

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie Kfz-Versicherer 2011

#### **Bei Autoversicherungen bis zu 1.000 Euro im Jahr sparen, Service schwankt – HUK-Coburg und HDI24 sind Testsieger**

**Hamburg, 14.09.2011 (ots)** – Wer eine Kfz-Versicherung abschließen möchte, hat die Qual der Wahl. Die Autobesitzer werden derzeit mit einem durchwachsenen Kundenservice und großen Unterschieden bei Tarifen und Leistungen konfrontiert. Welche Kfz-Versicherer ihren Kunden ein gutes Gesamtpaket an Service und Produkten bieten, hat jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersucht.

Das Ergebnis: Kunden, die auf einige Vertragsleistungen verzichten, können bis zu 1.000 Euro jährlich sparen. Aber auch bei Fahrzeughaltern, die eine umfassende Versicherungsausstattung wie freie Werkstattwahl, zusätzlichen Schutz bei Marderbiss oder eine verlängerte Neupreiseschädigung wünschen, lässt sich die Jahresprämie um mehr als 40 Prozent reduzieren. „Jeder muss dabei seine individuelle Situation betrachten“, rät Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. „Welcher Schutz ist mir wichtig? Brauche ich etwa die Absicherung von Mietwagen im Ausland? Reicht mir ein Internetanbieter oder möchte ich einen persönlichen Ansprechpartner in der Filiale? Auf dieser Basis sollten stets mehrere Angebote verglichen werden.“

Beim Service schwankt die Branche: Mehr als die Hälfte der Direktversicherer bot eine gute Servicequalität, 80 Prozent der Filialversicherer schnitten dagegen nur befriedigend oder schlechter ab. Die Direktversicherer punkteten mit kompetenten Beratungen am Telefon und einer zügigen Beantwortung von E-Mail-Anfragen. „Auch Filialversicherer konnten am Telefon überzeugen, auf E-Mails reagierten die Mitarbeiter jedoch spät oder gar nicht“, kommentiert Serviceexpertin Möller. „Zudem verfügten die Webseiten der Filialversicherer nur selten über einen Tarifrechner.“

Testsieger und damit „Bester Kfz-Versicherer 2011“ wurde bei den Filialversicherern HUK-Coburg, bei den Direktversicherern HDI24. Den besten Service unter den Filialversicherern zeigte DEVK. Bei den Onlineanbietern erreichte Hannoversche Direkt den ersten Rang. AachenMünchener bot mit seinem Tarif „Optimal“ das beste Produkt der Filialunternehmen. Bei den Direktversicherungen lag der „Klassik-Tarif“ von HDI24 mit dem attraktivsten Preis-Leistungs-Verhältnis auf Platz eins.

Es wurden die Tarif- und Service-Leistungen von 27 Anbietern bewertet – getrennt nach Filial- und Direktversicherern. Vier Fahrzeugkategorien vom Kleinwagen bis zur oberen Mittelklasse und drei verschiedene Kundenprofile, insgesamt zwölf Modellabfragen pro Unternehmen, legte das Institut der Auswertung von Tarifen und Vertragsleistungen zu Grunde. Darüber hinaus untersuchten die Marktforscher anhand von 827 verdeckten Kontakten – je 31 pro Unternehmen – den Kundenservice am Telefon, per E-Mail und im Internet.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, 15.09.2011 um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)