

**bbw Marketing Dr. Vossen und Partner**

Finanzdienstleistungsstudie:

# Kündigungen von Versicherungen

Autoren: Andreas Tegelbekkers, Dr. Jörg Sieweck

Jahrgang 2016

„In allen Versicherungssparten wird eine Zunahme der Kündigungen erwartet“

Warum werden Versicherungsverträge gekündigt? Liegt es immer am traditionell schlechten Image der Versicherungen? Liegt es daran, dass das Image noch nicht als entscheidender Erfolgsparameter der Unternehmensführung und als unerlässliches Instrument einer langfristigen Kundenbindung erkannt wurde?

Die aktuelle Studie von bbw Marketing beschäftigt sich anhand von umfangreichen Befragungen von Kunden und von Entscheidungsträgern in Versicherungsunternehmen mit den Kündigungen von Versicherungen. Denn die Abwanderungsraten sind in den verschiedenen Versicherungssparten wie auch nach Versicherungsgesellschaften unterschiedlich hoch.

**Besondere Aspekte der Studie Kündigungen von Versicherungen 2016 sind:**

- Kündigungsvorgänge
- Kundenzufriedenheit
- Weiterempfehlung
- Versicherungssparten
- Versicherungsunternehmen
- Meinungsprofil Versicherungen
- Kündigungshäufigkeit
- Kündigungsgründe

# Der Inhalt der Studie

<b>1</b>	<b>Kündigungsvorgänge bei Versicherungen</b>	<b>1</b>
1.1	Stornoquoten und Verlust einer Kundenbeziehung	1
1.2	Beschwerden über Versicherungen	25
1.3	Kündigungentscheider	29
1.4	Kündigungentscheider nach Fachkompetenz	38
<b>2</b>	<b>Zufriedenheit von Versicherungskunden</b>	<b>44</b>
2.1	Gesamtzufriedenheit	44
2.2	Zufriedenheit mit der Leistung	47
2.3	Preis-/Leistungsverhältnis	49
2.4	Versicherungsvertreter	51
2.5	Schadenregulierung	56
<b>3</b>	<b>Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlung</b>	<b>65</b>
3.1	Entwicklungen und Herausforderungen	65
3.2	Versicherungssparten und Vergleiche	73
3.3	Versicherungswirtschaft	88
3.3.1	Hausratversicherung	88
3.3.2	Autoversicherung	90
3.3.3	Lebensversicherung	95
3.3.4	Gesetzliche Krankenversicherung	97
3.3.5	Private Krankenversicherung	99
3.3.6	Haftpflichtversicherung	101
3.4	Versicherungsunternehmen	103
3.4.1	Allianz	103
3.4.2	Axa	104

3.4.3	DKV	104
3.4.4	R+V	105
3.4.5	Ergo	106
3.4.6	HUK Coburg	107
3.4.7	Debeka	109
3.4.8	Signal Iduna	110
3.5	Kreditwirtschaft	112
3.5.1	Hausbank	112
3.5.2	Sparkasse	116
3.5.3	Volks-und Raiffeisenbank	117
3.5.4	Sparda Bank	121
3.5.5	Postbank	122
3.6	Andere Branchen und Unternehmen	123
3.6.1	Autohersteller	123
3.6.2	Telefongesellschaften	124
3.6.3	Energieversorger	125
3.6.4	Fernsehhersteller	128
3.6.5	Sportvereine	130
3.6.6	Amazon	132
3.6.7	ebay	133
4	<b>Kundenbindung</b>	134
5	<b>Meinungsprofil Versicherungen</b>	145
5.1	Vertrauen zu Versicherungsvertreter	145
5.1	Alle Versicherungen bei einer Gesellschaft	147
5.2	Versicherungsvergleiche	149
5.3	Vertrauensverlust gegenüber Versicherung	151
5.4	Absicherung durch Versicherungen	154
5.5	Hilfe durch Versicherungen	156

