DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

DOKUMENTATION – Zusammenfassung
Studie: Vergleichsportale Kfz-Versicherungen 2021

„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 2. Februar 2021

UNTERNEHMEN
KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

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

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

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

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

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Marktforschungsinstitut

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

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

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

		Seite
1.	**Zahlen und Fakten zur Studie**	**5**
2.	**Fazit**	**7**
3.	**Gesamtergebnis**	**8**
4.	**Die besten Unternehmen**	**10**
5.	**Stärken und Schwächen der Branche**	**12**
	Online-Service	13
	Telefonischer Service	15
	Service per E-Mail	16
	Preisanalyse	17
6.	**Ergebnisse der Unternehmen**	**18**
	Serviceanalyse	18
	Preisanalyse	20
7.	**Methodik**	**22**
	Serviceanalyse	24
	Preisanalyse	35
Anhang		**39**

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	5 Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen
Studienzeitraum	September 2020 bis Januar 2021
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service, Preise

Serviceanalyse	Mystery-Tests, insgesamt 145 Servicekontakte (31* je Anbieter)
	■ 55 Analysen des Online-Service:
	  ■ 5 Analysen der Internetauftritte inklusive der Aspekte Transparenz und Sicherheit (1 je Anbieter)
	  ■ 50 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)
	■ 40* Analysen der telefonischen Kontaktqualität (10 je Anbieter)
	■ 50 Analysen der E-Mail-Beantwortung (10 je Anbieter)

Preisanalyse	Analyse der günstigsten Angebote anhand von insgesamt zwölf definierten Profilen mit vier Automobilklassen und drei Nutzertypen (Erhebungsstichtage: 12. bis 14. Oktober 2020).

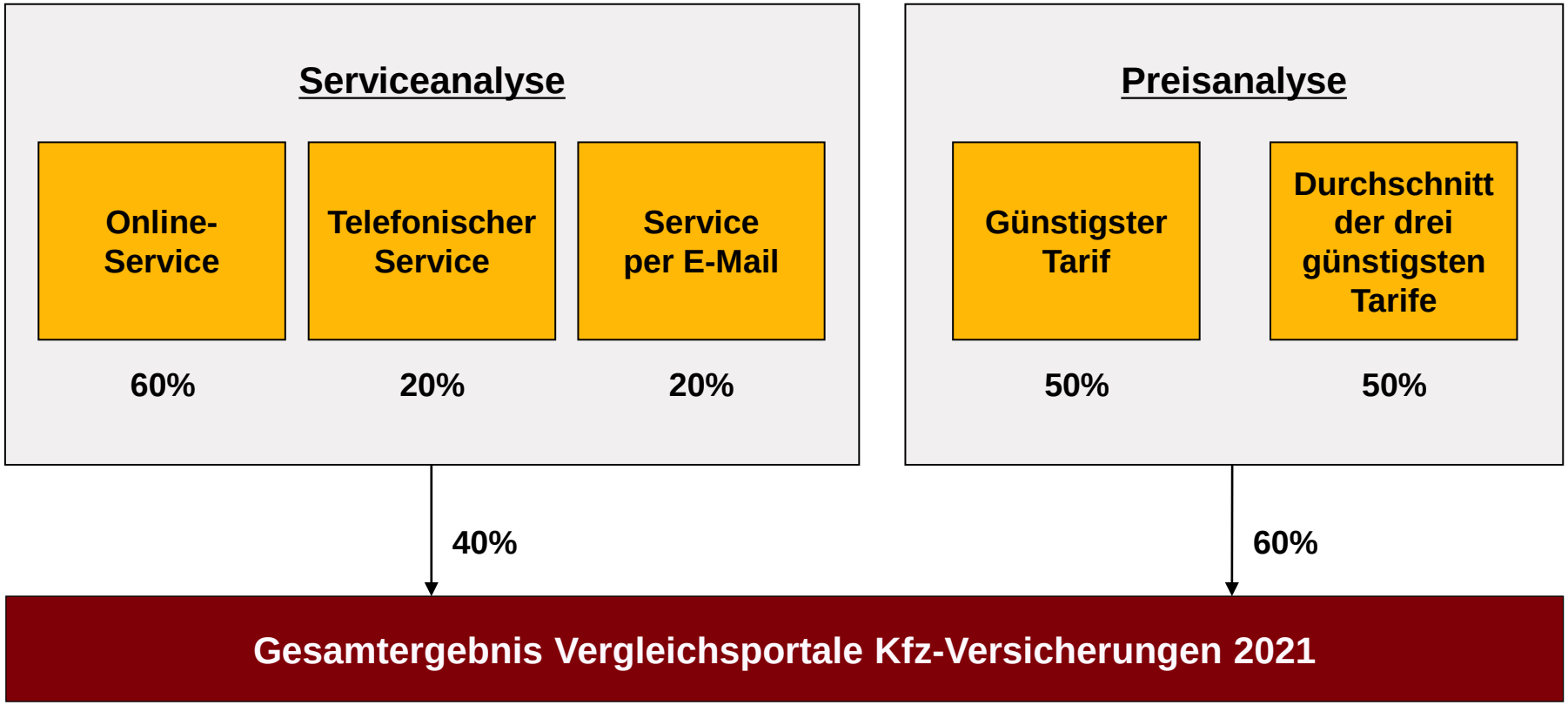
* Autoversicherung.de bot im Testzeitraum keinen telefonischen Service an und konnte daher in diesem Servicebereich nicht getestet werden.

