

# DOKUMENTATION – Zusammenfassung

## Test: Kfz-Versicherer 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv  
Hamburg, 23. September 2020

# UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 11  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
m.hamer@disq.de  
www.disq.de

**Markus Hamer**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 12  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
b.moeller@disqmedia.de  
www.disq.de

**Bianca Möller**  
Geschäftsführerin  
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

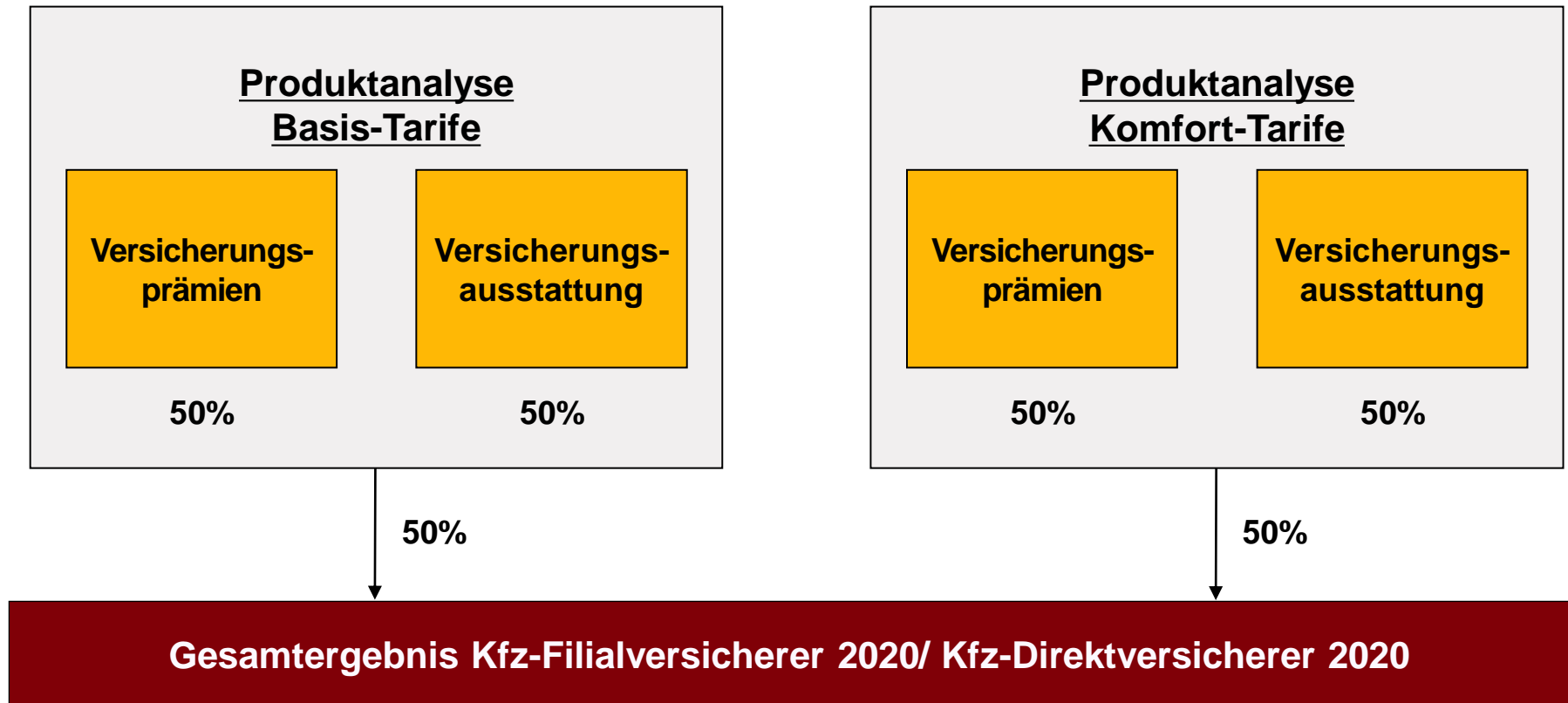
	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>5</b>
<b>2. Fazit</b>	<b>7</b>
<b>3. Gesamtergebnis</b>	<b>8</b>
Kfz-Filialversicherer	8
Kfz-Direktversicherer	11
<b>4. Die besten Unternehmen</b>	<b>14</b>
<b>5. Stärken und Schwächen der Branche</b>	<b>15</b>
Produktanalyse Kfz-Filialversicherer	16
Produktanalyse Kfz-Direktversicherer	17
<b>6. Ergebnisse der Unternehmen</b>	<b>18</b>
Produktanalyse Kfz-Filialversicherer	18
Produktanalyse Kfz-Direktversicherer	22
<b>7. Methodik</b>	<b>28</b>
Produktanalyse	30
<b>Anhang</b>	<b>36</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

