

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Kfz-Werkstatt-Portale 2014

#### **Smartes Prinzip, aber häufig enttäuschende Ergebnisse – Testsieger ist Autosout24 vor Autoservice.com und Drivelog**

**Hamburg, 21.08.2014** – Eine Inspektion ist fällig, ein Ölwechsel ist auch mal wieder dringend nötig? Kein Autofahrer kommt umhin, mehr oder weniger regelmäßig eine Werkstatt aufzusuchen. Doch die Wahl fällt nicht immer leicht. Welcher Kfz-Betrieb bietet faire Preise? Für Transparenz wollen spezielle Vergleichsportale sorgen – mit einer kostenlosen Umkreissuche nach Werkstätten und vergleichbaren Angeboten. Doch funktioniert das wirklich? Und wie ist es um die Nutzerorientierung und Bedienungsfreundlichkeit der Portale bestellt? Das und mehr klärt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun Kfz-Werkstatt-Portale im Internet unter die Lupe genommen hat.

Die Vergleichsportale erzielten insgesamt lediglich ein befriedigendes Ergebnis, wobei sich große Unterschiede zwischen den Anbietern zeigten. Zwei Portale sicherten sich das Qualitätsurteil „gut“ und drei schnitten befriedigend ab. Gleich vier Unternehmen kamen jedoch über das Gesamturteil „ausreichend“ nicht hinaus. So verlief auch der Vergleich von Werkstätten häufig enttäuschend. Von den Suchanfragen nach Standard-Werkstattleistungen endeten im Test mehr als ein Drittel komplett ergebnislos.

Die Leistungsanalyse zeigte, dass bei allen Portalen Standard-Werkstattleistungen wie Ölwechsel oder Inspektionen für einen Vergleich auswählbar waren; immerhin sechs Dienste boten zusätzlich auch die Möglichkeit, Angebote für Reparaturen, etwa bei Lackschäden, einzuholen. Neben dem sehr unterschiedlichen Erfolg der Anfragen, zeigte sich ein weiteres Unterscheidungsmerkmal: „Zwei Drittel der Portale lieferten häufig oder immer Festpreis-Angebote von Werkstätten. Bei den anderen im Test gab es nur Kostenvoranschläge. Unverbindliche Preise reduzieren den eigentlichen Nutzen des Vergleichs aber deutlich“, bemerkt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Auch die Internetauftritte boten Anlass zur Kritik. Es mangelte nicht selten an wichtigen Informationen. Selbst Standards wie einen Hilfebereich stellten nur sechs der neun getesteten Portale bereit. Deutlicher Verbesserungsbedarf offenbarte sich auch bei der Optik und der Übersichtlichkeit der Portale. Im Schnitt erbrachte die Internetanalyse ein befriedigendes Ergebnis, wobei sich nur zwei der Online-Dienste das Qualitätsurteil „gut“ sichern konnten.

Trotz des durchwachsenen Gesamtergebnisses zieht Marktforschungsexperte Markus Hamer ein durchaus positives Fazit des Tests: „Nicht alle Anbieter haben enttäuscht, und die Portale liefern einen kostenlosen Service, mit dem der Nutzer zumindest im Erfolgsfall Zeit und bares Geld sparen kann.“

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 21.08.2014, um 18:35 Uhr.*

Testsieger der Studie „Kfz-Werkstatt-Portale 2014“ wurde Autoscout24 mit dem Gesamturteil „gut“. Der Werkstatt-Dienst überzeugte mit einem guten Internetauftritt wie auch einem guten Ergebnis in der Leistungsanalyse. Autoscout24 lieferte für alle Musterfallanfragen mehrere, unmittelbar vergleichbare Angebote verschiedener Kfz-Werkstätten. Ein Vergleich war für

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

alle wichtigen Standard-Werkstattleistungen durchführbar. Auch eine Terminvereinbarung mit dem ausgewählten Kfz-Betrieb war online möglich. Rang zwei belegte Autoservice.com mit einem ebenfalls guten Gesamtergebnis. Das Portal punktete mit dem im Test besten Ergebnis („sehr gut“) in der Leistungsanalyse. Neben allen gängigen Services konnten auch Reparaturen wie etwa Blechschäden bei den angeschlossenen Werkstätten angefragt werden. Den dritten Rang nahm Drivelog ein. Die Internetanalyse erbrachte das im Test drittbeste Resultat. Suchanfragen führten schnell zu einer Trefferliste mit Werkstätten im Umkreis. In puncto Leistungen erzielte Drivelog ein gutes Ergebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte im Rahmen des Tests die Internetauftritte von neun Kfz-Werkstatt-Portalen. Die Internetanalyse erfolgte anhand von je zehn Nutzerbetrachtungen sowie jeweils einer Inhaltsanalyse. Insgesamt flossen hierbei 99 Kontakte in die Bewertung ein. Darüber hinaus führten die Experten eine Leistungsanalyse durch (Erhebungszeitraum: 03.-07.07.2014). Dabei wurden der Leistungsumfang der Portale, die Effizienz der Suchanfragen anhand von konkreten Musterfällen sowie die Preischarakter der angezeigten Werkstatt-Angebote untersucht und vergleichend bewertet.

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

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://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, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 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.