

# Wechselaktivität bei Kfz-Versicherungen im Jahresendgeschäft 2024

**Fokus: Tarife mit Werkstattbindung | Erfahrungen mit Reparaturen und Schadenmanagement | Erfahrungen mit Online-Tarifrechnern**

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

## **Kfz-Versicherungsmarkt: Wechselaktivität im Jahresendgeschäft steigt wegen Beitragssteigerungen auf 2,9 Millionen Kfz-Versicherungsnehmer**

2,9 Mio. Kfz-Versicherungsnehmer haben zum Jahresende 2024 im Durchschnitt 1,1 Verträge gekündigt und bei einem neuen Kfz-Versicherungsanbieter abgeschlossen. Mit insgesamt rund 3,2 Mio. Vertragswechseln ist im Vergleich zum Vorjahr ein Wachstum der Wechselaktivität von rund 35 Prozent zu verzeichnen. Bei durchschnittlich 720 Euro Jahresbeitrag unter den Anbieterwechseln sind insgesamt rund 2,3 Mrd. Euro Kfz-Versicherungsprämien bewegt worden. Etwas mehr als zwei Drittel der Kfz-Versicherungswechsler (70%) konnten im Durchschnitt 125 Euro durch den Vertragsabschluss bei einem neuen Anbieter sparen. Unter den Wechslern sind überdurchschnittlich häufig 31- bis 40-Jährige sowie Versicherungskunden mit einer Optimierer-Mentalität oder sehr eigen-ständig Handelnde. Während die Optimierer im Gesamtmarkt weniger als ein Drittel (31%) ausmachen, sind es unter den Wechseln die Hälfte (50%).

Das meiste Neugeschäft unter den Wechslern haben (in alphabetischer Reihenfolge) ADAC Versicherungen, Allianz, Allianz Direct, HUK24 und HUK-COBURG erzielen können. Gemeinsam gewinnen diese fünf Anbieter mehr als zwei Fünftel aller Neuabschlüsse (41%). Weitere Anbieter mit überdurchschnittlich viel Neugeschäft sind (in alphabetischer Reihenfolge für Rang 6 bis 10): AXA, DEVK, LVM, Sparkassen Direktversicherung und Württembergische. Sie erhalten insgesamt immerhin noch ein Sechstel des Neugeschäfts (16%). Auffällig in diesem Jahr ist der Zuwachs bei den Vertragsabschlüssen um 36 Prozent für die Gruppe der Direkt-versicherer. Neben den schon genannten hat es auch die BavariaDirekt, CosmosDirekt und DA Direkt unter die Top20 der Gewinner im Neugeschäft geschafft.

Dies sind die Ergebnisse der Sirius Campus Marktuntersuchung „Wechselaktivität bei Kfz-Versicherungen im Jahresendgeschäft 2024“, die unter 2006 Kfz-Versicherungsnehmern ab 18 Jahren vom 1. bis zum 10. Dezember 2024 durchgeführt wurde.

### **Beitragssteigerung im Jahresbrief wird häufiger wahrgenommen**

Zwei Fünftel der Kfz-Versicherungsnehmer (42%) haben ihren Jahresbeitragsbrief genau oder sogar intensiv gelesen. Über die Hälfte (58%) haben dabei eine Beitragssteigerung festgestellt, im Jahr 2022 waren dies nur 34 Prozent. Der Jahresbeitragsbrief und die erlebte Beitragssteigerung waren deswegen auch die häufigsten Treiber für einen Anbieterwechsel. Während insgesamt 7,0 Prozent aller Kfz-Versicherungsnehmer ihren Anbieter gewechselt haben, sind es unter denjenigen mit einem starkgestiegenen Beitrag mit 16,9 Prozent mehr als doppelt so viel. „Viele Kunden hatten bereits durch Vorinformationen ihrer Versicherer mit einem Beitragsanstieg gerechnet. Nur Versicherer, die darauf verzichtet haben, überraschten ihre Kunden negativ und mussten mehr Kündigungen hinnehmen. Kundenorientierung mit positiver Wirkung auf die Kundenbindung braucht also auch eine vorausschau-ende Kommunikation“, kommentiert Dr. Oliver Gaedeke, Gründer und Geschäftsführer der Sirius Campus GmbH.

