

# Wechselaktivität bei Kfz-Versicherungen im Jahresendgeschäft 2023

## Highlight: Jahresbeitragsbrief und Mobilitätsgarantie

Angebot zu einer Marktuntersuchung

Dr. Oliver Gaedeke & Rena Kloppers

16.08.2023

Bild: [Rudy and Peter Skitterians](#) auf [Pixabay](#)

# Wechselaktivität bei Kfz-Versicherungen im Jahresendgeschäft 2023 und Highlights Jahresbeitragsbriefe und Mobilitätsgarantie

## Gliederung des Angebots

- 1 Wechselaktivität zum Jahresendgeschäft und Entscheidungsverhalten beim KFZ-Versicherungsabschluss
- 2 Highlight 1: Gestaltung von Jahresbeitragsbriefen
- 3 Highlight 2: Trend Mobilitätsgarantie
- 4 Untersuchungsdesign, Projektplan, Leistung und Bestellformular
- 5 Kontakt und über Sirius Campus

### **Wichtiger Hinweis**

Exklusive Zusatzfragen in der Trenderhebung im September müssen bis zum 31. August eingereicht werden.

Weitere Informationen Seite 9



# Anzahl der Kfz-Versicherungswechsler steigt zum Jahresende 2022 wieder an

1. Wechselaktivität zum Jahresendgeschäft und Entscheidungsverhalten beim KFZ-Versicherungsabschluss

# Die Wechselaktivität hat im Jahr 2022 wieder zugenommen, aber weniger Wechsler als in den Vorjahren konnten mit dem Wechsel Geld sparen

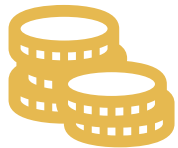
Wechselaktivität: Rückblick 2022

## Wirksamste Wechseltreiber

Vermittleransprache

Service-Unzufriedenheit

Bündelung von Versicherungen



nur noch **68% sparen** durch den Wechsel Geld (2020: 77%), dann aber mit **156 €** im Jahr mehr als im Vorjahr (144 €)

## Wechselaktive sind häufiger

- Wechsler in den letzten 5 Jahren
- Jüngere bis 40 Jahre
- große Haushalte / Kinder im Haushalt
- Optimierer und Eigenständige (Select Typen)



## Die Wechselaktivität in 2022 hat wieder zugenommen

**25 Prozent Wechselbereite (+10PP)**

**4,2 Prozent Wechsler (+1,1PP)**

das sind ca. **1,8 Mio. Wechsler (+500 Tsd.)**

## Direktabschlüsse haben in 2022 zugenommen



**47 Prozent (-11PP) schließen bei Vertretern, Maklern, Bankberatern und in Kundencentern ab**



**27 Prozent (+8PP) tel. oder online direkt bei Versicherern**



**21 Prozent (+4PP) bei Vergleichen, davon 78% (+12PP) bei**

**CHECK24**

Im Jahr 2022 waren von den rund 41 Mio. Entscheidern- / Mitentscheidern für Kfz-Versicherungen 29 Prozent wechselaktiv. Davon haben 15 Prozent (4,2% aller Kfz-Versicherten) gewechselt