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT



© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Gesamtergebnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Vergleichsportale Kfz-Versicherungen			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	**Verivox**	**87,4**	**sehr gut**
2	**Check24**	**83,2**	**sehr gut**
3	**Autoversicherung.de**	**63,7**	**befriedigend**
4	**Geld.de**	**62,9**	**befriedigend**
5	**Optimal-absichern.de**	**57,8**	**ausreichend**
	Branche (Mittelwert)	**71,0**	

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.

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Gesamtergebnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Vergleichsportale Kfz-Versicherungen 100%			Serviceanalyse 40%		Preisanalyse 60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**Verivox**	**87,4**	2	68,5	1	100,0
2	**Check24**	**83,2**	1	71,2	2	91,2
3	**Autoversicherung.de**	**63,7**	5	53,5	3	70,4
4	**Geld.de**	**62,9**	4	59,2	4	65,4
5	**Optimal-absichern.de**	**57,8**	3	62,5	5	54,6
	Branche (Mittelwert)	**71,0**		63,0		76,3

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.

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Die besten Unternehmen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis	**Verivox**	Check24	Autoversicherung.de
Serviceanalyse	**Check24**	Verivox	Optimal-absichern.de
Online-Service	Verivox	Check24	Geld.de
Telefonischer Service	Optimal-absichern.de	Geld.de	Check24
Service per E-Mail	Autoversicherung.de	Check24	Optimal-absichern.de
Preisanalyse	**Verivox**	Check24	Autoversicherung.de
Günstigster Tarif	Verivox	Check24	Autoversicherung.de
Durchschnitt der 3 günstigsten Tarife	Verivox	Check24	Geld.de

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Hintergrund der Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Im Jahr 2020 wurde in Deutschland ein neuer Rekord beim Bestand an Personenkraftwagen mit rund 48 Millionen erreicht.* Um in Deutschland ein Fahrzeug für den Straßenverkehr zulassen zu können, ist der Abschluss und die Aufrechterhaltung einer Kfz-Haftpflichtversicherung Pflicht. Mit der steigenden Anzahl an PKW geht auch ein höherer Bestand an Verträgen in der Kfz-Versicherung einher. 32 Prozent der Deutschen haben schon einmal eine Kfz-Versicherung online abgeschlossen.**

Allerdings ist es für Verbraucher schwierig, im Tarifdickicht die beste Police zu finden. Hilfe versprechen Vergleichsportale im Internet, die Angebote verschiedener Kfz-Versicherungen gegenüberstellen. Vergleichsseiten im Internet waren in 2019 die wichtigsten Anstoßgeber für Wechselwillige in der Kfz-Versicherung: 23 Prozent der Befragten sind durch Vergleichsseiten angeregt worden, sich mit einem Versicherungswechsel auseinanderzusetzen.**

Doch wie gut sind die Portale wiederum selbst im Vergleich? Um aus Kundensicht festzustellen, welches Online-Portal nicht nur den nutzerfreundlichsten Online-Service und den besten Service am Telefon sowie per E-Mail hat, sondern auch die attraktivsten Tarife anbietet, führte das Deutsche Institut für Service-Qualität eine umfangreiche Analyse der bedeutendsten Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen durch.

