

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Automobilclubs 2023

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0  
info@disq.de, www.disq.de

### **Großer Leistungsumfang, deutliche Preisunterschiede – Zwei Clubs „sehr gut“ – Testsieger ist Mobil in Deutschland**

**Hamburg, 13.09.2023** – Wenn ein Reifenschaden die Fahrt in den Sommerurlaub stoppt oder im Winter die Batterie versagt, ist der Frust groß. Die Pannen- und Unfallhilfe ist für viele Autofahrerinnen und Autofahrer deshalb das schlagende Argument, Mitglied in einem Automobilclub zu werden. Dass sich die Anbieter aber in puncto Kosten und Interessenten-Service teils deutlich unterscheiden, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv neun Automobilclubs getestet (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 13.09.2023, 18:35 Uhr*).

Positiv: In der Summe aus Service und Konditionen erreichen die Automobilclubs im Schnitt ein gutes Resultat; damit kann sich die Branche im Vergleich zur Vorstudie leicht verbessern (aktuell: 74,8 Punkte, 2021: 73,6 Punkte). Zwei Anbieter sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“; fünf sind gut. Der mitgliederstarke ADAC erreicht aufgrund von Defiziten beim Service lediglich ein befriedigendes Ergebnis. Ein weiterer Club findet aufgrund eines lückenhaften Tarifangebots keine Berücksichtigung im Gesamtergebnis.

#### **Sparpotenzial bei den Mitgliedsbeiträgen**

Ein Preisvergleich ist über alle Tarife hinweg lohnenswert, besonders aber beim Basistarif inklusive Partnerin/Partner. In dieser generell günstigen Kategorie lassen sich durch Wahl des preislich attraktivsten gegenüber dem teuersten Anbieter nochmals rund 73 Prozent des Jahresbeitrags (konkret: 86,80 Euro) sparen. Beim Leistungsangebot in den Premium-Tarifen erzielen dagegen die meisten Automobilclubs sehr gute Resultate. Unterschiede zeigen sich in diesem Bereich zumeist nur punktuell.

#### **Service überzeugt nur fallweise**

Als Stärke der Automobilclubs erweist sich der Online-Service: Die Internetauftritte halten umfangreiche Informationen, etwa zur Mitgliedschaft, zu den Tarifen sowie den Leistungen bei Pannen- und Unfallhilfe, bereit. Auch die Bedienungsfreundlichkeit kann aus Nutzersicht häufig überzeugen. Dagegen sind die Serviceleistungen am Telefon und per E-Mail insgesamt nur Mittelmaß. Interessierte erhalten zwar fachlich korrekte Informationen, aber es mangelt nicht selten an Individualität in der Beratung – in der Mehrzahl der Tests fallen die Auskünfte letztlich nicht bedarfsgerecht aus.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Die Studie deckt ein deutliches Sparpotenzial auf, aber auch beim Service sollte man vergleichen – die Ergebnisse reichen von ‚gut‘ bis ‚ausreichend‘.“

#### **Die Top 3**

Mobil in Deutschland geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Automobilclub punktet mit den insgesamt besten Konditionen; preislich liefert er in drei von fünf Tarifkategorien das günstigste Angebot. Zudem bietet Mobil in Deutschland den besten Service. Die Internetseite verfügt über einen ausgesprochen hohen Informationswert und

**Geschäftsführung:**  
Markus Hamer, Dimitri Geibel

**Beirat:**  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Prof. Dr. Michel Clement,  
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende  
Gesellschafterin:**  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

überzeugt auch in puncto Bedienungsfreundlichkeit auf ganzer Linie. Am Telefon und per E-Mail zeichnen sich der Beraterinnen und Berater u. a. durch ihre hohe Fachkompetenz aus.

Rang zwei belegt AvD (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Automobilclub hat in puncto Leistungsumfang im Test die Nase vorn. Darüber hinaus ist der Service insgesamt gut. Insbesondere online kann sich AvD mit einem sehr umfangreichen Informations- und Funktionsangebot profilieren. Am Telefon beraten die Mitarbeitenden fachlich korrekt und können das Anliegen der Interessenten häufig auf einfache Art und Weise lösen.

Automobilclub KS nimmt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den dritten Rang ein. In den beiden Basis-Tarif-Kategorien ist der Anbieter zum Testzeitpunkt preislich am günstigsten. Das Angebot eines ökologisch orientierten Tarifs stellt zudem eine Besonderheit dar. Die Serviceleistungen sind – vor allem dank der sehr informativen sowie nutzerfreundlichen Website – insgesamt gut.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): ACE, ACV, ADAC, ARCD, BAVC und VCD.

### **Fakten zur Studie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun deutschlandweit tätige Automobilclubs. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der Websites, bei welcher der Informationswert und die Usability im Fokus standen. Die Untersuchung umfasste zudem die Kontaktkanäle Telefon und E-Mail mit jeweils zehn Mystery-Calls bzw. -Mails. Es flossen insgesamt 279 Servicekontakte mit den Automobilclubs in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt erfolgte eine Konditionenanalyse der Club-Mitgliedschaften, in der die Preise und Leistungen erhoben und bewertet wurden (Datenstand: 15. Juni 2023).

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

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Leiter Kommunikation und Media Relations  
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 – Internet: 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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.