Wechselaktivität: Rückblick 2022



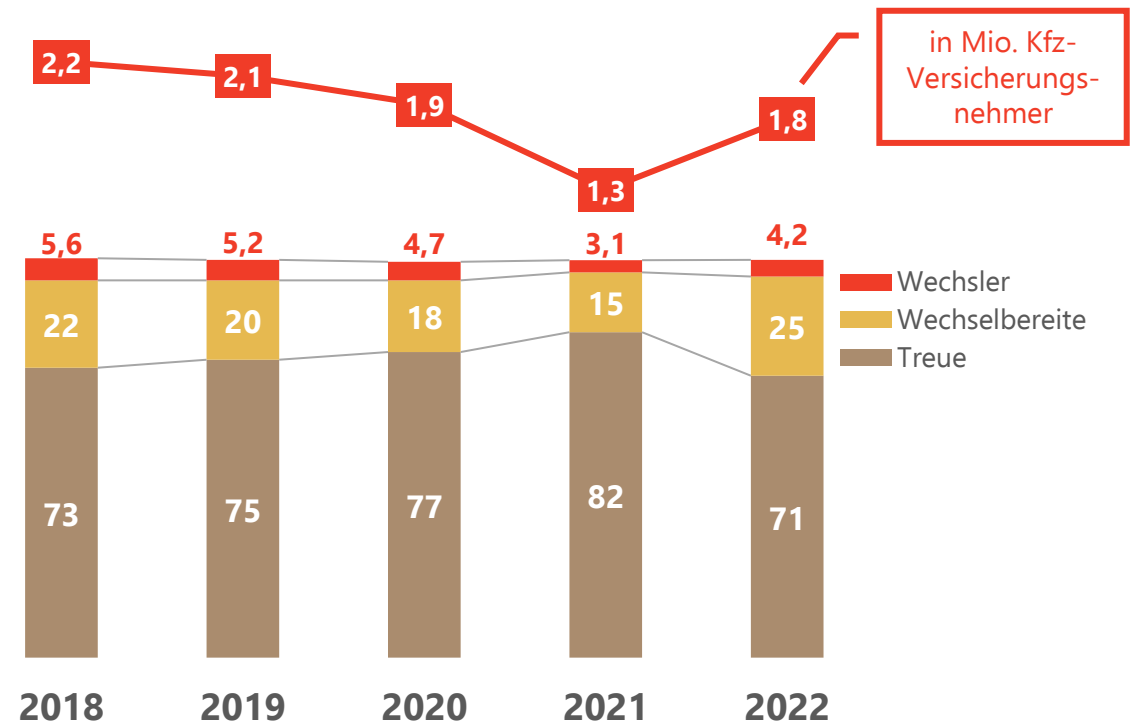
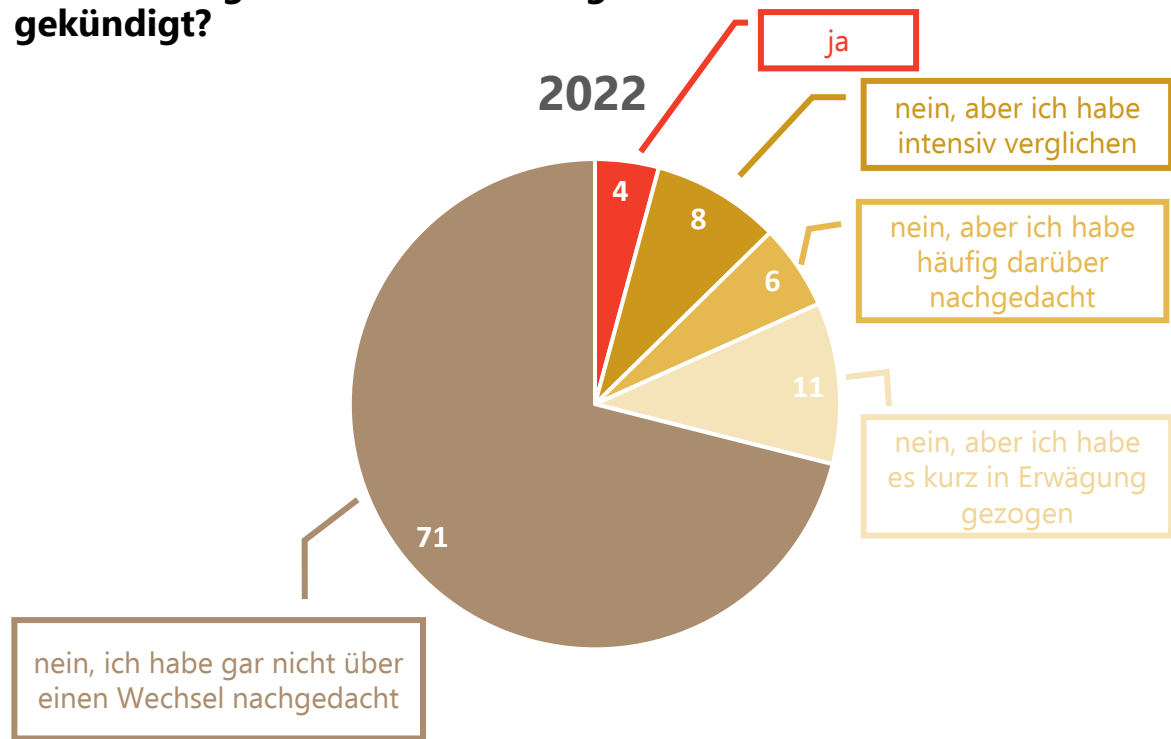
\* Anzahl PKW mit privaten Besitzern, Kraftfahrtbundesamtbericht fz23\_2022 (+200 Tsd. Pkws in 2021)

