



### Bei der Versicherung zählt der Preis, bei der Werkstatt die Qualität

Bei der Autoversicherung zählt für 43 Prozent vor allem der Preis. Die Werkstatt wird dagegen nach Reparatur-Qualität ausgewählt.

### Wo schließen deutsche Kfz-Halter ihre Versicherungen ab?

Unter den Vertriebswegen nimmt der Online-Kanal nach den Agenturen bereits die Position zwei ein.

### Sonderversicherung für Autoglas – warum nicht?

43 Prozent der Autofahrer wären bereit, eine separate Glasbruchversicherung abzuschließen.

## Repräsentative Umfrage 2012 – Das zählt für deutsche Autofahrer

Bei der Entscheidung für eine Autoversicherung kommt es Deutschlands Kfz-Halter vor allem auf die Höhe der Prämie an. 43 Prozent der Befragten sagen, der Preis sei für sie das wichtigste Kriterium. Mit klarem Abstand folgen Faktoren wie der Service und die Qualität der Beratung. Anders fällt die Gewichtung bei der Auswahl einer Werkstatt aus: Hier nennt eine deutliche Mehrheit von 58 Prozent die Qualität der Werkstattleistung als wichtigstes Kriterium. Der Preis spielt dagegen eine untergeordnete Rolle.

Das Pflichtbewusstsein der Fahrzeughalter ist gestiegen: 53 Prozent geben an, stets die empfohlenen Wartungsintervalle der Hersteller einzuhalten. 2011 waren es erst 51 Prozent.

Bei nicht versicherten Unfallschäden vertrauen jetzt mehr Autobesitzer auf professionelle Werkstätten und lassen ihr Fahrzeug seltener privat reparieren. Für die Reparatur von versicherten Unfallschäden und Wartungen bevorzugen die meisten nach wie vor eine Markenwerkstatt.

Der Anteil der Vollkaskoversicherten ist leicht rückläufig: 2012 macht er noch 52 Prozent aus, 2011 waren es 54 Prozent. Jedoch setzen immer mehr Neuwagenbesitzer auf eine Vollkaskopolicy. Betrachtet nach Automarken zeigen sich im Vergleich zum Vorjahr deutliche Verschiebungen: Führten 2011 noch die VW-Fahrer die Statistik der Autofahrer ohne Kaskoversicherung an, liegen jetzt die Opel-Fahrer mit 19 Prozent vorne. Die Agentur bleibt der beliebteste Ort zum

Abschluss einer Versicherung, ist aber leicht rückläufig. Abschlüsse über Makler nehmen etwas zu.

### Scheibe kaputt – und nun?

Ein Schwerpunkt der aktuellen Studie ist das Thema Glasversicherung. Fast jeder zweite Autofahrer musste schon einmal eine Scheibe reparieren oder ersetzen lassen. Die meisten suchten hierfür einen Spezialisten auf. Acht von zehn der Betroffenen sind bei nötigen Glasreparaturen offen für eine Werkstatt-Empfehlung ihrer Versicherung. Immerhin 43 Prozent der Kfz-Halter wären bereit, eine gesonderte Schadenfreiheitsklasse für die Glasversicherung zu akzeptieren. Für ebenso viele Autofahrer käme eine Glasbruchversicherung unabhängig von der Kaskoversicherung in Frage.

### Zur Studie

Die Ergebnisse der Studie „Werkstatt-Services aus der Sicht des Fahrzeughalters 2012“ der hnw consulting GmbH geben Versicherungen, Autoherstellern, Werkstattunternehmen und Dienstleistern in der Kfz-Versicherung Aufschluss darüber, wie sie sich noch besser auf die Bedürfnisse ihrer Kunden einstellen können.

Eine besonders auffällige Veränderung gab es bei der Autofinanzierung: Die Studie zeigt, dass im Befragungszeitraum fast jeder zweite Autokauf durch Kredite finanziert wurde. Ein deutlicher Anstieg von 18 Prozentpunkten im Vergleich zu 2011.

### Wo schließen Kfz-Halter in Deutschland ihre Versicherungen ab?

Knapp ein Drittel der Neuwagenbesitzer wählt den Online-Kanal.

	Gesamt	Neu- oder Gebrauchtwagen		Fremdfinanzierung		Kaufinstanz	
		Neu	Gebraucht	Ja	Nein	Händler	Privat
Basis (Fallzahl)	1.082	574	508	490	592	946	136
Versicherungsagentur	41%	40%	42%	41%	42%	42%	38%
Online	29%	31%	27%	31%	28%	29%	27%
Versicherungsmakler	23%	21%	25%	21%	24%	22%	26%
In einem Autohaus	5%	6%	4%	6%	4%	5%	5%
Sonstiges	2%	2%	2%	1%	2%	1%	3%

Quelle: Studie „Werkstatt-Services aus der Sicht des Fahrzeughalters 2012“ (hnw consulting)

Abteilung Research & Marketing  
hnw consulting GmbH  
Burgwedel 63 b  
22457 Hamburg

Fax-Nr.: +49 3212 121 3048  
Mail: research@hnw-consulting.de

## Bestellung: hnwstudie.

Werkstattservices aus Sicht des Fahrzeughalters 2012

LEISTUNG	ANZAHL
<input type="radio"/> hnwstudie. Werkstattservices aus Sicht des Fahrzeughalters 2012 zu € 720,- netto zzgl. Mehrwertsteuer und € 4,90,- netto pauschal für Versand und Verpackung	
<input type="radio"/> hnwstudie. Werkstattservices aus Sicht des Fahrzeughalters 2012 + 2013 zu je € 630,- netto zzgl. Mehrwertsteuer und € 4,90,- netto pauschal für Versand und Verpackung	
<input type="radio"/> hnwstudie. Werkstattservices aus Sicht des Fahrzeughalters 2012 + Präsentation im eigenen Unternehmen zu je € 2.500,- netto zzgl. Mehrwertsteuer	

Die Studie 2012 wird in 2013 mit den gleichen Fragen erneut durchgeführt. Mit der Bestellung beider Studien 2012 und 2013 zum reduzierten Preis verpflichtet sich der Erwerber zusätzlich zu einer Abnahme und Zahlung der Studie in 2012 zum Preis von € 630,- netto zzgl. Mehrwertsteuer. Die Rechnungsstellung für die Studie 2013 erfolgt nach Fertigstellung und Auslieferung voraussichtlich im Oktober 2013. Die Studie wird nur als gedrucktes Exemplar und nicht in elektronischer Form angeboten.

Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an Herrn Jürgen Wulf unter [jwulf@hnw-consulting.de](mailto:jwulf@hnw-consulting.de) oder 0170 / 33 22 453

VERSANDANSCHRIFT	RECHNUNGSANSCHRIFT (falls abweichend)
Unternehmen _____	Unternehmen _____
Titel _____	Titel _____
Vor-/Nachname _____	Vor-/Nachname _____
Abteilung _____	Abteilung _____
Straße, Hausnr. _____	Straße, Hausnr. _____
Postleitzahl, Ort _____	Postleitzahl, Ort _____
Zusatzinformation für unsere Datenbank:	
Telefon _____	E-Mail _____

Senden Sie das Bestellformular bitte entweder per Post, per Fax oder als Mailanhang an die o.g. Adressen.

Mit der Bestellung akzeptiere ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der hnw consulting GmbH. Diese können unter [hnw-consulting.de](http://hnw-consulting.de) eingesehen werden.

Ort, Datum

Stempel und Unterschrift