

Bis 31.10.2013 Frühbucherrabatt sichern!

+ Customer Journey:
neue Analysen und
Darstellungen
+ Trends seit 2008

Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2013

Ihre Ansprechpartner:

Katharina Päßgen | katharina.paeffgen@yougov.de | +49 (0)221-42061-478

Christoph Müller | christoph.mueller@yougov.de | +49 (0)221-42061-328

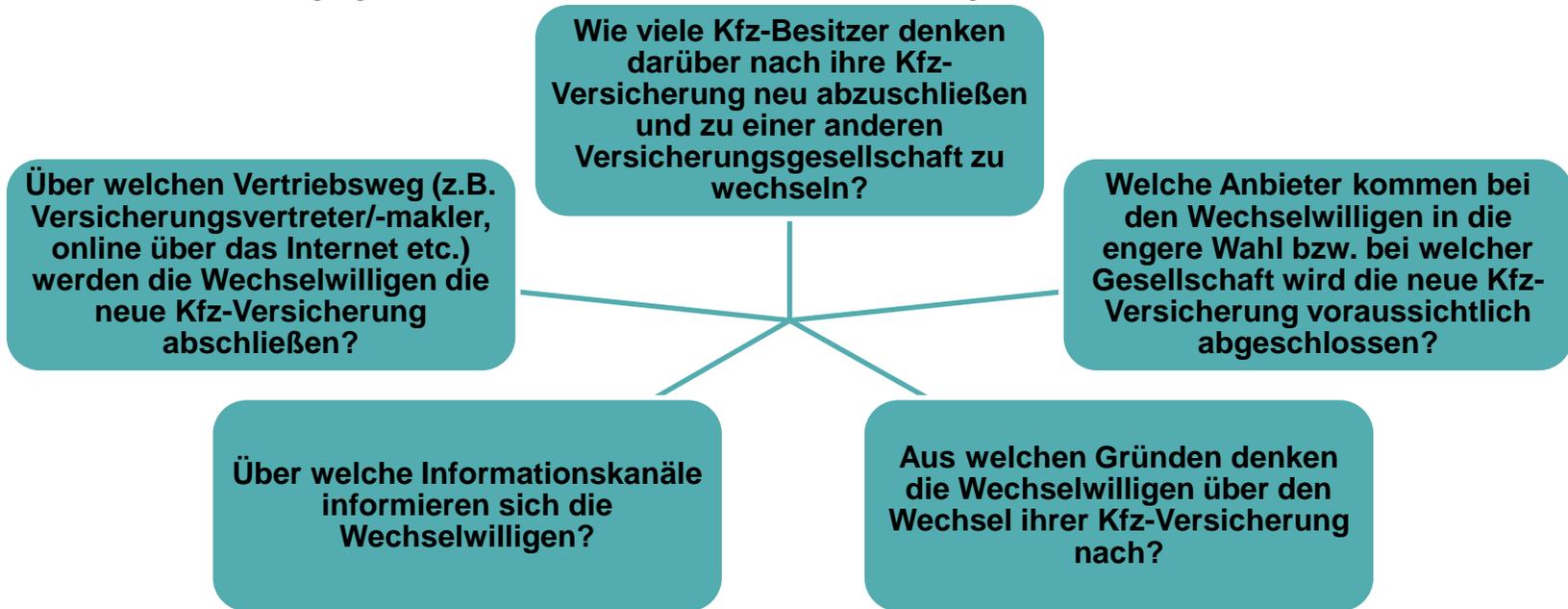
www.yougov.de

Stand: September 2013

Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung

Hintergrund und Zielsetzung

- Der Stichtag (= 30.11.2013) für den Wechsel der Kfz-Versicherung rückt immer näher und viele Versicherungsgesellschaften stellen sich die Fragen:



- Durch die Beantwortung dieser – und vieler weiterer – Fragen versetzt die Studie „Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2013“ die Bezieher in die Lage, den Informations-, Entscheidungs- und Wechselprozess in seiner Gänze zu analysieren, gezielt Maßnahmen zu ergreifen und somit die Weichen für ein erfolgreiches Geschäft im kommenden Jahr zu stellen.
- In diesem Jahr wird in der Studie der Fokus auf die Customer Journey gelegt. Der Weg vom ersten Anstoß, über die Informationssuche bis hin zum Abschluss wird detailliert dargestellt und erläutert.

