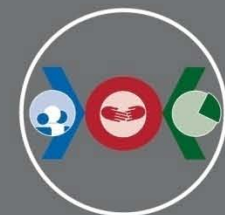




MARKT- UND SERVICEBERATUNG



Telefonische Evaluation der Versicherungsberatung 2014

Verbraucherzentrale NRW e.V.


consulimus
Aktiengesellschaft
Markt- & Serviceberatung
Ihr Kundenkontakt im Fokus

1. Informationen zur Befragung

2. Management Summary

3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

1. Informationen zur Befragung

Informationen zur Befragung

- **Ziel der Befragung:**
Messung des wahrgenommenen Mehrwerts der Versicherungsberatung der Verbraucherzentrale NRW e.V. für die Verbraucher.
- **Art der Durchführung:**
Telefonische Kontaktaufnahme (bis zu 5 Versuche) zu 264 Personen, die eine Beratung in den Monaten August bis Dezember 2014 in Anspruch genommen und sich zur Teilnahme an der Befragung bereit erklärt haben.
- **Durchführungszeitraum:** 01. bis 19. Dezember 2014
- Durchführung von **177 erfolgreichen Interviews**
- **Teilnahmequote:** 67% (Netto: 89%)

1. Informationen zur Befragung

2. Management Summary

3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

Management Summary I

- Die Versicherungsberatung hat für die Befragten einen hohen Mehrwert. 77% der teilgenommenen Personen empfanden die Beratung als hilfreich, 16% als eher hilfreich. Demnach empfanden 93% die Beratung insgesamt als hilfreich.
- Dieses Ergebnis wird von der Wahrscheinlichkeit der Umsetzung der Empfehlungen gestützt: 80% planen, die erhaltenen Empfehlungen umzusetzen, oder haben diese bereits umgesetzt. Weiterhin haben bereits 73% der Befragten, veranlasst durch die Beratung, konkret etwas getan.
- Der positive Trend der Ergebnisse wird durch die Bewertung des Entgelts gestützt: 79% der Teilnehmer geben an, dass sich das Beratungsentgelt gelohnt hat.
- 60% der Teilnehmer nennen als Grund für die Wahl der Verbraucherzentrale als Beratungsstelle (u.a.) die empfundene *unabhängige Beratung*.
- Die differenzierten Aspekte des Mehrwerts werden durchweg positiv bewertet (Durchschnitt von 1,62 auf einer Skala von 1 = trifft voll zu bis 5 = trifft gar nicht zu). Besonders hoch ist der Mehrwert bzgl. der *Einschätzung sinnvoller Versicherungen* (Mittelwert von 1,47).
- Im Vergleich dazu ist der Mehrwert bzgl. der Aspekte *Beurteilung Versicherungsangebote* (1,88) und *Bildung unabhängige Meinung* (1,71) nicht so hoch. Dies deutet daraufhin, dass die Befragten durch die Beratung eher konkrete Versicherungen besser beurteilen können, aber das allgemeine Verständnis für Versicherungen nicht so stark verbessert wird.

Management Summary II

- Weiterhin zeigen alle abgefragten Aspekte einen positiven, hoch signifikanten Zusammenhang mit der Bewertung des Mehrwerts insgesamt und des lohnenswerten Beratungsentgelts. Besonders hohe Zusammenhänge mit dem lohnenswerten Entgelt zeigen die Aspekte *Einschätzung sinnvolle Versicherungen* (0,56**) und *Einschätzung Höhe Versicherungssumme* (0,56**).
- Der Aspekt, durch die Beratung besser einschätzen zu können, *welche Versicherung sinnvoll* ist, ist für die Empfindung eines hohen Mehrwerts insgesamt und eines lohnenswerten Beratungsentgelts von höchster Bedeutung (0,41* bzw. 0,56**).
- Das Beratungsentgelt lohnt sich ebenfalls für die Befragten bei *einer verbesserten Beurteilung von Versicherungsangeboten insgesamt* (0,34*). Dies bewerten die Befragten jedoch weniger stark als zutreffend im Vergleich mit den anderen Aspekten.
- Der **Mehrwert** der Beratung ist demnach zusammenfassend durch die bessere Einschätzung **konkreter Versicherungsangebote** charakterisiert und weniger bzgl. des **allgemeinen Verständnisses für Versicherungen**, wobei dies durchaus als gewünscht angesehen werden kann.
- **Weniger relevant** bei der Beratung ist die verbesserte **Einschätzung der Absicherung Angehöriger**, da nur 32% eine Bewertung abgegeben haben.

