

Studie

# Mit Sicherheit mobil?

Bedeutung und Kundenwahrnehmung  
der automobilen Restschuldversicherung 2022



#wirsindbereit

Berlin, Januar 2023

## Einleitung

Im Autohaus bekommen Verbraucher:innen<sup>1</sup> heute nicht mehr nur klassisch ein Fahrzeug angeboten – sie erhalten individuell zugeschnittene Mobilitätsangebote, die die Kosten für die Nutzung eines Fahrzeuges kalkulierbar machen und die erworbene individuelle Mobilität auch vor unvorhersehbaren Risiken schützen. Hierzu gehören insbesondere zusätzliche Versicherungsleistungen wie KFZ-, Garantie-, Kaufpreisschutz- und automobiler Restschuldversicherungen. Da der überwiegende Anteil der Neufahrzeuge in Deutschland finanziert oder geleast wird, spielen automobiler Restschuldversicherungen (RSV) eine besondere Rolle bei der Sicherstellung einer sorgenfreien Mobilität. Nicht erst seit den Unsicherheiten, resultierend beispielsweise aus der Corona-Pandemie, hat die automobiler RSV aus Verbrauchersicht daher eine große Bedeutung.

Vor diesem Hintergrund haben die automobilen Finanzdienstleister ein ausgeprägtes Interesse an einem hohen Qualitätsniveau der automobilen RSV. Studien, die sich kritisch an Verbraucher wenden, werden zur Überprüfung, Absicherung und kontinuierlichen Verbesserung der Qualität der automobilen RSV herangezogen.

Bereits 2018 wurde im Auftrag der Banken der Automobilwirtschaft (BDA) eine repräsentative Studie durch ein renommiertes Marktforschungsinstitut erstellt,<sup>2</sup> die die Bedeutung und Kundenwahrnehmung der automobilen RSV untersuchte und bereits ein positives Bild zeichnete. Nun liegen die Ergebnisse der Folgestudie im Auftrag des Verbands der Automobilindustrie (VDA) vor, die im Sommer 2022 erstellt wurde. Es wurden 1.300 Personen befragt. Die Ergebnisse der Studie sind innerhalb des Personenkreises, der in den letzten 12 Monaten ein Fahrzeug finanziert oder geleast hat, repräsentativ.

Das Fazit der aktuellen Studie: Für viele Verbraucher hat die Risikoabsicherung in den letzten Jahren deutlich an Bedeutung gewonnen. Die „**Absicherung für eintretende Notfälle**“ und die Abdeckung von „**Risiken für die Gesundheit, den Verlust des Arbeitsplatzes, Finanzkrise und Inflation**“<sup>3</sup> nimmt bei finanziellen Entscheidungen eine wesentliche Rolle ein.

Finanzdienstleistungen sind heute eine elementare Säule für eine funktionierende Automobilwirtschaft und vor allem für Verbraucher zum festen Bestandteil der Fahrzeuganschaffung geworden. Auch bei der Mobilitätstransformation hin zu alternativen Antriebsarten gewinnen die Finanzierungs- und Leasingangebote immer weiter an Bedeutung und in diesem Zusammenhang auch die Absicherungslösungen der automobilen Finanzdienstleister, die im Ernstfall die individuelle Mobilität der Verbraucher sicherstellen.

<sup>1</sup> Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind (wie z. B. Verbraucher oder Kreditnehmerinnen), meint die gewählte Formulierung im weiteren Text jeweils alle Geschlechter (m/w/d), auch wenn hier aus Gründen der leichteren Lesbarkeit das generische Maskulinum Verwendung findet.

<sup>2</sup> Die Studie trägt den Titel „Aktuelle Wahrnehmung und Bedeutung der Restschuldversicherung für die Absicherung der persönlichen Mobilität – Kundenwahrnehmung der Restschuldversicherung – Studienergebnisse 2022 und Abgleich zur RSV-Studie 2018“ und wurde durchgeführt durch die puls Marktforschung GmbH.

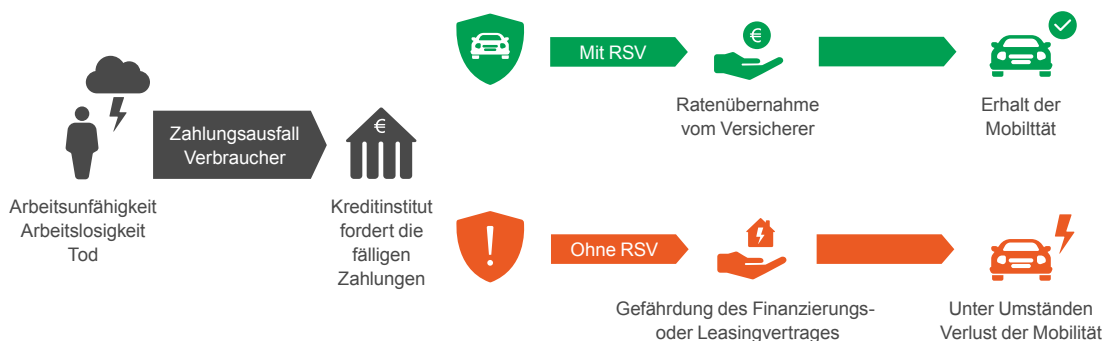
<sup>3</sup> Die hervorgehobenen Aussagen sind Originalaussagen der befragten Verbraucher.