Die Studie im Überblick

2-stufiges Vorgehen

Zeitvergleich seit 2008

Die Studie „**Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2013**“ wird in zwei Erhebungswellen durchgeführt.

▪ Erste Erhebungswelle:

Es werden die Aussagen von **rund 2.000 Wechselbereiten** in der Kfz-Versicherung analysiert und die Ergebnisse kurz, übersichtlich und vor allem zeitnah dargestellt. Die Datenerhebung erfolgt in der ersten Novemberhälfte, so dass der fertige Bericht in der zweiten Novemberhälfte vorliegt.

▪ Zweite Erhebungswelle:

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 2014 einfließen können.

Das Studienkonzept



Erste Befragungswelle
Anfang November 2013

Inhalte u. a.

- Wechselbereitschaft
- Anstoßgeber
- Bisherige und zukünftige Informationskanäle
- Bekanntheit und Nutzung von Vergleichsseiten
- Nutzung von Tarifrechnern
- Werbeerinnerung
- Versicherungsmentalität
- Zahl der eingeholten Angebote
- Relevant Set
- Präferierte Vertriebswege



Zweite Befragungswelle
Dezember 2013

Inhalte u. a.

- Zahl der tatsächlich eingeholten Angebote
- Wechselstatus: Tatsächlich gewechselt? - Ja oder nein?
- Falls nein:
 - Argumente gegen den Wechsel
 - Wechselbereitschaft 2014
- Falls ja:
 - Gründe für den Wechsel
 - genutzter Vertriebsweg
 - Ersparnis gegenüber bisherigem Vertrag

Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2013

Untersuchungssteckbrief

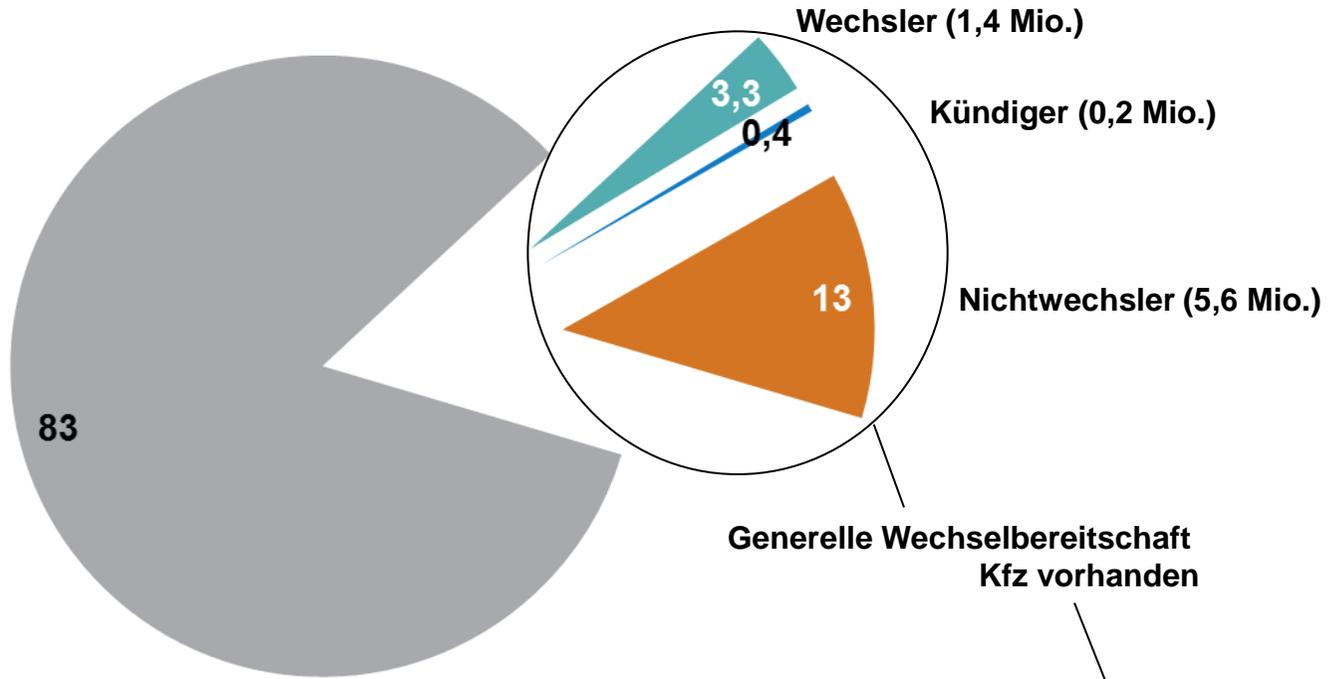
- **Methode:** Online-Befragung im YouGovPanel Deutschland
- **Stichprobe:** ca. n=2.000 Personen ab 18 Jahren in Deutschland, die über Wechselbereitschaft in der Kfz-Versicherung verfügen
 - davon ca. 1.000 Personen mit **genereller** Wechselbereitschaft
 - davon ca. 1.000 Personen mit **konkreter** Wechselbereitschaft
- **Erhebungszeitraum:**
 - Erste Befragungswelle: Anfang November 2013
 - Zweite Befragungswelle: Dezember 2013
- **Berichtsumfang:**
 - Erste Befragungswelle: ca. 80 Seiten
 - Zweite Befragungswelle: ca. 60 Seiten
 - Darstellung der Ergebnisse nach Alter, Geschlecht, Grad der Abschlussbereitschaft (generell vs. konkret)
 - **Zeitreihen:** seit 2008
- **Zusatzfragen:** Möglichkeit, individuelle Zusatzfragen anzuhängen (Kosten pro geschlossene Frage Euro 450 zzgl. MWST).