* Vgl. KBA (2020): Bestand an Kraftfahrzeugen und Kraftfahrzeuganhängern am 1. Januar 2020 nach Bundesländern und Fahrzeugklassen absolut. Online unter: https://www.kba.de/DE/Statistik/Fahrzeuge/Bestand/FahrzeugklassenAufbauarten/fz_b_fzkl_aufb_archiv/2020/2020_b_fzkl_eckdaten_pkw_dusl.html?nn=2601598 (Abrufdatum: 07.12.2020).

** Vgl. Bitkom (2020): Welche Versicherung haben Sie schon einmal online abgeschlossen?. Online unter: https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1125445/umfrage/online-abschluss-von-versicherungen/ (Abrufdatum: 07.12.2020).

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Untersuchungsumfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Untersuchung umfasste Online-Portale, die einen eigenen Tarifvergleich für Kfz-Versicherungen in Deutschland anbieten. Grundvoraussetzung für die Berücksichtigung eines Anbieters in dieser Studie war sowohl ein kostenloser Tarifvergleich verschiedener Kfz-Versicherungen als auch die Möglichkeit, online eine Kfz-Versicherung abzuschließen.

Versicherungsapps wie getsafe, bei denen ein Vergleich zwar möglich ist, die in erster Linie aber dafür da sind, alle persönlichen Versicherungspolicen gesammelt einsehen und verwalten zu können, wurden in dieser Studie ebenso nicht berücksichtigt wie eigene Tarifvergleiche von Kfz-Versicherern, beispielsweise HUK24.

Das Untersuchungssample setzte sich aus folgenden fünf Anbietern zusammen (in alphabetischer Reihenfolge):

- Autoversicherung.de
- Check24
- Geld.de
- Optimal-absichern.de
- Verivox

* Genutzte Suchbegriffe dabei waren etwa: Immobilienverrentung, Leibrente, Teilverkauf Haus oder Teilrente Haus

** Vgl. online unter: https://www.test.de/Immobilienrente-Haus-verkaufen-und-trotzdem-weiter-drin-wohnen-1814463-0/; oder: https://www.finanztip.de/baufinanzierung/umkehrhypothek/; oder: https://www.pflegehilfe.org/immobilienverrentung

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Rollenspiele

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bei den Mystery-Tests verwendeten die geschulten Testkunden für die Anfragen per Telefon und E-Mail Rollenspiele mit themenspezifischen Fragestellungen zu Kfz-Versicherungen. Die Rollenspiele kamen bei allen Unternehmen in der gleichen Verteilung zum Einsatz. Die Anfragen per Telefon und E-Mail wurden auf Interessentenbasis gestellt und hatten unter anderem folgende Themen zum Inhalt:

- Allgemeine Tipps zur Kfz-Versicherung
- Beitragszusammensetzung
- Kfz-Schutzbrief
- Unterscheidung von Direkt- und Filialversicherern
- Leistungsmerkmale von Voll- und Teilkasko
- Einstufung und Übertragung der Schadensfreiheitsklasse
- Tipps für Fahranfänger bezüglich der Vermeidung einer sehr hohen Versicherungsprämie
- Haftungsausschluss, Sonderkündigungs- und Widerrufsrecht bei Kfz-Versicherungen
- Wechsel des Versicherers

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Online-Service		100,0%
Internetanalyse		45,0%
Nutzerbetrachtung		40,0%
Transparenz und Sicherheit		15,0%

Internetanalyse		100,0%
Spezielle Informationen und Funktionen		**50,0%**
Treffer sind direkt nach Preis sortiert*/Korrektheit der Rangfolge	3,0%	
Möglichkeit des Tarif-/Leistungsvergleichs	3,0%	
Anpassung der Ergebnisse durch weitere Suchoptionen und -filter	3,0%	
Antragsstellung online möglich	2,5%	
Speicherung der Ergebnisse/Berechnung	2,5%	
Nachträgliche Änderung der Eingabedaten möglich	2,5%	
Angebotserstellung per E-Mail/Post	2,0%	
Versicherer bei jedem angebotenen Tarif angegeben	2,0%	
Nicht gelistete Versicherer angegeben (beispielhaft)	2,0%	
Angaben zur Anzahl der ermittelten Tarife	1,5%	
News/Aktuelle Informationen zu Kfz-Versicherungen	2,0%	
Persönlicher Nutzerbereich	1,5%	

* Der erste Suchtreffer entspricht dem preisgünstigsten Angebot.

