

Studie: Vergleichsportale Kfz-Versicherungen 2017: Hohes Einsparpotenzial für Wechselwillige – Schwächen im Service – Testsieger ist Check24

Wer mit einem Wechsel der Kfz-Versicherung liebäugelt oder sein neuerworbenes Auto versichern lassen möchte, verschafft sich oft über Vergleichsportale einen Überblick über Versicherer und deren Tarife. Aber Vorsicht: Die besten Tarifen findet man nicht auf jedem Portal. Auch mit dem Service per Telefon oder E-Mail haben einige Online-Dienste ihre Probleme.

Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fünf Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen untersucht hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 18.01.2017, 18:35 Uhr).

Lohnender Vergleich

Insgesamt erreichen die Anbieter ein gutes Ergebnis. Zwei Vergleichsportale erhalten das Qualitätsurteil „sehr gut“, ein weiteres das Urteil „gut“. Je ein Unternehmen schneidet jedoch nur mit „befriedigend“ beziehungsweise „ausreichend“ ab. Bei den Kfz-Versicherungstarifen zeigt sich: Der Vergleich verschiedener Portale ist ratsam – kein Anbieter vermittelt durchweg die günstigsten Tarife. „Insbesondere Paare mit einem gemeinsamen Auto sollten sich nicht auf die Empfehlungen nur eines Portals verlassen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Je nach Automodell und Nutzertyp beträgt das Einsparpotenzial bei der Wahl des günstigsten anstelle des teuersten Vermittlers zwischen rund fünf und mehr als 22 Prozent.

Servicemängel trüben das Ergebnis

Kunden, die eine Beratung suchen, haben es oft schwer. Ein Portal hat gar keine Service-Hotline. Die Mitarbeiter anderer Anbieter geben häufig nur unvollständig Auskunft; zudem warten Interessenten recht lange, bis ein Gespräch zustande kommt. Wenig besser sieht es bei Anfragen per E-Mail aus: In mehr als jedem vierten Fall bekommt der Nutzer überhaupt keine Antwort und eingegangenen Antwort-Mails mangelt es häufig an Kompetenz und Sorgfalt.

Die Internetauftritte der Portale stehen besser da: Zahlreiche Informationen und spezielle Funktionen zum Thema Kfz-Versicherungen wie etwa ein Leistungsvergleich, eine Online-Antragstellung oder die Speicherung der Suchergebnisse erleichtern dem Verbraucher den Tarifvergleich. Ein Pluspunkt sind zudem die hohen Sicherheitsstandards im Abschlussprozess. Verbesserungswürdig sind oft aber Optik und Übersichtlichkeit der Seiten.

Die besten Vergleichsportale

Testsieger ist Check24 mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Portal vermittelt im Schnitt die günstigsten Tarife und bietet im besten Fall im Vergleich zum letztplatzierten Anbieter ein Einsparpotenzial von mehr als 22 Prozent. Die Mitarbeiter beantworten E-Mail-Anfragen am schnellsten und mit Abstand am kompetentesten. Der Internetauftritt überzeugt durch vielfältige fachspezifische Informationen; auch eine App zur mobilen Nutzung ist verfügbar.

Verivox nimmt den zweiten Platz ein (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Portal hat die im Vergleich bedienungsfreundlichste Seite mit dem umfangreichsten Informationsangebot, etwa zur Haftpflicht-, Voll- und Teilkaskoversicherung. Am Telefon beraten die Angestellten stets korrekt; der Anruf ist kostenfrei. Zudem vermittelt Verivox die im Schnitt zweitgünstigsten Tarife.

Auf Rang drei positioniert sich Ino24 (Qualitätsurteil: „gut“). Der Internetauftritt des Vergleichsportals ist einfach navigierbar und gut strukturiert. E-Mail-Anfragen werden vergleichsweise schnell beantwortet, und am Telefon sorgen die Mitarbeiter für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Auch die Tarife bei Ino24 erzielen im Rahmen der Preisanalyse ein gutes Resultat.

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 Studie umfasste eine Serviceanalyse und eine Preisanalyse. Mithilfe von Mystery-Tests wurde der Service am Telefon, per E-Mail und auf den Websites analysiert. Dazu zählten etwa die Freundlichkeit und Kompetenz der Ansprechpartner sowie der Informationsgehalt der Internetauftritte. Insgesamt flossen 145 Servicekontakte in die Untersuchung ein. Darüber hinaus wurden anhand von insgesamt zwölf definierten Profilen aus vier Automobilklassen und drei Nutzertypen die günstigsten Tarifangebote ermittelt und bewertet (Erhebungszeitraum: 15.-16. November 2016).

Pressekontakt:

Martin Schechtel

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

E-Mail: m.schechtel@disq.de

Unternehmen

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

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Internet: 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.