**Auf dem 1%-Niveau signifikant = hoch signifikanter Zusammenhang

*Auf dem 5%-Niveau signifikant = signifikanter Zusammenhang

1. Informationen zur Befragung

2. Management Summary

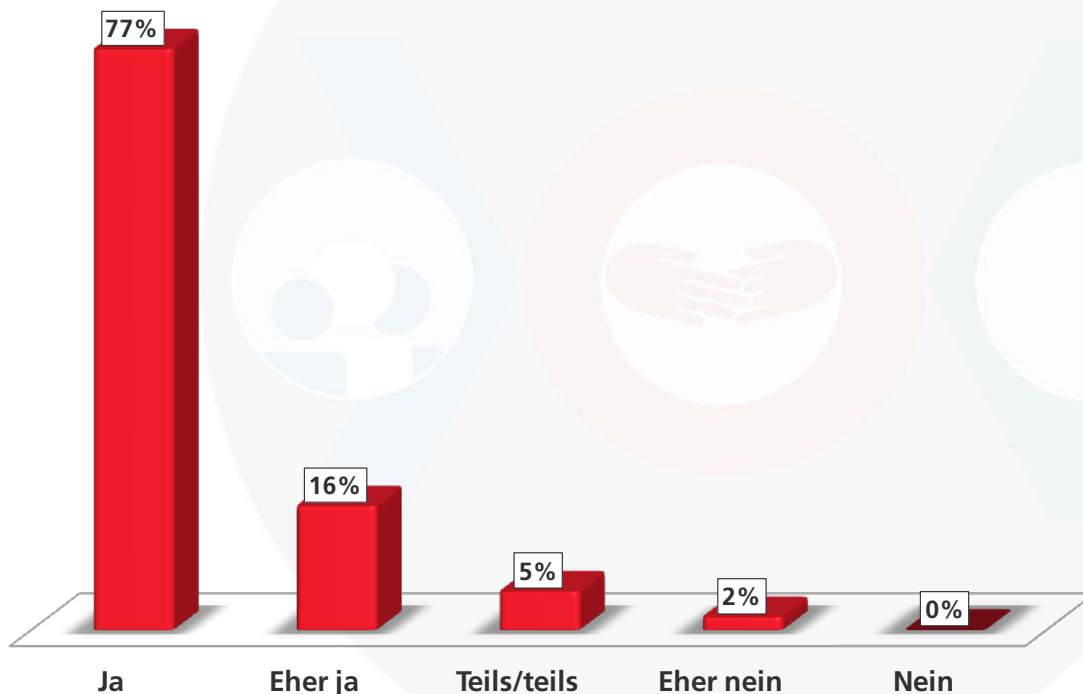
3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

3. Ergebnisse der Befragung

3.1 Mehrwert Beratung insgesamt

Hat Ihnen die Beratung insgesamt geholfen?



Mittelwert: 1,32

- 93% der Teilnehmer bewerteten die Beratung als insgesamt hilfreich.
- Lediglich 2% gaben eine eher negative Bewertung ab.