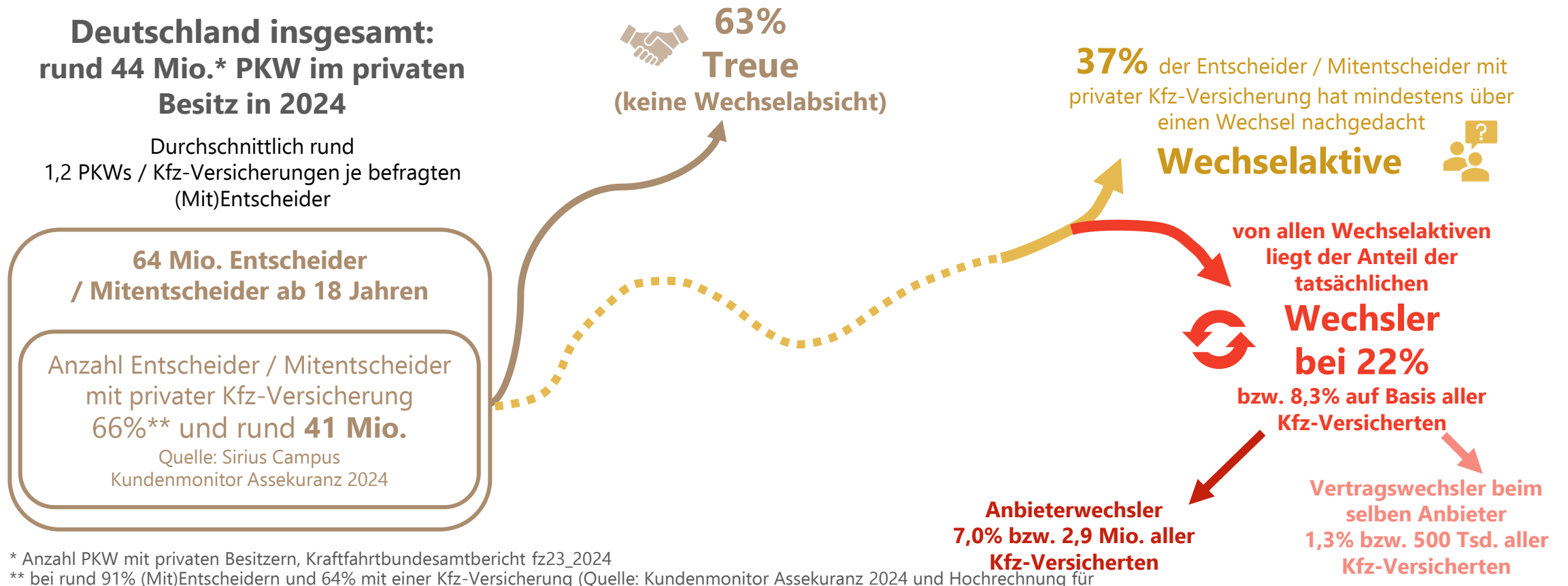
Ansprachen von Vertretern, Maklern, Bankberatern oder Vergleichsportalen mit einem E-Mail-Alert sind ebenso ein wichtiger Impulsgeber für den Anbieterwechsel. Unter den Informationsorten haben sich die sozialen Medien und die Nutzung von Internetseiten bzw. Tarifrechnern von Versicherern zumindest auf niedrigem Niveau als Treiber für den Anbieterwechsel hervorgetan. Auffallend ist die erstmals ermittelte Nutzung von KI-Suchmaschinen wie z. B. ChatGPT. Sie werden insgesamt von nur einem Zwanzigstel (6%) in der Informationsphase genutzt, aber bereist 13 Prozent der jungen Leute bis 30 Jahren nutzen diese für die Entscheidungshilfe und das Auffinden von attraktiven Anbietern.