## Kernergebnisse

- Weiter steigender Bekanntheitsgrad: Nahezu 4 von 5 Finanzierungs- und Leasingkunden ist das Produkt automobiler RSV grundsätzlich bekannt.
- Positive Entwicklung in der Wahrnehmung: 87% der Befragten haben eine (eher) positive oder neutrale Wahrnehmung der RSV.
- Wachsender Kenntnisstand: Bereits vor dem ersten Beratungsgespräch fühlen sich 78% bezüglich der automobilen RSV (sehr) gut informiert.
- Sehr hohes Qualitätsniveau der Beratung im Autohaus: 88% fühlen sich nach dem Beratungsgespräch (sehr) gut über die automobilen RSV informiert.
- Wesentliche Abschlussmotive: Der Schutz der Familie vor finanziellen Belastungen und die Absicherung der individuellen Mobilität bei unvorhergesehenen Ereignissen stehen im Vordergrund.
- Wichtiges Entscheidungskriterium: Nahezu zwei Drittel der RSV-Nutzer geben an, dass die automobilen RSV die Erwerbsentscheidung für ein technologisch aktuelles Fahrzeug erleichtert hat.
- Hohe Zufriedenheit: Fast alle Befragten (93%), die aktuell eine automobilen RSV nutzen, können sich vorstellen, eine solche auch beim nächsten Fahrzeugwerb (Finanzierung oder Leasing) abzuschließen.

## Was leistet eine automobilen RSV?

Die automobilen RSV ist eine spezifische Risikoversicherung und dient der Absicherung der Kredit- und Leasingnehmer beim Eintritt unvorhergesehener Lebensereignisse, wie z. B. bei Arbeitsunfähigkeit aufgrund Krankheit, Arbeitslosigkeit oder im Todesfall. Im Mittelpunkt steht dabei die Absicherung der mit dem Fahrzeug erworbenen individuellen Mobilität für den Fahrzeughalter selbst oder beispielsweise seine Angehörigen. Im Leistungsfall springt die automobilen RSV ein, übernimmt die anfallenden Ratenverpflichtungen und das Fahrzeug bleibt dank gesicherter Ratenzahlung weiterhin nutzbar.