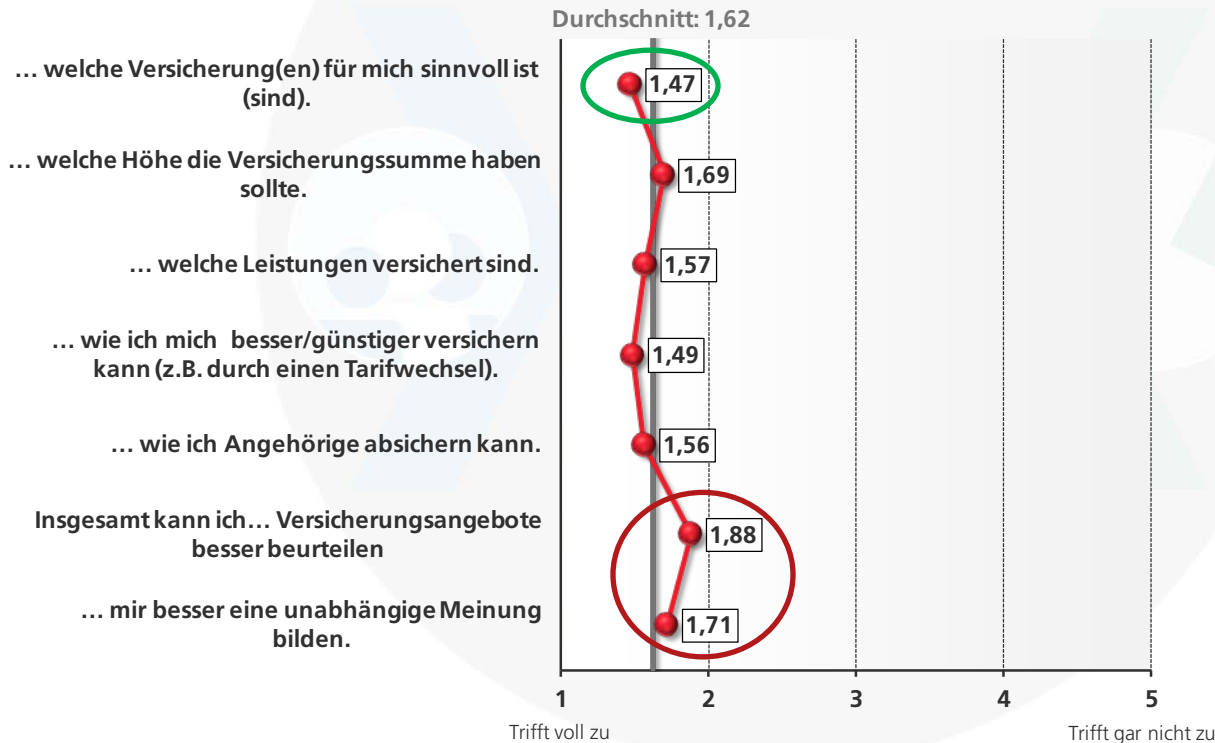
Anzahl der Antworten: 177

3. Ergebnisse der Befragung

3.2 Mehrwert Beratung differenziert

Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen bezogen auf den Mehrwert der Beratung?

Durch die Beratung kann ich besser einschätzen...



- Die einzelnen Aspekte des Mehrwerts der Beratung werden durchweg positiv bewertet.
- Ein besonders hoher Mehrwert wird dem Aspekt *Einschätzung sinnvolle Versicherungen* zugeschrieben.
- Die allgemeinen Aspekte *Beurteilung Versicherungsangebote* und *Bildung unabhängige Meinung* werden etwas weniger positiv in ihrer Verbesserung empfunden.

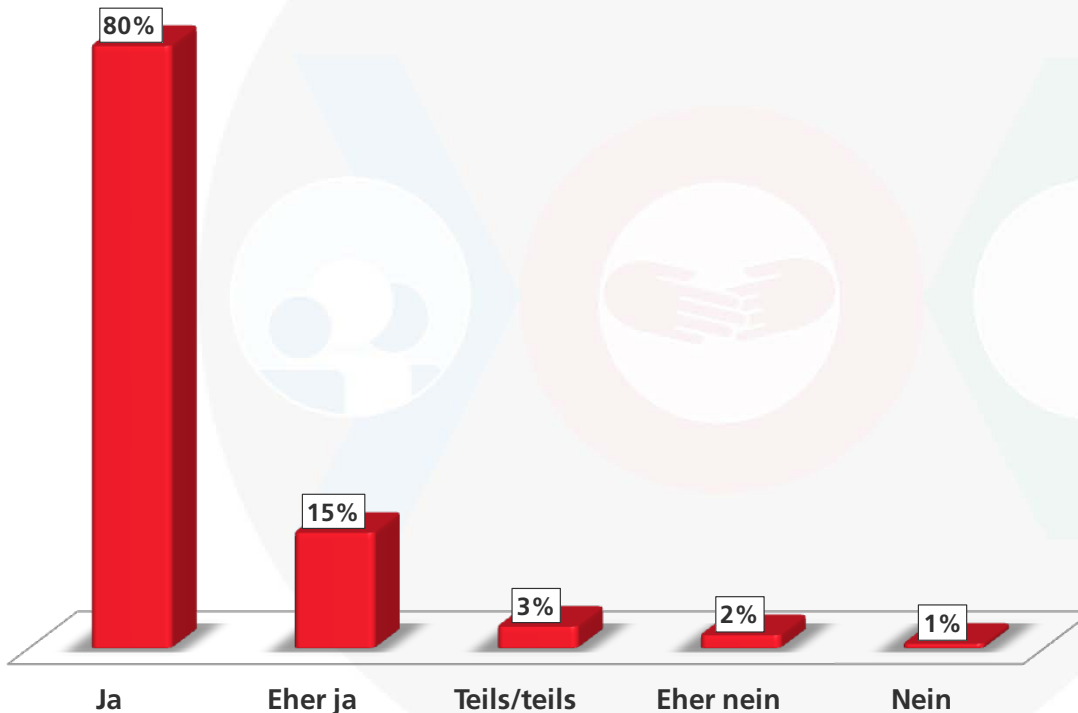
Anzahl der Antworten:

Sinnvolle Versicherungen:	144
Höhe Versicherungssumme:	118
Versicherte Leistungen:	146
Wissen um bessere Versicherung:	140
Absicherung Angehörige:	57
Beurteilung Versicherungsangebote:	162
Bildung unabhängige Meinung:	168

3. Ergebnisse der Befragung

3.3 Umsetzung Empfehlungen

Planen Sie, die Empfehlungen des Beraters umzusetzen bzw. haben Sie diese bereits umgesetzt?



