

## Studie: Kfz-Versicherer 2017 / Hohe Kostenunterschiede – Service oft schwach – HUK-Coburg und Sparkassen-Direktversicherung auf Platz eins

**Wer einen Wechsel seiner Kfz-Versicherung plant, sollte jetzt vergleichen; viele Policen sind bis zum Stichtag 30. November kündbar. Neben den Kosten spielen aber auch der Leistungsumfang und der Kundenservice eine große Rolle. Welche Versicherer aktuell überzeugen, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 29 Kfz-Versicherer getestet hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 21.09.2017, 18:35 Uhr).**

### Vergleichbare Tarife zum halben Preis

Egal ob ein Basisschutz oder ein leistungsstarkes Produkt gewünscht wird – durch einen Vergleich eröffnen sich enorme Sparpotenziale. Beispiel Komfort-Tarife der Filialversicherer: Hier können Kunden bei Wahl des günstigsten gegenüber dem teuersten Versicherers teilweise über die Hälfte der Kosten sparen. Zwischen den Komfort-Produkten der Direktversicherer sind die Preisunterschiede ebenfalls enorm – auch hier beträgt die mögliche Ersparnis je nach Kundenprofil und Automodell im Einzelfall fast 50 Prozent.

Wichtig für den Verbraucher: Im Test sind die günstigsten Komfort-Kfz-Versicherungen preiswerter als die teuersten Basis-Tarife, die oft einen viel geringeren Leistungsumfang bieten. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, fügt hinzu: „Viele Basis-Tarife mit eingeschränkter Ausstattung können mit niedrigen Kosten aufwarten. Beim Preis-Leistungs-Vergleich liegen aber die Komfort-Tarife oft vorn.“

### Insgesamt schwacher Service

Der Service der Versicherer hat sich im Vergleich zum Vorjahr verschlechtert und erreicht nur ein ausreichendes Niveau. Neun der 29 getesteten Kfz-Versicherer beantworteten im Testzeitraum nicht einmal die Hälfte der E-Mail-Anfragen; drei Versicherer bieten keine telefonische Beratung. Letztlich erzielten nur sechs Kfz-Versicherer beim Service das Qualitätsurteil „gut“, zwölf sind dagegen nur „ausreichend“ oder gar „mangelhaft“. Bemerkenswert: Die beiden servicestärksten Anbieter sind Direktversicherer.

### Die besten Kfz-Filialversicherer

1. HUK-Coburg, 2. VHV, 3. DEVK

Testsieger der Kfz-Filialversicherer ist HUK-Coburg (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen bietet in dieser Kategorie den besten Service und punktet mit kompetenten Antworten per Telefon und E-Mail sowie kurzen Warte- und Bearbeitungszeiten. Auch der Internetauftritt liefert sehr verständliche und strukturierte Informationen. Zudem sind die analysierten Basis- und Komfort-Tarife von HUK-Coburg im Schnitt am kostengünstigsten.

Den zweiten Rang belegt VHV, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Das angebotene Basis-Produkt schnitt im Vergleich am besten ab. Im Service punktet das Unternehmen mit einer professionellen E-Mail-Bearbeitung und einer übersichtlichen und bedienungsfreundlichen Website. Auf dem dritten Platz folgt DEVK (Qualitätsurteil: „gut“). Der Kfz-Versicherer verfügt über den besten Internetauftritt, der einen hohen Informationswert bietet und auch aus Nutzersicht überzeugt. In der Produktanalyse erweist sich der Basis-Tarif als günstig und

umfangreich ausgestattet.

### **Die besten Kfz-Direktversicherer**

1. Sparkassen-Direktversicherung, 2. CosmosDirekt, 3. Europa

Sparkassen-Direktversicherung (Qualitätsurteil „gut“) ist bester Kfz-Direktversicherer. Das Unternehmen platziert sich nicht nur beim telefonischen Service auf Platz eins, sondern zeigt auch insgesamt die beste Kundenorientierung. Die Basis- und Komfort-Tarife überzeugen mit einer ausgesprochen umfangreichen Ausstattung; das Komfort-Produkt ist darüber hinaus im Schnitt am zweitgünstigsten.

CosmosDirekt belegt mit einem guten Gesamtergebnis Rang zwei. Die geprüften Tarife punkten mit der umfangreichsten Versicherungsausstattung. Der Service ist der zweitbeste aller getesteten Unternehmen und überzeugt unter anderem durch eine sehr kompetente E-Mail-Bearbeitung. Rang drei nimmt Europa ein. Der Direktversicherer zeigt durchweg gute Serviceleistungen, beispielsweise mit vollständigen Auskünften am Telefon und per E-Mail. In der Produktanalyse fällt der Komfort-Tarif mit niedrigen Kosten bei umfangreicher Ausstattung positiv auf.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 29 Kfz-Versicherer – 19 Filial- und zehn 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 drei Unternehmen keine Hotline an. Somit flossen insgesamt 869 Servicekontakte in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt erfolgte im Rahmen einer Produktanalyse eine umfassende Bewertung aktueller Tarifkosten und Versicherungsleistungen (Datenstand: 14.07.2017). Untersucht wurden jeweils die günstigsten Produkte (Basis-Tarife) sowie die Versicherungen mit der höchsten Leistungsabdeckung (Komfort-Tarife) für zwölf verschiedene Szenarien – vier Automobilklassen in Kombination mit drei Nutzerprofilen.

### **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.