

## Die besten Kfz-Versicherer

**Egal, ob Kunden nach einem Basisschutz oder nach leistungsstarken Produkten suchen, Sparpotenziale ergeben sich meist beim Vergleich. Pünktlich zur Wechselzeit in der Kfz-Versicherung veröffentlicht das Deutsche Institut für Service-Qualität eine Studie zum Leistungsumfang und der Servicequalität von Kfz-Versicherern.**

### Ähnliche Tarife – aber manche zum halben Preis

Gerade am Beispiel der Komfort-Tarife der Filialversicherer wird deutlich, Kunden können bis zu 50 Prozent 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.

Außerdem wichtig: Im Test sind die günstigsten Komfort-Kfz-Versicherungen preiswerter als die teuersten Basis-Tarife, die oft einen viel geringeren Leistungsumfang bieten. Viele Basis-Tarife mit eingeschränkter Ausstattung können mit niedrigen Kosten aufwarten. Beim Preis-Leistungs-Vergleich liegen aber die Komfort-Tarife oft vorn.

### Service konnte nicht überzeugen

Der Service der Versicherer hat sich im Vergleich zum Vorjahr verschlechtert und erreicht nunmehr nur noch ein „ausreichend“. 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.

### Kfz-Filialversicherer: Plätze eins bis drei

**HUK-Coburg:** Testsieger der Kfz-Filialversicherer ist die 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.

**VHV:** Den zweiten Rang belegt die 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.

**DEVK:** 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.

## Kfz-Direktversicherer: Plätze eins bis drei

**Sparkassen-Direktversicherung:** Mit dem Qualitätsurteil „gut“ ist sie der beste 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:** Für sie gibt es Rang zwei mit einem guten Gesamtergebnis. 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.

**Europa:** Rang drei nimmt die 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.

Bild: © Narong Jongsirikul / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944233/die-besten-kfz-versicherer/>