

## Studie: Vergleichsportale Kfz-Versicherungen 2019 / Kostensparnis von über einem Drittel möglich – Service teils mit großen Defiziten – Check24 ist Testsieger

**Wer - wie derzeit wohl viele Diesel-Fahrer - überlegt, sich ein anderes Auto anzuschaffen, sollte auch an die Kfz-Versicherung denken: Bei Fahrzeugwechsel oder Neuzulassung haben Kunden die freie Auswahl. Eine oft komfortable Suche mit direkter Abschlussmöglichkeit bieten Vergleichsportale - das Aufspüren günstiger Tarife ist ein Kinderspiel, so die Theorie. Tatsächlich unterscheiden sich die angebotenen „Bestpreis-Tarife“ aber deutlich. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fünf Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen getestet hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber - Geld, Mittwoch, 23.01.2019, 18:35 Uhr).**

### Preisvergleich lohnt sich

Keines der getesteten Vergleichsportale offeriert für alle definierten Nutzerprofile und Automodelle durchgängig die günstigste Kfz-Versicherung. Das Sparpotenzial ist häufig hoch: Bei der Wahl des besten Portals können Autofahrer eine Preisersparnis von bis zu rund 38 Prozent realisieren. Im Einzelfall beläuft sich beispielsweise das günstigste Angebot eines Vergleichsportals für einen Opel Corsa (Haftpflicht mit Vollkasko, SF 10, Fahrer: Versicherungsnehmer und Ehepartner) auf 601 Euro, bei einem anderen Portal wird eine Kfz-Versicherung für 963 Euro als günstigste angezeigt.

### Servicemängel am Telefon und per E-Mail

Beim telefonischen Service und bei der Bearbeitung von E-Mail-Anfragen gibt es große Defizite: Im Test fallen die Auskünfte der Hotline-Mitarbeiter in rund 60 Prozent der Fälle unvollständig aus; ein Portal bietet gar keine Hotline für Interessenten an. Und: Anfragen per E-Mail werden im Test in 40 Prozent der Fälle überhaupt nicht beantwortet. Dagegen spielen die Vergleichsportale online ihre Stärke aus: Das Informationsangebot ist umfangreich, die Seiten lassen sich intuitiv bedienen und bieten hilfreiche Auswahlmöglichkeiten und Filteroptionen, etwa für Tarife mit Rabattschutz oder inkludiertem Schutzbrief. Ebenfalls positiv: Alle Portale beachten durch eine sichtbare SSL-Verschlüsselung den Schutz persönlicher Daten beim Vertragsabschluss.

„Autobesitzer können teils mehrere Hundert Euro pro Jahr sparen, wenn die attraktivste Kfz-Versicherung gewählt wird. Ratsam ist deshalb, nicht nur auf einem Portal die Tarife zu vergleichen, sondern auch ein weiteres zu Rate zu ziehen. In puncto Service sind die Vergleichsportale nur da gut aufgestellt, wo man es erwartet, nämlich im Internet“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

### Die besten Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen

Testsieger ist Check24 mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Anbieter überzeugt mit einem ausgewogenen Mix aus gutem Service und attraktiven Preisen. In einem Drittel der Fälle liefert das Portal den günstigsten Versicherungstarif; in den weiteren Testszenarien liegt das günstigste Angebot meist nur geringfügig über dem Bestpreis. Die Servicestärken spielt Check24 vor allem online aus: Der Internetauftritt ist nutzerfreundlich gestaltet und bietet einen hohen Informationswert. Zudem beraten die Mitarbeiter am Telefon fachkundig und beantworten alle Kundenfragen korrekt.

Geld.de nimmt mit einem guten Gesamtergebnis den zweiten Rang ein. In der Preisanalyse erzielt der Anbieter ein sehr gutes Ergebnis und überzeugt insbesondere in der Untersuchung der

drei jeweils günstigsten Tarife. Im Servicebereich punktet Geld.de zum einen mit einem guten Internetauftritt und zum anderen mit der Hotline, an der nur relativ kurze Wartezeiten anfallen und von den Mitarbeitern fachlich korrekte Auskünfte erteilt werden.

Auf Rang drei positioniert sich Ino24 (Qualitätsurteil: „gut“). Im Vergleich schneidet das Portal preislich als zweitbestes ab; in fünf von 12 untersuchten Testszenarien offeriert Ino24 den günstigsten Versicherungstarif. Der Internetauftritt erzielt, wie auch der Service insgesamt, ein befriedigendes Ergebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen, die einen eigenen Tarifvergleich anbieten und über die ein Vertragsabschluss initiiert werden kann. Die Servicequalität wurde anhand von 90 verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) sowie 50 Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer untersucht. Zudem erfolgte eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites, wobei der Fokus auf Bedienungsfreundlichkeit, Informationsgehalt sowie Transparenz und Sicherheit der Seiten lag. Insgesamt flossen 145 Servicekontakte mit den Vergleichsportalen in die Auswertung ein. Darüber hinaus wurden anhand von insgesamt zwölf definierten Profilen aus vier Automodellen und drei Nutzertypen die günstigsten Tarifangebote ermittelt und bewertet (Erhebungsstichtage: 5.-6. November 2018).

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel

Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20

E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)

#### **Unternehmen**

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

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Internet: [www.disq.de](http://www.disq.de)

#### **Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG**

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.