

In der Oberklasse bis zu **1000 €** sparen!



Exklusiv für tv14 getestet!

...der Mittelklasse bis zu **200 €** sparen!

...der Kompaktklasse bis zu **750 €** sparen!

...der Kleinwagenklasse bis zu **500 €** sparen!

# Autoversicherungen – bis 1000 Euro sparen

Stichtag 30. November. Letzter Termin, um zu teure Autoversicherungen zu kündigen und ab Januar bis zu 1000 Euro zu sparen. Welche dann die beste ist, hat tv14 exklusiv und unabhängig testen lassen

**K**ann man wirklich 1000 Euro Prämie sparen, oder ist das eine bodenlose Übertreibung? Man kann, wie das Deutsche Institut für Service-Qualität exklusiv für tv14 ermittelt hat. Ein Beispiel: Der Familienvater mit einem BMW 520 oder einem vergleichbaren Auto, der in einer mittelgroßen Stadt (hier: Rüdeseim) wohnt, und dessen 20-jährige Tochter ebenfalls gelegentlich das Auto fahren darf. Dieser Mann (40 000 Kilometer im Jahr, Haftpflicht und Vollkasko mit 300 Euro Selbstbeteiligung) zahlt bei der AchenMünchener 1760,16 Euro Prämie. Bei der HUK Coburg würde er exakt 1046,38 Euro weniger zahlen – und müsste dafür noch nicht einmal zu einer Direktversicherung wechseln, denen man allgemein einen schlechteren Service nachsagt. Ein Vorurteil, das übrigens nicht

► Fortsetzung auf Seite 42

**DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT**  
**1. PLATZ**  
 Bester Tarif Kfz-Filialversicherer  
 TEST 10/2008  
 Im Vergleich: 12 Filialversicherer  
 DISO GmbH & Co. KG

**■ Tarfbewertung Filialversicherung**

Je nachdem, welches Auto Sie fahren, kommen zwei dieser Filialversicherer sehr nah an die günstigen Tarife der Direktversicherer heran.

	HUK Coburg	DEVK	HDI	AXA	VHV	LVM	Zurich	Victoria	R+V	AMV	Württ.	Allianz
Opel Corsa	1	2	3	4	5	6	6	9	8	9	11	12
VW Golf	1	2	3	4	6	8	7	5	9	9	11	12
Ford Mondeo	1	2	3	5	6	4	8	7	9	10	11	12
BMW 520	1	2	3	5	4	7	5	11	8	9	10	12
<b>Gesamtrang</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>

**DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT**  
**1. PLATZ**  
 Bester Tarif Kfz-Direktversicherer  
 TEST 10/2008  
 Im Vergleich: 12 Direktversicherer  
 DISO GmbH & Co. KG

**■ Tarfbewertung Direktversicherung**

Direktversicherungen sind, jedenfalls die vorderen Ränge dieser Tabelle, günstiger als Filialversicherungen. Blind verlassen sollte man sich darauf nicht: Einige sind unverschämt teuer.

	HUK 24	Ontos	Zurich Connect	DA Direkt	deutsche Internet	hannoversche	Karst. Quelle	Direct Line	Cosmos Direkt	Europa	Allianz 24	S Direkt
Opel Corsa	1	2	3	4	5	6	7	10	7	11	9	12
VW Golf	1	2	5	3	4	6	8	7	8	10	12	10
Ford Mondeo	1	2	3	5	4	6	7	8	9	11	12	10
BMW 520	1	4	2	3	5	7	8	6	9	11	10	11
<b>Gesamtrang</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

## Autoversicherung – bis 1000 Euro sparen

► Fortsetzung von Seite 40

stimmt, wie Sie aus den Bewertungstabellen ablesen können.

### Wie haben wir getestet? ÜBER 1000 TESTKUNDEN

Die günstigsten Tarife für 16 verschiedene Kundenprofile wurden bei 24 Versicherungen erfragt und getrennt nach Direkt- und Filialversicherungen bewertet. Für jedes Kundenprofil wurden an die Versicherungen Ränge vergeben. Vier verschiedene Automodelle wurden als Beispiel für die vier wichtigsten Automobilklassen verwendet: Opel Corsa für die Kleinwagen, VW Golf für die Kompaktklasse, Ford Mondeo für die Mittelklasse und ein BMW 520 für die obere Mittelklasse. Für jede dieser Klassen wurde eine Rangfolge aus den Einzeltarifen gebildet. Aus den Rangfolgen in den vier Automodellen entstand das Gesamtergebnis und so der „Beste Tarif (Vollkasko)“ der Kfz-Versicherer, getrennt nach Direkt- und Filialversicherung.