\*\* bei rund 91% (Mit)Entscheidern und 64% mit einer Kfz-Versicherung (Quelle: Kundenmonitor Assekuranz 2022 und Hochrechnung für Altersgruppe 70+J)

# Wechselgeschäft hat 2022 wieder zugenommen: Bei durchschnittlich 1,1 gewechselten Verträgen je Wechsler kann ein Wechselvolumen von ca. 2,0 Mio. Kfz-Versicherungen geschätzt werden

Wechselaktivität: Rückblick 2018 - 2022

Haben Sie in diesem Jahr zum Stichtag 30.11. eine Ihrer Kfz-Versicherungen zum 01.01.2023 gewechselt oder zumindest schon gekündigt?



Basis: alle, je Welle n~2.000, Angaben in %, Schätzfehler rund +/-1 Prozentpunkte auf dem 95%igen Sicherheitsniveau

# Kauf- und Wechselentscheidungen verlaufen entlang bestimmter Heuristiken, die in den Select Typen abgebildet sind

## Wechselaktivität: Analyse mit den Select Typen

jetzt auch in der **b4p** für weitere Markt- und Mediaanalysen

### Eigenständige



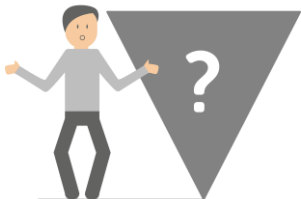
*„Wo finde ich das günstigste Angebot im Markt, um möglichst viel Geld bzw. Kosten zu sparen?“*

*„Ist mein Vermittler bereit, sich für mich ins Zeug zu legen und eine partnerschaftliche Beziehung einzugehen?“*