5.6	Prüfung Versicherungsschutz	157
5.7	Bevorzugung von Direktversicherungen	158
5.8	Versicherungsvertreter	159
5.9	Lebensversicherung als Geldanlage	160
5.10	Versicherungsangebote	161
5.11	Versicherungsmakler	162
6	<b>Kündigungshäufigkeit</b>	163
6.1	Autoversicherung	163
6.2	Haftpflichtversicherung	168
6.3	Hausratversicherung	173
6.4	Lebensversicherung	178
6.5	Krankenversicherung	183
6.6	Unfallversicherung	188
6.7	Rechtsschutzversicherung	193
7	<b>Kündigungsgründe</b>	198
7.1	Aus Expertensicht	198
7.2	Autoversicherung	201
7.3	Haftpflichtversicherung	206
7.4	Hausratversicherung	209
7.5	Lebensversicherung	212
7.6	Krankenversicherung	216
7.7	Unfallversicherung	219
7.8	Rechtsschutzversicherung	222

# Die Tabellen der Studie

Tabelle 1:	Stornoquoten nach Versicherungssparten	1
Tabelle 2:	Kündigungswillige nach Versicherungssparten	2
Tabelle 3:	Früh- und Spätstornoquoten Lebensversicherung	3
Tabelle 4:	Lebensversicherer mit hohen Stornoquoten	4
Tabelle 5:	Lebensversicherer mit niedrigen Stornoquoten	5
Tabelle 6:	Stornoquoten bei großen Lebensversicherern	6
Tabelle 7:	Stornoquote bei Lebensversicherungen	8
Tabelle 8:	Wechsel der Autoversicherung	10
Tabelle 9:	Treue Kunden nach Versicherungssparten	12
Tabelle 10:	Treue Versicherungskunden in der Kundschaft	13
Tabelle 11:	Kündigungen nach Versicherungssparten	15
Tabelle 12:	Kündigungen von Versicherungen durch Versicherungsbesitzer	16
Tabelle 13:	Einmal-Kündigungen nach Versicherungssparten	17
Tabelle 14:	Mehrfach-Kündigungen nach Versicherungssparten	18
Tabelle 15:	Kündigungen von Versicherungskunden in Zukunft	19
Tabelle 16:	Verhinderung von Kündigungen	20
Tabelle 17:	Beschwerden nach Versicherungszweigen	25
Tabelle 18:	Beschwerdegründe über Versicherungen	26
Tabelle 19:	Versicherungsentscheider	29
Tabelle 20:	Versicherungsentscheider nach Geschlecht	30
Tabelle 21:	Versicherungsentscheider nach Region	31
Tabelle 22:	Finanzentscheider bei Versicherungen jüngere Altersgruppen	32
Tabelle 23:	Versicherungsentscheider in höheren Altersgruppen	33
Tabelle 24:	Versicherungsentscheider nach Berufsgruppen	33
Tabelle 25:	Versicherungsentscheider nach Berufsgruppen	34
Tabelle 26:	Versicherungsentscheider untere Einkommen	35
Tabelle 27:	Versicherungsentscheider obere Einkommen	36
Tabelle 28:	Fachkompetenz von Versicherungsentscheidern	38
Tabelle 29:	Fachkompetenz von Versicherungsentscheidern nach Geschlecht	39
Tabelle 30:	Fachkompetenz von Versicherungsentscheidern nach Region	39
Tabelle 31:	Fachkompetenz von Versicherungsentscheidern in jüngerem Alter	40
Tabelle 32:	Fachkompetenz von Versicherungsentscheidern in höherem Alter	40

