

**Herausgeber:**

Pressestelle  
Tel.: 0221 757-1839  
Fax: 0221 757-391839  
E-Mail: [presse@devk.de](mailto:presse@devk.de)  
[www.devk.de](http://www.devk.de)  
[www.facebook.com/devk](https://www.facebook.com/devk)

## PRESSEMITTEILUNG

Köln, 31.08.2021

### **Deutsche schätzen persönlichen Service in der Autoversicherung**

**Bis 30. November können Autofahrende ihre Kfz-Versicherung zum neuen Jahr wechseln. Bei der Wahl des Anbieters zählt besonders der persönliche Service im Schadenfall. Das zeigt eine aktuelle YouGov-Umfrage im Auftrag der DEVK Versicherungen.**

Ob klein oder groß, schnell oder langsam – die Deutschen lieben ihre Autos. Eine Kfz-Haftpflichtversicherung ist für alle Pflicht. Zusätzlicher Schutz über die Teil- oder Vollkasko ist vor allem bei neueren Wagen sinnvoll. Die Teilkasko hilft z.B. bei Glasbruch- oder Hagelschäden, die Vollkasko zahlt bei selbstverschuldeten Unfällen für den Schaden am eigenen Pkw.

Doch welcher Service der Kfz-Versicherung ist grundsätzlich am wichtigsten? Gemeinsam mit dem Meinungsforschungsinstitut YouGov hat die DEVK insgesamt 2.077 Personen repräsentativ danach gefragt – 1.690 von ihnen haben mindestens ein Kfz im Haushalt. Sie konnten jeweils bis zu drei Serviceleistungen nennen, die ihnen am wichtigsten sind.

#### **Schnell und persönlich**

Dreiviertel der Befragten erwarten von einer Kfz-Versicherung, dass sie Schäden schnell reguliert. Auf Platz zwei der Wunschliste steht gute telefonische Erreichbarkeit mit 51 Prozent Zustimmung. Dass die persönliche Ansprache nach wie vor wichtig ist, finden 28 Prozent der Befragten. Sie wünschen sich direkten Kontakt mit einem Versicherungsexperten oder einer -expertin. Ebenso viele legen Wert darauf, dass im Kfz-Schutz auch Pannenhilfe enthalten ist.

#### **Erfahrung verändert Prioritäten**

Besonders den Befragten zwischen 45 und 54 Jahren ist die schnelle Schadenregulierung wichtig (80 Prozent) – bei den über 55-Jährigen sind es sogar 86 Prozent. Im Vergleich dazu geben nur 41 Prozent der 18- bis 24-Jährigen und 65 Prozent der 25- bis 34-Jährigen an, dass die Versicherung

Schäden schnell regulieren sollte. Die jüngere Generation bis 24 Jahre legt dagegen vergleichsweise viel Wert auf Pannenhilfe (29 Prozent). Nur 23 Prozent der über 55-Jährigen erwarten diesen Service.

### **Alltägliche Schäden im Griff**

Gut einem Viertel der 1.690 Befragten mit Kfz im Haushalt ist es wichtig, dass die Kaskoversicherung für die Reparatur von Parkschäden aufkommt – ohne Hochstufung der Schadenfreiheitsklasse. Hier hilft der DEVK-Parkschadenschutz®: Teilkaskoversicherte mit Komfort- oder Premium-Schutz können einmal im Jahr einen Schaden am eigenen Auto in einer DEVK-Partnerwerkstatt im Smart-Repair-Verfahren ausbessern lassen. Voraussetzung ist, dass sich der Kratzer oder die Delle an einem Karosserie-Bauteil befindet und maximal handflächengroß ist. Die Reparatur kostet den Versicherten nur 50 Euro, an der Schadenfreiheitsklasse ändert sich nichts.

### **Reparatur für die Natur**

Noch häufiger als Parkschäden kommt es im Alltag zu Steinschlägen auf der Windschutzscheibe. 22 Prozent der Befragten achten deshalb bei der Kfz-Versicherung darauf, dass die Reparatur der Scheibe kostenlos ist. Die DEVK bietet Kaskoversicherten die Steinschlagreparatur in Partnerbetrieben gratis an. In Kooperation mit Carglass® unterstützt sie gleichzeitig den gemeinnützigen Verein PRIMAKLIMA, der für jede reparierte Frontscheibe einen Baum in Nicaragua pflanzt. Inzwischen umfasst der so entstandene Wald mehr als 50.000 Bäume.

*Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 2.077 Personen zwischen dem 13.08. und dem 16.08.2021 teilgenommen haben. Darunter n=1.690 Befragte mit Kfz im Haushalt. Die Gesamtergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.*

Weitere Ergebnisse zur Umfrage sowie Bilder gibt es unter [www.devk.de/pressemitteilungen](http://www.devk.de/pressemitteilungen)

Weitere Informationen zur Kfz-Versicherung der DEVK gibt es unter [www.devk.de/auto](http://www.devk.de/auto)

\*\*\*

*Seit 135 Jahren legen Versicherte in Deutschland ihre Risiken des Alltags vertrauensvoll in die Hände der DEVK Versicherungen. Von Eisenbahnern für Eisenbahner gegründet kümmert sich die DEVK heute um bundesweit rund 4,2 Millionen Kundinnen und Kunden mit mehr als 15,4 Millionen Risiken in allen Versicherungssparten. Insgesamt krempeln rund 6.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Ärmel hoch, um schnell und tatkräftig zu helfen. Zusätzlich sind die Sparda-Banken seit vielen Jahren verlässlicher Partner. Nach der Anzahl der Verträge ist die DEVK Deutschlands viertgrößter Hausrat- sowie fünftgrößter Pkw- und siebtgrößter Haftpflichtversicherer.*

Kontakt: DEVK Versicherungen, Miriam Petersen, Riehler Straße 190, 50735 Köln,  
Tel. 0221 757-1839, E-Mail: [miriam.petersen@devk.de](mailto:miriam.petersen@devk.de)