



**Handwerker-Services sind gefragt**

60 Prozent der Immobilienbesitzer wünschen sich in ihrer Gebäude- und Hausratversicherung einen Leistungsbau-stein für Handwerker-Services.

**Ersatzgerät statt Geldentschädigung von der Versicherung**

Die Mehrheit der Befragten würde z.B. nach einem Blitzschaden an einem Elektrogerät ein Ersatzgerät auch direkt über ihre Versicherung beziehen.

**Vom Schaden- zum Normalfall**

89 Prozent würden auch bei privaten Reparaturen auf einen von ihrer Versicherung empfohlenen Handwerker zurückzugreifen.

Umfrage 2012  
**Was Haus- und Wohnungseigentümer im Schadenfall erwarten**

Drei von vier Immobilienbesitzern in Deutschland haben bereits einen Gebäude- oder Hausratschaden erlitten – 17 Prozent sogar beides. Mit der Beseitigung des Schadens sind jedoch viele überfordert. Folge: 60 Prozent der Haus- und Wohnungseigentümer wünschen sich, dass ihre Gebäude- und Hausratversicherung im Schadenfall als zusätzliche Hilfe auch einen Handwerker-Service anbietet – zum Beispiel für Elektro-, Maler- oder Klempnerarbeiten.

**Qualität, Zuverlässigkeit und Vertrauen sind die wichtigsten Kriterien für die Handwerker**

Die Bereitschaft, die Auswahl des Hand-

werkers der Versicherung zu überlassen, geht jedoch nicht einher mit der Bereitschaft, Abstriche zu machen. Qualität, Zuverlässigkeit und Vertrauen sind für mehr als drei Viertel der Immobilienbesitzer unabdingbare Kriterien, die ein Handwerker erfüllen muss. Bei den über 60-Jährigen haben sogar neun von zehn höchste Ansprüche an die Qualifikation des Handwerkers.

Und wie finden die deutschen Immobilienbesitzer bisher den Handwerker ihres Vertrauens? Bisher folgt ein knappes Drittel im Schadenfall dem Rat seiner Versicherung. 40 Prozent hören auf die Empfehlung von Bekannten. Interessant:

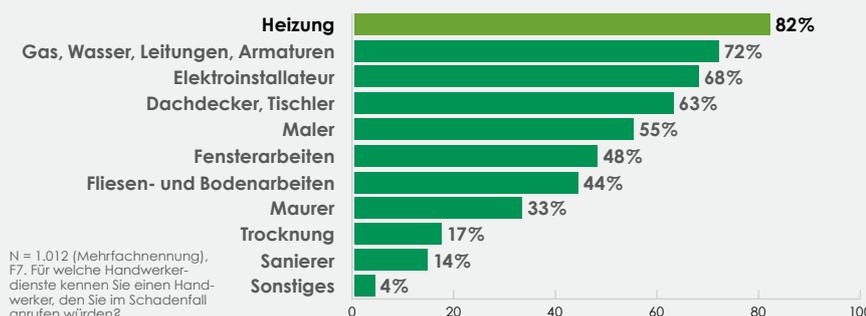
Unter den Kunden öffentlich-rechtlicher Versicherungen zählen die Tipps aus dem Freundes- und Bekanntenkreis deutlich mehr als bei den Versicherten privater Anbieter.

**Zur Studie**

Die Studie liefert wertvolle Informationen darüber, wie Haus- und Wohnungsbesitzer in Deutschland Gebäude und Hausrat versichert haben, worauf sie bei der Auswahl eines Handwerkers sowohl im Schadenfall als auch bei einer regulären Reparatur achten und wessen Rat sie bei dieser Entscheidung einholen. Die Ergebnisse wurden nach Merkmalen wie Alter und Wohnort sowie nach unterschiedlichen Versicherungssäulen (privat, öffentlich-rechtlich und genossenschaftlich) ausgewertet. Die Studie gibt einen breiten Marktüberblick, aus dem sich zahlreiche Ansätze zur Weiterentwicklung der Geschäftsmodelle ergeben.

**Bei Heizungsschäden rufen Immobilienbesitzer ihren Stammhandwerker**

Befragung zu Handwerkern des Vertrauens nach Leistungsart



N = 1.012 (Mehrfachnennung).  
F7. Für welche Handwerker-  
dienste kennen Sie einen Hand-  
werker, den Sie im Schadenfall  
anrufen würden?

Heizungsfragen sind Vertrauenssache – acht von zehn Immobilienbesitzern wissen, welchen Handwerker sie bei einem Heizungsschaden anrufen würden. Wesentlich weniger gut vorbereitet sind die Haus- oder Wohnungseigentümer bei anderen Gewerken. So greift etwa bei Fensterarbeiten weniger als die Hälfte der Immobilienbesitzer auf einen Stammhandwerker zurück, bei Maurerarbeiten sogar nur jeder Dritte.

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

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

## Bestellung: hnwstudie.

Handwerkerservices in der Sachversicherung

LEISTUNG	ANZAHL
<input type="radio"/> hnwstudie. Handwerkerservices in der Sachversicherung 2012 zu € 920,- netto zzgl. Mehrwertsteuer und € 4,90,- netto pauschal für Versand und Verpackung	
<input type="radio"/> hnwstudie. Handwerkerservices in der Sachversicherung 2012 + 2013 zu je € 830,- netto zzgl. Mehrwertsteuer und € 4,90,- netto pauschal für Versand und Verpackung	
<input type="radio"/> hnwstudie. Handwerkerservices in der Sachversicherung + Präsentation im eigenen Unternehmen zu je € 3.000,- 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 2013 zum Preis von € 830,- 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