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Internetanalyse (Fortsetzung)		
Spezielle Informationen und Funktionen (Fortsetzung)		
Hilfetexte zu einzelnen Eingabefeldern	1,5%	
Kundenbewertungen der Tarife	1,5%	
Hilfen zur Kündigung des alten Vertrags (Erinnerungsfunktion, Musterbrief)	1,5%	
Bewertung der Tarife durch das Portal	1,5%	
Verfügbarkeit von Apps	1,5%	
Anzahl Klicks bis zum Tarifrechner	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den Angaben des Angebotsumfangs (Liste/Anzahl von Versichern)	5,0%	
Anzahl Klicks bis Ratgeber/FAQ speziell zum Thema Kfz-Versicherungen	5,0%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Internetanalyse (Fortsetzung)		
Allgemeine Informationen		**30,0%**
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfebereich	3,5%	
Glossar	2,5%	
Suchfunktion	2,5%	
Sitemap/Seitenbeschreibung	2,5%	
Newsletter	2,5%	
Mobiloptimierte Website	2,5%	
Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfebereich	5,0%	
Kontaktinformationen		**20,0%**
Telefonnummer (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Hinweis auf telefonische Erreichbarkeit	1,5%	
Call-Back-Service	2,0%	
E-Mail-Adresse (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Allgemeines Kontaktformular	1,5%	
Postanschrift (außerhalb des Impressums/der AGB)	2,0%	
Explizite Kritik-Möglichkeit	3,0%	
Social-Media-Auftritt (Facebook, Twitter, Forum etc.)	1,0%	
Direct-Messaging (Chat, Skype, WhatsApp)	1,0%	
Anzahl Klicks bis zur Telefonnummer	2,5%	
Anzahl Klicks bis zur E-Mail Adresse/zum Kontaktformular	2,5%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Nutzerbetrachtung Internetauftritt		100,0%
Bedienungsfreundlichkeit		**50,0%**
Einfache und intuitive Navigation	16,7%*	
Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*	
Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*	
Inhalte		**50,0%**
Strukturierung der Inhalte	16,7%*	
Verständlichkeit der Inhalte	16,7%*	
Umfang der Inhalte	16,7%*	

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

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Transparenz und Sicherheit Internet		100,0%
Transparenz		**55,0%**
Informationen zum Abschlussprozess (Anleitung, FAQ-Bereich etc.)	4,5%	
Hinweis auf Widerruf		
Allgemein auf der Website (außerhalb der AGB)	6,0%	
Vor Abschluss des Vertrags	6,0%	
Fortschrittsanzeige im Abschlussprozess	4,5%	
Hinweis auf Rechtliches (AKB*) des Versicherers im Abschlussprozess	7,0%	
Aktive Zustimmung zu den AKB des Versicherers im Abschlussprozess	10,0%	
Hinweis auf Datenschutzerklärung im Abschlussprozess	7,0%	
Aktive Zustimmung zur Datenschutzerklärung des Versicherers im Abschlussprozess	10,0%	
Sicherheit		**45,0%**
Sichtbare SSL-Verschlüsselung des gesamten Vergleichs- und Abschlussprozesses (ab erster Eingabe persönlicher Daten wie Name, Adresse, etc.)	10,0%	
Sichtbare SSL-Verschlüsselung des letzten Schritts vor dem Abschluss des Vertrags	10,0%	
Sichtbare SSL-Verschlüsselung beim Kunden-Log-in	17,5%	
Unverbindliche Vergleichsmöglichkeit (ohne Registrierung/Angabe persönlicher Daten)	7,5%	

* Allgemeine Bedingung für die Kfz-Versicherung.