### **Produktleistungen sind auch Wechslern wichtig**

Neben einer deutlich niedrigeren Versicherungsprämie sind auch andere Anbieter- und Produktqualitäten von Bedeutung beim Wechsel. Immerhin ein Zehntel (9%) wählten einen Telematik-Tarif und ein Fünftel (20%) ein Angebot mit Schutzbrief. Die von manchen Anbietern neu aufgenommene Option einer Zwei-Jahres-Garantie auf die Beitragshöhe wurde ebenfalls von einem Fünftel gewählt. „Häufig wird unterschätzt, dass nicht nur preisorientierte, sondern auch service- und qualitätsorientierte Kunden unter den Kfz-Versicherungswechslern sind. Sie lassen sich auch von erweiterten oder neuen Leistungen überzeugen. Gerade die Zwei-Jahres-Garantie für den Beitrag spricht das Sicherheitsbedürfnis bestimmter Zielgruppen stark an“, gibt Dr. Gaedeke zu bedenken.

# Von den rund 41 Mio. Kfz-Versicherungsnehmern waren 37 Prozent wechselaktiv. Davon haben 22 Prozent bzw. 8,3 Prozent aller Kfz-Versicherungsnehmer mind. einen Vertrag gekündigt

## Wechselaktivität: Privater Kfz-Versicherungsmarkt



\* Anzahl PKW mit privaten Besitzern, Kraftfahrtbundesamtbericht fz23\_2024

\*\* bei rund 91% (Mit)Entscheidern und 64% mit einer Kfz-Versicherung (Quelle: Kundenmonitor Assekuranz 2024 und Hochrechnung für Altersgruppe 70+J)

