

# Vertrauen in die Wüstenrot Versicherung

## Sonderauswertung des OGM-Vertrauensindex Branchen 2023

Juni 2023

**OGM**  
research & communication  
Bösendorferstraße 2  
1010 Wien  
01/50650  
[office@ogm.at](mailto:office@ogm.at)  
[www.ogm.at](http://www.ogm.at)  
twitter: @OGM\_at

## BESCHREIBUNG DER UNTERSUCHUNG

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Auftraggeber:</b>               | Bausparkasse Wüstenrot AG, Stubenbastei 2, 1010 Wien  |
| <b>Ausführendes Institut:</b>      | OGM research & communication, Bösendorferstraße 2, 1010 Wien  |
| <b>Zielgruppe:</b>                 | Wahlberechtigte ÖsterreicherInnen ab 16 Jahren  |
| <b>Stichprobengrundlage:</b>       | <p>Quotenauswahl aus dem OGM Befragungspanel. Dieses umfasst etwa 30.000 TeilnehmerInnen, wurde seit dem Jahr 2000 in mehreren 100.000 repräsentativen telefonischen Interviews <u>offline</u> aufgebaut und wird in redaktionellen Medienkooperationen abseits der Parteipolitik laufend ergänzt (z.B. konkret – das ORF-Konsumentenmagazin, Bezirksblätter etc.).</p> <p><b>Qualitätskriterien:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Keine Selbstanmeldung in das Panel ohne OGM-Kontrolle möglich</li><li>• Keine Vergabe bzw. Zukauf von Interviews bei dritten Dienstleistern</li><li>• Automatisierte Kontrollen durch Messung der Antwortzeit insgesamt und in Teilabschnitten, Ausscheiden von Interviews mit zu geringer Antwortzeit oder einem zu hohen Anteil von „Keine Angabe“.</li></ul> |
| <b>Stichprobengröße:</b>           | 1.044 wahlberechtigte ÖsterreicherInnen ab 16 Jahren  |
| <b>Methode:</b>                    | CAWI-Online-Interviews auf Basis des OGM-Befragungspanels.<br>Quotierung nach Geschlecht, Alter, Bildung und Bundesland   |
| <b>Auswertung:</b>                 | Faktorengewichtung laut Statistik Austria<br>Abgestimmte Erwerbsstatistik 2021;<br>mögliche Abweichungen bei Summen von 100 %<br>aufgrund von Rundungsdifferenzen.  |
| <b>Gewichtungsverfahren:</b>       | Nach Geschlecht, Alter, Bildung, Erwerbsstatus, Haushaltsgröße, Kinder im Haushalt, Bundesland, Urbanität sowie Wahlverhalten bei den NRW 2019  |
| <b>Maximale Schwankungsbreite:</b> | ± 3,0 % auf Basis aller Befragter (N=1.044), in Untergruppen höher  |
| <b>Feldarbeit:</b>                 | Juni 2023   |

## Methodisches

Der OGM-Vertrauensindex ist seit über 20 Jahren die breit anerkannte „Währung“ des Vertrauens der österreichischen Öffentlichkeit in Politiker, Institutionen, Verbände, NGOs, Branchen und Unternehmen. Er wird vom unabhängigen OGM-Institut erhoben, in Kooperation mit der APA (Austria Presse Agentur) breit publiziert und von vielen Medien übernommen. Die folgende Auswertung bezieht sich auf den Vertrauensindex Branchen 2023.

Die Fragestellung ist seit Beginn des Vertrauensindex stets gleich und lautet:

**„Vertrauen Sie ... oder vertrauen Sie ... nicht oder kennen Sie ... nicht?“.**

Die einzelnen Branchen und Anbieter werden den Befragten dabei jeweils in zufälliger Reihenfolge angezeigt, um mögliche Reihungseffekte beim Antwortverhalten zu vermeiden.

Die Antwortmöglichkeiten sind jeweils:

- Vertraue
- Vertraue nicht
- Kenne ich nicht
- Keine Angabe

Für die Wüstenrot Versicherung ergab sich im Juni 2023 folgende Verteilung:

- 54% vertrauten der Wüstenrot Versicherung;
- 16% vertrauten der Wüstenrot Versicherung nicht;
- 9% kannten die Wüstenrot Versicherung nicht;
- die restlichen 21% kannten die Wüstenrot Versicherung zwar (zumindest dem Namen nach), konnten oder wollten jedoch kein Vertrauensurteil abgeben.

