

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Vergleichsportale Kfz-Versicherungen 2023

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

Hamburg, 01.02.2023 – 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*).

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

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

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 Vergleichsportale 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.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete vier Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen, die einen eigenen Tarifvergleich anbieten und über die ein Vertragsabschluss initiiert werden kann. Die Servicequalität wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) sowie einer Online-Service-Analyse ermittelt; letztere umfasste je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer sowie eine detaillierte Untersuchung jeder Website, wobei der Fokus auf Informationswert, Bedienungsfreundlichkeit sowie Transparenz und Sicherheit lag. Es flossen 124 Servicekontakte mit den Portalen in die Auswertung ein. In einem zweiten Untersuchungsbereich wurden die jeweils günstigsten Tarifangebote mittels 15 definierter Profile aus fünf Automodellen und drei Nutzertypen ermittelt und bewertet (Erhebungsstichtage: 26./27. Oktober 2022).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

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. Über 2.000 geschulte Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.