### Partner



### Vorsichtige



*„Wie kann ich sichergehen, dass ich nicht über den Tisch gezogen werde?“*

*„Was springt für mich dabei heraus?“*

### Optimierer



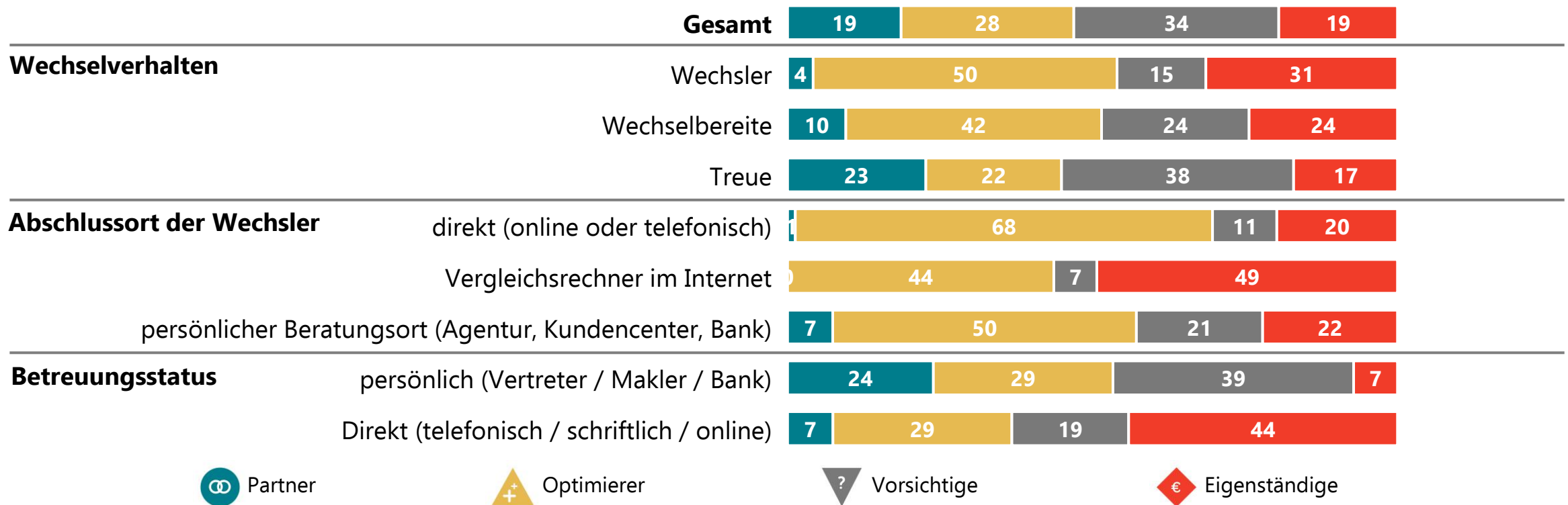
Eine passende Preiskommunikation abgestimmt auf die vier **Select Typen** ist effektiver, da sich jeder Typ bedient und angesprochen fühlt. Die Kommunikation von Beitragserhöhungen hat einen erheblichen Einfluss auf die Wahrnehmung einer Preissteigerung und damit der Wechselaktivität.



# Optimierer und Eigenständige machten 2022 vier Fünftel aller Wechsler und zwei Drittel aller Wechselaktiven aus. Beim Abschluss bevorzugten Partner und Vorsichtige einen persönlichen Beratungsort

## Wechselaktivität: Rückblick 2022

**Zusatzbetrachtung: Welche Altersgruppen sind im Wechselgeschäft an den Abschlussorten zu erwarten**



Basis für Wechselverhalten: alle (n=2003) für Gesamt, Basis für Abschlussort: Wechsler (n=451), Angaben in %



# Trendanalyse im September 2023 liefert erste Hinweise auf die Wechselbereitschaft

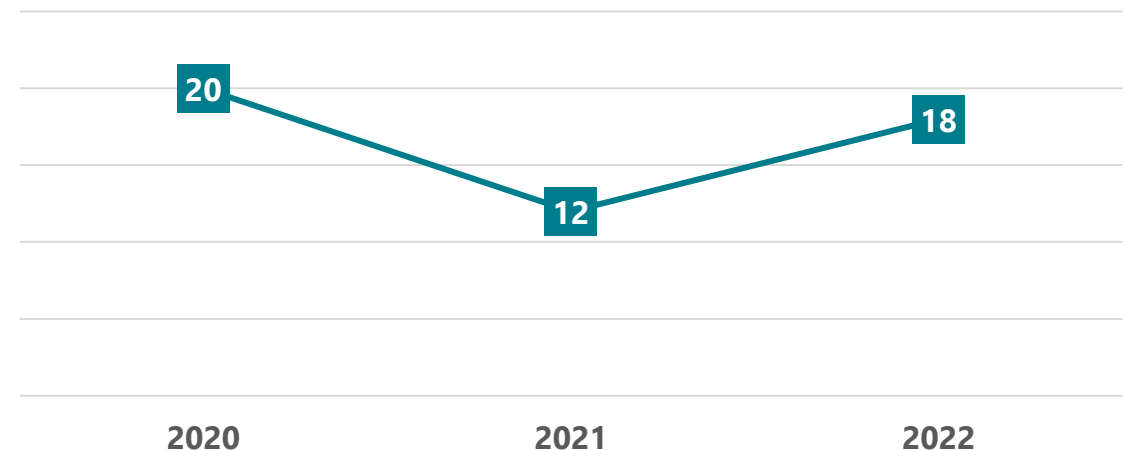
## Wechselaktivität: Trenderhebung im September