Tabelle 33:	Fachkompetenz von Versicherungsentscheidern nach Berufsgruppen	41
Tabelle 34:	Fachkompetenz von Versicherungsentscheidern nach Berufsgruppen	42
Tabelle 35:	Fachkompetenz von Versicherungsentscheidern untere Einkommen	42
Tabelle 36:	Fachkompetenz von Versicherungsentscheidern obere Einkommen	43
Tabelle 37:	Zufriedene Versicherungskunden nach Leistungsmerkmalen	44
Tabelle 38:	Unzufriedene Versicherungskunden nach Leistungsmerkmalen	44
Tabelle 39:	Zufriedenheit mit der Leistung von Versicherungen	47
Tabelle 40:	Zufriedenheit mit der Leistung nach Geschlecht	47
Tabelle 41:	Zufriedenheit mit der Leistung nach Alter	48
Tabelle 42:	Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis Versicherungen	49
Tabelle 43:	Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis nach Geschlecht	49
Tabelle 44:	Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis nach Alter	50
Tabelle 45:	Zufriedenheit mit dem Versicherungsvertreter	51
Tabelle 46:	Zufriedenheit mit dem Versicherungsvertreter nach Geschlecht	51
Tabelle 47:	Zufriedenheit mit dem Versicherungsvertreter nach Alter	52
Tabelle 48:	Zufriedenheit mit der Schadenregulierung	56
Tabelle 49:	Zufriedenheit mit der Schadenregulierung nach Geschlecht	56
Tabelle 50:	Zufriedenheit mit der Schadenregulierung nach Alter	57
Tabelle 51:	Verschlechterungen im Regulierungsverhalten der Versicherer	58
Tabelle 52:	Verbesserungen im Regulierungsverhalten der Versicherer	59
Tabelle 53:	Veränderungen im Regulierungsverhalten der Versicherer	60
Tabelle 54:	Gründe für Probleme in der Schadenregulierung	61
Tabelle 55:	Versicherungen mit vielen Streitigkeiten	62
Tabelle 56:	Trendthemen in der Versicherungswirtschaft	65
Tabelle 57:	Herausforderungen für die Versicherungswirtschaft	68
Tabelle 58:	Erhöhung der Kundenbindung	70
Tabelle 59:	NPS nach Versicherungssparten	73
Tabelle 60:	NPS nach Versicherungsunternehmen	74
Tabelle 61:	NPS in der Kreditwirtschaft	75
Tabelle 62:	NPS nach Branchen und Unternehmen	76
Tabelle 63:	Versicherungsbeiträge nach Versicherungssparten	77
Tabelle 64:	Versicherungsverträge nach Versicherungssparten	78
Tabelle 65:	Verträge und Schadensfälle	80
Tabelle 66:	Verträge nach Versicherungszweigen	81
Tabelle 67:	Persönlicher Versicherungsbesitz nach Geschlecht	82
Tabelle 68:	Persönlicher Versicherungsbesitz nach Altersgruppen	83

Tabelle 69:	Persönlicher Versicherungsbesitz nach Einkommen	84
Tabelle 70:	Weiterempfehlung Hausratversicherung	88
Tabelle 71:	Treue und unzufriedene Hausratversicherungskunden	88
Tabelle 72:	Treue und unzufriedene Kunden Hausratversicherung nach Geschlecht	88
Tabelle 73:	Weiterempfehlung Autoversicherung	90
Tabelle 74:	Treue und unzufriedene Autoversicherungskunden	90
Tabelle 75:	Treue und unzufriedene Kunden Autoversicherung nach Geschlecht	90
Tabelle 76:	Weiterempfehlung Lebensversicherung	95
Tabelle 77:	Treue und unzufriedene Lebensversicherungskunden	95
Tabelle 78:	Treue und unzufriedene Kunden Lebensversicherung nach Geschlecht	95
Tabelle 79:	Weiterempfehlung Gesetzliche Krankenversicherung	97
Tabelle 80:	Treue und unzufriedene Krankenkassenmitglieder	97
Tabelle 81:	Treue und unzufriedene Krankenkassenmitglieder nach Geschlecht	97
Tabelle 82:	Weiterempfehlung Private Krankenversicherung	99
Tabelle 83:	Treue und unzufriedene Krankenversicherungskunden	99
Tabelle 84:	Treue und unzufriedene Kunden Krankenversicherung nach Geschlecht	99
Tabelle 85:	Weiterempfehlung Private Haftpflichtversicherung	101
Tabelle 86:	Treue und unzufriedene Haftpflichtversicherungskunden	101
Tabelle 87:	Unzufriedene Kunden Haftpflichtversicherung nach Geschlecht	101
Tabelle 88:	Weiterempfehlung Allianz	103
Tabelle 89:	Treue und unzufriedene Allianz Versicherungskunden	103
Tabelle 90:	Weiterempfehlung Axa	104
Tabelle 91:	Treue und unzufriedene Allianz Versicherungskunden	104
Tabelle 92:	Weiterempfehlung DKV	104
Tabelle 93:	Treue und unzufriedene DKV Versicherungskunden	105
Tabelle 94:	Weiterempfehlung R+V	105
Tabelle 95:	Treue und unzufriedene R+V Versicherungskunden	105
Tabelle 96:	Weiterempfehlung Ergo	106
Tabelle 97:	Treue und unzufriedene Ergo Versicherungskunden	107
Tabelle 98:	Weiterempfehlung HUK Coburg	107
Tabelle 99:	Treue und unzufriedene HUK Coburg Versicherungskunden	108
Tabelle 100:	Weiterempfehlung Debeka	109
Tabelle 101:	Treue und unzufriedene Debeka Versicherungskunden	109
Tabelle 102:	Weiterempfehlung Signal Iduna	110
Tabelle 103:	Treue und unzufriedene Signal Iduna Versicherungskunden	111
Tabelle 104:	Weiterempfehlung Hausbank	112