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Telefonischer Service		100,0%
Beratungskompetenz		**30,0%**
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Beratung	4,0%	
Individuelle Beratung	5,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,0%	
Glaubwürdigkeit des Beraters	4,0%	
Lösungsqualität		**20,0%**
Gezielte Bedarfsanalyse	5,0%	
Bedarfsgerechte Antworten	5,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Relation Gesprächsdauer und -ergebnis	2,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	4,0%	
Kommunikationsqualität		**20,0%**
Vollständige Meldeformel	1,5%	
Positive Gesprächseröffnung	1,5%	
Namensansprache	1,0%	
Aktive Gesprächsführung	2,5%	
Interaktionsqualität	2,5%	
Freundlichkeit	4,0%	
Motivation	3,0%	
Akustische Verständlichkeit	1,5%	
Positive Formulierungen	1,0%	
Positive Verabschiedung	1,5%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Telefonischer Service (Fortsetzung)		
Wartezeiten und Erreichbarkeit		**20,0%**
Zustande gekommene Gespräche im Erstkontakt	7,0%	
Durchschnittliche Wartezeit	7,0%	
Gesprächsannahme innerhalb von 20 Sekunden	3,0%	
Wöchentliche Erreichbarkeit	3,0%	
Beratungserlebnis		**10,0%**
Authentischer Berater	2,0%	
Gesprächsatmosphäre/Wohlfühlfaktor	4,0%	
Mehrwert der Beratung	2,0%	
Erinnerungswert	2,0%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Service per E-Mail		100,0%
Beratungskompetenz		**35,0%**
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Darstellung	4,0%	
Individuelle Antworten	6,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,5%	
Souveränität	4,5%	
Orthografisch und grammatikalisch fehlerfreie Antwort	3,0%	
Lösungsqualität		**20,0%**
Bedarfsgerechte Antworten	6,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Konsistente Darstellung	1,0%	
Relation Antwortumfang und -ergebnis	4,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	5,0%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Service per E-Mail (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		**20,0%**
Eindeutige Absenderkennung	1,0%	
Betreffzeile entspricht Ursprungsanfrage	1,0%	
Anfragetext in Antwort enthalten	1,5%	
Positiver Einstieg	1,0%	
Anrede mit Namen	2,0%	
Dank für die Kontaktaufnahme	2,0%	
Freundlichkeit der Antwort	3,0%	
Optische Gestaltung	2,0%	
Positive Formulierungen	2,0%	
Aktives Gesprächsangebot	1,0%	
Positive Verabschiedung	2,0%	
Nennung wichtiger Kontaktdaten	1,5%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		**20,0%**
Zusendung einer Empfangsbestätigung	3,0%	
Eingegangene Antwort	7,0%	
Dauer bis zum Erhalt der Antwort	7,0%	
Zusendung einer Antwort in 24 Stunden	3,0%	
Beratungserlebnis		**5,0%**
Mehrwert der Antwort	1,5%	
Erinnerungswert	3,5%	

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Getestete Kontaktkanäle

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Unternehmen	Internetseite	Telefonnummer	E-Mail Adresse/Kontaktformular
Autoversicherung.de	www.autoversicherung.de	–	kontakt@autoversicherung.de
Check24	www.check24.de	089 24241212	auto@check24.de / kfz-serviceteam@check24.de
Geld.de	www.geld.de	0611 90005900	info@geld.de
Optimal-absichern.de	www.optimal-absichern.de	0412 65329890 / 0800 5271000	hilfe@optimal-absichern.de / Kontaktformular
Verivox	www.verivox.de	0800 2892894	service@verivox.de / Kontaktformular
Testzeitraum	**7. Oktober - 7. November 2020**	**6. Oktober - 2. November 2020**	**5. Oktober - 13. November 2020**

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Preisanalyse – Vorgehensweise

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Im Rahmen der Preisanalyse wurden die von den Portalen ermittelten und angezeigten Versicherungstarife für vorab definierte Testprofile vergleichend bewertet. Als Grundlage dienten vier verschiedene Automodelle und drei konkrete Kundenprofile (Nutzertypen), die jeweils miteinander kombiniert wurden und somit zwölf Testprofile ergaben. Die Abfragen erfolgten vom 12. bis 14. Oktober 2020. Die Erhebung verlief für jedes Testprofil bei allen Vergleichsportalen parallel am selben Tag und innerhalb eines kurzen Zeitraums. In die Analyse floss zum einen der günstigste angezeigte Preis und zum anderen der Durchschnitt der drei preislich attraktivsten Tarife jeder Abfrage ein. Spezielle Telematik-Tarife wurden hierbei nicht berücksichtigt.