<b>Auftraggeber</b>	Nachrichtensender ntv
<b>Studienumfang</b>	27 Kfz-Versicherer (19 Filial- und 8 Direktversicherer)
<b>Studienzeitraum</b>	Mai bis August 2020
<b>Studienkonzept</b>	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruh (OTH Regensburg)
<b>Analyse</b>	Umfassende Bewertung der günstigsten (Basis-Tarife) sowie der leistungsstärksten (Komfort-Tarife) Kfz-Versicherungen der Unternehmen im Hinblick auf Versicherungsprämien und Versicherungsausstattung (Datenstand: 1.07.2020).

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



# 4. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
<b>Gesamtergebnis Kfz-Filialversicherer (Basis- und Komfort-Tarife)</b>	HUK-Coburg	HDI	Signal Iduna
<b>Gesamtergebnis Kfz-Direktversicherer (Basis- und Komfort-Tarife)</b>	CosmosDirekt	Allianz Direct	HUK24
<b>Produktanalyse Basis-Tarife Kfz-Filialversicherer</b>	Signal Iduna	Ergo	Allianz
<b>Produktanalyse Komfort-Tarife Kfz-Filialversicherer</b>	HDI	HUK-Coburg	Zurich
Die besten Tarife* Kfz-Filialversicherer	HDI (Komfort-Tarif)	HUK-Coburg (Komfort-Tarif)	Signal Iduna (Basis-Tarif)
<b>Produktanalyse Basis-Tarife Kfz-Direktversicherer</b>	CosmosDirekt	Verti	Allianz Direct
<b>Produktanalyse Komfort-Tarife Kfz-Direktversicherer</b>	Allianz Direct	CosmosDirekt	HUK24
Die besten Tarife* Kfz-Direktversicherer	Allianz Direct (Komfort-Tarif)	CosmosDirekt (Komfort-Tarif)	HUK24 (Komfort-Tarif)

\* Hier handelt es sich um eine vergleichende Bewertung der Basis- und Komfort-Tarife.

# 3. Gesamtergebnis Kfz-Filialversicherer

Gesamtergebnis Kfz-Filialversicherer			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	HUK-Coburg	73,2	gut
2	HDI	73,1	gut
3	Signal Iduna	73,0	gut
4	Ergo	72,8	gut
5	Allianz	72,3	gut
6	VHV	69,8	befriedigend
7	R+V	69,6	befriedigend
8	DEVK	69,3	befriedigend
9	Axa	67,5	befriedigend
10	Zurich	66,1	befriedigend
11	Gothaer	61,9	befriedigend
12	Generali	58,6	ausreichend
13	Itzehoer	56,5	ausreichend
14	Continentale	52,4	ausreichend
-	Concordia**	-	-
-	Debeka**	-	-
-	LVM**	-	-
-	Mecklenburgische**	-	-
-	Württembergische**	-	-
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>66,9</b>	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage nicht und wurde daher im Gesamtergebnis nicht bewertet.



