



## DISQ: Die besten Kfz-Versicherer

Welche Kfz-Versicherer aktuell bei Preisen, Leistungen und auch Service top sind, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das 29 Kfz-Versicherer getestet hat.

### Hohes Sparpotenzial bei leistungsstarken Tarifen

Vor allem bei den Komfort-Tarifen gehen die Kosten im Anbietervergleich weit auseinander: Bei Wahl des günstigsten gegenüber dem teuersten Tarif können Kunden 57,4 Prozent sparen. Aber auch bei den kostengünstigeren Basis-Tarifen lohnt sich der Vergleich, denn die Prämienhöhen variieren hier ebenfalls deutlich. Dabei ist zu beachten, dass Komfort-Tarife nicht automatisch teurer sind, weil im Test der günstigste preislich attraktiver ist als das teuerste Basis-Angebot.

### Service: Nur fünf sind gut

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich der Service der Versicherer nicht verbessert und erreicht weiterhin nur ein ausreichendes Niveau. Größte Defizite zeigt der Service per E-Mail: Über 29 Prozent der Anfragen bleiben ohne Antwort; fast ein Viertel der getesteten Versicherer beantwortet im Testzeitraum nicht einmal die Hälfte der E-Mail-Anfragen. Zudem bieten zwei der neun untersuchten Direktversicherer keine telefonische Beratung.

Letztlich erreichen nur fünf Kfz-Versicherer in puncto Service das Qualitätsurteil „gut“, dagegen sind elf nur „ausreichend“

oder gar „mangelhaft“. Servicesieger ist die Sparkassen Direktversicherung.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät:



### Die besten Kfz-Filialversicherer

[HUK-Coburg](#) (Qualitätsurteil: „gut“) ist bei den Kfz-Filialversicherern der Testsieger. Der sehr gut bewertete Komfort-Tarif des Unternehmens überzeugt mit günstigen Prämien und einer umfangreichen Ausstattung. Die freie Werkstattwahl ist im Komfort- wie auch im Basis-Tarif enthalten. HUK-Coburg bietet als einer von nur zwei Filial-Versicherern einen guten Service: Der Internetauftritt ist dank hohem Informationswert und Nutzerfreundlichkeit der beste aller untersuchten Unternehmen. Auch per E-Mail gibt es schnelle und professionelle Auskünfte.

Den zweiten Rang belegt [VHV Versicherungen](#) (Qualitätsurteil: „gut“). Die analysierten Tarife des Anbieters bieten umfangreiche Leistungen zu moderaten Kosten; der Basis-Tarif ist der zweitbeste in der Kategorie der Filial-Versicherer. Im Bereich Service fallen unter

anderem die Beratungskompetenz am Telefon und die bedienungsfreundliche Website positiv auf.

Der dritte Platz geht an die [Gothaer](#) (Qualitätsurteil: „gut“). Der Komfort-Tarif umfasst beispielsweise die freie Werkstattwahl und verzichtet – wie sogar der Basis-Tarif – auf Abzüge „alt für neu“. Der Internetauftritt, servicestärkster Bereich des Versicherers, offeriert unter anderem umfangreiche Kontaktinformationen und einen Rückrufservice.

## Die besten Kfz-Direktversicherer

[CosmosDirekt](#) (Qualitätsurteil: „gut“) ist der beste Kfz-Direktversicherer. Die Versicherungen des Anbieters weisen sowohl beim Basis- als auch beim Komfort-Tarif die beste Ausstattung auf. So ist in beiden Varianten beispielsweise auch eine erweiterte Wildtierschadendeckung und ein unbegrenzter Schutz für fest eingebautes Sonderzubehör enthalten. Auch der Service ist insgesamt gut; wobei die Website mit einem hohen Informationswert punktet und Interessenten am Telefon sehr kompetent und freundlich beraten werden.

Den zweiten Rang belegt die [Sparkassen Direktversicherung](#) (Qualitätsurteil: „gut“), die den besten Service aller untersuchten Versicherer bietet. An der Hotline sind die Wartezeiten kurz und die Beratungen fachkundig. E-Mails werden zügig und professionell beantwortet und der Internetauftritt punktet etwa mit hoher Bedienungsfreundlichkeit. In puncto Kosten und Ausstattung erzielen der Basis- und Komfort-Tarif jeweils überdurchschnittliche Ergebnisse.

Auf Rang drei folgt [Allsecur](#), ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis und dem vergleichsweise günstigsten Basis-Tarif. Der Komfort-Tarif überzeugt mit einem sehr umfangreichen Versicherungsschutz. Beim Service punktete die gute E-Mail-Bearbeitung sowie der informative Internetauftritt.

## Zur Studie

Für die Studie testete das Deutsche Institut für Service-Qualität insgesamt 29 Kfz-Versicherer: 20 Filial- und neun 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 zwei

Unternehmen keine Hotline an. Somit flossen insgesamt 879 Servicekontakte in die Auswertung ein.

In einem weiteren Schritt erfolgte im Rahmen einer Produktanalyse eine umfassende Bewertung aktueller Tarifkosten und Versicherungsleistungen (Datenstand: 12.07.2018). Untersucht wurden jeweils die günstigsten Produkte (Basis-Tarife) sowie die Versicherungen mit der höchsten Leistungsabdeckung (Komfort-Tarife) für zwölf verschiedene Szenarien: drei Nutzerprofile in Kombination mit vier Automobilklassen.

Bild: © lassedesignen / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4945441/disq-die-besten-kfz-versicherer/>