

Studie: Kfz-Versicherer 2018 - Deutliche Preis-Leistungs-Unterschiede – Service mit Defiziten – HUK-Coburg und CosmosDirekt auf Platz eins

Für Autofahrer ist der 30. November ein wichtiges Datum. Der Grund: Viele Kfz-Versicherungen sind bis zu diesem Stichtag kündbar. Wer einen Anbieterwechsel ins Auge fasst, sollte Preise, Leistungen und auch Service beachten. Welche Versicherer aktuell top sind, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches 29 Kfz-Versicherer getestet hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 04.10.2018, 18:35 Uhr).

Sparpotenzial von über 50 Prozent

Bei leistungsstarken Versicherungen, den Komfort-Tarifen, gehen die Kosten im Anbietervergleich weit auseinander. Bei Wahl des günstigsten gegenüber dem teuersten Tarif können Kunden über die Hälfte (konkret: 57,4 Prozent) sparen. Bei den kostengünstigeren Basis-Tarifen lohnt ebenfalls ein genauer Blick – die Prämienhöhen variieren auch hier deutlich. Wichtig für den Verbraucher: Komfort-Tarife sind nicht per se teurer – im Test ist der günstigste preislich attraktiver als das teuerste Basis-Angebot.

Service stark verbesserungswürdig

Der Service der Versicherer hat sich im Vergleich zum Vorjahr nicht verbessert und erreicht weiterhin nur ein ausreichendes Niveau. Größte Defizite zeigt der Service per E-Mail: Über 29 Prozent der Anfragen bleiben ohne Antwort; fast ein Viertel der getesteten Versicherer beantwortet im Testzeitraum nicht einmal die Hälfte der E-Mail-Anfragen. Zudem bieten zwei der neun untersuchten Direktversicherer keine telefonische Beratung. Letztlich erreichen nur fünf Kfz-Versicherer in puncto Service das Qualitätsurteil „gut“, dagegen sind elf nur „ausreichend“ oder gar „mangelhaft“. Servicesieger ist die Sparkassen Direktversicherung.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Als Autobesitzer sollte man prüfen, welche Leistungen einem besonders wichtig sind und welchen Service man erwartet. Das Sparpotenzial ist generell hoch. Dabei rechtfertigen nicht alle Komfort-Tarife ihren meist höheren Preis. Die besten Basis-Tarife können in puncto Versicherungsumfang mithalten.“

Die besten Kfz-Filialversicherer

Testsieger der Kfz-Filialversicherer ist HUK-Coburg (Qualitätsurteil: „gut“). Der sehr gut bewertete Komfort-Tarif des Unternehmens überzeugt mit günstigen Prämien und einer umfangreichen Ausstattung. Die freie Werkstattwahl ist im Komfort- wie auch im Basis-Tarif enthalten. HUK-Coburg bietet als einer von nur zwei Filial-Versicherern einen guten Service: Der Internetauftritt ist dank hohem Informationswert und Nutzerfreundlichkeit der beste aller untersuchten Unternehmen. Auch per E-Mail gibt es schnelle und professionelle Auskünfte.

Den zweiten Rang belegt VHV (Qualitätsurteil: „gut“). Die analysierten Tarife des Anbieters bieten umfangreiche Leistungen zu moderaten Kosten; der Basis-Tarif ist der zweitbeste in der Kategorie der Filial-Versicherer. Im Bereich Service fallen unter anderem die Beratungskompetenz am Telefon und die bedienungsfreundliche Website positiv auf.

Auf Rang drei positioniert sich die Gothaer (Qualitätsurteil: „gut“). Der Komfort-Tarif umfasst beispielsweise die freie Werkstattwahl und verzichtet – wie sogar der Basis-Tarif – auf Abzüge „alt für neu“. Der Internetauftritt, servicestärkster Bereich des Versicherers, offeriert unter anderem umfangreiche Kontaktinformationen und einen Rückrufservice.

Die besten Kfz-Direktversicherer

CosmosDirekt (Qualitätsurteil: „gut“) ist der beste Kfz-Direktversicherer. Die Versicherungen des Anbieters weisen sowohl beim Basis- als auch beim Komfort-Tarif die beste Ausstattung auf. So ist beispielsweise in beiden Varianten auch eine erweiterte Wildtierschadendeckung und ein unbegrenzter Schutz für fest eingebautes Sonderzubehör enthalten. Auch der Service ist insgesamt gut; wobei die Website mit einem hohen Informationswert punktet und Interessenten am Telefon sehr kompetent und freundlich beraten werden.

Rang zwei belegt die Sparkassen Direktversicherung (Qualitätsurteil: „gut“), die den besten Service aller untersuchten Versicherer bietet. An der Hotline sind die Wartezeiten kurz und die Beratungen fachkundig. E-Mails werden zügig und professionell beantwortet und der Internetauftritt punktet etwa mit hoher Bedienungsfreundlichkeit. In puncto Kosten und Ausstattung erzielen der Basis- und Komfort-Tarif jeweils überdurchschnittliche Ergebnisse.



Markus Hamer

© DISQ

Auf Rang drei folgt Allsecur, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis und dem vergleichsweise günstigsten Basis-Tarif. Der Komfort-Tarif überzeugt mit einem sehr umfangreichen Versicherungsschutz. Beim Service punktete die gute E-Mail-Bearbeitung sowie der informative Internetauftritt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 29 Kfz-Versicherer – 20 Filial- und neun Direktversicherer. Die Servicequalität jedes Unternehmens wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Im Untersuchungszeitraum boten zwei Unternehmen keine Hotline an. Somit flossen insgesamt 879 Servicekontakte in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt erfolgte im Rahmen einer Produktanalyse eine

umfassende Bewertung aktueller Tarifkosten und Versicherungsleistungen (Datenstand: 12.07.2018). Untersucht wurden jeweils die günstigsten Produkte (Basis-Tarife) sowie die Versicherungen mit der höchsten Leistungsabdeckung (Komfort-Tarife) für zwölf verschiedene Szenarien: drei Nutzerprofile in Kombination mit vier Automobilklassen.

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. 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.

Veröffentlichung nur 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