

## Tarifunterschiede zwischen den Portalen – Gesamtnoten von „sehr gut“ bis „befriedigend“ – Testsieger ist Verivox



Lupe, Wirtschaft Finanzen Versicherung

© Pixabay

**Viele Verbraucherinnen und Verbraucher reagieren auf die galoppierenden Preise und suchen nach Sparmöglichkeiten, zum Beispiel auch bei der Kfz-Versicherung. Ist die aktuelle noch die beste Wahl oder spare ich durch einen Wechsel? Vergleichsportale im Internet können hier Antworten geben.**

Doch nicht überall liefert die Suche auch Tarife zum Bestpreis – ein genauer Blick lohnt, wie die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv vier Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen getestet (Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)).

### **Nicht jedes Portal findet den besten Tarif**

Die Vergleichsportale können den Weg zur günstigsten Kfz-Versicherung weisen, doch die Preisanalyse deckt auch Unterschiede zwischen den vermeintlichen „Bestpreis-Tarifen“ auf. Ein Beispiel: In einem Testszenario mit identischen Rahmendaten beläuft sich das günstigste Angebot für einen Mercedes C-Klasse auf rund 606 Euro pro Jahr, bei zwei anderen Portalen werden für die günstigste Kfz-Vollkasko-Versicherung jeweils 775 Euro fällig – eine Differenz von rund 170 Euro.

Stets abhängig vom Nutzerprofil und dem Fahrzeug ist das preislich jeweils beste Portal im Test durchschnittlich gut zehn Prozent günstiger als das beste Angebot des preislich schlechtesten Konkurrenz-Anbieters. Generell sind die Sparmöglichkeiten in den höheren Fahrzeugklassen

sowie beim untersuchten Elektroauto größer als etwa bei Kleinwagen und Autos der Kompaktklasse.

## **Service mit Defiziten**

Die Vergleichsportale beweisen ihre Kundenorientierung insbesondere dort, wo ihre Domäne liegt: im Internet. Hier erzielen die Anbieter ein gutes Serviceergebnis. Der Tarifvergleich gestaltet sich überall einfach und transparent; auch einzeln ausgewählte Tarife und deren Leistungen lassen sich komfortabel und unverbindlich vergleichen. Die Eingabe persönlicher Daten wird erst bei einem gewünschten Online-Abschluss notwendig, wobei die sichtbare SSL-Verschlüsselung für Sicherheit sorgt. Anders am Telefon und bei Anfragen per E-Mail: Lange Warte- und Bearbeitungszeiten sind hier nur eine Schwachstelle. Die Auskünfte der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zwar freundlich, allerdings nicht selten oberflächlich und wenig individuell.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer über einen Kfz-Versicherungswechsel nachdenkt und das Sparpotenzial ausnutzen möchte, sollte am besten nicht nur einen einzigen Anbieter zu Rate ziehen. Durch den fast intuitiven Prozess ist der Vergleich auf zwei oder drei Portalen ohne großen Zeitaufwand zu bewerkstelligen.“

## **Das Ranking**

Verivox ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. In puncto Online-Service profiliert sich das Portal mit einem sehr hohen Informationswert der Website und positiven Nutzerbewertungen, etwa hinsichtlich der Bedienungsfreundlichkeit. E-Mail-Anfragen beantwortet der Anbieter freundlich und verständlich. Am Telefon punktet Verivox mit sehr kurzen Wartezeiten von im Schnitt nur neun Sekunden. Bei der Analyse der günstigsten Tarifangebote schneidet das Portal am zweitbesten ab.

Den zweiten Rang belegt Check24, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Vergleichsportal bietet insgesamt die günstigsten Tarife; für acht der 15 Szenarien liefert der Rechner das attraktivste Angebot. Bei Abschluss sparen Verbraucherinnen und Verbraucher im Schnitt neun Prozent der Kosten (gegenüber dem empfohlenen Tarif des „teuersten“ Portals), im Einzelfall liegt das Sparpotenzial sogar bei rund 22 Prozent. Beim Service ist Check24 mit einem guten Ergebnis am zweitbesten aufgestellt.

Auf Rang drei platziert sich Geld.de (Qualitätsurteil: „gut“). Das Portal ist sowohl hinsichtlich der Serviceleistungen als auch der günstigsten Tarife drittbesten Anbieter. Attraktive Tarifangebote liefert Geld.de insbesondere für Familien: Bei drei der fünf entsprechenden Profile führt der Vergleich hier zu dem im Test jeweils attraktivsten Tarif.

Autoversicherung.de positioniert sich mit einem befriedigenden Gesamtergebnis auf Rang vier.