

Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos Studie

Nach Unfall: Mehrheit der Autobesitzer will persönlichen Kontakt zur Versicherung

- Jeder zweite will anrufen, jeder zehnte direkt mit dem Vertreter sprechen
- Zentrale des Versicherers ist die bevorzugte Anlaufstelle
- Mehr als die Hälfte wünscht sich Schadenregulierung innerhalb einer Woche

DEKRA e.V.
Konzernkommunikation
Handwerkstraße 15
D-70565 Stuttgart

www.dekra.de/presse

Eine Mehrheit der deutschen Autobesitzer will nach einem Unfall den Schaden im persönlichen Kontakt mit der Versicherung melden. Das ist eines der Ergebnisse einer aktuellen Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos. 49 Prozent der Befragten bevorzugen dafür das Telefon, weitere 9 Prozent das persönliche Gespräch mit dem Versicherungsvertreter vor Ort. Nur eine Minderheit setzt auf digitale Kontaktkanäle wie eine Smartphone-App (16 Prozent), die Webseite des Versicherers (15 Prozent) oder E-Mail (11 Prozent).

Die bevorzugte Anlaufstelle für die Schadenmeldung ist für zwei Drittel der Befragten (67 Prozent) die Zentrale des jeweiligen Versicherers, für ein Drittel (33 Prozent) der Versicherungsvertreter bzw. die Agentur vor Ort.

„Ein Verkehrsunfall ist für die allermeisten von uns eine Ausnahmesituation. Deshalb verwundert es nicht, dass der persönliche Kontakt zum Versicherer für viele Menschen in einem solchen Fall wichtig ist“, so Bernd Grüninger, Bereichsleiter Gutachten und Mitglied der Geschäftsleitung der DEKRA Automobil GmbH. „Der Sachbearbeiter oder Versicherungsvertreter kann im direkten Gespräch seinem Versicherten das gute Gefühl vermitteln, dass alles unter Kontrolle ist und bestmöglich abgewickelt wird. Das ist auf digitalen Kanälen nicht so einfach möglich.“

Was die Abwicklung eines Unfallschadens angeht, haben die allermeisten Befragten großes Interesse an Schnelligkeit. 35 Prozent halten einen Zeitraum von zwei Wochen für „noch akzeptabel“, 38 Prozent eine Woche. Eine Regulierung innerhalb von nur zwei Tagen erwarten 11 Prozent der Befragten. Mehr als drei Wochen kommen nur für 3 Prozent in Frage.

Für die Online-Studie befragte Ipsos im Auftrag von DEKRA im Mai 2022 insgesamt 1.000 Autobesitzer. Weitere Informationen und eine Möglichkeit, die gesamte Studie zu bestellen, gibt es unter www.dekra.de/versicherungsstudie.

Datum Stuttgart, 23.09.2022 / Nr. 110
Kontakt Wolfgang Sigloch
Telefon direkt 0711.7861-2386
Telefax direkt 0711.7861-742386
E-Mail wolfgang.sigloch@dekra.com

Über DEKRA

Seit fast 100 Jahren arbeitet DEKRA für die Sicherheit: Aus dem 1925 in Berlin gegründeten Deutschen Kraftfahrzeug-Überwachungs-Verein e.V. ist eine der weltweit führenden Expertenorganisationen geworden. Die DEKRA SE ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des DEKRA e.V. und steuert das operative Geschäft des Konzerns. Im Jahr 2021 hat DEKRA einen Umsatz von mehr als 3,5 Milliarden Euro erzielt. Fast 48.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in rund 60 Ländern auf allen fünf Kontinenten im Einsatz. Mit qualifizierten und unabhängigen Expertendienstleistungen arbeiten sie für die Sicherheit im Verkehr, bei der Arbeit und zu Hause. Das Portfolio reicht von Fahrzeugprüfungen und Gutachten über Schadenregulierung, Industrie- und Bauprüfung, Sicherheitsberatung sowie die Prüfung und Zertifizierung von Produkten und Systemen bis zu Schulungsangeboten und Zeitarbeit. Die Vision bis zum 100. Geburtstag im Jahr 2025 lautet: DEKRA wird der globale Partner für eine sichere und nachhaltige Welt. DEKRA gehört schon heute mit dem Platinum-Rating von EcoVadis zu den Top-1-Prozent der nachhaltigen Unternehmen im Ranking.