# 3. Gesamtergebnis Kfz-Filialversicherer

Gesamtergebnis Kfz-Filialversicherer			Produktanalyse Basis-Tarife		Produktanalyse Komfort-Tarife	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	HUK-Coburg	73,2	7	69,0	2	77,5
2	HDI	73,1	8	65,7	1	80,5
3	Signal Iduna	73,0	1	75,1	5	71,0
4	Ergo	72,8	2	74,0	4	71,7
5	Allianz	72,3	3	73,9	7	70,7
6	VHV	69,8	6	69,6	9	69,9
7	R+V	69,6	4	70,0	10	69,2
8	DEVK	69,3	5	69,9	11	68,6
9	Axa	67,5	9	64,7	8	70,3
10	Zurich	66,1	11	59,1	3	73,1
11	Gothaer	61,9	10	62,6	14	61,3
12	Generali	58,6	13	46,3	6	71,0
13	Itzehoer	56,5	12	50,9	13	62,0
14	Continental	52,4	14	38,4	12	66,5
-	Concordia**	-	-	-	-	-
-	Debeka**	-	-	-	-	-
-	LVM**	-	-	-	-	-
-	Mecklenburgische**	-	-	-	-	-
-	Württembergische**	-	-	-	-	-
Branche (Mittelwert)		66,9	63,5		70,2	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage nicht und wurde daher im Gesamtergebnis nicht bewertet.

# 3. Gesamtergebnis Kfz-Direktversicherer

Gesamtergebnis Kfz-Direktversicherer			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	<b>CosmosDirekt</b>	<b>78,2</b>	<b>gut</b>
2	<b>Allianz Direct</b>	<b>73,8</b>	<b>gut</b>
3	<b>HUK24</b>	<b>68,4</b>	<b>befriedigend</b>
4	<b>Verti</b>	<b>65,9</b>	<b>befriedigend</b>
5	<b>Sparkassen Direktversicherung</b>	<b>65,2</b>	<b>befriedigend</b>
6	<b>DA Direkt</b>	<b>56,8</b>	<b>ausreichend</b>
7	<b>Europa</b>	<b>54,8</b>	<b>ausreichend</b>
-	<b>R+V24**</b>	-	-
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>66,2</b>	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage nicht und wurde im Gesamtergebnis daher nicht bewertet.

# 3. Gesamtergebnis Kfz-Direktversicherer

Gesamtergebnis Kfz-Direktversicherer			Produktanalyse Basis-Tarife		Produktanalyse Komfort-Tarife	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	<b>CosmosDirekt</b>	<b>78,2</b>	1	74,3	2	82,1
2	<b>Allianz Direct</b>	<b>73,8</b>	3	65,0	1	82,6
3	<b>HUK24</b>	<b>68,4</b>	4	61,8	3	75,0
4	<b>Verti</b>	<b>65,9</b>	2	67,5	7	64,3
5	<b>Sparkassen Direktversicherung</b>	<b>65,2</b>	5	55,7	4	74,7
6	<b>DA Direkt</b>	<b>56,8</b>	6	43,8	6	69,7
7	<b>Europa</b>	<b>54,8</b>	7	39,1	5	70,5
-	<b>R+V24**</b>	-	-	-	-	-
<b>Branche (Mittelwert)</b>		<b>66,2</b>	58,2		74,1	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage nicht und wurde im Gesamtergebnis daher nicht bewertet.

# 7. Methodik

## Hintergrund der Studie

Im Jahr 2020 wurde ein Rekord beim Bestand an Personenkraftwagen mit rund 48 Millionen erreicht.\* Es ist nachvollziehbar, dass auch die Unfallzahlen sich in den letzten Jahren erhöht haben: So gab 2019 rund 2,7 Millionen Unfälle mit Personen- und/oder Sachschäden.\*\*

