möchte den Schaden schnell begutachten lassen. 33 Prozent schätzen Hilfe bei der Werkstattsuche.

Die DEVK zum Beispiel empfiehlt Betroffenen auf Wunsch eine Partnerwerkstatt in ihrer Nähe. Mit bundesweit fast 4.000 Karosseriebetrieben hat der Versicherer das größte Partnerwerkstattnetz in Deutschland – rund 2.250 Betriebe arbeiten auch im Smart-Repair-Verfahren. Damit reparieren sie vor allem kleinere Parkschäden. Etwa 45 Prozent der Kfz-Schäden reguliert die DEVK schon am

Seite 1 von 3

ersten Tag. Nach Übersendung aller Unterlagen dauert es höchstens drei Tage, bis Versicherte ihren Schaden ersetzt bekommen.

### **Mobil bleiben**

Anders bewerten die Befragten die Unterstützung, wenn das Auto beschädigt und nicht mehr fahrbereit ist, z. B. nach einem Wildunfall. Dann sind es noch 67 Prozent, denen die reibungslose Abwicklung mit der Versicherung besonders wichtig ist. 57 Prozent der Befragten wünschen sich allerdings Hilfe dabei, einen Ersatzwagen zu organisieren. Ist das Auto noch fahrbereit, legen nur 38 Prozent Wert auf diesen Service.

Bei nicht mehr fahrtüchtigen Wagen ist eine schnelle Begutachtung des Schadens weniger wichtig (38 Prozent). Dagegen erwarten 56 Prozent, dass ihre Kfz-Versicherung einen Abschleppdienst beauftragt. Auch hier hilft die DEVK sofort. Haben Versicherte Schutzbriefleistungen vereinbart, kümmert sich der Versicherer kostenlos darum, das Auto in die Werkstatt zu bringen – in Kooperation mit Pannenhilfs- und Abschleppdiensten.

*Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 2.077 Personen zwischen dem 13.08. und dem 16.08.2021 teilgenommen haben. Darunter n=1.690 Befragte mit Kfz im Haushalt. Die Gesamtergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.*

*Bei den Fragen nach den besonders wichtigen Unterstützungen der Kfz-Versicherung konnten die Befragten bis zu drei Antworten auswählen.*

Weitere Ergebnisse zur Umfrage sowie Bilder gibt es unter [www.devk.de/pressemitteilungen](http://www.devk.de/pressemitteilungen)

Weitere Informationen zur Kfz-Versicherung der DEVK gibt es unter [www.devk.de/auto](http://www.devk.de/auto)

\*\*\*

*Seit 135 Jahren legen Versicherte in Deutschland ihre Risiken des Alltags vertrauensvoll in die Hände der DEVK Versicherungen. Von Eisenbahnern für Eisenbahner gegründet kümmert sich die DEVK heute um bundesweit rund 4,2 Millionen Kundinnen und Kunden mit mehr als 15,4 Millionen Risiken in allen Versicherungssparten. Insgesamt krempeln rund 6.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Ärmel hoch, um schnell und tatkräftig zu helfen. Zusätzlich sind die Sparda-Banken seit vielen Jahren verlässlicher Partner. Nach der Anzahl der Verträge ist die DEVK Deutschlands viertgrößter Hausrat- sowie fünftgrößter Pkw- und siebtgrößter Haftpflichtversicherer.*

Kontakt: DEVK Versicherungen, Miriam Petersen, Riehler Straße 190, 50735 Köln,  
Tel. 0221 757-1839, E-Mail: [miriam.petersen@devk.de](mailto:miriam.petersen@devk.de)