Tabelle 105:	Treue und unzufriedene Bankkunden	112
Tabelle 106:	Weiterempfehlung Sparkasse	116
Tabelle 107:	Treue und unzufriedene Sparkassenkunden	116
Tabelle 108:	Weiterempfehlung Volks- und Raiffeisenbank	117
Tabelle 109:	Treue und unzufriedene Kunden von Volks- und Raiffeisenbanken	117
Tabelle 110:	Weiterempfehlung Sparda Bank	121
Tabelle 111:	Treue und unzufriedene Kunden Sparda Bank	121
Tabelle 112:	Weiterempfehlung Postbank	122
Tabelle 113:	Treue und unzufriedene Postbankkunden	122
Tabelle 114:	Weiterempfehlung Auto	123
Tabelle 115:	Treue und unzufriedene Autokunden	123
Tabelle 116:	Weiterempfehlung Telefongesellschaft	124
Tabelle 117:	Treue und unzufriedene Telefonkunden	124
Tabelle 118:	Weiterempfehlung Energieversorger	125
Tabelle 119:	Treue und unzufriedene Energiekunden	125
Tabelle 120:	Weiterempfehlung Fernsehhersteller	128
Tabelle 121:	Treue und unzufriedene Fernsehkunden	128
Tabelle 122:	Weiterempfehlung Sportverein	130
Tabelle 123:	Treue und unzufriedene Sportvereinsmitglieder	130
Tabelle 124:	Weiterempfehlung Amazon	132
Tabelle 125:	Treue und unzufriedene Kunden von Amazon	132
Tabelle 126:	Weiterempfehlung ebay	133
Tabelle 127:	Treue und unzufriedene Kunden von ebay	133
Tabelle 128:	Kriterien Kundenbindung Versicherung	134
Tabelle 129:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Geschlecht	135
Tabelle 130:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Altersgruppen	136
Tabelle 131:	Kriterien Kundenbindung Versicherung im Ost-West-Vergleich	137
Tabelle 132:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Regionen	138
Tabelle 133:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Regionen	138
Tabelle 134:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Berufsgruppen	139
Tabelle 135:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Einkommen	140
Tabelle 136:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Bildungsstand	141
Tabelle 137:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Familienstand	142
Tabelle 138:	Kriterien Kundenbindung Versicherung nach Lebensphasen	143
Tabelle 139:	Vertrauen zu Versicherungsvertreter	145
Tabelle 140:	Vertrauen zu Versicherungsvertreter nach Geschlecht	145