Eine Versicherung im Straßenverkehr ist daher unabdingbar. Dabei ist eine Kfz-Haftpflichtversicherung gesetzlich verpflichtend vorgeschrieben. Diese kommt für gegen die eigene Person gerichtete Schadensersatzansprüche Dritter auf.\*\*\* Der Abschluss einer Kaskoversicherung ist hingegen freiwillig. Hierbei kann sich der Kunde zwischen zwei Optionen entscheiden: Voll- und Teilkaskoversicherung. Der Unterschied liegt im Umfang des Versicherungsschutzes, kann jedoch von Versicherung zu Versicherung variieren.\*\*\*\*/\*\*\*\*\* Der Bestand an Verträgen in der Kfz-Versicherung ist seit 1990 stetig gestiegen – auf rund 119 Millionen Verträge im Jahr 2018.\*\*\*\*\*

Aus Verbrauchersicht ist entscheidend, bei welchem Anbieter man nicht nur günstige Prämien sondern auch eine adäquate Versicherungsausstattung erwarten kann. Im Rahmen dieses Tests wurden daher das Preis-Leistungs-Verhältnis der Produkte (die Prämien und die Ausstattung der Kfz-Tarife) der wichtigsten Kfz-Versicherer untersucht.

\* Vgl. KBA (2020): Anzahl der Autos (Personenkraftwagen) in Deutschland in den Jahren 2000 bis 2020, online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/3402/umfrage/anzahl-der-personenkraftwagen-in-deutschland/> (Abrufdatum: 11.05.2020).

\*\* Vgl. Statistisches Bundesamt (2019): Anzahl der Unfälle im deutschen Straßenverkehr in den Jahren 2012 bis 2019, online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/73424/umfrage/unfaelle-im-strassenverkehr/> (Abrufdatum: 11.05.2020).

\*\*\* Vgl. Verivox (2020): Deckungsumfang. Worin unterscheiden sich Haftpflicht, Teilkasko und Vollkasko?, online unter: <http://www.verivox.de/hilfe-center/tarifportal/kfz-versicherungen/allgemeine-informationen/deckungsumfang-worin-unterscheiden-sich-haftpflicht-teilkasko-und-vollkasko-78434.aspx> (Abrufdatum: 11.05.2020).

\*\*\*\* Vgl. Die Versicherer. Das Verbraucherportal des GDV (2020), online unter: <https://www.dieversicherer.de/versicherer/versicherungen/kaskoversicherungen> (Abrufdatum: 11.05.2020)

\*\*\*\*\* Vgl. GDV (2019): Bestand an Verträgen in der Kfz-Versicherung in Deutschland von 1990 bis 2018, online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/6595/umfrage/bestand-an-vertraegen-in-der-krdffahrtversicherung-seit-1990/> (Abrufdatum: 11.05.2020).

# 7. Methodik

## Untersuchungsumfang

Im Rahmen des vorliegenden Tests wurden 27 Kfz-Versicherer untersucht, darunter 19 Filialversicherer und acht Direktversicherer. Analysiert wurden bundesweit tätige Unternehmen, denen – gemessen an der Höhe der verdienten Bruttobeiträge bei den Kfz-Haftpflichtversicherungen\* – eine relevante Marktbedeutung zukommt und deren Angebot sich an Privatpersonen richtet. Die Untersuchungsauswahl setzte sich wie folgt zusammen (in alphabetischer Reihenfolge):

### Kfz-Filialversicherer

- Allianz
- Axa
- Concordia
- Continentale
- Debeka
- DEVK
- Ergo
- Generali
- Gothaer
- HDI
- HUK-Coburg\*\*
- Itzehoer
- LVM
- Mecklenburgische
- R+V
- Signal Iduna
- VHV
- Württembergische
- Zurich

### Kfz-Direktversicherer

- Allianz Direct
- CosmosDirekt
- DA Direkt
- Europa
- HUK24
- R+V24
- Sparkassen Direktversicherung
- Verti

\* Die Auswahl der Unternehmen erfolgte in Anlehnung an die Statistik der BaFin: Erstversicherungsunternehmen und Pensionsfonds 2018 (Schaden- und Unfallversicherung, Kfz-Haftpflichtversicherung). Online unter:

[https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Statistik/Erstversicherer/dl\\_st\\_18\\_erstvu\\_gesamt\\_va.html](https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Statistik/Erstversicherer/dl_st_18_erstvu_gesamt_va.html) (Abrufdatum: 11.05.2020).