- Im Rahmen der vierten Erhebungswelle des Sirius Campus Kundenmonitor Assekuranz erheben wir unter Kfz-Versicherungsnehmern eine **erste Trendfrage**.
- Links das Ergebnis der Trendfrage **Wechselwilligkeit** aus den Jahren 2020 bis 2022, das dann in der Zeitreihe mit 2023 verglichen werden kann.
- Die Trendfrage erhalten alle Bezieher der Untersuchung (alle Angebotsvarianten).
- **Zusätzlich** besteht die Option, **exklusive Zusatzfragen** im Rahmen der **Trendbefragung** zu erheben. **Achtung: Einreichen der Fragen bis zum 31. August 2023.**
- Für das Dazubuchen von exklusiven Zusatzfragen in der Trendbefragung kann eine **Option im Bestellformular** gewählt werden.

Möglichkeit exklusive  
Zusatzfragen zu buchen

**Planen Sie Ihre Kfz-Versicherung zum Jahresende [Jahr] mit anderen Angeboten zu überprüfen und gegebenenfalls zu wechseln?**

Wechselwilligkeit Kfz-Versicherung (Top2Box\*)  
jeweils im September



\* Darstellung der Top2Box (bestimmt + wahrscheinlich)

# Die Treiber für das Wechselverhalten werden zusätzlich über relevante Auswertungsgruppen wie Alter und Select Typen analysiert

## Wechselaktivität: Untersuchungsinhalte

### Treiber für das Wechselverhalten

- Zeitpunkt der Wechselaktivität
- Impulse
- Wechselmotive und Hauptmotiv
- Informationspunkte
- Beratungsorte für Angebote
- Anzahl genutzter Angebote
- Verhandlungen mit bisherigem Anbieter
- Abschlussort

Wechsel

Wechselbereite

Treue

### Entscheidungsprozess

- Wechselverhalten
- Gründe für Wechsel / Treue
- Überzeugung / Kaufverstärker
- Vorteile und Leistungsumfang der neuen Kfz-Versicherung
- Gesparte Versicherungsprämie

Treiberanalyse für das Wechselverhalten und den Online-Abschluss



# Lässt sich die Wechselbereitschaft durch die Gestaltung des Jahresbriefes mildern?

2. Highlight 1: Gestaltung von Jahresbeitragsbriefen

# Der Jahresbeitragsbrief 2020 wurde von weniger als der Hälfte der Kfz-VN genau gelesen

Highlight Jahresbrief: Rückblick 2020



# Wir erarbeiten, wie eine erhöhte Beitragsanpassung kundenorientiert kommuniziert werden kann, um die Wechselaktivität zu senken

## Highlight Jahresbrief: Untersuchungsinhalte

### Zukünftige Beitragsentwicklung

- Durch erhöhte Schaden- und Dienstleisterkosten betrifft **Inflation** auch den Versicherungsmarkt.
- Bereits für 2024 wird mit einer durchschnittlichen Prämiensteigerung von 10 bis 15 Prozent für Kfz-Versicherungen gerechnet.
- Für das Folgejahr (2025) werden die **Beiträge** für die **Kfz-Versicherungen** sehr wahrscheinlich weiter steigen.