Die Bewertung erfolgte in Abhängigkeit vom jeweils günstigsten Tarif (Kosten pro Jahr) beziehungsweise vom Durchschnittswert der drei günstigsten Tarife. Das Vergleichsportal mit dem jeweils besten Wert erhielt 100 Punkte. Anbieter, deren (Durchschnitts-)Preise mindestens 30 Prozent höher lagen, erhielten 0 Punkte. Die weiteren Preise wurden relativ zu den definierten Extrempunkten bewertet.

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Preisanalyse – Vorgehensweise

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Als Versicherungsschutz wurde bei allen Abfragen eine Haftpflicht- plus Vollkaskoversicherung mit einer Selbstbeteiligung von 300 Euro für die Voll- und 150 Euro für die Teilkasko zugrunde gelegt. Der Versicherungsnehmer hatte die bestehende Versicherung zur nächsten Hauptfälligkeit gekündigt. Der Wechsel sollte zum 1. Januar 2021 stattfinden und die Zahlung der Versicherungsprämie jährlich erfolgen.

Stellvertretend für die wichtigsten Automobilklassen lagen den Testprofilen folgende vier Automodelle zugrunde:

- VW Polo (Kleinwagen)
- Opel Astra (Kompaktklasse)
- Mercedes C-Klasse (Mittelklasse)
- BMW 530i (Obere Mittelklasse)

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Preisanalyse – Vorgehensweise

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Für jedes der vier definierten Fahrzeuge wurden bei allen Vergleichsportalen Abfragen durchgeführt, die mit jedem der folgenden Nutzertypen kombiniert wurden (weitere Informationen siehe Anhang S. 47):

- **Nutzertyp A:** Single, 25 Jahre, weiblich, jährliche Fahrleistung: 8.000 km, Fahrzeugnutzung: privat inkl. Arbeitsweg, aktuelle Schadenfreiheitsklasse: 6, Wohnort: Großstadt, hohe Regionalklasseneinstufung, Mietwohnung
- **Nutzertyp B:** Paar (verheiratet): Mann: 65 Jahre (Rentner, Hauptnutzer des Fahrzeugs), Frau: 61 Jahre, jährliche Fahrleistung: 19.000 km, Fahrzeugnutzung: privat, aktuelle Schadenfreiheitsklasse: 23, Wohnort: Kleinstadt, mittlere Regionalklasseneinstufung, Eigentumswohnung
- **Nutzertyp C:** Familie, Mann: 53 Jahre (Hauptnutzer des Fahrzeugs), Frau: 49 Jahre, Sohn: 18 Jahre, jährliche Fahrleistung: 40.000 km, Fahrzeugnutzung: privat inkl. Arbeitsweg, aktuelle Schadenfreiheitsklasse:12, Wohnort: ländlich, niedrige Regionalklasseneinstufung Einfamilienhaus

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Preisanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Preisanalyse		100,0%
Günstigster Tarif*		**50,0%**
VW Polo (Kleinwagen)	12,5%	
Opel Astra (Kompaktklasse)	12,5%	
Mercedes C-Klasse (Mittelklasse)	12,5%	
BMW 530i (Obere Mittelklasse)	12,5%	
Durchschnitt der 3 günstigsten Tarife**		**50,0%**
VW Polo (Kleinwagen)	12,5%	
Opel Astra (Kompaktklasse)	12,5%	
Mercedes C-Klasse (Mittelklasse)	12,5%	
BMW 530i (Obere Mittelklasse)	12,5%	

* Für jedes dieser Automodelle wurden bei allen Vergleichsportalen Abfragen durchgeführt, die mit jedem der drei Nutzertypen kombiniert wurden. Die Bewertung erfolgte in Abhängigkeit vom jeweils günstigsten Tarif.