Mittelwert: 1,28

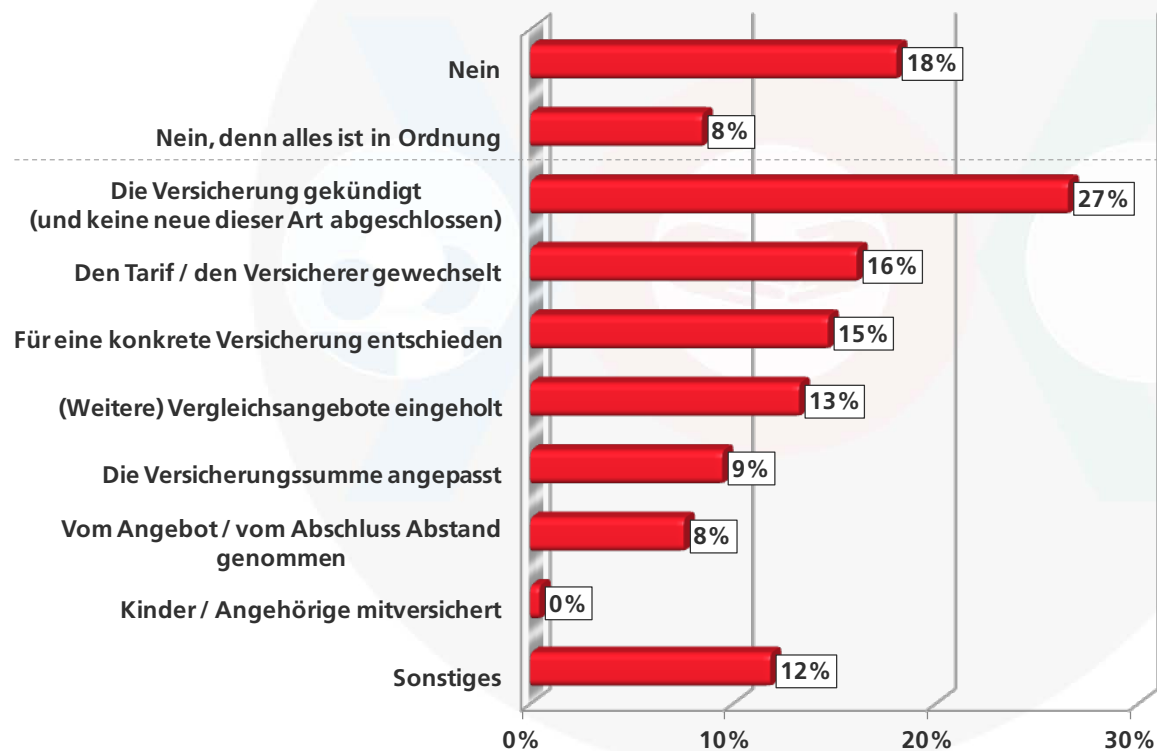
- 95% der Befragten planen die Empfehlungen umzusetzen bzw. haben dies bereits getan.
- Lediglich 3% planen (eher) nicht, die Empfehlungen umsetzen.

Anzahl der Antworten: 177

3. Ergebnisse der Befragung

3.4 Konkrete Umsetzung

Hat die Beratung veranlasst, dass Sie konkret etwas getan haben?*



- 73% der Befragten haben im Anschluss an die Beratung konkrete Handlungen getätigt.
- Hierbei wurde am häufigsten die *Versicherung gekündigt* (27%), der *Tarif/Versicherer gewechselt* (16%) und/oder sich *für eine Versicherung entschieden* (15%).