In einem zweiten Schritt wurde die Servicequalität für den telefonischen Interessenten-Kontakt, den Kontakt per E-Mail und Internet, sowie die Gestaltung der service-relevanten Vertragsaspekte (z.B. Umfang und Pflichten) bewertet. Wie bei der Analyse der Tarife wurden auch hier den jeweiligen Ergebnissen der Unternehmen Ränge zugeordnet. Die einzelnen Werte wurden anschließend anhand eines Gewichtungsschlüssels (25 Prozent Telefon, 12,5 Prozent E-Mail, 12,5 Prozent Internetauftritt, 50 Prozent servicerelevante Leistungsaspekte) zu einem Gesamtrang zusammengeführt. Das Unternehmen mit dem besten Gesamtrang wurde „Service-Sieger Kfz-Versicherungen“, getrennt nach Direkt- und Filialversicherung.

### Was haben Sie davon? JETZT RICHTIG ENTSCHEIDEN!

Das Ergebnis: Sie können sich jetzt mit einem Blick auf die Tabelle für die Versicherung entscheiden, mit der Sie 2009 am besten fahren. Gesamtsieger beim Tarif-Check sind die HUK 24 und die HUK Coburg. Insgesamt war der Service in der Branche jedoch haarsträubend: Mehr als ein Drittel der Anrufe begannen in einer Warteschleife. Nur bei 12 Prozent der Gespräche wurde der Anrufer mit seinem Namen angesprochen. Nur bei zwei Unternehmen war die Kommunikationsqualität am Telefon befriedigend, bei allen anderen höchstens ausreichend. Also besser per Email um Auskunft bitten? Nicht unbedingt: Im Durchschnitt mussten die Tester 38 Stunden auf die E-Mail-Antworten der Fili-



	DEVK	LVM	Württ	AMV	HUK Coburg	Allianz	AXA	VHV	Zurich	HDI	R+V	Victoria
<b>Leistung</b>	5	1	1	7	7	3	11	4	6	11	10	9
<b>Telefon</b>	4	7	8	6	3	11	1	9	5	2	12	10
<b>E-Mail/Internet</b>	1,5	9,5	9,5	3	7,5	8	2	8,5	9	8	3,5	8
<b>gewichteter Mittelwert</b>	3,9	4,6	4,9	5,8	6,1	6,3	6,3	6,4	6,5	8	8,9	9
<b>Gesamtrang</b>	1	2	3	4	5	6	6	8	9	10	11	12

### Servicebewertung Filialversicherung

Nicht alle Filialversicherer bieten vorbildlichen Service. Vor allem bei E-Mail-Anfragen gibt es ein deutliches Manko. Aber auch der Telefon-Service fällt bei den hinteren Rängen sehr kundenfeindlich aus.



	Direct Line	DA Direkt	hannoversche	Cosmos Direkt	Allianz 24	Zurich Connect	S Direkt	Europa	Ontos	HUK 24	deutsche Internet	Karst. Quelle
<b>Leistung</b>	2	4	4	3	1	6	7	10	9	8	10	-
<b>Telefon</b>	1	2	8	7	10	4	3	5	6	11	11	9
<b>E-mail/Internet</b>	6	5,5	1	6	7,5	7	7	5,5	9,5	8	7	-
<b>Mittelwert</b>	2,8	3,9	4,3	4,8	4,9	5,8	6	7,6	8,4	8,8	9,5	-
<b>Gesamtrang</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	*

### Servicebewertung Direktversicherung

Dass Direktversicherungen schlechten Service bieten, hat dieser Test eindeutig widerlegt. Der erste Platz hier ist bereits besser als der erste Platz bei den Filialversicherungen.

\* keine Wertung, da Internet und Vertragsleistungen zum Testzeitpunkt nicht einsehbar

FOTOS: PR (4)

tv4 TIPP

MO ZDF 19.25 UHR

1.12.2008

WISO

Thema u. a.:  
Haftpflicht-  
versicherungen  
12.20.284

MI 3SAT 20.15 UHR

05.12.2008

Recht Brisant  
Abzocke beim  
Autokauf  
94.40.512

@ internet  
www.disq.de  
Weitere Infos zur  
Untersuchung