Tabelle 141:	Vertrauen zu Versicherungsvertreter nach Altersgruppen	146
Tabelle 142:	Alle Versicherungen bei einer Gesellschaft	147
Tabelle 143:	Alle Versicherungen bei einer Gesellschaft nach Geschlecht	147
Tabelle 144:	Alle Versicherungen bei einer Gesellschaft nach Altersgruppen	148
Tabelle 145:	Versicherungsvergleiche	149
Tabelle 146:	Versicherungsvergleiche nach Geschlecht	149
Tabelle 147:	Versicherungsvergleiche nach Altersgruppen	150
Tabelle 148:	Vertrauensverlust gegenüber Versicherung	151
Tabelle 149:	Vertrauensverlust nach Geschlecht	151
Tabelle 150:	Vertrauensverlust nach Altersgruppen	152
Tabelle 151:	Vertrauensverlust im Ost-West-Vergleich	152
Tabelle 152:	Vertrauensverlust nach Regionen	153
Tabelle 153:	Vertrauensverlust nach Regionen	153
Tabelle 154:	Absicherung durch Versicherungen	154
Tabelle 155:	Absicherung durch Versicherungen nach Geschlecht	154
Tabelle 156:	Absicherung durch Versicherungen nach Altersgruppen	155
Tabelle 157:	Hilfe durch Versicherungen nach Geschlecht	156
Tabelle 158:	Hilfe durch Versicherungen nach Altersgruppen	156
Tabelle 159:	Prüfung Versicherungsschutz nach Geschlecht	157
Tabelle 160:	Prüfung Versicherungsschutz nach Altersgruppen	157
Tabelle 161:	Bevorzugung von Direktversicherungen nach Geschlecht	158
Tabelle 162:	Bevorzugung von Direktversicherungen nach Altersgruppen	158
Tabelle 163:	Versicherungsvertreter	159
Tabelle 164:	Versicherungsvertreter nach Altersgruppen	159
Tabelle 165:	Lebensversicherung als Geldanlage	160
Tabelle 166:	Lebensversicherung als Geldanlage nach Altersgruppen	160
Tabelle 167:	Versicherungsangebote	161
Tabelle 168:	Versicherungsangebote nach Altersgruppen	161
Tabelle 169:	Versicherungsmakler	162
Tabelle 170:	Versicherungsmakler nach Altersgruppen	162
Tabelle 171:	Kündigung von Autoversicherungen	163
Tabelle 172:	Kündigungshäufigkeit von Autoversicherungen	163
Tabelle 173:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Geschlecht	164
Tabelle 174:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Altersgruppen	164
Tabelle 175:	Kündigungen von Autoversicherungen im Ost-West-Vergleich	165
Tabelle 176:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Regionen	165

Tabelle 177:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Regionen	166
Tabelle 178:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Berufsgruppen	166
Tabelle 179:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Einkommen	167
Tabelle 180:	Kündigungen von Autoversicherungen nach Familienstand	167
Tabelle 181:	Kündigung von Haftpflichtversicherungen	168
Tabelle 182:	Kündigungshäufigkeit von Haftpflichtversicherungen	168
Tabelle 183:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Geschlecht	169
Tabelle 184:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Altersgruppen	169
Tabelle 185:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen im Ost-West-Vergleich	170
Tabelle 186:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Regionen	170
Tabelle 187:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Regionen	171
Tabelle 188:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Berufsgruppen	171
Tabelle 189:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Einkommen	172
Tabelle 190:	Kündigungen von Haftpflichtversicherungen nach Familienstand	172
Tabelle 191:	Kündigung von Hausratversicherungen	173
Tabelle 192:	Kündigungshäufigkeit von Hausratversicherungen	173
Tabelle 193:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Geschlecht	174
Tabelle 194:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Altersgruppen	174
Tabelle 195:	Kündigungen von Hausratversicherungen im Ost-West-Vergleich	175
Tabelle 196:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Regionen	175
Tabelle 197:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Regionen	176
Tabelle 198:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Berufsgruppen	176
Tabelle 199:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Einkommen	177
Tabelle 200:	Kündigungen von Hausratversicherungen nach Familienstand	177
Tabelle 201:	Kündigung von Lebensversicherungen	178
Tabelle 202:	Kündigungshäufigkeit von Lebensversicherungen	178
Tabelle 203:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Geschlecht	179
Tabelle 204:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Altersgruppen	179
Tabelle 205:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Einkommen	180
Tabelle 206:	Kündigungen von Lebensversicherungen im Ost-West-Vergleich	180
Tabelle 207:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Regionen	181
Tabelle 208:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Regionen	181
Tabelle 209:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Berufsgruppen	182
Tabelle 210:	Kündigungen von Lebensversicherungen nach Familienstand	182
Tabelle 211:	Kündigung von Krankenversicherungen	183
Tabelle 212:	Kündigungshäufigkeit von Krankenversicherungen	183

