

Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2008

Eine psychonomics  BlitzStudie

Christoph Müller (Christoph.Mueller@psychonomics.de)
Anne-Cathérine Küffer (Anne-Catherine.Kueffer@psychonomics.de)



 psychonomics AG

Berrenrather Straße 154-156
50937 Köln

T +49 (0)221 420 61-0

F +49 (0)221 420 61-100

www.psychonomics.de

Marktbewegungen frühzeitig erkennen und reagieren

- Der deutsche **Kfz-Versicherungsmarkt** ist begrenzt. Die Zahl der zugelassenen Pkw nimmt seit Jahren nur noch marginal zu. Dennoch findet jedes Jahr im Herbst ein immer intensiverer Kampf der Versicherer um die wechselbereiten Kunden statt. Auch jetzt befindet sich die **Kfz-Jahresendrallye wieder auf ihrem Höhepunkt**.
- **Jeder Kfz-Versicherer ist Teilnehmer** in dem Spiel um das Ringen von neuen und besseren Kunden, ob freiwillig oder unfreiwillig, ob als abwerbende oder als abgebende Gesellschaft. Zeitnahe Informationen über das Marktgeschehen sind erforderlich, um in diesem schnellen Spiel bestehen zu können.
- Der **Direktabschluss** wird immer wichtiger. Jeder fünfte Neuabschluss in der Kfz-Versicherung erfolgte im letzten Jahr über den direkten Vertriebsweg (schriftlich, telefonisch, online), Tendenz steigend. Mit R+V 24 hat gerade ein weiterer großer Anbieter seinen eigenen Online-Versicherer gestartet.
- Notwendig sind nicht nur Informationen, welche Personen wechselaffin sind. Vielmehr müssen **Informations-, Entscheidungs- und Abschlussprozess** analysiert werden. Hierzu zählen nicht nur mögliche Vertriebswege sondern auch Informationsquellen, Abschlussgründe und Entscheidungsstile. Nur durch diese Informationen wird es möglich, kurzfristig aktiv in das Jahresendgeschäft einzugreifen und potenzielle Kunden abzuholen und für sich zu gewinnen.



Die Studie im Überblick

- psychonomics liefert mit dieser Studie das **passende Beobachtungsinstrument**.
 - Es analysiert die Aussagen von **über 1.000 Wechselbereiten** und stellt die Ergebnisse kurz, übersichtlich und vor allem zeitnah dar. Der Erhebung in der ersten Novemberwoche folgt der fertige Bericht in der zweiten Novemberwoche. So bleibt allen Anbietern die Zeit mit aktuellsten Informationen in die heiße Phase der Wechseltätigkeit zu gehen.
 - Im Dezember werden alle Befragten einer **Nachbefragung** unterzogen, inwiefern sie ihre Wechselabsicht in die Tat umgesetzt haben bzw. woran ein Wechsel doch noch gescheitert ist. So ergeben sich umgehend neue Erkenntnisse über die Bedingungen für einen Versicherungswechsel, die in die Strategie für 2009 einfließen können. Je nach Interesse wird sich diese Nachbefragung auf die wesentlichen Punkte beschränken (kostenlos) oder den weiteren Entscheidungsprozess noch einmal detailliert untersuchen (Zusatzkosten).
-
- Befragung im Rahmen des YouGov-Panels Deutschland
 - Insgesamt 1.092 Befragte
 - davon 512 Befragte mit genereller Abschlussbereitschaft
 - davon 580 Befragte mit konkreter Abschlussbereitschaft
 - **Repräsentativgewichtung** anhand der telefonisch erhobenen Repräsentativstudie Assekuranz Absatzpotenzial-Index (ASSDEX)
 - Erhebungszeitraum: **30. Oktober bis 4. November 2008**
 - Folgerhebung im Dezember 2008



Untersuchungsinhalte

- **Abschlussbereitschaft**
 - generelle und konkrete Abschlussbereitschaft Kfz-Versicherung
- **Informationsquellen**
 - Anstoßgeber für einen Wechsel
 - Genutzte und zukünftige Informationsquellen
 - Bekanntheit Nutzung von Kfz-Vergleichsseiten im Internet
 - Nutzung von Tarifrechnern auf den Seiten einzelner Gesellschaften
 - Wahrnehmung von Kfz-Versicherungswerbung / Werbeträger
- **Versicherungsmentalität**
 - Entscheidungsaufwand / Zahl der eingeholten Angebote
 - Entscheidungskriterien (Preis, Leistung, Service, Image)
 - Vertriebswegeakzeptanz
- **Gesellschaften**
 - Aktueller Kfz-Versicherer
 - In Frage kommende zukünftige Kfz-Versicherer (Relevant Set)
- **Soziodemographie**
 - Alter, Einkommen, Geschlecht, Haushaltsgröße etc.
 - Mediennutzung (TV, Hörfunk, Print, Internet)



Folgerhebung im Dezember

- Im Dezember werden die Befragten einer Nacherhebung mit folgenden Inhalten unterzogen.
- Die für alle Bezieher kostenlose Kurzversion umfasst folgende Inhalte:
 - Wurde abgeschlossen? Ja/Nein
 - Wenn ja, wo und warum?
 - Wenn nein, warum nicht?
- Bei mindestens fünf Beziehern bieten wir auch eine umfangreiche Nacherhebung mit folgenden zusätzlichen Inhalten an (kostenpflichtig)
 - im weiteren Verlauf des Novembers tatsächlich genutzte Informationsquellen (zur Berechnung der Diskrepanz zwischen Absicht und Wirklichkeit)
 - tatsächlich eingeholte Angebote
 - Veränderungen der Entscheidungskriterien (Preis, Leistung, Service, Image)
 - Veränderung des Relevant Sets
 - Wechsler: Genutzter Vertriebsweg, Preisersparnis gegenüber aktueller Versicherung



Leistungen & Kosten

Leistungen

- Ca. 40-seitiger Chart-Bericht (PowerPoint-Format)
- Darstellung der Ergebnisse nach Alter, Geschlecht, Einkommen, Intensität der Abschlussbereitschaft (generell vs. konkret), Service-, Geschäftsstellen- und Direktversicherten
- Kurzbericht zur Folgeerhebung im Dezember
- Optional: Ausführliche Folgeerhebung im Dezember

Kosten

- | | |
|--|---------|
| ○ Kosten für die Studie inklusive Kurzversion der Folgeerhebung | 1.500 € |
| ○ Kosten für eine ausführliche Folgeerhebung im Dezember
(nur bei mindestens fünf Bestellern) | 1.300 € |

Preise verstehen sich zzgl. 7% Mehrwertsteuer

Rückfragen beantworten Ihnen gerne - Herr Müller: +49 (0)221 420 61-328
 - Frau Küffer: +49 (0)221 420 61-528



Bestellung per FAX: +49 (0)221 420 61-100
An Herrn Christoph Müller, Frau Anne-Catherine Küffer

Hiermit bestelle ich verbindlich (bitte ankreuzen):

Studie Kfz-Wechseltätigkeit 2008 incl. Kurzergebnisse Folgebefragung

Listenpreis

1.500 €

Weitere Optionen:

Ausführliche Folgebefragung im Dezember (Voraussetzung mindestens 5 Besteller)

1.300 €

Preise zzgl. 7% MwSt.

Name, Vorname: _____

Telefon: _____

Unternehmen: _____

E-Mail: _____

Funktion, Abteilung: _____

Datum: _____

Strasse: _____

Unterschrift:

PLZ, Ort: _____