# 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

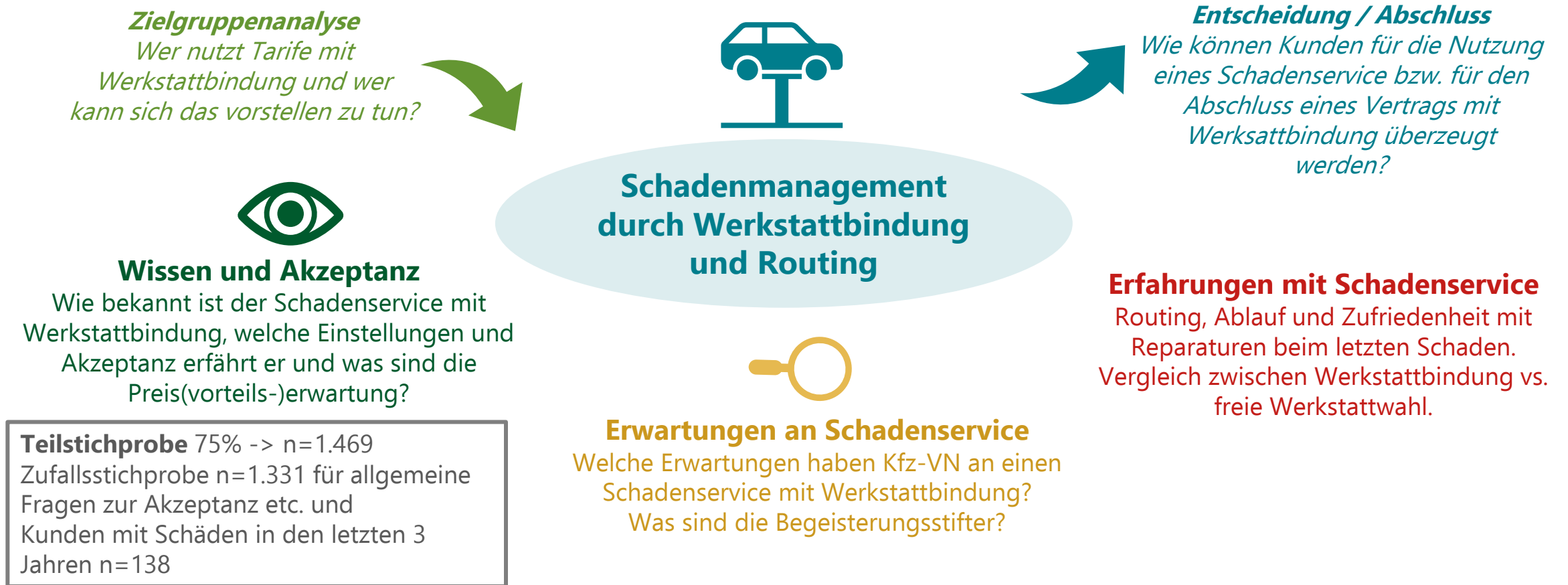
### Entscheidungsprozess

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

Treiberanalyse für das Wechselverhalten und den Online-Abschluss

# Schadenmanagement kann Vertragsbestandteil sein und durch Routing von Geschädigten erfolgen

## Online-Konferenz: Schadenmanagement



# Immer mehr Anbieter listen sich bei Check24 aus, aber sind die eigenen Online-Tarifrechner auf dem neusten Stand?

Online-Konferenz: Erfahrungen mit Online-Tarifrechnern





# 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

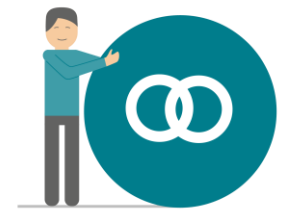
### Eigenständige



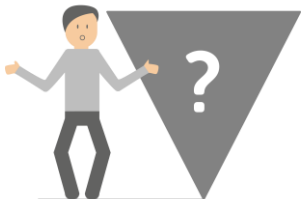
*„Wo finde ich das günstigste Angebot im Markt, um möglichst viel Geld bzw. Kosten zu sparen?“*

*„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?“*

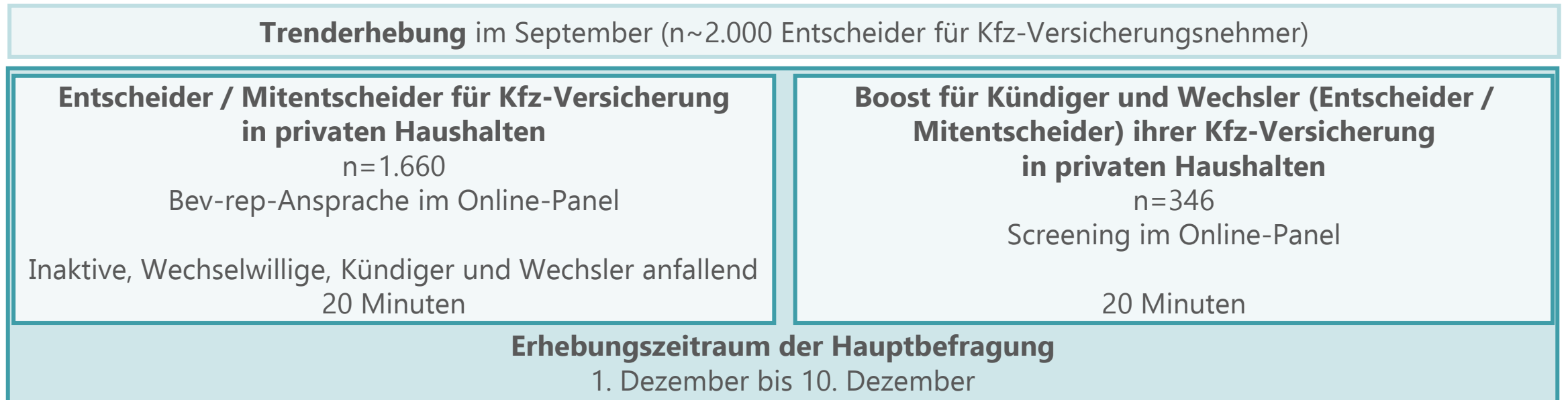
### Optimierer



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.