Der Vertrauenssaldo errechnet sich aus der Differenz der Prozentwerte jener, die einer Versicherung vertrauen, minus jener, die der Versicherung nicht vertrauen.

Für die Wüstenrot Versicherung ergab sich daher ein **Vertrauenssaldo von +38** ( $54 - 16 = +38$ ).

Die gestützte **Bekanntheit** der Wüstenrot Versicherung in der Bevölkerung betrug **91 Prozent** ( $54+16+21$ ).

*Hinweis: Der Vertrauensindex ist keine Kundenzufriedenheitsmessung, sondern eine Repräsentativbefragung der Gesamtbevölkerung (also Kunden plus Nichtkunden). Aus den Vertrauenswerten lassen sich z.B. bestimmte Kundenpotenziale ableiten sowie die Wirkungen von Kommunikationsmaßnahmen bemessen, die sich an die Gesamtbevölkerung richten (z.B. Werbung, Öffentlichkeits- und Pressearbeit).*

## Vertrauen im Vergleich zur Branche

Vertrauenswerte von Anbietern sind vor allem in Relation zur jeweiligen Branche bzw. zu Konkurrenzanbietern aussagekräftig, weiters in der Unterscheidung zwischen sozio-demografischen Gruppen.

Die Branche „Versicherungen“ als Ganzes erzielte im Juni 2023 folgende Vertrauenswerte:

- 33% vertrauten Versicherungen;
- 55% vertrauten Versicherungen nicht;
- 1% kannten keine Versicherungen;
- die restlichen 11% konnten oder wollten kein Vertrauensurteil zu Versicherungen abgeben.

Dieses generell geringe Vertrauen gegenüber der Versicherungsbranche schlägt aber nicht notwendigerweise auf einzelne Anbieter durch.

Auffällig ist bei der Wüstenrot Versicherung vor allem der deutlich geringere Misstrauenswert (16% gegenüber 55% bei der Versicherungsbranche als Ganzes).

Das unterstreicht auch empirisch ein häufig gehörtes (Vor)urteil „die Versicherungen sind nicht seriös, aber meine Versicherung/Vertreter/Betreuer ist in Ordnung“.

## Bekanntheit im Vergleich zu Mitbewerbern

Viele Versicherungsunternehmen haben eine bemerkenswert hohe Bekanntheit.

Ranking der **gestützten Bekanntheit** von 25 österreichischen Versicherungen lt. Vertrauensindex Juni 2023:

1. Uniqa
2. Generali
3. Wiener Städtische
4. **Wüstenrot → 91 Prozent kennen die Wüstenrot Versicherung (zumindest dem Namen nach)**
5. Allianz
6. Grazer Wechselseitige
7. Donau-Versicherung
8. Raiffeisen-Versicherung
9. Zurich
10. Merkur Versicherung
11. BAWAG P.S.K. Versicherung
12. Hypo Versicherung
13. D.A.S. Rechtsschutz
14. Sparkassen-Versicherung
15. Helvetia
16. Österreichische Hagelversicherung
17. VAV Versicherung
18. Europäische Reiseversicherung
19. HDI Versicherung

*Gestützte Bekanntheit unter 60%:*

20. ERGO
21. Österreichische Beamtenversicherung
22. MuKi
23. Porsche-Versicherung
24. AXA
25. R+V

14% der Befragten gaben an, VersicherungsnehmerIn bei Wüstenrot zu sein (sind also Kunden für eines oder mehrere Versicherungsprodukte; Reichweite, nicht Marktanteil! Eine Überlappung/Verwechslung mit Wüstenrot-Finanzprodukten durch die Befragten ist aber anzunehmen).