*Mehrfachnennungen möglich
Anzahl Nennungen: 258

3. Ergebnisse der Befragung

3.4 Konkrete Umsetzung – Sonstige Nennungen

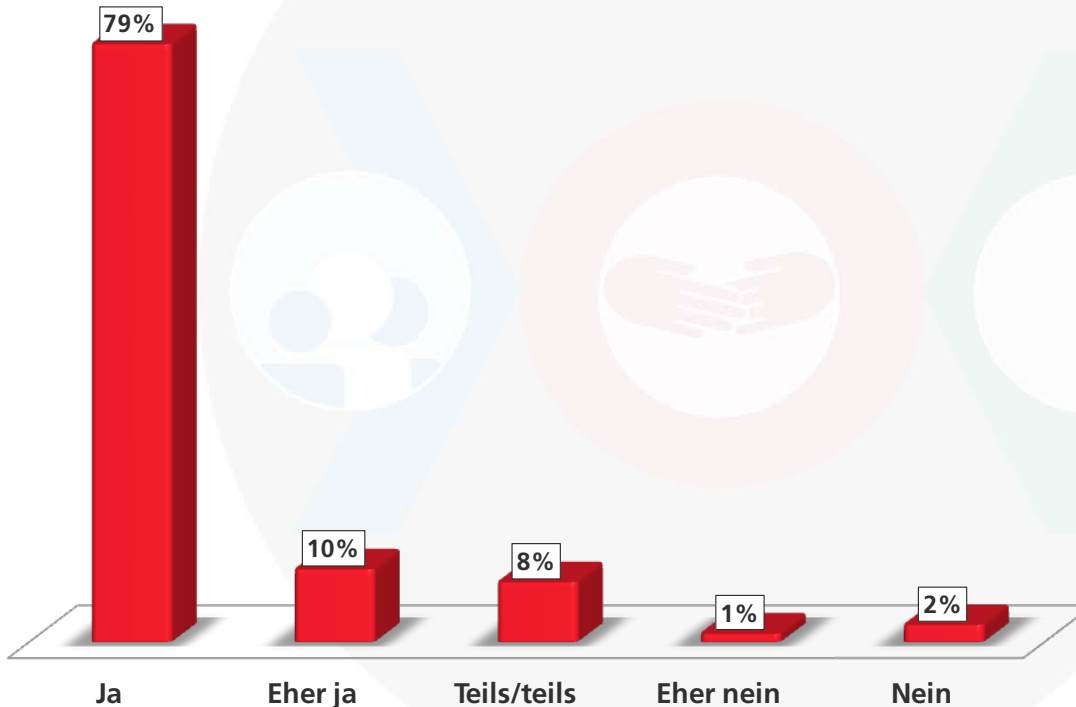
Hat die Beratung veranlasst, dass Sie konkret etwas getan haben? – Sonstige Nennungen

- Riester-Rente beitragsfrei gestellt (4x)
- Kapital-Lebensversicherung beitragsfrei gestellt (2x)
- Eine Lebensversicherung stillgelegt. (2x)
- Lebensversicherung beitragsfrei gestellt.
- Abschluss einer Versicherung vor Jahresende, weil diese dann teurer wird.
- Die Rentenversicherung stillgelegt, also beitragsfrei stehen lassen
- Die Versicherung gekündigt.
- Eigene Versicherung angeschrieben und zusätzliche Informationen zu einer bereits bestehen Versicherung angefordert.
- Eine Versicherung ganz gekündigt, bei einer anderen den Tarif gewechselt und eine neue Versicherung abgeschlossen
- Eine Versicherung reduziert, zwei komplett gekündigt
- Eine Versicherung ruhen lassen.
- Eine Versicherung stillgelegt, eine gekündigt.
- Eine Versicherung stillgelegt.
- Krankenversicherung (Gruppenvertrag) verbessert, Details schriftlich übernommen
- Kundin hat sich für den Schwiegersohn über Berufsunfähigkeitsversicherung erkundigt, dieser hat aufgrund der Empfehlung der VZ jetzt eine passende BU gefunden und abgeschlossen
- Unterlagen/Angebot vom eigenen Versicherer angefordert, Prüfung dieser Unterlagen soll in einem Folgetermin bei der VZ geprüft werden
- Zwei Versicherungen beitragsfrei gestellt.
- Hat noch nichts konkret umgesetzt, ist aber dabei (3x)

3. Ergebnisse der Befragung

3.5 Entgelt gelohnt

Hat sich das bezahlte Beratungsentgelt aus Ihrer Sicht gelohnt?



Mittelwert: 1,38

- Für 89% der Befragten hat sich das bezahlte Beratungsentgelt gelohnt.
- Lediglich 3% der Befragter bewerten es als (eher) weniger lohnenswert.

Anzahl der Antworten: 177

3. Ergebnisse der Befragung

3.6 Grund Entscheidung VZ

Warum haben Sie sich an die Verbraucherzentrale gewandt?