Tabelle 213:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Geschlecht	184
Tabelle 214:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Altersgruppen	184
Tabelle 215:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Einkommen	185
Tabelle 216:	Kündigungen von Krankenversicherungen im Ost-West-Vergleich	185
Tabelle 217:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Regionen	186
Tabelle 218:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Regionen	186
Tabelle 219:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Berufsgruppen	187
Tabelle 220:	Kündigungen von Krankenversicherungen nach Familienstand	187
Tabelle 221:	Kündigung von Unfallversicherungen	188
Tabelle 222:	Kündigungshäufigkeit von Unfallversicherungen	188
Tabelle 223:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Geschlecht	189
Tabelle 224:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Altersgruppen	189
Tabelle 225:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Einkommen	190
Tabelle 226:	Kündigungen von Unfallversicherungen im Ost-West-Vergleich	190
Tabelle 227:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Regionen	191
Tabelle 228:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Regionen	191
Tabelle 229:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Berufsgruppen	192
Tabelle 230:	Kündigungen von Unfallversicherungen nach Familienstand	192
Tabelle 231:	Kündigung von Rechtsschutzversicherungen	193
Tabelle 232:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Geschlecht	194
Tabelle 233:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Altersgruppen	194
Tabelle 234:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Einkommen	195
Tabelle 235:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen im Ost-West-Vergleich	195
Tabelle 236:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Regionen	196
Tabelle 237:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Regionen	196
Tabelle 238:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Berufsgruppen	197
Tabelle 239:	Kündigungen von Rechtsschutzversicherungen nach Familienstand	197
Tabelle 240:	Kündigungsgründe aus Expertensicht	198
Tabelle 241:	Kündigungsgrund Autoversicherung	201
Tabelle 242:	Kündigungsgrund Autoversicherung nach Geschlecht	202
Tabelle 243:	Kündigungsgrund Autoversicherung nach Altersgruppen	202
Tabelle 244:	Kündigungsgrund Autoversicherung nach Regionen	203
Tabelle 245:	Kündigungsgrund Autoversicherung nach Regionen	203
Tabelle 246:	Kündigungsgrund Autoversicherung nach Einkommen	204
Tabelle 247:	Kündigungsgrund Haftpflichtversicherung	206
Tabelle 248:	Kündigungsgrund Haftpflichtversicherung nach Geschlecht	206

Tabelle 249:	Kündigungsgrund Haftpflichtversicherung nach Altersgruppen	207
Tabelle 250:	Kündigungsgrund Haftpflichtversicherung nach Regionen	207
Tabelle 251:	Kündigungsgrund Haftpflichtversicherung nach Regionen	208
Tabelle 252:	Kündigungsgrund Haftpflichtversicherung nach Einkommen	208
Tabelle 253:	Kündigungsgrund Hausratversicherung	209
Tabelle 254:	Kündigungsgrund Hausratversicherung nach Geschlecht	209
Tabelle 255:	Kündigungsgrund Hausratversicherung nach Altersgruppen	210
Tabelle 256:	Kündigungsgrund Hausratversicherung nach Regionen	210
Tabelle 257:	Kündigungsgrund Hausratversicherung nach Regionen	211
Tabelle 258:	Kündigungsgrund Hausratversicherung nach Einkommen	211
Tabelle 259:	Kündigungsgrund Lebensversicherung	212
Tabelle 260:	Kündigungsgrund Lebensversicherung nach Geschlecht	213
Tabelle 261:	Kündigungsgrund Lebensversicherung nach Altersgruppen	213
Tabelle 262:	Kündigungsgrund Lebensversicherung nach Regionen	214
Tabelle 263:	Kündigungsgrund Lebensversicherung nach Regionen	214
Tabelle 264:	Kündigungsgrund Lebensversicherung nach Einkommen	215
Tabelle 265:	Kündigungsgrund Krankenversicherung	216
Tabelle 266:	Kündigungsgrund Krankenversicherung nach Geschlecht	216
Tabelle 267:	Kündigungsgrund Krankenversicherung nach Altersgruppen	217
Tabelle 268:	Kündigungsgrund Krankenversicherung nach Einkommen	217
Tabelle 269:	Kündigungsgrund Krankenversicherung nach Regionen	218
Tabelle 270:	Kündigungsgrund Krankenversicherung nach Regionen	218
Tabelle 271:	Kündigungsgrund Unfallversicherung	219
Tabelle 272:	Kündigungsgrund Unfallversicherung nach Geschlecht	219
Tabelle 273:	Kündigungsgrund Unfallversicherung nach Altersgruppen	220
Tabelle 274:	Kündigungsgrund Unfallversicherung nach Einkommen	220
Tabelle 275:	Kündigungsgrund Unfallversicherung nach Regionen	221
Tabelle 276:	Kündigungsgrund Unfallversicherung nach Regionen	221
Tabelle 277:	Kündigungsgrund Rechtsschutzversicherung	222
Tabelle 278:	Kündigungsgrund Rechtsschutzversicherung nach Geschlecht	222
Tabelle 279:	Kündigungsgrund Rechtsschutzversicherung nach Altersgruppen	223
Tabelle 280:	Kündigungsgrund Rechtsschutzversicherung nach Einkommen	223
Tabelle 281:	Kündigungsgrund Rechtsschutzversicherung nach Regionen	224
Tabelle 282:	Kündigungsgrund Rechtsschutzversicherung nach Regionen	224

