

## CHECK24: Kundenmonitor zur Zufriedenheit mit der Kfz-Versicherung

**Methodik:** Befragt wurden über 500.000 Kunden, die 2008 und 2009 eine Kfz-Versicherung über CHECK24.de abgeschlossen haben. In die Analyse flossen die Bewertungen von mehr als 10.000 Bestandskunden von über 30 Versicherern ein. Bewertet wurde auf einer Skala von eins bis zehn Punkten. Zehn Punkte stellen den bestmöglichen Wert dar. Untersuchungszeitraum: August und September 2011

Zufriedenheit mit der Schadenabwicklung		
Wie zufrieden waren Sie mit der Schadenabwicklung bei Ihrer Versicherung?		
#	Versicherer*	Durchschnittliches Ergebnis auf einer Skala von 1 - 10
1	DEVK Versicherungen	8,53
2	R+V24	8,51
3	Hannoversche Direkt	8,40
4	BGV   Badische Versicherungen	8,31
5	AllSecur	8,27
Durchschnitt aller abgegebenen Bewertungen		8,03

Zufriedenheit mit dem Kundenservice		
Wie zufrieden waren Sie mit dem Kundenservice Ihrer Versicherung (z.B. bei Vertragsauflösungen oder Änderungswünschen)?		
#	Versicherer*	Durchschnittliches Ergebnis auf einer Skala von 1 - 10
1	ADAC Autoversicherung	8,53
2	CosmosDirekt	8,50
3	AllSecur	8,21
4	DBV	8,18
5	Direct Line	8,14
Durchschnitt aller abgegebenen Bewertungen		7,77

Allgemeine Weiterempfehlungsbereitschaft		
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre Versicherung einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?		
#	Versicherer*	Durchschnittliches Ergebnis auf einer Skala von 1 - 10
1	CosmosDirekt	8,83
2	ADAC Autoversicherung	8,38
3	BGV   Badische Versicherungen	8,17
4	HUK24	8,15
5	deutsche internet versicherung	8,05
Durchschnitt aller abgegebenen Bewertungen		7,54

alle Angaben ohne Gewähr, Stand: September 2011  
 Quelle: CHECK24 (www.check24.de; 0800 - 755 455 410 )

\*Berücksichtigt wurden nur Versicherungsgesellschaften, über die sich mehr als zehn Kunden geäußert haben.