## Vertrauenssaldo im Vergleich zu Mitbewerbern

Innerhalb der 19 Versicherungsanbieter mit einer Bekanntheit von mindestens 60% ergab sich im Juni 2023 folgendes Ranking der **Vertrauensaldi**:

1. Uniqa
2. **Wüstenrot → Vertrauenssaldo von +38 Punkten**
3. Generali
4. Wiener Städtische
5. Allianz
6. Grazer Wechselseitige
7. Donau-Versicherung
8. Europäische Reiseversicherung
9. Raiffeisen-Versicherung
10. Zurich
11. D.A.S. Rechtsschutz
12. Sparkassen-Versicherung
13. Merkur Versicherung
14. Österreichische Hagelversicherung
15. Helvetia
16. VAV Versicherung
17. HDI Versicherung
18. BAWAG P.S.K. Versicherung
19. Hypo Versicherung

Im Vergleich der bekannteren Versicherungen weist die Wüstenrot Versicherung beim Vertrauensindex den 2. Rangplatz auf. Die Wüstenrot Versicherung liegt also beim Vertrauensranking noch weiter oben im Spitzenfeld als beim Bekanntheitsranking (4. Rangplatz).

Die Bawag P.S.K. Versicherung und die Hypo Versicherung liegen dagegen beim Vertrauen deutlich schlechter als bei der Bekanntheit, das ist zweifellos eine Langzeitwirkung der Bankenskandale aus 2006 bzw. 2009, die eben wegen Namensgleichheit auch auf die Versicherungen durchschlagen.

Positiv auf den Vertrauenssaldo der Wüstenrot Versicherung wirkt sich vor allem der sehr geringe Misstrauenswert von nur 16% aus. Dafür werden die hohen Bekanntheits- und Vertrauenswerte der Wüstenrot-Bausparprodukte mitverantwortlich sein und wenig kritische Medienberichte/keine Skandale.

## Vertrauen nach sozio-demografischen Gruppen

| Bevölkerungsgruppe                         | Zahl der Befragten | In Prozent der Befragten |                          |                            | Vertrauenssaldo |
|--|--------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
|  |                    | Vertraue Wüstenrot       | Vertraue Wüstenrot nicht | Kenne Wüstenrot nicht/k.A. |                 |
| <b>Alle Befragten</b>                      | <b>1044</b>        | <b>54</b>                | <b>16</b>                | <b>30</b>                  | <b>38</b>       |
| <i>Geschlecht</i>                          |                    |                          |                          |                            |                 |
| Männer                                     | 509                | 53                       | 18                       | 29                         | 35              |
| Frauen                                     | 535                | 54                       | 14                       | 32                         | 40              |
| <i>Altersgruppe</i>                        |                    |                          |                          |                            |                 |
| 16-29                                      | 200                | 53                       | 19                       | 28                         | 34              |
| 30-49                                      | 332                | 52                       | 20                       | 28                         | 32              |
| 50+  | 512                | 55                       | 12                       | 33                         | 43              |
| <i>Urbanität</i>                           |                    |                          |                          |                            |                 |
| Ländliche Regionen                         | 469                | 52                       | 14                       | 34                         | 38              |
| Städtische Regionen                        | 575                | 55                       | 17                       | 27                         | 38              |
| darunter Wien                              | 187                | 61                       | 15                       | 24                         | 46              |
| <i>Höchste abgeschlossene Schulbildung</i> |                    |                          |                          |                            |                 |
| ohne Matura                                | 723                | 53                       | 15                       | 32                         | 38              |
| mit Matura                                 | 321                | 55                       | 18                       | 27                         | 37              |
| <i>Kinder &lt;15 Jahre im Haushalt</i>     |                    |                          |                          |                            |                 |
| mit Kindern                                | 225                | 49                       | 18                       | 32                         | 31              |
| ohne Kinder                                | 819                | 55                       | 15                       | 30                         | 40              |

*Lesebeispiel: Unter den 1.044 Befragten waren 509 Männer. 53% von ihnen vertrauten der Wüstenrot Versicherung, 18% vertrauten der Wüstenrot Versicherung nicht und 29% kannten die Wüstenrot Versicherung nicht oder machten keine Angabe. Der Vertrauenssaldo bei Männern liegt bei +35.*

*Hinweise: 1) Größere Schwankungsbreite in den Untergruppen. 2) Wegen Rundungsdifferenzen summieren sich die dargestellten Prozentwerte nicht immer auf 100.*

Wie bei den meisten Versicherungen zeigt sich ein besonders hoher Vertrauenswert bei den Älteren, im Vergleich zu etwas geringeren Vertrauenswerten in den jüngeren und mittleren Altersklassen (und deshalb auch bei den Familien mit Kindern).