Wechselaktivität

Gesamtmarkt

Wechselstatus Dezember 2012

Keine Wechselbereitschaft
Kfz (36,7 Mio.)



Höchste Genauigkeit der YouGov-Messung
 YouGov Vertragswechselschätzung zum Jahreswechsel 2012/2013 „1,6 Mio. Wechsler x 1,25 Verträge = 2,0 Mio. Verträge“ (veröffentlicht Ende Jan. 2013) stimmte mit 96%iger Genauigkeit (3,7% Abweichung) mit dem offiziellen Statistiken zum Kfz-Versicherungswechsel zur Hauptfälligkeit überein.

Gesamtgrafik: Angaben in Prozent
 Basis: 44 Mio. => Deutsche Entscheider und Mitentscheider in Versicherungsangelegenheiten, die mindestens eine Kfz-Versicherung besitzen (Quelle: Kundenmonitor Assekuranz 2012)

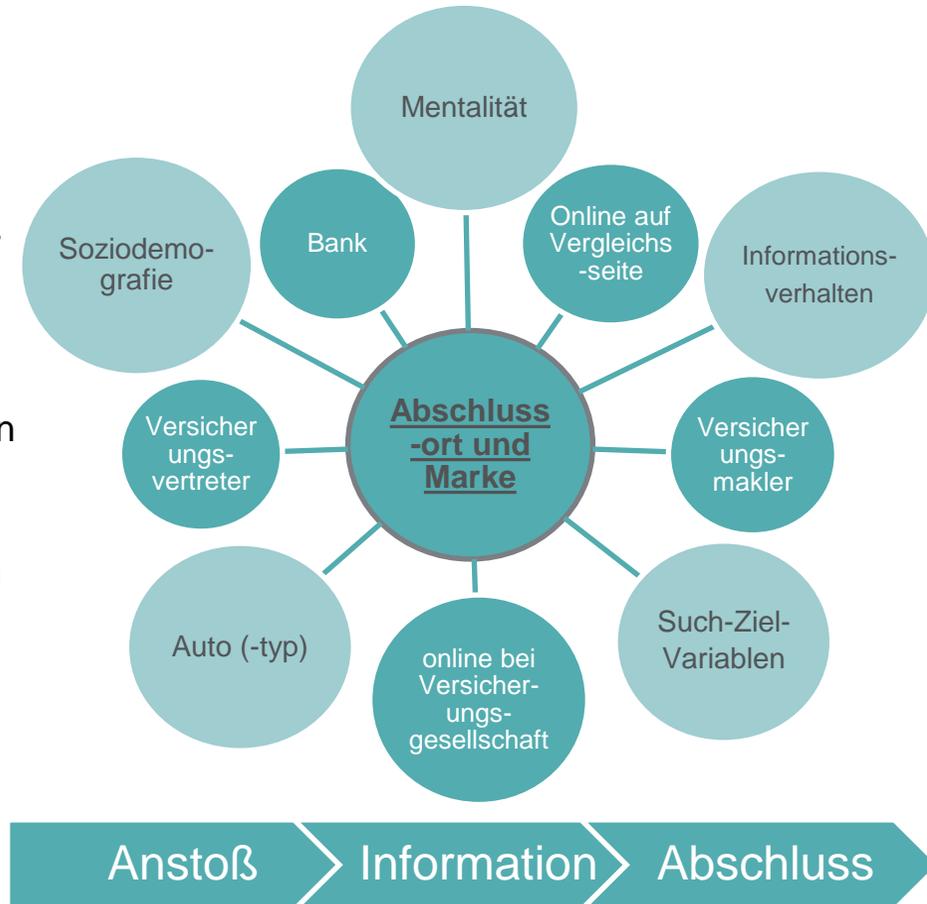
Untersuchungstichprobe
 Basis: n=1.848
 Gestützte Abfrage