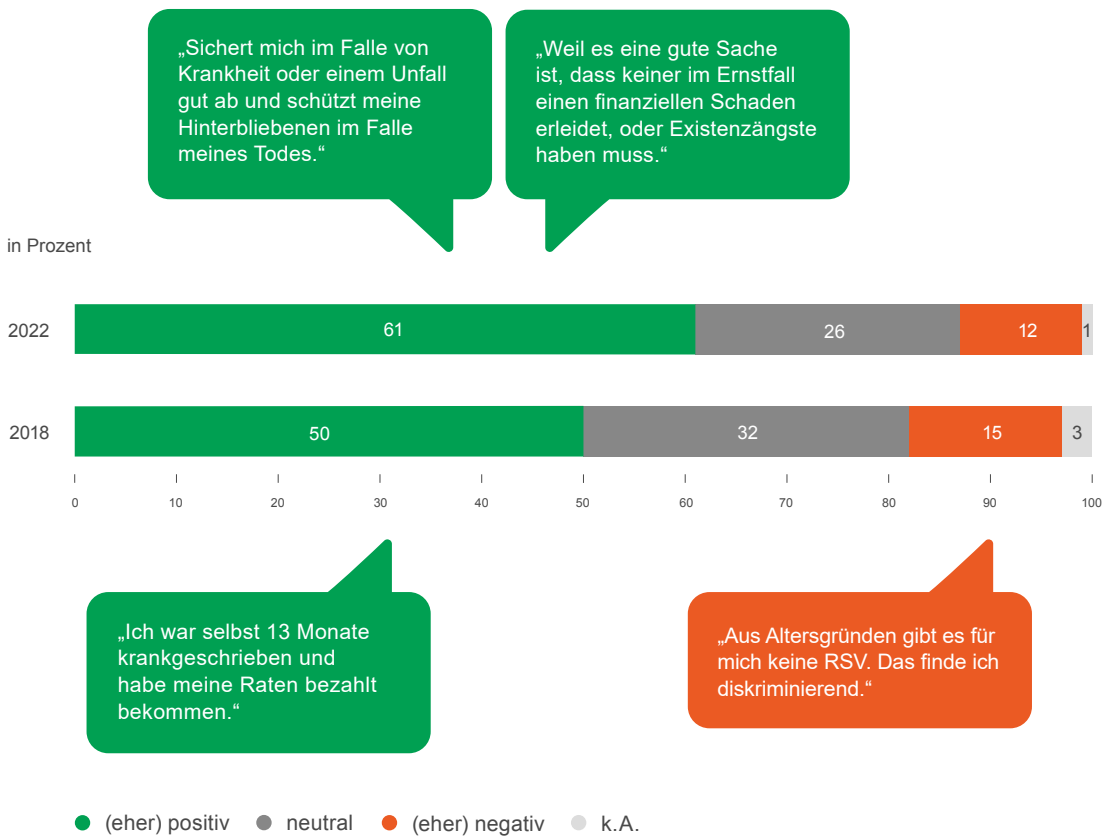


## Image

Die Bekanntheit der automobilen RSV ist deutlich gestiegen: 78 % der Befragten war die automobilen RSV grundsätzlich bekannt, 2018 waren es 66 %. Auch die Beurteilung der automobilen RSV hat sich noch einmal verbessert: Der Anteil der Befragten, die die automobilen RSV positiv sehen, stieg von 50 % (2018) auf 61 % (2022). Dagegen fiel der Anteil derjenigen, die die automobilen RSV negativ sehen, von 15 % (2018) auf 12 % (2022). Der wesentliche Faktor für die positive Wahrnehmung der automobilen RSV ist das Schutzbedürfnis der Verbraucher in unvorhersehbaren, schwierigen Lebenssituationen. Insbesondere die Absicherung der Familie ist ein wesentlicher Beweggrund.

## Image der RSV

„Wie ist das Thema Restschuldversicherung aus Ihrer Sicht spontan belegt?“



## Beratungs- und Informationsqualität

Der gestiegene Bekanntheitsgrad sowie die wachsende positive Bewertung der automobilen RSV spiegeln sich auch in den Ergebnissen zur Qualität der Beratung im Autohaus wider. So fühlten sich bereits vor dem Beratungsgespräch 78 % (2018: 70 %) derjenigen, die die automobilen RSV grundsätzlich kennen, (sehr) gut informiert. Nach dem Beratungsgespräch steigt die Zahl der (sehr) gut Informierten sogar auf 88 % (2018: 78 %).

Verbraucher gaben dem Beratungsgespräch insgesamt (sehr) gute Beurteilungen: 77 % bewerteten das Gespräch als (überwiegend) informativ; lediglich 2 % empfanden das Beratungsgespräch als verkaufsorientiert. Mit den unterschiedlichen Aspekten des Beratungsgesprächs sind 85 % (Verständlichkeit), 83 % (Beratungsqualität) und 80 % (Preis-Leistungs-Verhältnis) (sehr) zufrieden.

93 % der automobilen RSV-Nutzer fühlten sich über den Umfang der abgesicherten Risiken vollständig aufgeklärt.

## Vorkenntnisse und Beratungsgespräch

in Prozent

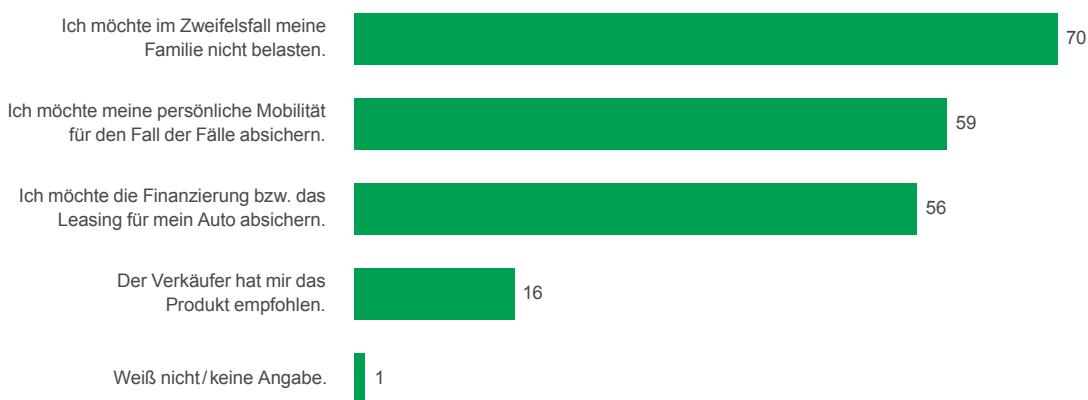


## Entscheidungsgründe

Mehr als die Hälfte aller Verbraucher haben beim Erwerb eines Fahrzeugs im Autohaus grundsätzlich Interesse an einem Angebot für eine automobilen RSV. In Abhängigkeit von ihrem individuellen Bedarf erhalten in der Folge rund 77 % der Interessierten ein konkretes Angebot. Von allen Befragten, die die automobilen RSV grundsätzlich kennen, entscheiden sich letztlich rund 40 % für das Produkt.