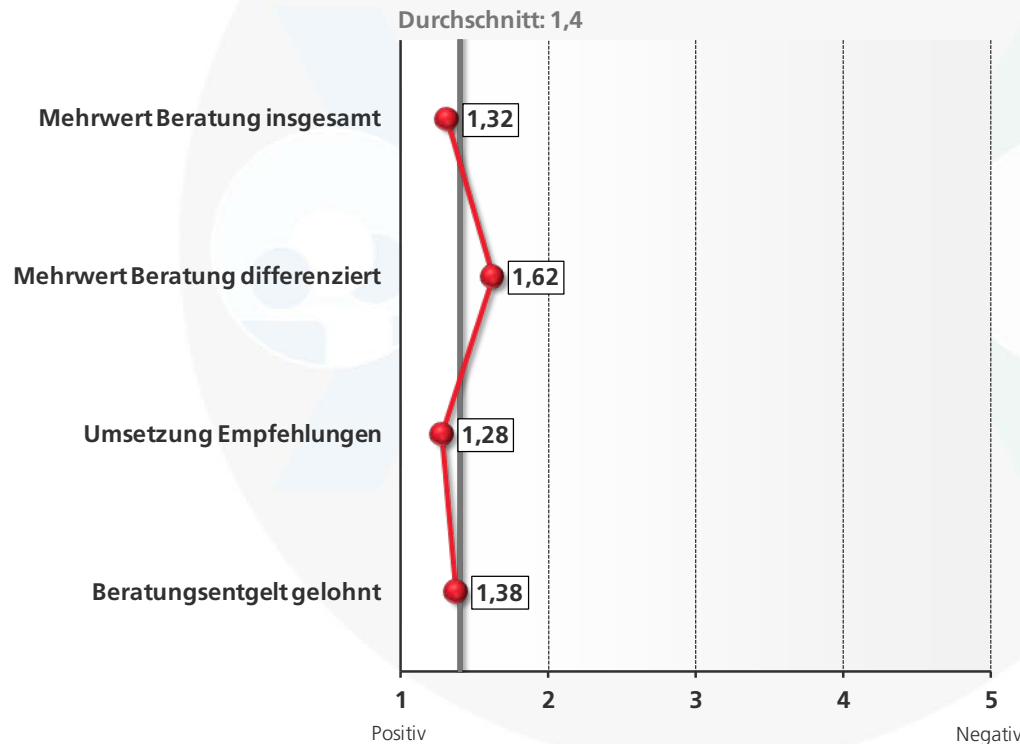
Kategorien	Anzahl	Prozent (Nennungen)	Prozent (Teilnehmer)
Unabhängige Beratung	107	48%	60%
Positive Berichterstattung in den Medien/Internet	29	13%	16%
Empfehlung der Familie/Freunde/Bekanntenkreis	27	12%	15%
Positive Erfahrung, hat sich bereits beraten lassen	27	12%	15%
Fachkundige Beratung, kompetente Berater	13	6%	7%
Allgemein Beratung benötigt	12	5%	7%
Verbraucherzentrale vertrauenswürdig	5	2%	3%
Preiswerte Beratung	2	1%	1%
Gesamt	222	100%	-

- 60% der Befragten haben sich (u.a.) aufgrund der *unabhängigen Beratung* an die Verbraucherzentrale gewandt.

3. Ergebnisse der Befragung

3.7 Zusammenfassung der Ergebnisse

Zusammenfassung der Ergebnisse



- Insgesamt bewerteten die Befragten den Mehrwert durch die Beratung durchweg sehr hoch.
- Dementsprechend wurde das Beratungsentgelt als äußerst lohnenswert empfunden.
- Bei der differenzierten Betrachtung des Mehrwerts der Beratung wurden einige Aspekte als etwas weniger zutreffend bewertet.
- Empfehlungen werden von der großen Mehrheit der Befragten umgesetzt bzw. ist dies in Planung.

3. Ergebnisse der Befragung

3.8 Korrelationen mit Mehrwert insgesamt

Zusammenhang zwischen dem Mehrwert insgesamt und dem differenzierten Mehrwert nach Aspekten



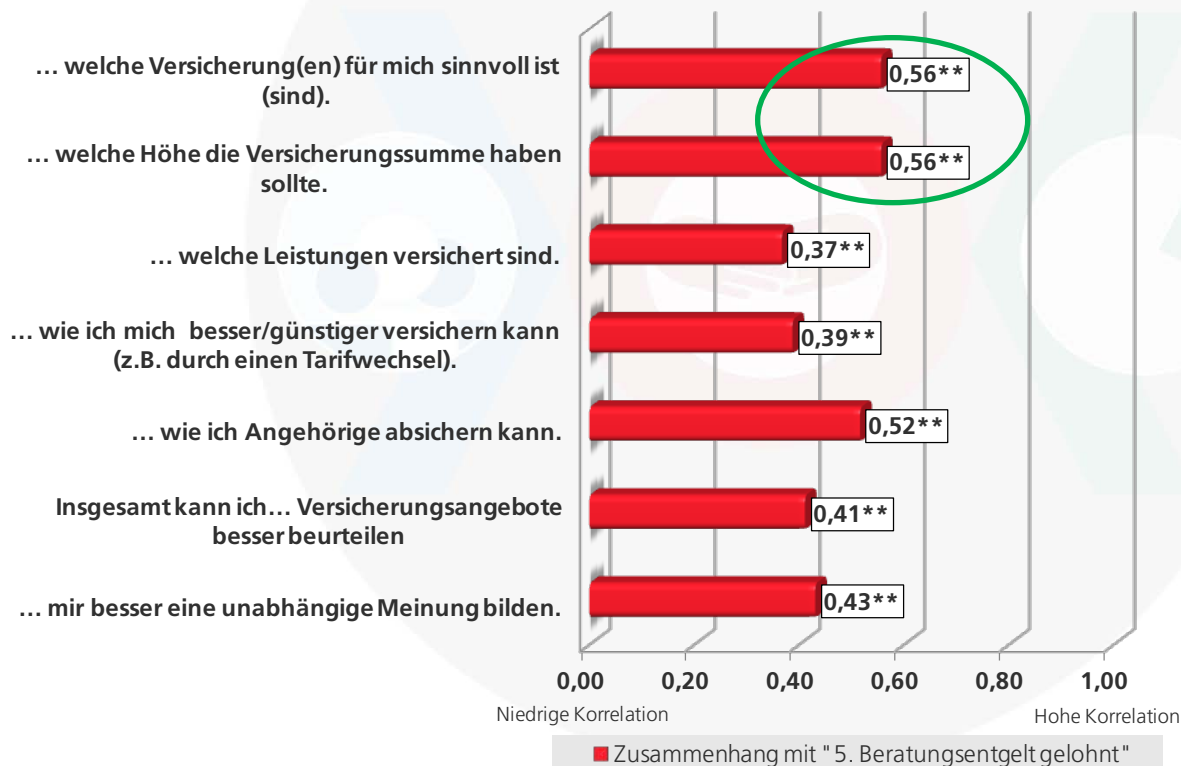
- Die Aspekte weisen alle einen ähnlich starken Zusammenhang zum Mehrwert insgesamt auf - mit Ausnahme des Aspekts *Angehörige absichern*. Hier haben jedoch nur 32% der Teilnehmer eine Bewertung abgegeben.

