

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Vergleichsportale Kfz-Versicherungen 2021

Online-Versicherungsvergleich nicht überall effektiv – Nur zwei Portale „sehr gut“ – Testsieger ist Verivox

Hamburg, 02.02.2021 – Vergleichen, abschließen, sparen – was so verführerisch einfach klingt, klappt beim Online-Vergleich von Kfz-Versicherung nicht immer. Die mögliche Ersparnis hängt vom aktuellen Tarif des Verbrauchers ab, aber auch vom Vergleichsportal selbst: Die dort vorgeschlagenen „Bestpreis-Tarife“ fallen teils sehr unterschiedlich aus. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv fünf Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Erhebliche Preis-Unterschiede

Wer über einen Kfz-Versicherungswechsel nachdenkt, sollte sich nicht auf jedes Vergleichsportal verlassen. Die Preisanalyse zeigt teils deutliche Unterschiede zwischen den vermeintlich günstigsten Tarif-Angeboten. Ein Beispiel: In einem Testszenario mit fixen Rahmendaten beläuft sich das günstigste Angebot für einen VW Polo bei einem Portal auf 539 Euro pro Jahr, bei einem anderen Portal werden für die günstigste Kfz-Vollkasko-Versicherung 739 Euro fällig – eine Differenz von satten 200 Euro.

Je nach Kombination aus Nutzerprofil und Fahrzeug ist das preislich jeweils beste Portal im Test zwischen acht und 27 Prozent günstiger als das teuerste (im Schnitt: knapp 17 Prozent). Das bedeutet für Wechselwillige: Nur bei den besten Vergleichsportalen stehen die Chancen gut, ein hohes Sparpotenzial zu erzielen.

Service insgesamt „befriedigend“

Während die Internetauftritte die Service-Domäne der Anbieter sind und häufig mit einem hohen Informationswert, guten Such- und Filteroptionen und einfacher Bedienung punkten, zeigen sich am Telefon und per E-Mail mehr Schwächen. Die Hotline-Mitarbeiter beantworten Fragen zwar fast immer fachlich korrekt, die Auskünfte sind aber nicht selten oberflächlich und nicht individuell auf das Anliegen des Anrufers zugeschnitten. E-Mails werden häufig zügig binnen eines Tages bearbeitet – oder aber gar nicht. So bleibt fast ein Drittel der Anfragen unbeantwortet.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Nicht alle Vergleichsportale decken zuverlässig mögliche Sparpotenziale auf. Da kein Anbieter in allen Test-Szenarien der günstigste ist, empfiehlt sich immer die Nutzung von mindestens zwei Vergleichsportalen gleichzeitig.“

Die besten Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen

Testsieger ist Verivox mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Anbieter überzeugt insbesondere bei der Preisanalyse, in der das Vergleichsportal meist die günstigsten Tarife vermittelt; auch bei den angezeigten Top-3-Tarifen liegt Verivox vorne. Hinzu kommt der im Vergleich beste Online-Service: Die bedienungsfreundliche Website bietet einen hohen Informationswert mit zahlreichen Features, etwa Kundenbewertungen zu den einzelnen Tarifen und eine Angebotserstellung per E-Mail.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Platz belegt Check24, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen punktet mit attraktiven Tarifangeboten, die preislich die zweitbesten sind. In puncto Service ist Check24 insgesamt führend und erzielt hier als einziger Anbieter ein gutes Ergebnis. Neben einem überzeugenden Online-Service fällt auch die E-Mail-Bearbeitung positiv ins Gewicht: Anfragen werden zügig (im Schnitt innerhalb von rund 8,5 Stunden), korrekt und strukturiert beantwortet.

Auf Rang drei folgt Autoversicherung.de (Qualitätsurteil: „befriedigend“). Das Vergleichsportal offeriert die im Schnitt drittgünstigsten Tarife. Der Service per E-Mail ist sogar der beste im Test, auch dank sehr individueller Auskünfte. Dagegen ist der telefonische Service ein Ausfall, da das Portal keine Hotline für Interessenten anbietet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen, die einen eigenen Tarifvergleich anbieten und über die ein Vertragsabschluss initiiert werden kann. Die Servicequalität wurde anhand von 90 verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) sowie 50 Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer untersucht. Zudem erfolgte eine detaillierte Internetanalyse, wobei der Fokus auf Informationswert, Bedienungsfreundlichkeit sowie Transparenz und Sicherheit der Websites lag. Insgesamt flossen 145 Servicekontakte mit den Vergleichsportalen in die Auswertung ein. Darüber hinaus wurden anhand von zwölf definierten Profilen aus vier Automodellen und drei Nutzertypen die günstigsten Tarifangebote ermittelt und bewertet (Erhebungstichtage: 12.-14. Oktober 2020).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.