



ZUM SCHUTZ DER STROMER

Text: Armin Grasmuck

Die große Transformation erfordert neues Denken – auch im Segment der Autoversicherungen. In der aktuellen Studie der Marktanalysten von MiiOS und Uscale werden die Anbieter im Detail betrachtet und bewertet.

Die Zweifel sind noch groß. Speziell bei den Autofahrern, die mit dem Umstieg auf ein Elektrofahrzeug befasst sind. Alles neu,

alles anders?! Es ist eine Reihe von Fragen, die auch Unternehmen während der Transformation des eigenen Fuhrparks nachhaltig beschäftigen: Wie gestaltet sich der Betrieb des E-Autos im Alltag? Wo kann es geladen werden? Hält es die Reichweite, die es verspricht? Und wie verhält es sich im Falle einer Panne? Wohl dem, der die wichtigsten Punkte im Vorfeld geklärt hat – und im Notfall gut versichert ist.

Im Rahmen der neuen Studie „eMobility Financing“ haben die renommierten Marktanalysten von MiiOS und Uscale ermittelt, wie sich das Geschäft der auf Elektrofahrzeuge spezialisierten Versicherungsanbieter entwickelt. Exakt 1.699 Fahrerinnen und Fahrer von E-Autos aus Deutschland, Österreich

und der Schweiz, die innerhalb der vergangenen 18 Monate einen Neuwagen kauften, sind befragt

worden. Es handelte sich um Dienstwagenfahrer genauso wie um Käufer von privaten Pkw. Die daraus resultierende Studie beschreibt detailliert, welche Erfahrungen sie mit den Versicherungsunternehmen gemacht haben, wo es hakte und wie hoch der Grad ihrer Zufriedenheit ist.

Exklusive Einblicke

„Es war selbst für uns überraschend zu erfahren, wie intensiv sich die Fahrer von Elektroautos mit der Thema Versicherung beschäftigen“, sagt Niklas Haupt, Gründer und Geschäftsführer von MiiOS. „Der Vergleich mit den Fahrern von Autos mit Verbrennungsmotoren belegt, dass sie in ihren Bewertungen noch kritischer sind.“

Die neue Studie unterstreiche zudem, dass sich die Elektromobilität derzeit in der Phase vom Innovatoren- zum Massenmarkt befindet. Auslaufende Fördermaßnahmen, weiter fehlende Infrastruktur und hohe Verkaufspreise hemmen den Übergang zu

E-Autofahrer sind in ihren Bewertungen noch kritischer.

den neuen Antriebsmodellen. „Hier muss deutlich mehr Überzeugungsarbeit geleistet werden, um für einen Technologiewechsel zu begeistern“, so erklärt es Haupt.

Kasko speziell für E-Autos

Damit ein Elektro- oder Hybridfahrzeug auf öffentlichen Straßen gesteuert werden kann, muss grundsätzlich eine Kfz-Haftpflichtversicherung abgeschlossen werden. Sie kommt für Schäden auf, die der Fahrzeughalter mit seinem Stromer anderen zufügt. Der Leistungsumfang der Haftpflichtversicherung für Elektromodelle ist identisch mit dem der Fahrzeuge mit Verbrennungsmotor.

In der Teilkasko- oder Vollversicherung sind traditionell auch Schäden am eigenen

Auto gedeckt. Zudem sind spezielle Leistungen für Elektro- und Hybridfahrzeuge enthalten. Etwa für die Batterie, das Kernelement

jedes Stromers. Wird diese beschädigt, droht es teuer zu werden. Als Fahrzeugteil ist der Akku in der Kaskopolice eingeschlossen. Auch Schäden an den Ladekabeln oder der eigenen Ladestation sind über die E-Autoversicherungen gedeckt.

Service gewünscht

Es spricht für die Versicherungsunternehmen, dass laut der Umfrage mehr als die Hälfte der E-Autokunden angibt, ihrer Versicherung treu zu bleiben. „Jeder zweite Befragte ist mit dem Prozess zum Versicherungsabschluss sehr zufrieden“, sagt Haupt. „Service ist und bleibt hier ein großes Thema. Die Marktteilnehmer, die gut performen, einfach erreichbar und entsprechend aufgeschlossen sind, können bei den Kunden nachhaltig punkten.“ Speziell die jüngeren Zielgruppen informieren sich bevorzugt im Internet. Wird es konkret, wissen jedoch auch sie den persönlichen Ansprechpartner zu schätzen.



“KONTAKT WIRD WICHTIGER”

Niklas Haupt
Geschäftsführer
von MiiOS

Welchen markanten Trend haben Sie in Ihrer neuen Studie ausgemacht?