Es wurde eine gewichtete Marktstichprobe von über 2.006 Kfz-Versicherungsnehmern, davon 553 Wechsler bzw. Kündiger erhoben

Untersuchungsdesign





# Wechselaktivität bei Kfz-Versicherungen im Jahresendgeschäft 2024

## Gliederung des Hauptberichts

- | # | Kapitel  |
|---|--|
| 1 | Management Summary & Treiberanalyse  |
| 2 | Wechselaktivität   |
| 3 | Entscheidungsverhalten beim Kfz-Versicherungsabschluss <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Impulse und Motive</li><li>▪ Beratungs- und Informationsorte</li><li>▪ Entscheidungsgründe</li><li>▪ Jahresbeitragsbrief und Rabattangebote</li></ul> |
| 4 | Untersuchungsdesign  |

# Anmeldung zur Online-Konferenz „Perspektiven im Kfz-Versicherungsmarkt“ am Donnerstag, 20. Februar 2025

Angebote zur Teilnahme

## Fokus I

### Schadenmanagement

- ✓ Abschlusspotenzial für **Tarife mit Werkstattbindung**
- ✓ **Erfahrungen mit Reparaturen**, darunter mit Schadenmanagement

Teilnahme an Online-Konferenz am 20.02. von 10 – 11 Uhr  
+ Handout

1.200 €

## Fokus II

### Online-Tarifrechner

- ✓ Erfahrung mit **Online-Tarifrechnern mit VU-spezifischen Analysen**

Teilnahme an Online-Konferenz am 20.02. von 11 – 12 Uhr  
+ Handout

1.200 €

## Smart

### Marktperspektiven

- ✓ Abschlusspotenzial für **Tarife mit Werkstattbindung**
- ✓ **Erfahrungen mit Reparaturen**, darunter mit Schadenmanagement
- ✓ Erfahrung mit **Online-Tarifrechnern mit VU-spezifischen Analysen**

Teilnahme an beiden Konferenzen am 20.02. von 10 – 12 Uhr  
+ Handout

2.200 €

## Komplett

### Marktperspektiven + Bericht zum Wechselverhalten

- ✓ Abschlusspotenzial für **Tarife mit Werkstattbindung**
- ✓ **Erfahrungen mit Reparaturen**, darunter mit Schadenmanagement
- ✓ Erfahrung mit **Online-Tarifrechnern**

Teilnahme an beiden Konferenzen am 20.02. von 10 – 12 Uhr  
+ Handout

+ **Bericht zum Wechselverhalten**

6.400 €

Alle Preise verstehen sich zzgl. der ges. MwSt.

# Bestellung der Untersuchungen im Kfz-Versicherungsmarkt

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

## Fokus I

### Schadenmanagement

- ✓ Abschlusspotenzial für Tarife mit Werkstattbindung
- ✓ Erfahrungen mit Reparaturen, darunter mit Schadenmanagement

## Fokus II

### Online-Tarifrechner

- ✓ Erfahrung mit Online-Tarifrechnern mit VU-spezifischen Analysen

## Smart

### Schadenmanagement + Online-Tarifrechner

- ✓ Abschlusspotenzial für Tarife mit Werkstattbindung
- ✓ Erfahrungen mit Reparaturen, darunter mit Schadenmanagement
- ✓ Erfahrung mit Online-Tarifrechnern mit VU-spezifischen Analysen

## Komplett

### Schadenmanagement + Online-Tarifrechner + Hauptbericht zum Wechselverhalten 2024

- ✓ Abschlusspotenzial für Tarife mit Werkstattbindung, ...
- ✓ Erfahrung mit Online-Tarifrechnern mit VU-spezifischen Analysen
- ✓ ppt-Bericht zum Wechselverhalten

## nur Bericht

### Hauptbericht zum Wechselverhalten 2024

- ✓ Beschreibung des Wechselverhaltens
- ✓ Entscheidungsverhalten beim Kfz-Versicherungsabschluss
- ✓ Impulse und Motive
- ✓ Beratungs- und Informationsorte
- ✓ Entscheidungsgründe
- ✓ Jahresbeitragsbrief und Rabattangebote

1.200 €

1.200 €

2.200 €

6.400 €

4.200 €



Hiermit akzeptieren wir die Angebotsbedingungen auf der folgenden Seite.

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

- Die Preise für die vorgestellte Marktuntersuchung beziehen sich nur auf die dargestellten Leistungen und dazugehörenden 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

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



# 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