# Die Abbildungen der Studie

Abbildung 1: Kündigungen von Versicherungen	21
Abbildung 2: Verhinderung von Kündigungen	22
Abbildung 3: Treue Kunden nach Versicherungssparten	23
Abbildung 4: Kündigungswillige nach Versicherungsarten	24
Abbildung 5: Beschwerden über Versicherungen	27
Abbildung 6: Beschwerdegründe über Versicherungen	28
Abbildung 7: Unzufriedene Versicherungskunden nach Leistungsmerkmalen	45
Abbildung 8: Versicherungen mit vielen Streitigkeiten	63
Abbildung 9: Trendthemen in der Versicherungswirtschaft	66
Abbildung 10: Erhöhung der Kundenbindung	71
Abbildung 11: NPS nach Versicherungssparten	79
Abbildung 12: Kriterien Kundenbindung Versicherung	144
Abbildung 13: Kündigungsgründe aus Expertensicht	199
Abbildung 14: Kündigungsgrund Kfz-Versicherung	204

Für die bbw-Studie „**Kündigungen von Versicherungen 2016**“ wurden im Juni und Juli 2016 umfangreiche **Kundenbefragungen** (über 1000) und **Expertenbefragungen** durchgeführt.

**Weitere Informationen** zur Studie (incl. Pressebericht) sowie zu vielen weiteren Publikationen stehen im Internet unter der Adresse: [www.bbwmkt.de](http://www.bbwmkt.de)

Die bbw Studie „**Kündigungen von Versicherungen 2016**“ ist per mail zum Preis von 690,- Euro plus Mehrwertsteuer zu beziehen bei:

bbw Marketing Dr. Vossen & Partner, Liebigstraße 23, D-41464 Neuss

Fon: 02131/298 97 22 – Fax: 02131/298 97 21 – mail: [bbwmkt@email.de](mailto:bbwmkt@email.de)

Die aktuellen Studien „**Kündigungen von Versicherungen 2016**“ und „**Wiederanlage von Lebensversicherungen 2016**“ (Normalpreis 390,- Euro) können Sie auch zum **Kombinationspreis** 890,- Euro plus Mehrwertsteuer beziehen!

Beachten Sie bitte auch das Sonderprodukt nps-benchmarking. Bei dem Produkt steht ausschließlich der Kunde **Ihres Unternehmens** im Vordergrund!

## Antwortcoupon via AMC-Fax 0221-99786820

- Ich bestelle die Studie „**Kündigungen von Versicherungen 2016**“ in digitaler Form per mail zum Preis von 690,- € zzgl. MwSt.
- Ich bestelle die Studie „**Kündigungen von Versicherungen 2016**“ in Kombination mit der Studie „**Wiederanlage von Lebensversicherungen 2016**“ per mail in digitaler Form zum Vorzugspreis von 850,- € zzgl. MwSt.
- Bitte senden Sie mir den Folder zur Studie: \_\_\_\_\_
- Bitte senden Sie Informationen zum Thema **nps-Benchmarking unserer Kunden**

Unternehmen \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_