Das Thema gute Kontaktmöglichkeit und damit die möglichst einfache Erreichbarkeit der Versicherung gewinnt in diesem Jahr deutlich an Relevanz für den Kunden. Es hat hohen Einfluss auf ihre Zufriedenheit mit dem Kfz-Versicherungspartner.

In welchen Segmenten müssen die Versicherer noch besser werden?

Die größten Leistungsunterschiede von fast drei Notenstufen sehen wir bei der Serviceorientierung der Mitarbeiter. Das scheint insbesondere eine Herausforderung für die Online-Anbieter zu sein.

Welche Trends sind bei den Autoversicherungen gerade auszumachen?

Einfache Erreichbarkeit, kanalunabhängig, ist ein großes Thema. Auch der Online-Abschluss. Interessanterweise scheint der Handel speziell für junge unerfahrene Zielgruppen als POS an Relevanz zu gewinnen.

IM FOKUS

VERSICHERUNGEN FÜR E-AUTOS

Die LVM kommt bei den Kunden am besten an

							
Versicherung	LVM	HUK	AXA	ADAC car insurance	Allianz	Cosmos Direkt	Allianz Direkt
Rang	1	2	3	4	5	6	7
Note	Sehr gut 1,1	Sehr gut 1,2	Sehr gut 1,3	Sehr gut 1,4	Sehr gut 1,5	Sehr gut 1,5	Gut 1,6



Welche Versicherung hat die beste Internet-Seite?

Versicherung	Note
HUK24	Ausgezeichnet 1,0
ADAC car insurance	Sehr gut 1,1
Cosmos Direkt	Sehr gut 1,1



Welche Versicherung hat die verständlichsten Vertragsunterlagen?

Versicherung	Note
Allianz Direkt	Sehr gut 1,1
Cosmos Direkt	Sehr gut 1,2
HUK	Sehr gut 1,3



Welche Versicherung hat die serviceorientiertesten Mitarbeiter?

Versicherung	Note
LVM	Ausgezeichnet 0,8
AXA	Sehr gut 1,2
Generali	Sehr gut 1,4



Welche Versicherung hat die attraktivste Versicherungsprämie?

Versicherung	Note
ADAC car insurance	Sehr gut 1,4
HUK24	Sehr gut 1,5
HUK	Gut 1,5



Im Rahmen der Studie „eMobility Financing und Insurance“ sind 1.699 Fahrerinnen und Fahrer von E-Autos unter anderem zu ihren Erfahrungen rund um die Autoversicherungen befragt worden. Die Palette reicht von den Eindrücken bezüglich der Internet-Seiten bis zur Attraktivität der Prämien. Anhand der Studienergebnisse haben wir die Ranglisten in diesem Segment erstellt – und die jeweils herausragenden Versicherungsanbieter gekürt.

							
HUK24	R+V	Württembergische	Generali	DEVK	HDI	DA Direkt	VHV
8	9	10	11	12	13	14	15
Gut 1,7	Gut 1,7	Gut 1,7	Gut 1,7	Gut 1,8	Gut 2,2	Gut 2,3	Gut 2,3

Bei welcher Versicherung werden Schäden am besten abgewickelt?

Versicherung	Note
AXA	Sehr gut 1,5
LVM	Gut 1,6
Allianz	Gut 1,8





So werden die Daten ausgewertet

Basierend auf der großen Studie „eMobility Financing and Insurance“ von Mios und Uscale, sind die Umfragewerte rund um die Versicherungen in Punkten und daraus resultierend in Noten und Prädikaten quantifiziert worden. Das Spektrum reicht vom Höchstwert 100 Punkte und der gleichbedeutenden Note 0,6 bis an das untere Ende mit 0 Punkten, die der Note 5 entsprechen. Zusammengefasst ergeben sich daraus die Prädikate von „Ausgezeichnet“ bis „Nicht ausreichend“. Um das beliebteste Versicherungsunternehmen der mehr als 1.699 befragten Fahrerinnen und Fahrer von E-Autos zu ermitteln, sind die Werte zu den fünf nebenstehenden Fragen sowie der subjektive Gesamteindruck des jeweiligen Probanden verrechnet worden. Klarer Testsieger mit der Gesamtnote 1,06: Die LVM, die in von den Befragten in fast allen Kategorien sehr positiv bewertet wird und im Segment „Serviceorientierte Mitarbeiter“ sogar die Höchstmarke von 100 Punkten erreicht. Die HUK24 triumphierte in den Kategorien „Internet-Seite“.

Prädikat	Note	100–Pkt.System
Ausgezeichnet	0,6 bis 1	100 bis 95
Sehr gut	1 bis 1,49	94 bis 89
Gut	1,5 bis 2,49	88 bis 78
Befriedigend	2,5 bis 3,49	77 bis 67
Ausreichend	3,5 bis 4,49	66 bis 56
Nicht ausreichend	4,5 bis 5	55 bis 0