** Für jedes dieser Automodelle wurden bei allen Vergleichsportalen Abfragen durchgeführt, die mit jedem der drei Nutzertypen kombiniert wurden. Die Bewertung erfolgte in Abhängigkeit vom Durchschnittswert der drei günstigsten Tarife.

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Anhang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
A. Tester-Erlebnisse	**40**
Positiv	40
Negativ	41
B. Online-Service	**42**
C. Telefonischer Service	**43**
D. Service per E-Mail	**44**
E. Preisanalyse	**45**
Günstigster Tarif	45
Günstigste Tarife Top 3	46
F. Testprofile der Preisanalyse	**47**
G. Allgemeine Methodik (Servicetests)	**49**

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

F. Testprofile der Preisanalyse

Nutzertypenmerkmale

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Nutzertypmerkmale (Auszug)*			
Merkmale	**Single**	**Paar**	**Familie**
Kennzeichen	B	MG	GZ
Fahrzeughalter	Versicherungsnehmer	Versicherungsnehmer	Versicherungsnehmer
Nutzung	nur privat inkl. Arbeitsweg	nur privat	nur privat inkl. Arbeitsweg
Jährliche Fahrleistung	8.000 km	19.000 km	40.000 km
Halter / Hauptnutzer des Fahrzeugs	Versicherungsnehmer	Versicherungsnehmer	Versicherungsnehmer
Weiterer regelmäßiger Fahrzeugnutzer	nein	ja, Ehefrau	ja, Ehefrau und Sohn
Geschlecht	weiblich	männlich	männlich
Geburtsdatum	10.09.1995	02.03.1955	03.05.1967
Führerschein erworben	15.10.2013 (in Deutschland)	04.07.1974 (in Deutschland)	06.10.1986 (in Deutschland)
Familienstand	ledig	verheiratet	verheiratet
Beruflicher Status	Angestellte ohne Außendienst (kein öffentlicher Dienst)	Rentner	Arbeiter/Facharbeiter (kein öffentlicher Dienst)
Punkte in Flensburg	nein	nein	nein
Versicherungsschutz	Haftpflicht + Vollkasko	Haftpflicht + Vollkasko	Haftpflicht + Vollkasko
SB Vollkasko	300 Euro	300 Euro	300 Euro
SB Teilkasko	150 Euro	150 Euro	150 Euro
SF-Klasse (Haftpflicht, Vollkasko) aktuell	SF 6	SF 23	SF 12
SF-Klasse (Haftpflicht, Vollkasko) 2019	SF 7	SF 24	SF 13
Stellplatz	Straße (öffentlich) bzw. im Freien	Carport auf eigenem Grundstück	Carport auf eigenem Grundstück
Freie Werkstattwahl**	ja	nein***	ja
Zahlweise	jährlich (per Lastschrift)	jährlich (per Lastschrift)	jährlich (per Lastschrift)

- Die persönlichen Daten beziehen sich auf den Versicherungsnehmer. Beispielhaft weitere Merkmale: Die bestehende Versicherung wurde durch den Versicherungsnehmer zur nächsten Hauptfälligkeit gekündigt, der Wechsel sollte zum 1.1.2021 stattfinden. Ein weiterer Pkw war nicht vorhanden. Der Versicherungsnehmer war kein Mitglied in einem prämienrelevanten Verein (Ausnahme Nutzertyp "Paar": Versicherungsnehmer war ADAC-Mitglied) und besaß weder eine Bahncard noch eine Jahreskarte für den öffentlichen Nahverkehr.

** Keine Unterscheidung zwischen mit und ohne Ausnahmen, zum Beispiel bei Glasschäden.

*** Falls Tarife mit freier Werkstattwahl günstiger waren, als Versicherungstarife mit Werkstattbindung, wurde der Tarif mit der höheren Leistung zugrunde gelegt.