\*\* Hierbei handelt es sich um die „HUK-Coburg Allgemeine Versicherung“.

# 7. Methodik

## Produktanalyse – Vorgehensweise

Bei der Wahl einer passenden Kfz-Versicherung sind für den Verbraucher zwei Aspekte von besonderer Bedeutung: die Höhe der Versicherungsprämie (Kosten) und der Leistungsumfang (Versicherungsausstattung).

Für die Bewertung wurden bei den Versicherern jeweils Tarife für zwölf verschiedene Kundenprofile (vier Automobilklassen in Kombination mit drei Nutzertypologien) erhoben. Die Bewertung der Filial- und Direktversicherer erfolgte getrennt. Die Versicherungsprodukte und deren Kosten (Prämienhöhe) und Leistungen wurden mittels offizieller Unternehmensanfragen erhoben sowie online per Internetrechner validiert (Stichtag: 1. Juli 2020). Um eine Vergleichbarkeit der Daten zu gewährleisten, wurden sämtliche Anfrage- und Kundenprofile bei allen Versicherungen identisch eingesetzt.

Bei allen Anbietern wurden jeweils zwei Produkte separat erhoben und ausgewertet:

- die günstigsten Produkte (Basis-Tarife) und
- die Produkte mit der höchsten Leistungsabdeckung (Komfort-Tarife)

# 7. Methodik

## Produktanalyse – Vorgehensweise

### **Anfrageprofil (Rahmenbedingungen):**

Der gewünschte Versicherungsschutz umfasste Vollkasko und sollte eine Selbstbeteiligung von 300 Euro für die Voll- und 150 Euro für die enthaltene Teilkasko beinhalten. Wenn möglich, sollte in der Haftpflicht die gesetzliche Mindestdeckung gewählt werden. Allen Profilen gemeinsam war das Angestelltenverhältnis des Anfragenden. Versicherungsnehmer und Halter waren identisch; gezahlt werden sollte jährlich, wenn angeboten mit Lastschrift. Das Auto sollte rein privat genutzt werden, kreditfinanziert sein und als Abstellort wurde an der Straße beziehungsweise unter dem Carport angegeben.

Der Versicherungsnehmer besaß keine Bahn-Card, war kein Mitglied eines Automobilclubs und hatte bei dem jeweiligen Anbieter keine anderen Versicherungen oder Produkte. Ein gesonderter Schutzbrief, eine Insassenschutzversicherung oder ein Verkehrsrechtsschutz wurden nicht abgeschlossen. Alle Versicherungsnehmer waren Neukunden. Rabatte bei Online-Abschluss wurden berücksichtigt.

# 7. Methodik

## Produktanalyse – Vorgehensweise

### **Nutzertypen:**

Die Kundenprofile differenzierten sich nach den folgenden Merkmalen:

- Familienstand (Single, Paar oder Familie mit fahrberechtigtem Kind)
- Zulassungsbezirk (großstädtisch oder ländlich)
- Regionalklasseneinstufung (hoch oder niedrig)
- Alter (zwischen 25 und 60 Jahren)
- Geschlecht
- Schadenfreiheitsklasse (zwischen SF3 und SF15)
- Jahreskilometerleistung (zwischen 8.000 und 36.000 Kilometer)
- Selbstgenutzte Eigentumswohnung oder Mietwohnung



# 7. Methodik

## Produktanalyse – Vorgehensweise

### **Nutzerprofil A: Single**

Großstadt, hohe Regionalklasseneinstufung, 25 Jahre,  
Versicherungsnehmer: weiblich,  
SF3, 8.000 km jährlich, Mietwohnung

### **Nutzerprofil B: Paar**

kleine Stadt, mittlere Regionalklasseneinstufung, 40 Jahre,  
Versicherungsnehmer: männlich (mit Partnerin zusammenlebend),  
SF9, 36.000 km jährlich, Eigentumswohnung

