

## Information für die Medien

---

### **Werkstattservice von Autoversicherern: Wer ihn kennt, ist zufrieden**

#### **Umfrage der Fachhochschule Wiesbaden ermittelt großes Informationsdefizit – nur 20 Prozent aller Autofahrer kennen die Vorteile - großer Aufklärungsbedarf**

Nur jeder zehnte Autofahrer hat eine Autoversicherung mit Werkstattservice. Dabei finden alle das Angebot gut: Geringere Versicherungsbeiträge, verlängerte Werkstatt-Garantien und schnellere Reparaturen. Warum dann nicht mehr Autobesitzer das Angebot vieler Versicherer wahrnehmen, hat das Institut für strategische Marktanalysen und Systeme (ISMAS) an der Fachhochschule Wiesbaden im Auftrag der R+V Versicherung unter die Lupe genommen. Das Ergebnis: Hauptursache sind gravierende Informationsdefizite und die Angst vor Qualitätseinbußen.

Fachhochschul-Studenten des Master-Studiengangs Sales and Marketing haben 200 Autofahrer gefragt, unter welchen Voraussetzungen sie bereit sind, die Reparatur ihres Kasko-Schadens von ihrer Versicherung organisieren zu lassen. Dabei zeigte sich, dass vier von fünf Autobesitzern die Vorteile einer Kfz-Versicherung mit Werkstattservice gar nicht genau kennen und deshalb den Einschluss dieser Serviceleistungen bisher nicht in Betracht gezogen haben. Außerdem befürchtet fast ein Viertel aller Befragten Qualitätseinbußen bei der Reparatur oder Probleme bei einer Reklamation. Für Professor Dr. Klaus Brüne vom Fachbereich Wirtschaft der FH Wiesbaden, der die Befragung fachlich begleitet hat, liegt es klar auf der Hand: "Hier besteht viel Aufklärungsbedarf."

#### **Werkstattservice spart Zeit und Geld: Fast alle sind zufrieden mit der Reparatur**

Sehr positiv bewerteten die Befragten zusätzliche Serviceleistungen, die der Werkstattservice der Versicherungen bietet: den Hol- und Bringservice des beschädigten Autos, eine qualitativ hochwertige Reparatur und eine überdurchschnittliche Garantie auf die erbrachten Leistungen. Außerdem lobte die große Mehrheit, dass sie durch den Werkstattservice Zeit und Geld sparen würden. Unter diesen Bedingungen würde sich laut

der Befragung jeder Zweite für einen solchen Vertrag bei seiner Versicherung entscheiden.

Das Prinzip einer Kfz-Versicherung mit Werkstattservice ist denkbar einfach: Durch feste Vereinbarungen mit Fachwerkstätten bekommen die Versicherungen günstigere Konditionen, die sie an ihre Kunden weitergeben. „Unterm Strich gibt es hierbei nur Gewinner“, sagt Dr. Edgar Martin, bei der R+V Versicherung und den KRAVAG-Gesellschaften zuständig für das Kfz-Geschäft. „Der Kunde erhält im Schadenfall einen umfangreichen Service und eine zügige Reparatur. Und er profitiert von unseren Vereinbarungen mit den Partnerwerkstätten durch günstigere Prämien.“ Im Anschluss an jede Reparatur führt R+V eine Qualitätskontrolle durch und befragt die Kunden nach ihrer Meinung. Im vergangenen Jahr waren 98 Prozent aller Kunden von R+V und KRAVAG mit der Leistung ihrer Werkstatt zufrieden. Käme es doch einmal vermehrt zu Beschwerden über eine bestimmte Werkstatt, würde diese Kooperation sofort aufgelöst.

**Werkstattservice zahlt sich aus: Verbesserte Konditionen bei R+V und KRAVAG**  
R+V und KRAVAG senken zum 1. Juli 2009 die Kasko-Beiträge um 15 Prozent statt um acht Prozent, wenn sich der Kunde für den „Werkstattservice“ entscheidet. Gleichzeitig erhält der Kunde weiterhin umfangreiche Serviceleistungen im Schadenfall: zum Beispiel ein Ersatzfahrzeug, einen Hol- und Bringservice für den Unfallwagen, eine hochwertige Reparatur mit Originalersatzteilen sowie statt zwei dann drei Jahre Garantie.