

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Kfz-Versicherer 2022

#### **Preis-Leistungs-Unterschiede und großes Sparpotenzial – Gutes Gesamtergebnis – HDI und CosmosDirekt auf Platz eins**

**Hamburg, 05.10.2022** – Stichtag: 30. November. Bis zu diesem Tag können viele Kfz-Versicherte ihrem bisherigen Anbieter fristgerecht kündigen und zu einer anderen Versicherung wechseln. Und ein Vergleich ist sinnvoll – zahlreiche Tarife verändern sich übers Jahr in puncto Kosten und Leistungen. Welche Kfz-Versicherer aktuell top sind, zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv die Tarife und den Online-Service von 30 Kfz-Versicherern untersucht (*Sendehinweis: ntv Ratgeber, Mittwoch, 05.10.2022, 18:35 Uhr*).

In der Summe aus Versicherungsprämien (sprich: Kosten), Leistungen und Online-Service schneiden die Kfz-Versicherer mit einem guten Ergebnis ab. Insgesamt erzielen die Direktversicherer mit 76,1 Punkten ein etwas besseres Resultat als die Versicherer mit Vermittlernetz (72,4 Punkte). Zwei Direktversicherer erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“.

#### **Großes Sparpotenzial**

Die Kosten für eine Kfz-Versicherung variieren zwischen Filial- und Direktversicherern sowie deren unterschiedlichen Tarifen stark. In allen zwölf untersuchten Szenarien (drei Nutzerprofile in Kombination mit vier Automobilklassen) stellt sich heraus: Wer statt des teuersten den günstigsten Anbieter wählt, kann eine maximale Ersparnis von über 27 Prozent erzielen – dies gilt sowohl im Vergleich der günstigeren Basis- als auch der leistungsstarken Komfort-Tarife. In Einzelfällen liegt das Einsparpotenzial sogar bei 50 Prozent und mehr.

Die Faustformel „Basis-Tarife punkten beim Preis, Komfort-Tarife sind leistungsstärker“ gilt oft, aber nicht immer. So weisen die besten Basis-Tarife im Test eine umfangreichere Versicherungsausstattung auf als einzelne Komfort-Tarife. Im Gegenzug gibt es auch im Premium-Tarif-Segment vergleichsweise günstige Tarife.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Das Internet gewinnt auch als Servicekanal immer mehr an Bedeutung – auch bei den Unternehmen mit Vermittlernetz. Die Kfz-Versicherer sind hier in puncto Kundenorientierung insgesamt gut aufgestellt. Wer über einen Anbieterwechsel nachdenkt und vergleicht, sollte neben Kosten und Leistungen auch den Serviceaspekt nicht außer Acht lassen.“

#### **Die besten Kfz-Filialversicherer**

Testsieger der Kfz-Filialversicherer ist HDI mit dem Qualitätsurteil „gut“. Sowohl der Basis- als auch der Komfort-Tarif des Versicherers überzeugen im Test – das Unternehmen erzielt in beiden Produktkategorien den ersten Rang. Mit ausschlaggebend sind die attraktiven Versicherungsprämien des Komfort-Tarifs sowie die gute Versicherungsausstattung des Basis-Tarifs. Zudem bietet HDI einen guten Online-Service mit einem sehr nutzerfreundlichen Internetauftritt.

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  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang sichert sich HUK-Coburg (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter überzeugt in der Produktanalyse insbesondere beim Komfort-Tarif mit einer umfangreichen Versicherungsausstattung – nur ein Filialversicherer bietet hier eine noch größere Leistungsabdeckung. Der Basis-Tarif punktet vor allem mit günstigen Kosten. Außerdem bietet HUK-Coburg den drittbesten Online-Service aller getesteten Kfz-Versicherer.

Axa (Qualitätsurteil: „gut“) erzielt Rang drei unter den Filialversicherern und profiliert sich mit einem guten Online-Service: Die Website verfügt zum Beispiel über hilfreiche Informationen zum Ablauf eines Vertragsabschlusses und eine nutzerfreundliche Navigation zum Kfz-Tarifrechner. In der Produktanalyse überzeugt der Komfort-Tarif mit einem sehr großen Leistungsumfang.

Weitere Kfz-Filialversicherer im Test (alphabetisch): ADAC Autoversicherung, Allianz, Concordia, Continentale, Debeka, DEVK, Ergo, Generali Deutschland, Gothaer, Itzehoer, LVM, Mecklenburgische, R+V, Signal Iduna, VHV, Württembergische und Zurich.

### **Die Top 3 der Kfz-Direktversicherer**

CosmosDirekt (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ist Testsieger der Kfz-Direktversicherer. Der Anbieter überzeugt durch den besten Online-Service der Gesamtbranche und sehr gute Konditionen des Basis- und Komfort-Tarifs. Die Website punktet beispielsweise mit zahlreichen Kontaktinformationen und umfangreichen Produktinformationen. Der Komfort-Tarif besticht durch attraktive Versicherungsprämien und sehr gute Ausstattung; auch der Basis-Tarif bietet ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.

Rang zwei nimmt HUK24 ein (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Komfort-Tarif erzielt das beste Ergebnis: Die im Vergleich umfangreichste Versicherungsausstattung geht mit attraktiven Versicherungsprämien einher. Der Online-Service ist unter den Direktversicherern der zweitbeste: Der Internetauftritt zeichnet sich durch einen hohen Informationswert und Nutzerfreundlichkeit aus.

Auf Rang drei folgt Friday (Qualitätsurteil: „gut“). Der Versicherer profiliert sich mit sehr guten Resultaten in der Produktanalyse. Der Basis-Tarif ist im Vergleich der beste, wobei auch der Leistungsumfang überzeugt, etwa mit dem grundsätzlichen Verzicht des Abzugs neu für alt. Beim Online-Service punktet vor allem die Bedienungsfreundlichkeit der Webseite.

Weitere Kfz-Direktversicherer im Test (alphabetisch): AdmiralDirekt.de, Allianz Direct, BavariaDirekt, DA Direkt, Europa, Sparkassen Direktversicherung und Verti.

### **Fakten zum Test**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 30 Kfz-Versicherer, darunter 20 Filial- sowie zehn Direktversicherer. Die Servicequalität im Internet wurde bei jedem Anbieter anhand einer detaillierten Analyse des Internetauftritts sowie je zehn Prüfungen der Websites durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer gemessen. Es flossen insgesamt 330 Servicekontakte mit den Kfz-Versicherern in die Auswertung ein. Im Rahmen einer Produktanalyse erfolgte zudem eine umfassende Bewertung aktueller Tarifkosten und Versicherungsleistungen (Datenstand: 04.07.2022). Untersucht wurden die jeweils günstigsten Produkte (Basis-Tarife) sowie die Versicherungen mit der höchsten Leistungsabdeckung (Komfort-Tarife) für zwölf verschiedene Szenarien: drei Nutzerprofile in Kombination mit vier Automobilklassen.

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 Testerinnen und 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.