## Gründe für Abschluss einer automobilen RSV

in Prozent



Darüber hinaus gaben annähernd zwei Drittel aller automobilen RSV-Nutzer an, dass das Absicherungsinstrument automobilen RSV die Entscheidung über die Neuanschaffung eines aktuellen Fahrzeuges (beispielsweise mit neuen Antriebstechnologien) deutlich erleichtert hat.

## Vertrauen in die automobilen RSV

Nutzer einer automobilen RSV erhalten frühestens nach einer Woche nochmals Informationen zum Produkt sowie zur Widerrufsmöglichkeit. Sie sehen darin eine Chance zur Reflexion und nutzen diesen konkreten Anlass zur Überprüfung ihrer Entscheidung. Fast alle Nutzer halten am Ende an der automobilen RSV fest. Ein kleiner Anteil im mittleren einstelligen Prozentbereich greift die vom Gesetzgeber 2018 geschaffene, verbraucherorientierte Option aktiv auf und widerruft.

Fast alle Verbraucher (93 %) können sich vorstellen, auch die nächste Fahrzeugfinanzierung/das nächste Fahrzeugleasing wieder durch eine automobilen RSV abzusichern. Diese Überzeugung bleibt unverändert auf dem hohen Niveau der Studie aus 2018.

Im Vergleich zu anderen Finanzprodukten (z. B. Girokonto, Immobilienfinanzierung oder auch Wertpapierdepot) ist die Weiterempfehlungsbereitschaft für die automobilen RSV im Freundes- und Bekanntenkreis signifikant höher (sog. Net Promoter Score = NPS).

## Fazit

Die automobilen Finanzdienstleister legen großen Wert auf ein qualitativ hochwertiges Angebot sowie hohe Qualitätsstandards bei der Schulung der Mitarbeiter für die Beratung der Verbraucher zur automobilen RSV im Autohaus.

Auch diese Folgestudie belegt den informativen und bedarfsgerechten Charakter der Beratung im Autohaus. Sie dokumentiert die bewusste Entscheidungsfindung des Verbrauchers und die entsprechende Begleitung durch den Berater vor Ort.

Verbraucher mit einem Finanzierungs- oder Leasingvertrag haben die positive GrundsatzEinstellung im Vergleich zu 2018 nicht nur beibehalten, das Image der automobilen RSV hat sich weiter verbessert. Insgesamt wird das Produkt mit seinen abgesicherten Risiken als sinnvoll empfunden und die Beratungsqualität in den Autohäusern wird mit über 80 % konstant auf einem sehr hohen Niveau gut bewertet.

Auch die aktuellen politischen sowie volkswirtschaftlichen Herausforderungen lassen die Bedeutung der Absicherung des Fahrzeugerwerbs – einer wesentlichen ökonomischen Entscheidung der Verbraucher – und damit der individuellen Mobilität weiter zunehmen.

Im Kontext der nach dem Immobilienerwerb meist relevantesten wirtschaftlichen Anschaffung möchten die Verbraucher sich und vor allem ihre Familien bestmöglich absichern.

## Originalstatements



**Durch die automobilen RSV bleibt der Verbraucher mit Sicherheit mobil!**

### Ansprechpartner

Dr. Ralf Scheibach

Leiter Abteilung Recht & Compliance

[ralf.scheibach@vda.de](mailto:ralf.scheibach@vda.de)

Dr. Ricarda Leffler

Fachgebietsleiterin Finanzdienstleistungen & Verbraucherschutz

[ricarda.leffler@vda.de](mailto:ricarda.leffler@vda.de)



Herausgeber Verband der Automobilindustrie e.V.  
Behrenstraße 35, 10117 Berlin  
[www.vda.de](http://www.vda.de)

Registrierter Interessenvertreter R001243  
EU-Transparenzregister-Nr. 95574664768-90

Copyright Verband der Automobilindustrie e.V.

Nachdruck und jede sonstige Form der Vervielfältigung  
sind nur mit Angabe der Quelle gestattet.

Version Version 1.0, Januar 2023