

psychonomics Umfrage zum VVG – März/April 2008

Verändertes Kundenverhalten durch Kostenausweis?

- Repräsentativbefragung unter 1.000 Privatkunden unter 50 Jahren -



psychonomics AG
Berrenrather Straße 154 -156
50937 Köln
Fon: +49(0)221 420 61 - 364
Fax: +49(0)221 420 61 - 100
www.psychonomics.de

Axel Stempel
Axel.Stempel@psychonomics.de
T +49 (0) 221 42061-327
Senior Projektmanager

psychonomics AG

Hintergrund und Zielsetzung

Mit Wirkung zum 1. Januar 2008 ist das neue Versicherungsvertragsgesetz in Kraft getreten. Neben zahlreichen Reformen wie z.B. der Abschaffung des Policenmodells und Neuerungen zur Beratungs- und Dokumentationspflicht wird insbesondere der ab dem 1.7. 2008 verbindliche Ausweis von Abschluss- und Verwaltungskosten in Euro aktuell heiß diskutiert. Diese Studie widmet sich der Frage, welchen Einfluss der Kostenausweis auf das Entscheidungsverhalten von Privatkunden hat.



Konkrete Fragen der Blitzumfrage

- Wie viel Prozent der Privatkunden kennen das neue VVG?
- Welchen Einfluss hat der Kostenausweis auf die Beurteilung eines Vertragsangebotes?
- Welchen Einfluss hat die Formulierung der Kosten? Mit welchen Formulierungen und Argumenten sollten Versicherer und Versicherungsberater am besten arbeiten?
- Welche Erwartungen haben Kunden an die Höhe von Abschluss- und Verwaltungskosten? Welche Preisschwellen gibt es bei den Kunden?
- Wie wirkt der Ausweis in Euro im Vergleich zu Prozenten?
- Wie schätzen die Kunden ihr zukünftiges Verhalten bezüglich des Kostenausweis ein?
- Welche Serviceleistungen stellen einen Mehrwert da? Für welche Service- und Beratungsleistungen wären Kunden bereit, ein Honorar an ihren Versicherungsberater zu zahlen?

Überblick: Untersuchungsdesign

Repräsentativbefragung unter privaten Versicherungsnehmern

- **Methode** Onlinebefragung (CAWI)
- **Grundgesamtheit** YouGov Panel Deutschland (Open Access Panel)
- **Stichprobengröße** n=1.023
- **Feldzeit** 13.3. bis 20.3.2008
- **Durchschn. Befragungsdauer** 12 Minuten

- **Untersuchungsdesign** Monadischer Test
 - 3 Kostenvarianten x
 - 5 Formulierungsvarianten
 - = 15 Produktvarianten

Studienbestellung per FAX an psychonomics: 0221 - 42061-100

z. H. von Herrn Axel Stempel

Preis zzgl. MwSt.

Studienbestellung

- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> Bericht der Studie (PPT-Chart-Bericht inklusive Kommentierungen der Ergebnisse) | 950 € |
|--|-------|

Weitere Optionen

- | | |
|--|-------------|
| <input type="checkbox"/> Zusatzauswertungen
(z.B. Sub-Gruppenanalysen nach Demografika, Kundentypen, Versicherungsbesitz, etc.) | auf Anfrage |
| <input type="checkbox"/> Test eigener Konzepte
(z.B. eigene Formulierungen. Kostenalternativen, etc.) | auf Anfrage |

Kontaktdaten

Name	Unternehmen	Anschrift
Email	Telefon	Telefax
Ort, Datum	Unterschrift	