Wie kann man eine Preiserhöhung von 15 Prozent kommunizieren, **ohne** eine erhöhte **Wechselaktivität** auszulösen?

**Dafür zeigen wir euch wirksame Kommunikationsansätze!**

### Monadentest

- Neben einer Basisvariante werden **5 Treatments** monadisch getestet.
- Auf Grundlage von **Behavioral Economics** werden verschiedene Kommunikationsansätze überprüft.
- Die geplanten Briefvariationen unterscheiden sich in der **Preiskommunikation** (unternehmenszentriert und kundenzentriert) sowie **Qualitäts- und Leistungskommunikationen**.
- Die Testbriefe werden auf Wunsch in Zusammenarbeit mit den Beziehern gestaltet.



Ihr wollt euren **eigenen Jahresbeitragsbrief** testen?  
Dann bucht **Market Potential PLUS:**  
**Test eures Jahresbeitragsbriefes**  
mit mind. n=100 Fällen  
(bitte Machbarkeit erfragen)



# Wird die Mobilitätsgarantie in Zukunft immer wichtiger?

3. Highlight 2: Trend Mobilitätsgarantie

# 2021 könnten sich 17 Prozent der Kfz-Versicherungsnehmer sich beim Kauf eines neuen Fahrzeuges den Abschluss eines Mobilitätsgarantie-Angebotes vorstellen – wie sieht es 2023 aus?

## Highlight Mobilitätsgarantie

### Wiederholungsmessung

- Im Jahr **2021** wurden Fragen zur Kfz-Versicherung der Zukunft rund um das Thema **Mobilitätsgarantie** untersucht.
- In diesem Jahr werden einige Fragen aus dem Highlight 2021 erneut und weiterer Fragen zu den Erwartungen an die Kfz-Versicherung der Zukunft gestellt.

### Themenbereiche

- **E-Mobilität**
- **Finanzierungsangebote**, z. B. Flatrate Inspektion während Garantiezeit
- **monatlich wählbare Leistungen**, z. B. weiteren Fahrer mitversichern
- **Mobilitätsgarantien**, diverse Assistancen
- **innovative Zusatzleistungen**, z. B. Cyber-Risiken, Benzinpreisschutz
- **Mobilität in der Zukunft**, z. B. autonomes Fahren

### Einblick Ergebnisse 2021

**17 Prozent** könnten sich den Abschluss von **Mobilitätsgarantie-Angeboten** vorstellen  
(Top2Box „bestimmt“ + „wahrscheinlich“)

**10 Prozent** der Kfz-Versicherungsnehmer finden **Mobilitätsgarantie-Angebote** besonders attraktiv  
**= 4,1 Mio. Versicherungsnehmer**