### **Nutzerprofil C: Familie** (mit fahrberechtigtem Kind im gleichen Haushalt)

ländlich, niedrige Regionalklasseneinstufung, 56 Jahre,  
Versicherungsnehmer: männlich (weitere Fahrer: Frau und Sohn, 19 Jahre),  
SF15, 19.000 km jährlich, eigenes Haus

### **Automobilklassen:**

- Stellvertretend für die wichtigsten Automobilklassen lagen der Erhebung vier verschiedene Automodelle zugrunde: Opel Corsa (Kleinwagenklasse), VW Golf (Kompaktklasse), Audi A4 (Mittelklasse) und BMW der 5er Reihe (Obere Mittelklasse). Für jede dieser Modelle wurden drei Einzeltarife auf Basis der genannten Nutzerprofile erhoben.

# 7. Methodik

## Produktanalyse – Kriterien

Produktanalyse		100,0%
Versicherungsprämien		50,0%
Versicherungsausstattung		50,0%
Versicherungsprämien		100,0%
Nutzerprofil A: Single	33,3%*	
Nutzerprofil B: Paar	33,3%*	
Nutzerprofil C: Familie mit fahrberechtigtem Kind	33,3%*	
Versicherungsausstattung		100,0%
Einwandsverzicht im Falle grober Fahrlässigkeit**	10,0%	
Mallorca-Police	10,0%	
Freie Werkstattwahl	10,0%	
Erweiterte Wildtierschadendeckung	10,0%	
Neupreisentschädigung bei Totalschaden	7,5%	
Neupreisentschädigung bei Diebstahl/Verlust	7,5%	
Höhe der Pauschaldeckung	5,0%	
Höhe der Deckungssumme bei Personenschäden	5,0%	

\* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

\*\* Ausgeschlossen blieb das Fahren unter Alkoholeinfluss oder unter Drogen, besonders schwerwiegende Verkehrsverstöße und wenn die Entwendung des Fahrzeugs oder seiner Teile durch große Fahrlässigkeit ermöglicht wurden.

# 7. Methodik

## Produktanalyse – Kriterien

Versicherungsausstattung (Fortsetzung)	
Erstattung von unmittelbaren Schäden durch Marderbiss	5,0%
Erstattung von Folgeschäden durch Marderbiss	5,0%
Versicherungsschutz für fest eingebautes Sonderzubehör	5,0%
Kaufwertentschädigung für Gebrauchtfahrzeuge bei Totalschaden	2,5%
Kaufwertentschädigung für Gebrauchtfahrzeuge Diebstahl/Verlust	2,5%
Verzicht auf Abzug neu für alt:	
Grundsätzlich	2,5%
Reifen	2,5%
Lackierung	2,5%
Batterie	2,5%
Cabrio-Verdecke	2,5%
Innenausstattung/Zubehör	2,5%

	<b>Seite</b>
<b>A. Produktanalyse</b>	<b>37</b>
Kfz-Filialversicherer	37
Kfz-Direktversicherer	44
<b>B. Allgemeine Methodik (Servicetests)</b>	<b>48</b>

# A. Produktanalyse

## Kfz-Filialversicherer

Kfz-Filialversicherer	Basis-Tarif (Günstigstes Produkt)	Komfort-Tarif (Produkt mit höchster Leistungsabdeckung)
<b>Allianz</b>	Smart	Premium
<b>Axa</b>	mobil kompakt	mobil komfort
<b>Continental</b>	Continental Basis Sorglos-Kasko	Continental Komfort
<b>DEVK</b>	Aktiv-Schutz inkl. Kasko Mobil	Premium-Schutz
<b>Ergo</b>	Smart	Best Wertschutz24
<b>Generali</b>	Basis	Optimal
<b>Gothaer</b>	Grunddeckung	Top-Schutz
<b>HDI</b>	HDI Motor Basis	HDI Motor Premium
<b>HUK-Coburg</b>	Basis SELECT	Classic Kasko PLUS
<b>Itzehoer</b>	Simple Drive	Top Drive
<b>R+V</b>	KfzPolice-classic	KfzPolice-Plus
<b>Signal Iduna</b>	Basis	Premium
<b>VHV</b>	KLASSIK-GARANT mit Werkstattbindung	KLASSIK-GARANT inkl. EXKLUSIV-Baustein ohne Werkstattbindung
<b>Zurich</b>	Basis	Top mit Schadenkomfort