Highlight-Thema: Customer Journey

- Die Customer Journey zum Abschluss eines Kfz-Versicherungsvertrags wird immer vielfältiger:
 - **Ansteigende ROPO-Effekte** (Research Online Purchase Offline) sind zu beobachten
 - Kunden haben nicht mehr nur einen Weg vom Anstoß bis zum Abschluss vor Augen, sondern nutzen **vielfältige Kanäle**

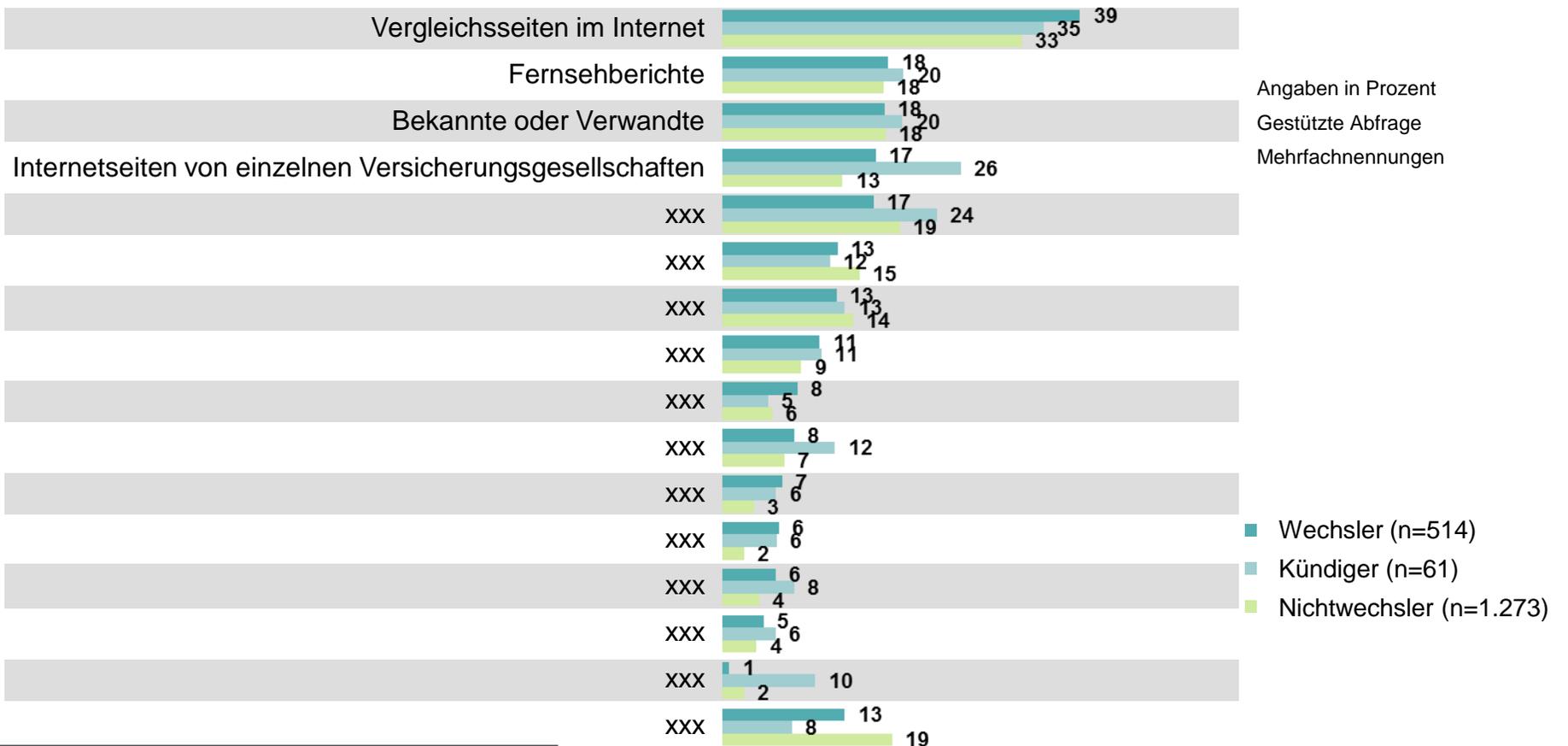
- **Analyse** der Customer Journey von wechselwilligen Kfz-Versicherten ermöglicht die Beantwortung der Fragen:
 - Wie biete ich meine Marke/Tarif den richtigen Kunden zum richtigen Zeitpunkt und Ort?
 - Welche Prozesse werden vor dem Versicherungsabschluss durchlaufen?
 - Welche Kanäle werden in welchen Phasen in welcher Reihenfolge genutzt?
 - Wie viele Phasen durchlaufen Kunden auf Ihrer Customer Journey bis zum Abschluss einer Kfz-Versicherung?
 - Inwieweit führen einzelne Kanäle direkt und indirekt zum Abschluss einer Kfz-Versicherung?