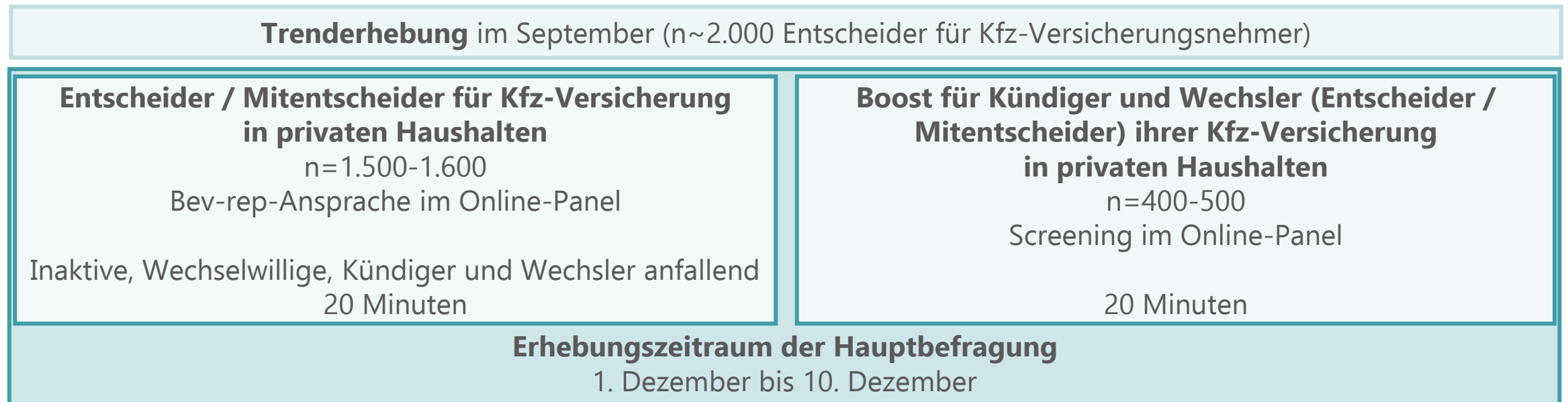


# Untersuchung bei 2.000 privaten Kfz-Versicherungsnehmern mit Boost für Wechsler

4. Untersuchungsdesign, Projektplan, Leistung und Bestellformular

Es wird eine gewichtete Marktstichprobe von 2.000 Kfz-Versicherungsnehmern, davon bis zu 500 Wechsler bzw. Kündiger erhoben

Untersuchungsdesign



# Frühbucher können Impulse zum Fragebogen liefern und erhalten den Trendbericht Mitte Oktober 2023

## Projektplan



### Wichtige Termine

- Bestellung von exklusiven Zusatzfragen in Trenderhebung bis zum **31.08.**
- Bestellung bis zum **03.11.** für Mitgestaltung des Fragebogens
- Bestellung von exklusiven Zusatzfragen in der Hauptbefragung im Dezember bis zum **10.11.**
- Bericht zum Wechselgeschäft bis zum **30.12.** (Teilleistungsrechnung bis Ende diesen Jahres)
- Highlight-Bericht „Jahresbeitragsbrief + Mobilitätsgarantie“ bis zum **31.01. im nächsten Jahr**

# Bestellung der Marktuntersuchung „Kfz-Versicherungs- Jahresendgeschäft 2023“ – alle Angebote mit Management Summary und Tabellenbände

Bitte als Scan an [info@siriuscampus.de](mailto:info@siriuscampus.de)

Mit dem Ankreuzen bestelle ich verbindlich die folgende Ergebnislieferung der oben genannten Untersuchung

Wählen Sie die für Sie passende Variante aus

## Market Profile

- ✓ **Trendanalyse September**
- ✓ **Untersuchung zum Wechselverhalten**

## Market Potential

- ✓ Trendanalyse September
- ✓ Untersuchung zum Wechselverhalten
- ✓ **Highlight „Jahresbeitragsbrief und Mobilitätsgarantie“**

## Market Potential PLUS

- ✓ Trendanalyse September
- ✓ Untersuchung zum Wechselverhalten
- ✓ Highlight „Jahresbeitragsbrief und Mobilitätsgarantie“
- ✓ **eigener Jahresbeitragsbrief wird getestet** (Benchmark Analyse mit Testbriefen; Boost Kunden n=100 – sofern möglich, bitte erfragen)

4.200 €

4.900 €

6.900 €

Hiermit bestellen wir \_\_ **exklusive Zusatzfragen im Rahmen der Trenderhebung** für 300 € je Frage (max. 4) mit tabellarischer Auswertung

Hiermit bestellen wir \_\_ **exklusive Zusatzfragen in der Untersuchung zum Wechselverhalten** für 500 € je Frage mit tab. und graphische Auswertungen

Hiermit akzeptieren wir die Angebotsbedingungen auf der folgenden Seite.

bitte  
ankreuzen

Name, Vorname:	E-Mail:
Abteilung / Position:	Tel.:
Unternehmen:	Stempel:
Straße, Nr.:	Datum:
PLZ Ort:	Unterschrift:

Alle Preise verstehen sich zzgl. der ges. MwSt. (Leistungen wie zuvor beschrieben)

# Angebotsbedingungen für Mehrbezieher-Untersuchungen

## Angebotsbedingungen

- Bei weniger als vier Bestellern behält sich Sirius Campus vor, die Untersuchung zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.
- Die Preise für die vorgestellte Marktuntersuchung beziehen sich nur auf die dargestellten Leistungen und dazugehörigen Bedingungen. Änderungen der Leistungen erfordern eine textliche Vertragsanpassung inkl. angepasster Leistungsbeschreibung und angepasstem Investitionsumfang für den Auftraggeber.
- Die Rechte am konzeptionellen und methodischen Vorgehen inkl. spezifischer Analysekonzepte und Nutzung existierender Kunden-, Berater- oder Vermittlertypen liegen und verbleiben unbefristet bei der Sirius Campus GmbH.
- Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen für Gewährleistungen im Rahmen der projektbezogenen Leistungen für Beratung und Forschung. Die Sirius Campus GmbH haftet nicht für die Umsetzung von Handlungsempfehlungen durch den Auftraggeber für wirtschaftliche oder andere Zwecke des Unternehmens und möglicher Folgeschäden.
- Diese Marktuntersuchung sowie alle einzelnen Untersuchungsergebnisse sind Eigentum der Sirius Campus GmbH.
- Den Beziehern ist nur eine unternehmensinterne Verwendung der Untersuchungsergebnisse gestattet. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.
  - Einzelne Ergebnisse aus dem Bericht dürfen ohne Rücksprache mit Sirius Campus 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 Marktuntersuchung weitergeleitet, sondern nur Auszüge oder Einzelergebnisse.
- Veröffentlichungen in der Presse sind nicht ohne Zustimmung durch Sirius Campus möglich.
- Alle Investitionen (Preise) verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. 60% des Auftrags werden mit der Bestellung in Rechnung gestellt, den Restbetrag zzgl. möglicher Reisekosten und Zusatzbestellungen mit Projektabschluss. Wenn nicht anders vermerkt werden Reisekosten Bahnfahrt 2. Klasse, Economy Flugreisen und PKW mit 0,40 € / km in vollem Umfang mit der Abschlussrechnung in Rechnung gestellt. Die Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zustellung fällig. Abzüge oder Skonti werden nicht gewährt.



# Bei Fragen spricht uns gerne an

5. Kontakt und über Sirius Campus



# Das Projektteam

## Kontakt



### **Dr. Oliver Gaedeke**

Geschäftsführer

[Oliver.Gaedeke@siriuscampus.de](mailto:Oliver.Gaedeke@siriuscampus.de)

Direkt: +49 152 38 24 66 40



### **Rena Kloppers**

Consultant

[Rena.Kloppers@siriuscampus.de](mailto:Rena.Kloppers@siriuscampus.de)

Direkt: +49 152 38 246 498



# Entscheidungsprozesse mit Behavioral Economics optimieren und Erfolge ernten

Über Sirius Campus

Wirksame Angebote entwickeln



Kunden entschieden machen



Aufmerksamkeitsstarke Ansprache gestalten



Kauf- und Preisbereitschaft steigern



Absatz und Ertrag steigern





sirius  
campus

Verkaufst du noch oder gestaltest  
du schon den Entscheidungsprozess  
deiner Kunden?

Sirius Campus GmbH | Im Klapperhof 33c | 50670 Köln

[info@siriuscampus.de](mailto:info@siriuscampus.de) | +49 221 42 330 200 | [www.siriuscampus.de](http://www.siriuscampus.de)

Geschäftsführer: Christoph Müller & Dr. Oliver Gaedeke | Sitz der Gesellschaft: Köln | Handelsregister: HRB 94315 | Amtsgericht Köln