

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Vergleichsportale Kfz-Versicherungen 2015

Große Unterschiede beim Tarifvergleich – nicht alle Portale empfehlenswert – „sehr gut“ nur für Verivox und Check24

Hamburg, 15.01.2015 – Wer bei der Kfz-Versicherung sparen will, sollte sich nicht blind auf jedes Vergleichsportal verlassen – die jeweils günstigsten Tarife unterschieden sich preislich enorm. Bis zu annähernd 35 Prozent konnten Kunden pro Jahr sparen, wenn sie die Police über das beste Portal abschlossen. So kostete die Versicherung in einem Fall (VW Golf, Kundenprofil Familie) bei einem Anbieter rund 405 Euro, ein anderes Portal empfahl einen Tarif, der über 215 Euro mehr kostete. Das zeigte der aktuelle Test von fünf Vergleichsportalen für Kfz-Versicherungen, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchführte.

Die Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen boten sehr unterschiedliche Leistungen in puncto Service und Tarifvergleich. Zwei Anbieter erzielten im Gesamtergebnis das Qualitätsurteil „sehr gut“, ein weiterer „gut“. Dagegen schnitten zwei Portale nur mit „ausreichend“ ab.

Beim Kundenprofil Familie konnte beim Vergleich der Portale am meisten gespart werden – je nach Automodell bis zu rund 35 Prozent. War der Versicherungsnehmer alleiniger Fahrer konnte dieser durch einen Vergleich der Tarifrechner immerhin noch bis zu gut 26 Prozent sparen. Bei den untersuchten Automodellen gab es beim Kleinwagen (Opel Corsa) die geringsten Preisdifferenzen, im Schnitt am meisten sparen ließ sich in der Kompaktklasse (VW Golf). „Ein Tarifvergleich ist immer sinnvoll und zeigt Einsparpotenziale auf. Allerdings ist das Ergebnis abhängig vom Portal sowie der individuellen Ausgangslage“, bilanziert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Der Service der getesteten Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen war insgesamt befriedigend. Ein Manko: der telefonische Service, bei dem kein Anbieter eine gute Leistung zeigte. Die Mitarbeiter beantworteten die Fragen in annähernd zwei Drittel der Fälle nur unvollständig. Nicht selten waren die Berater zudem nicht freundlich genug, und etwa jede zweite Auskunft war für den Ratsuchenden inhaltlich nur schwer verständlich. Ein Portal bot sogar keinerlei Hilfe per Telefon. Im Schnitt gut waren dagegen die Bearbeitung von Kundenanfragen per E-Mail sowie die Qualität der Internetauftritte. „Versicherungen sind ein komplexes Thema. Portale, die hier dem Nutzer keine ansprechende Hilfestellung bieten, sind aus Verbrauchersicht nicht empfehlenswert“, so Marktforschungsexpertin Bianca Möller.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 15.01.2015, um 18:35 Uhr.

Testsieger der Studie „Vergleichsportale Kfz-Versicherungen 2015“ wurde Verivox mit dem Gesamturteil „sehr gut“. Das Unternehmen zeigte sowohl in der Service- als auch in der Preisanalyse die beste Leistung. Bei neun von zwölf Testszenarien ermittelte das Portal mit oder teils auch alleinig den günstigsten Tarif. Verivox überzeugte zudem mit einem informationsreichen und nutzerfreundlichen Webauftritt sowie einem sehr guten E-Mail-Service. Auf Rang zwei platzierte sich Check24, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Portal bot den besten telefonischen Service und punktete durch souveräne Mitarbeiter und eine vergleichsweise individuelle Beratung. Der Internetauftritt hatte zudem einen hohen Informationswert.

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:
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

Darüber hinaus waren die ausgewiesenen Tarife in der Hälfte der Fälle nirgendwo günstiger als bei Check24. Ino24 (Qualitätsurteil: „gut“) belegte den dritten Rang und positionierte sich auch in den beiden Untersuchungsbereichen Service und Preise (Tarifkosten) auf diesem Platz. Die ermittelten Tarife fielen fast immer überdurchschnittlich günstig aus. In den Servicebereichen Telefon und E-Mail belegte das Portal jeweils Rang zwei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen, die im Internet über einen eigenen Tarifvergleich verfügten. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website eines jeden Unternehmens ermittelt. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit. Zudem wurden jeweils zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests durchgeführt. Ein Anbieter bot keine telefonische Beratung. Darüber hinaus erfolgte eine Preisanalyse. Hierbei ermittelten die Experten stichtagsbezogen auf der Grundlage von drei Kundenprofilen sowie vier Kfz-Modellen die jeweils günstigsten Tarife. Bewertet wurden zum einen der preislich attraktivste und zum anderen die drei vorgeschlagenen Tarife mit dem niedrigsten Preisniveau.

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

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.