

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Studie Kfz-Versicherer**

### **Hohe Einsparpotentiale von mehreren hundert Euro im Jahr möglich – Testsieger sind DEVK und HUK24**

**Hamburg, 20.09.2012 (ots)** – Freie Werkstattwahl, zusätzlicher Schutz bei Marderbiss oder persönliche Beratung vor Ort – wer auf diese Extras verzichtet, kann bei dem Abschluss der richtigen Autoversicherung ordentlich sparen. Doch welcher Kfz-Versicherer bietet neben günstigen Preisen auch einen guten Service? Dies untersuchte jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv bei 18 Filial- und 14 Direktversicherern.

Die Analyse der Tarife von je vier verschiedenen Fahrzeugkategorien und drei unterschiedlichen Kundenprofilen ergab erhebliche Preisunterschiede zwischen den Versicherern. Bei Verzicht auf einige Vertragsleistungen fiel das Einsparpotential enorm aus: Bei den Direktversicherern lag die maximale Ersparnis für das Kundenprofil „Familie mit VW Golf“ bei mehr als 800 Euro pro Jahr. Bei den Filialversicherern konnten im Testfall „Single mit 5er BMW“ fast 3.000 Euro gespart werden, wenn statt des teuersten Komfort-Tarifs der günstigste Basis-Tarif gewählt wurde. Und selbst bei annähernd gleichem Leistungsumfang waren Einsparungen von bis zu 60 Prozent möglich. Doch Vorsicht ist geboten: „Jeder Verbraucher sollte die Jahresbeiträge bei mehreren Anbietern vergleichen, denn ein und derselbe Tarif konnte für das eine Kundenprofil günstig ausfallen und für ein anderes wiederum teuer sein“, warnt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts.

Bei der Analyse der Servicequalität per Telefon, E-Mail und Internet erreichten die Direktversicherer ein gutes Ergebnis und schnitten damit besser ab als die Filialversicherer, die nur ein befriedigendes Qualitätsurteil erzielten. Eine Stärke der Online-Anbieter lag vor allem in der schnellen Bearbeitung von E-Mail-Anfragen. Kunden erhielten hier durchschnittlich innerhalb von weniger als 17 Stunden eine Antwort, bei Filialversicherern musste ganze 54 Stunden gewartet werden. „Ein gutes Drittel der E-Mails an Versicherer mit Vermittlernetz blieb während des Testzeitraumes sogar völlig unbeantwortet“, kritisiert Serviceexperte Möller. Am Telefon antworteten die Mitarbeiter der Versicherungsbranche zwar kompetent, doch zeigten sie sich weniger freundlich und auch die Gesprächsatmosphäre stellte sich als verbesserungswürdig dar.

Testsieger und damit „Bester Kfz-Versicherer 2012“ wurde bei den Filialversicherern DEVK und bei den Direktversicherern HUK24. Den besten Service unter den Filialversicherern zeigte DEVK. Bei den Online-Anbietern erreichte Sparkassen Direktversicherung das höchste Serviceergebnis. AachenMünchener bot unter den Filialunternehmen mit seinem Tarif „Optimal“ das beste Produkt hinsichtlich des Verhältnisses von Preis und Vertragsleistungen. Bei den Direktversicherungen lag der Tarif „Komfort“ von Admiral Direkt auf Platz eins.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, 20.09.2012 um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Es wurden die Tarif- und Service-Leistungen von 32 Anbietern bewertet – getrennt nach Filial- und Direktversicherern. Neben der Analyse der Tarifhöhe auf Basis von mehr als 600 Preisdaten gehörte eine Prüfung und Bewertung der Vertragsleistungen der jeweiligen Produkte zum Untersuchungsumfang. Darüber hinaus analysierten die Marktforscher anhand von 972 verdeckten Kontakten den Kundenservice am Telefon, per E-Mail und im Internet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

Mobil: 0170/ 29 33 85 7

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

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