Bemerkenswert ist der besonders gute Vertrauenswert der Wüstenrot Versicherung in Wien (z.B. anders als bei der Uniqa). Generell ist Wüstenrot in den Städten etwas bekannter als auf dem Land (z.B. anders als bei der Raiffeisen-Versicherung).

Alles in allem zeigen sich nur geringe Schwankungen nach demografischen Gruppen, die Wüstenrot Versicherung genießt in allen betrachteten Untergruppen hohe Bekanntheits- und Vertrauenswerte.

## Vertrauen bei eigenen Kunden und von Mitbewerbern

Unter den eigenen Kunden erreicht die Wüstenrot Versicherung einen Vertrauenssaldo von +89 Punkten (92% vertrauen ihr, 3% nicht, Rest keine Angabe). Das ist ein ganz ausgezeichneter Vertrauenswert, wobei aber auch die Eigenwerte bei KundInnen der Mitbewerber sehr hoch sind.

Aber auch bei Kunden von Mitbewerbern ist das Vertrauen in die Wüstenrot Versicherung recht hoch. Das zeigt auch mögliche zusätzliche Kundenpotenziale für Angebote des Hauses Wüstenrot.

Vertrauenswerte in die Wüstenrot Versicherung bei Kunden von Mitbewerbern:

| Kunden von ....         | Vertrauenssaldo der Wüstenrot Versicherung |
|-------------------------|--|
| Uniqa                   | +51  |
| Generali                | +49  |
| Wiener Städtische       | +48  |
| Allianz                 | +31  |
| Grazer Wechselseitige   | +34  |
| Donau-Versicherung      | +55  |
| Raiffeisen-Versicherung | +49  |
| Zurich                  | +50  |
| Merkur Versicherung     | +44  |

*Hinweis: Bei den hier angeführten Kundengruppen gibt es teilweise deutliche Überschneidungen, da eine Person Kunde mehrerer Versicherungen sein kann.*

Zwischen den Kunden der größeren Mitbewerber bestehen in Hinblick auf das Vertrauen in die Wüstenrot Versicherung eher geringe Unterschiede. Am größten ist der Vertrauenssaldo in bei den Versicherungsnehmern der Donau-Versicherung, am geringsten bei jenen der Allianz und der Grazer Wechselseitigen.



## Vertrauen bei Inhabern bestimmter Versicherungsprodukte

Unterschieden nach dem Besitz konkreter Versicherungsprodukte (egal bei welchem Anbieter) ergaben sich im Juni 2023 für die Wüstenrot Versicherung folgende Vertrauensaldi:

| Befragte Person besitzt ....                | Vertrauenssaldo der Wüstenrot Versicherung |
|---|--|
| Haushaltsversicherung                       | +41  |
| Kfz-Haftpflichtversicherung                 | +41  |
| Rechtsschutzversicherung                    | +42  |
| Private Unfallversicherung                  | +42  |
| Kfz-Kaskoversicherung                       | +40  |
| Gebäudeversicherung                         | +47  |
| Lebensversicherung                          | +41  |
| Private Krankenversicherung                 | +41  |
| Private Haftpflichtversicherung (nicht Kfz) | +38  |

*Hinweis: Zwischen den hier angeführten Kundengruppen kommt es zu Überschneidungen, da eine Person mehrere Versicherungsprodukte besitzen kann.*

Bei der Wüstenrot Versicherung lassen sich keine wesentlichen Abweichungen im Vertrauenssaldo zwischen den Inhabern unterschiedlicher Versicherungsprodukte feststellen, Wüstenrot verfügt auf allen Märkten über gute Vertrauenswerte.

Am höchsten ist der Vertrauenssaldo mit +47 Punkten bei den Inhabern von Gebäudeversicherungen, was Ausdruck eines guten Standings innerhalb der Besitzer von Eigenheimen sein könnte. Dazu würde der auf Immobilien konzentrierte Außenauftritt der Wüstenrot (z.B. Werbesujets) passen.