# A. Produktanalyse

## Kfz-Direktversicherer

Kfz-Direktversicherer	Basis-Tarif (Günstigstes Produkt)	Komfort-Tarif (Produkt mit höchster Leistungsabdeckung)
<b>Allianz Direct</b>	Kfz-Haftpflichtversicherung	Vollkasko und Kfz-Haftpflichtversicherung
<b>CosmosDirekt</b>	Basis-Schutz mit Werkstattbindung	Komfort-Schutz
<b>DA Direkt</b>	Basis	Komfort
<b>Europa</b>	EUROPA Basis Spar-Kasko	EUROPA Komfort
<b>HUK24</b>	Basis SELECT	Classic Kasko PLUS
<b>Sparkassen Direktversicherung</b>	AutoBasis mit Werkstattservice	AutoPlusProtect
<b>Verti</b>	Basis	Premium

# B. Allgemeine Methodik

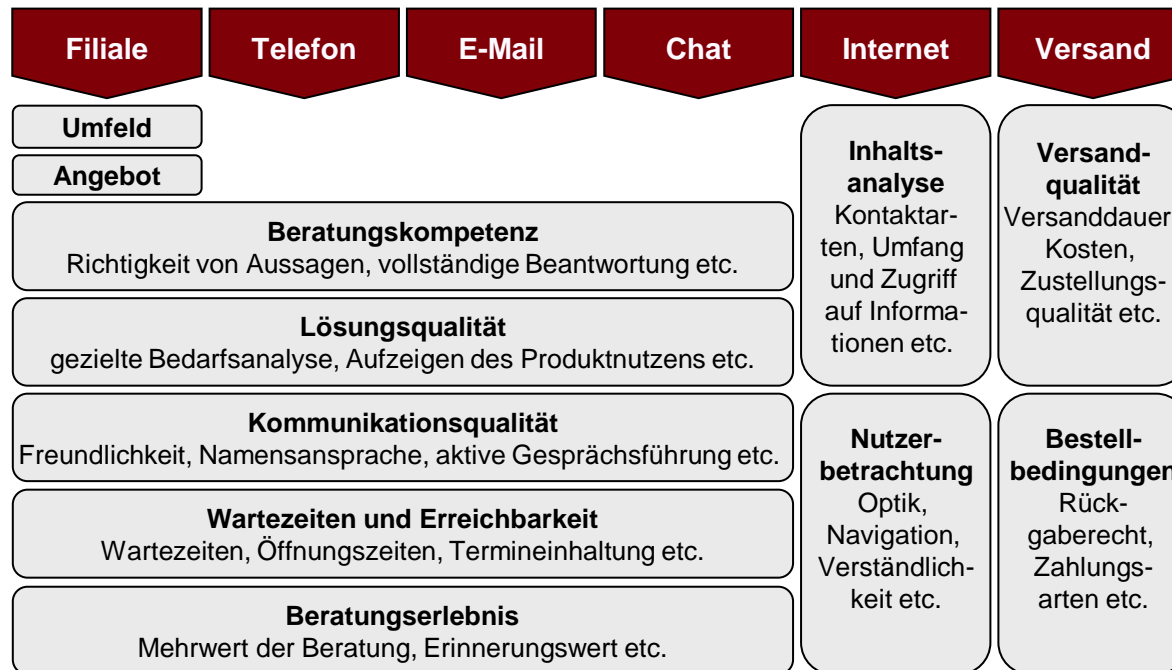
## Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL-Methodik
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chat-Gespräche auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Internetanalyse:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Inhaltsanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

# B. Allgemeine Methodik

## Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“