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

F. Testprofile der Preisanalyse

Fahrzeugmerkmale

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Fahrzeugmerkmale				
Merkmal	**Fahrzeug 1: VW Polo**	**Fahrzeug 2: Opel Astra**	**ahrzeug 3: Mercedes C-Klass**	**Fahrzeug 4: BMW 530i**
Herstellernummer	0603	0035	1313	0005
Typschlüsselnummer	BRF	BFM	EXE	BGF
Modell	VW Polo V 1.0 TSI	Opel Astra-K 1.4	Mercedes-Benz C 200 Coupe	BMW 530 i Touring X-Drive
KW/PS	95 PS (70 kW)	150 PS (110 kW)	184 PS (135 kW)	245 PS (180 kW)
Erstzulassung	04.05.2016	25.01.2017	18.09.2018	16.06.2017
Zulassung auf Halter/VN*/**	04.05.2016	11.07.2017	10.12.2018	20.02.2018
Versicherungsbeginn	01.01.2021	01.01.2021	01.01.2021	01.01.2021
Kraftstoff	Benziner	Benziner	Benziner	Benziner
Wegfahrsperre	ja	ja	ja	ja
ESP	ja	ja	ja	ja
Unfalldatenschreiber	nein	nein	nein	nein
Neuwert	17.000	23.000	47.000 €	65.000 €
Zeitwert	8.200 €	11.400 €	26.000 €	31.200 €
Sonderausstattungen	nein	nein	nein	nein
Aktueller km-Stand	28.000	43.000	55.000	37.000

* Versicherungsnehmer
** Gleichzeitig auch Datum des Fahrzeugkaufs

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

G. Allgemeine Methodik

Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

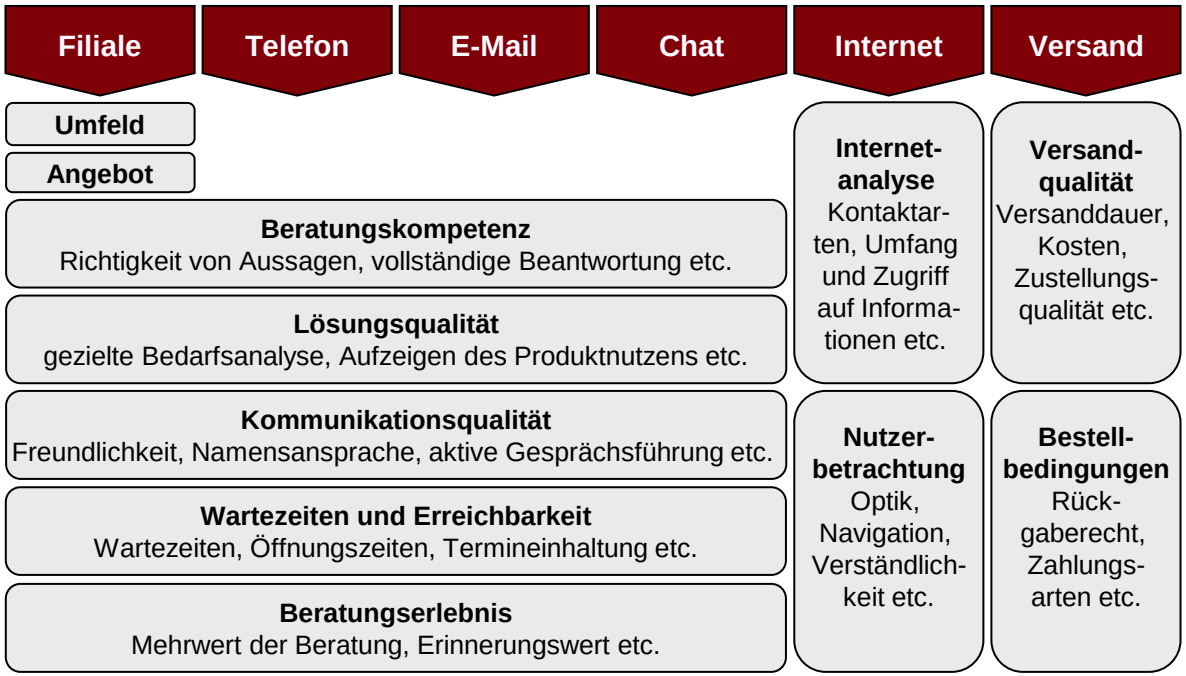
- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung 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
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

G. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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 Qualitätsurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

© 2021 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG