

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie Kfz-Versicherungen

### **Kunden können mehrere hundert Euro sparen, sollten aber auf Leistung und Service schauen – HUK ist bester Kfz-Versicherer**

**Hamburg, 17.09.2010 (ots)** – Mehrere hundert Euro können Verbraucher beim Wechsel der Kfz-Versicherung einsparen, teilweise sogar bis zu 65 Prozent der Versicherungsprämie. So das Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Große Unterschiede gibt es nicht nur bei der Höhe der Tarife, sondern auch beim Kundenservice und den Vertragsleistungen.

Neben Policen mit einem ausgewogenen Preis-Leistungsverhältnis sind einige Produkte auf dem Markt, die teuer sind und vergleichsweise wenig bieten. „Ein höherer Preis bedeutet also nicht immer, dass auch die Vertragsleistungen umfangreicher sind“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Wer zu den günstigsten Produkten greift, muss aber auf jeden Fall Einschränkungen, beispielsweise eine Werkstattbindung, in Kauf nehmen.“

Deutliche Differenzen offenbarten sich beim Kundenservice: 40 Prozent der getesteten Anbieter erhielten ein gutes Qualitätsurteil, jeder vierte untersuchte Versicherer bot jedoch nur eine ausreichende oder sogar mangelhafte Performance. „Zu den größten Servicedefiziten zählten lange Wartezeiten am Telefon, nicht beantwortete E-Mails und nur unvollständig bearbeitete Kundenanfragen“, erläutert Serviceexpertin Möller. „Bei den Filialversicherern mussten sich Interessenten zum Beispiel im Durchschnitt 50 Sekunden in der telefonischen Warteschleife gedulden. War endlich ein Ansprechpartner in der Leitung, ließ auch noch die Freundlichkeit zu wünschen übrig“.

Sowohl einen guten Service als auch attraktive Produkte mit einem fairen Preis-Leistungsverhältnis boten die Testsieger HUK-Coburg als bester Filialversicherer und HUK 24 als bester Direktversicherer. Die besten Produkte bezüglich des Preis-Leistungsverhältnisses hatten HDI24 bei den Direktversicherungen und HDI Direkt bei den Filialversicherungen im Programm – jeweils mit ihren Klassik-Tarifen. Die Basis-Tarife der beiden Versicherer waren zudem die jeweils günstigsten Tarife in den Vergleichsgruppen, allerdings mit einem sehr eingeschränkten Leistungsspektrum. Den besten Kundenservice lieferten bei den Direktversicherern Hannoversche Direkt und bei den Filialversicherern AXA.

Insgesamt wurden die Tarif- und Service-Leistungen von 25 Anbietern bewertet – getrennt nach Filial- und Direktversicherern. Vier Modellklassen, vom Kleinwagen bis zur oberen Mittelklasse, und 12 verschiedene Kundenprofile legte das Institut der Auswertung von Tarifen und Vertragsleistungen zu Grunde. Darüber hinaus untersuchten die Marktforscher anhand von 765 verdeckten Kontakten – je 31 pro Unternehmen – den Kundenservice am Telefon, per E-Mail und im Internet.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, 17.09.2010 um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut 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

Telefon: 040 / 41 11 69 27

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