**Korrelation auf dem 1%-Niveau signifikant = hoch signifikanter Zusammenhang

3. Ergebnisse der Befragung

3.8 Korrelationen mit Entgelt lohnenswert

Zusammenhang zwischen dem lohnenswerten Beratungs-entgelt und dem differenzierten Mehrwert nach Aspekten



■ Personen, die das Beratungsentgelt als besonders lohnenswert ansehen, sehen insbesondere die Aspekte *Einschätzung sinnvolle Versicherungen* und *Einschätzung Höhe Versicherungssumme* als hohen Mehrwert der Beratung.

**Korrelation auf dem 1%-Niveau signifikant = hoch signifikanter Zusammenhang

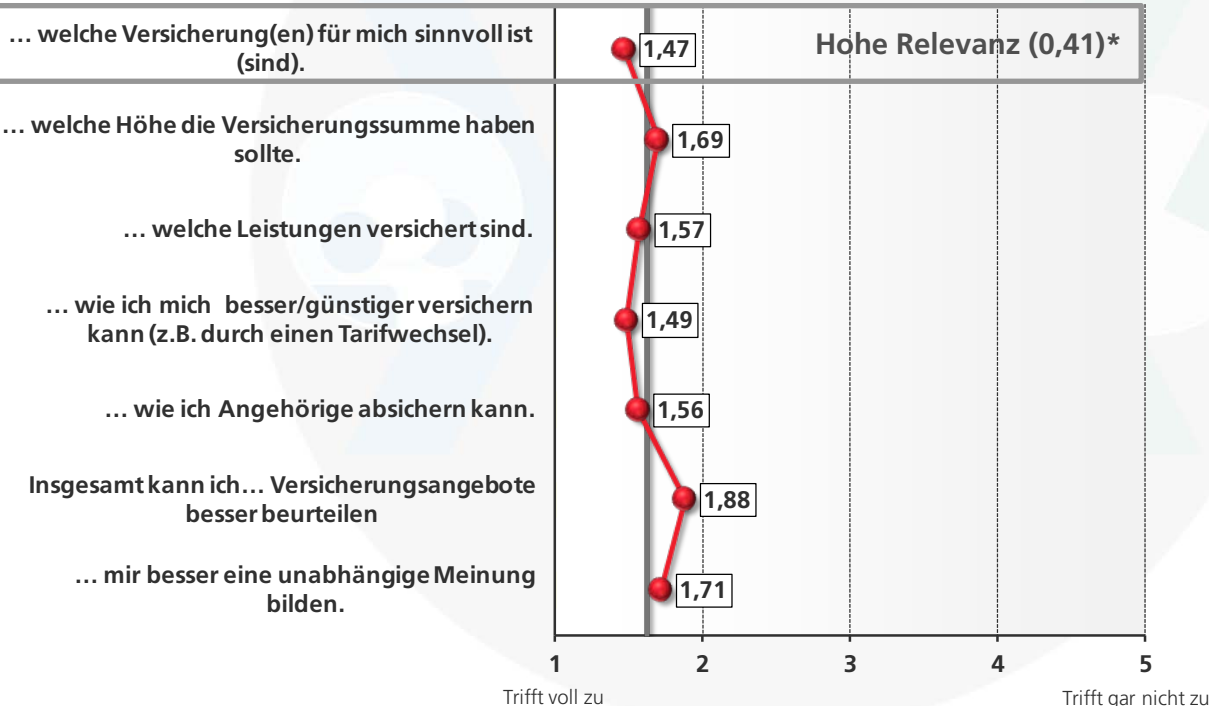
3. Ergebnisse der Befragung

3.9 Regressionsanalyse - Mehrwert insgesamt

Relevanz in Bezug auf die Bewertung des Mehrwerts insgesamt

Durch die Beratung kann ich besser einschätzen...

