

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Automobilclubs 2019

Leistungsstarke Mitgliedschaften, große Unterschiede bei den Beiträgen – Testsieger ist Mobil in Deutschland

Hamburg, 12.08.2019 – Autopannen und auch kleine Unfälle sind für Autofahrer purer Stress. Die bekanntesten Helfer in solchen Situationen sind die „gelben Engel“ des ADAC. Was viele nicht wissen: Es gibt eine Reihe weiterer Automobilclubs, die teils Tarife mit attraktivem Preis-Leistungs-Verhältnis anbieten. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun Automobilclubs getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.n-tv.de/ratgeber/tests und www.disq.de*).

Umfangreiche Leistungspakete

Bei fast allen Automobilclubs ist eine Mitgliedschaft mit attraktiven Leistungen verbunden. So schneiden im Test die untersuchten Premium-Tarife insgesamt sehr gut ab. Bei allen Anbietern umfasst der Tarif beispielsweise eine europaweite Pannenhilfe und einen Schlüsselservice. Zu den weiteren Standards zählen neben einem Abschleppdienst unter anderem die Bergung des Fahrzeugs nach einem Unfall, Kranken- und Fahrzeugrücktransport aus dem Ausland, eine anwaltliche Erstberatung oder eine Kostenübernahme für Übernachtung und Ersatzwagen.

Enorme Differenzen bei Jahresbeiträgen

Alle Automobilclubs bieten verschiedene Tarifmodelle an; die Beiträge zwischen den Anbietern unterscheiden sich teils erheblich. Wer nicht den teuersten, sondern den günstigsten Club wählt, kann in allen Tarifkategorien mehr als die Hälfte der jährlichen Kosten sparen. In der Kategorie Basistarif plus Partner/Familie lassen sich durch den Vergleich des günstigsten mit dem teuersten Anbieter rund 71 Prozent des Jahresbeitrags einsparen – dies entspricht 79,80 Euro jährlich. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Ein Preisvergleich lohnt sich in allen Tarifkategorien. Das gilt bei Einstiegsangeboten für junge Leute genauso wie für eine Basis-Mitgliedschaft oder einen umfassenden Premium-Tarif.“

Service am Telefon und per E-Mail enttäuscht

Eine Schwachstelle der Automobilclubs ist der Service am Telefon und per E-Mail. Am Telefon beraten die Mitarbeiter häufig wenig individuell und beantworten Fragen nicht vollständig. In über 70 Prozent der Gespräche sind die Auskünfte zu wenig auf den Bedarf des Anrufers zugeschnitten. Bei Anfragen per E-Mail lässt die Antwort oft auf sich warten: Knapp ein Drittel der Antworten braucht mehr als 24 Stunden; über ein Fünftel der Anfragen bleibt im Testzeitraum unbeantwortet. Immerhin informieren die nutzerfreundlichen Internetpräsenzen der Automobilclubs in allen Fällen über alles Wesentliche zu Mitgliedschaften und den angebotenen Tarifen.

Die besten Automobilclubs

Testsieger ist Mobil in Deutschland (Qualitätsurteil: „sehr gut“) mit dem besten Service und den besten Konditionen. Die Premium-Mitgliedschaft und der

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

Tarif für junge Fahrer sind günstiger als bei den übrigen Anbietern, der Leistungsumfang im Premium-Tarif schneidet sehr gut ab. Im Servicetest überzeugen am Telefon kurze Wartezeiten und eine individuelle Beratung. Auskünfte per E-Mail sind lösungsorientiert und freundlich. Weiteres Plus: eine informativ und verständlich gestaltete Website.

Den zweiten Rang erzielt AvD, ebenfalls mit einem sehr guten Ergebnis. Der Anbieter punktet insbesondere mit den Leistungen des Plus-Tarifs, der vergleichsweise günstig ist und zugleich viele Bereiche abdeckt, wie die Beitrittsmöglichkeit im Pannenfalle, weltweite Pannenhilfe und gebührenfreier Notruf. Der übersichtlich gestaltete Internetauftritt informiert umfassend über alle Konditionen der Mitgliedschaft.

Auf dem dritten Rang folgt BAVC (Qualitätsurteil: „gut“). Die Mitgliedschaft verbindet vielfältige Leistungen mit günstigen Tarifen. Der Premium-Tarif plus Partner/Familie ist in seiner Kategorie sogar am preiswertesten. Zudem punktet der Anbieter mit einer informativen Website, die viele Fragen klärt – etwa mit einem praktischen Hilfetool zur Wahl des passenden Tarifs.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun deutschlandweit tätige Automobilclubs. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem wurden je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites durchgeführt. Es flossen insgesamt 279 Servicekontakte mit den Automobilclubs in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt erfolgte eine Erhebung und umfassende Bewertung der Preise und Leistungen der angebotenen Mitgliedschaften (Datenstand: 17. Juni 2019).

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

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.