Anstoßgeber

Nach Wechselstatus

Falls Wechselbereitschaft in der Kfz-Versicherung vorhanden: Wodurch sind Sie überhaupt darauf gekommen, Ihre Kfz-Versicherung bei einer anderen Gesellschaft neu abzuschließen?



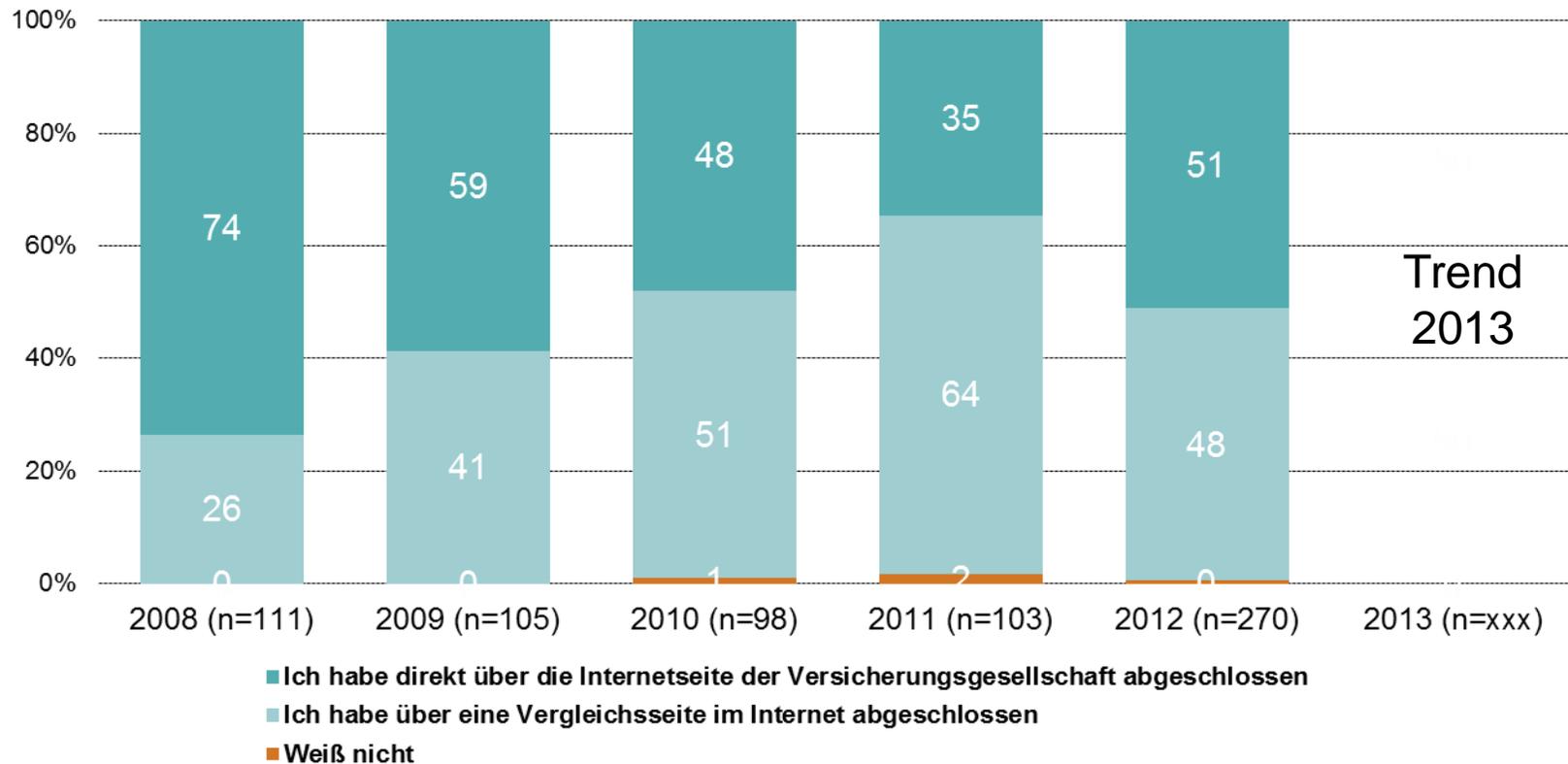
Quelle: Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2012

