

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie: Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen

Schneisen im Tarifdschungel – Testsieger ist Check24 vor Finanzen.de und Aspect Online

Hamburg, 26.09.2012 (ots) – Autofahren ist teuer. In Zeiten hoher Benzinpreise sind daher Einsparmöglichkeiten rund ums Auto gefragt. Auch bei der Kfz-Versicherung hoffen Verbraucher, mit einem Preisvergleich ihre Ausgaben senken zu können. Hilfe im Dickicht der Tarife versprechen ihnen Vergleichsportale im Internet. Hier können Autofahrer schnell und kostenlos Angebote von verschiedenen Versicherern vergleichen und eine Kfz-Versicherung gleich online abschließen. Doch wo sind tatsächlich die günstigsten Preise zu finden? Und welches dieser Portale bietet Ratsuchenden einen kundenfreundlichen Service? Das Deutsche Institut für Service-Qualität stellte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zehn Vergleichsportale auf den Prüfstand.

Die Untersuchung ergab, dass sich ein Preisvergleich im Internet durchaus lohnt. Allerdings hatten nicht alle Vergleichsportale günstige Versicherungsprämien im Portfolio. Im Test lagen die niedrigsten Tarife bei den jeweils günstigsten Vergleichsportalen zwischen 25 und 42 Prozent unter den Tarifen, die andere Portale als preiswerteste Angebote ermittelten. „Je nach Automodell und Fahrertyp lässt sich unterschiedlich viel einsparen, wenn man einen Vergleich bei verschiedenen Portalen durchführt“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. „Beispielsweise betrug der maximale Preisunterschied zwischen den Portalen beim Testprofil einer Familie mit einem 5er BMW immerhin 415 Euro.“ Für die Jahresprämien bei anderen Kundenprofilen ergaben sich dagegen teils deutlich geringere Differenzen.

Auch beim Service der Vergleichsportale zeigte sich ein klares Gefälle. Einige Anbieter überzeugten mit einem guten Internetauftritt, der über Versicherungsfragen aufklärte, Kontaktadressen gut sichtbar platzierte und den Umfang des eigenen Angebots offen legte. Andere Portale waren dagegen wenig informativ und bedienerfreundlich gestaltet. Auch Leistungen wie eine Preisgarantie oder Kundenbewertungen zu den Angeboten fanden sich nicht immer. Vor allem der Umgang mit persönlichen Daten ließ teilweise zu wünschen übrig. So war ein Tarifvergleich nicht immer anonym möglich. „Bei einigen Portalen mussten die Nutzer sogar vorher einwilligen, dass ihre gesamten Kontaktdaten weitergegeben werden“, so Serviceexpertin Möller. Zu wenig Kundenorientierung zeigte sich auch bei der Bearbeitung von E-Mail-Anfragen, etwa zum Versicherungswechsel oder zur Aktualität der angebotenen Tarife. Jede dritte Anfrage wurde gar nicht beantwortet. Außerdem stellten zwar alle Portale eine kostenfreie Rufnummer zur Verfügung, blieben allerdings in der telefonischen Beratung oft zu unverständlich und unprofessionell.

Als Testsieger ging Check24 aus der Studie hervor. Das Vergleichsportal überzeugte mit den günstigsten Preisen, dem besten Service sowie einem anonymen und sicheren Tarifvergleich. Finanzen.de positionierte sich an zweiter Stelle dank ebenfalls niedriger Jahresprämien und einer schnellen Bearbeitung von E-Mails. Drittplatzierter wurde Aspect Online mit günstigen Tarifen und kompetenter Beratung per E-Mail und am Telefon.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 26.09.2012, um 18:30 Uhr.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Dem Preistest lagen pro Unternehmen zwölf Testprofile mit genauen Angaben zu vier verschiedenen Fahrzeugmodellen und drei unterschiedlichen Fahrertypen zugrunde. Die Tarife wurden mit Stand 20. bis 23. August 2012 erhoben. In die umfassende Serviceanalyse des Webauftritts sowie der Beratung am Telefon und per E-Mail flossen insgesamt 300 Kontakte von anonymen Testkunden mit ein.

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 seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de