Durchschnitt: 1,62



- Für die Empfindung eines hohen Mehrwerts insgesamt, ist der Aspekt, durch die Beratung einschätzen zu können, *welche Versicherung sinnvoll ist*, von höchster Bedeutung.

*Auf dem 5%-Niveau signifikant = signifikanter Zusammenhang

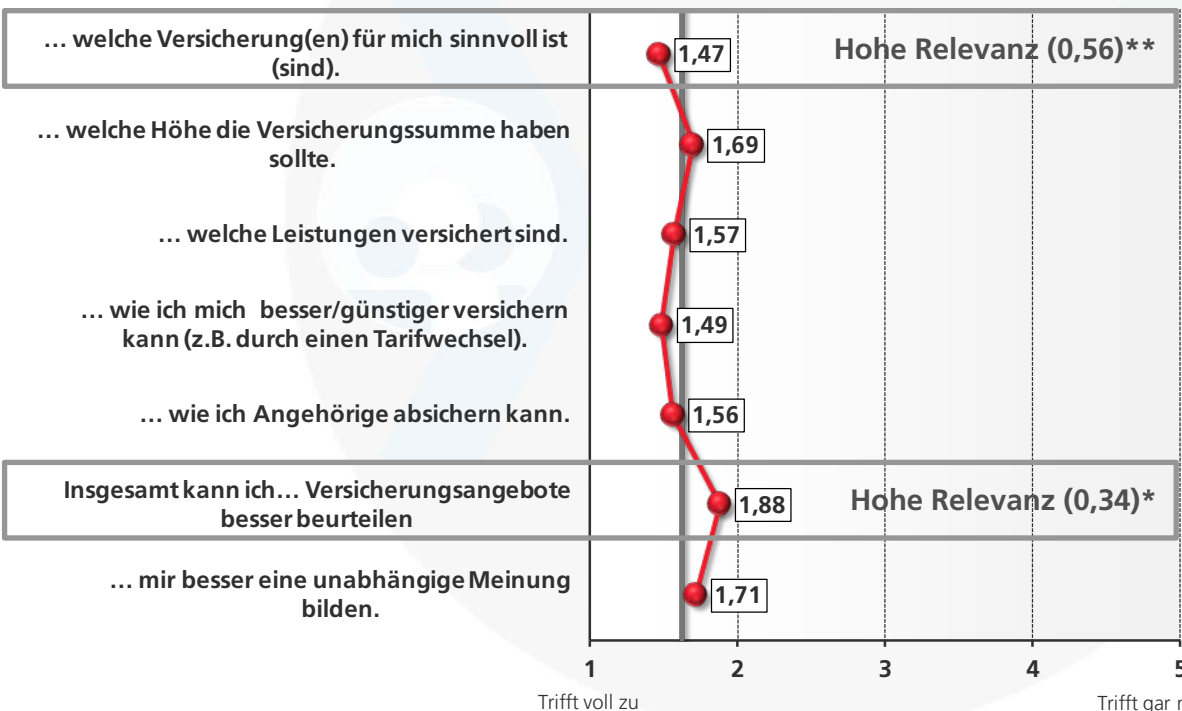
3. Ergebnisse der Befragung

3.9 Regressionsanalyse - Entgelt lohnenswert

Relevanz in Bezug auf die Bewertung des lohnswerten Beratungsentgelts

Durch die Beratung kann ich besser einschätzen...

Durchschnitt: 1,62



- Für die Empfindung eines lohnswerten Beratungsentgelts, ist insbesondere der Aspekt, durch die Beratung besser einschätzen zu können, *welche Versicherung sinnvoll ist*, von höchster Bedeutung.
- Zusätzlich ist die *verbesserte Beurteilung von Versicherungsangeboten insgesamt* von Bedeutung. Dies trifft vergleichsweise etwas weniger stark zu, weswegen durch die Optimierung dieses Aspekts die Gesamt-Mehrwerts-Bewertung noch gesteigert werden könnte.

**Auf dem 1%-Niveau signifikant = hoch signifikanter Zusammenhang

*Auf dem 5%-Niveau signifikant = signifikanter Zusammenhang

1. Informationen zur Befragung

2. Management Summary

3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

5. Kontakt

Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln

Ansprechpartner:

Jonna Klemenz, Projektleiterin
Bereich Kunden- und Zielgruppenbefragungen

Tel.: (0221) 788 745-14

E-Mail: klemenz@consulimus.de

Web: www.consulimus.de