Wechsler: Präferierter Abschlussort im Internet

Längsschnitt

Falls Kfz-Versicherung gewechselt und Online-Abschluss getätigt:

Haben Sie diesen Online-Abschluss direkt auf der Internetseite der Versicherung durchgeführt oder haben Sie über eine Vergleichsseite abgeschlossen, auf der Angebote verschiedener Versicherungsgesellschaften verfügbar sind?



Quelle: Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2012

Bestellung per FAX: +49 (0)221 420 61-100

z. Hd. Frau Katharina Päßgen

Hiermit bestelle ich verbindlich (bitte ankreuzen):

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Studie „Wechseltätigkeit in der Kfz-Versicherung 2013“ | Listenpreis
Preis zzgl. MwSt.
3.500 € |
| <input type="checkbox"/> Schaltung von geschlossener Exklusivfrage im Rahmen der quantitativen Erhebung | 450 € |

Bei Bestellung bis zum 31.10.2013 erhalten Sie einen Rabatt in Höhe von 250€

bitte stimmen Sie per ankreuzen den Vertragsbedingungen zu

- Mit unserer Bestellung akzeptieren wir die [AGB](#) (vgl. Link) und die Regelungen zu Mehrbezieherstudien (vgl. nächste Seite).

Name, Vorname: _____

Telefon: _____

Unternehmen: _____

E-Mail: _____

Funktion, Abteilung: _____

Datum: _____

Straße: _____

Unterschrift: _____

PLZ, Ort: _____

Nutzungsrechte von YouGov-Mehrbezieherstudien

Bitte beachten Sie unsere Eigentumsrechte

- Diese Studie sowie alle einzelnen Studienergebnisse sind Eigentum der YouGov AG.
- Studienbezieher ist nur eine unternehmensinterne Verwendung der Studienergebnisse gestattet. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.
 - Einzelne Ergebnisse dürfen ohne Rücksprache mit YouGov den Außendienstmitarbeitern (Ausschließlichkeitsvertrieb) des eigenen Unternehmens zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt auch z. B. für Vertriebsmitarbeiter in kooperierenden Sparkassen. Dabei wird nicht die komplette Studie weitergeleitet, sondern Auszüge oder Einzelergebnisse.
- Veröffentlichungen in der Presse sind auszugsweise möglich, bedürfen aber auf jeden Fall der textlichen Zustimmung durch die YouGov AG.
 - Die Veröffentlichung eigener gesellschaftsbezogener Ergebnisse ist u. U. möglich (Fallzahlen beachten!), Wettbewerberergebnisse sind von einer Veröffentlichung ausgeschlossen.
 - Veröffentlichungen erfolgen grundsätzlich unter der Angabe der Quelle (Studiename, YouGov als Hrsg., ggf. öffentlich genannte Unterstützer und Jahr).
- Bei der Veröffentlichung einzelner Ergebnisse, z. B. eigener gesellschaftsbezogener Ergebnisse unterstützen wir Sie gerne.
- Bitte wenden Sie sich hierzu an den Studienleiter.

