

Universität Koblenz-Landau testet erneut Online-Vergleichsrechner für Kfz-Versicherungen

Die Arbeitsgruppe für Management von Information, Innovation, Entrepreneurship und Organisation (MI²EO) der Universität Koblenz-Landau hat unter der Leitung von Prof. Dr. Harald von Kortzfleisch 2013 erneut eine Studie zu PKW-Versicherungsvergleichsrechnern durchgeführt. Folgende Vergleichsrechner für Kfz-Versicherungen wurden wissenschaftlich untersucht (in alphabetischer Reihenfolge): www.autoversicherung.de, www.check24.de, www.preisvergleich.de und www.transparo.de.

Koblenz, 9. Oktober 2013

Analog zur Studie aus dem vergangenen Jahr haben die WissenschaftlerInnen der Universität Koblenz-Landau 30 Testprofile entwickelt und insgesamt 600 Profilberechnungen durchgeführt und ausgewertet. Zur qualitativen Analyse der Portale hat die Arbeitsgruppe Prüfkriterien in den Kategorien Preis/Leistung, Angebotsumfang, Usability, Service sowie Datenschutz und -sicherheit definiert.

Wie bereits 2012 belegt das Vergleichsportal Check24 den ersten Platz (Gesamtnote 1,1). Auf Platz zwei folgt Transparo (Gesamtnote 1,8). Autoversicherung.de (Gesamtnote 3,5) und Preisvergleich.de (Gesamtnote 4,2) belegen mit deutlichem Abstand den dritten und vierten Platz.

In diesem Jahr wurden neue Bewertungskriterien in das Studiendesign aufgenommen. Diese zielen hauptsächlich auf das Angebot für mobile Endgeräte und verbesserten Informationsgehalt für Endverbraucher ab. Es wurde beispielsweise überprüft ob der Vergleichsrechner eine Webseite speziell für mobile Endgeräte oder sogar eine Applikation (App) anbietet. In diesem Bereich konnten hauptsächlich Check24 und Transparo punkten. Ein weiteres neues Beurteilungskriterium war das Angebot von Langzeitkundenbewertungen. Dieses wurde jedoch nur von Check24 angeboten und sorgte für einen deutlichen Zugewinn für Check24. Bereits im letzten Jahr wurde das Bewertungskriterium „Live Chat“ analysiert – damals konnten keine Punkte vergeben werden – in diesem Jahr hat nur Check24 einen Live Chat angeboten. Diese Verbesserungen zeigen sich deutlich im Endergebnis der Studie.

Die Performance der Portale in den einzelnen Kategorien unterscheidet sich auch im diesjährigen Test zum Teil sehr stark: Check24 belegt in den Bereichen Preis/Leistung, Angebotsumfang, Service und Usability allein den ersten Platz. Einen geteilten ersten Platz gibt es in der Kategorie Datenschutz und Datensicherheit. Check24 hat sich hier im Vergleich zu 2012 stark verbessert und liegt mit Transparo und Autoversicherung.de gleichauf.

Auswahl der Portale auf Basis von Suchmaschinenergebnissen, 30 Testprofile basierend auf statistischen Daten

Die Auswahl der untersuchten Portale ergab sich aus der Relevanz des jeweiligen Portals für den Endverbraucher. Diese ermittelten die WissenschaftlerInnen indem sie gängige Suchbegriffe wie „kfv-versicherungsvergleich“ bei mehreren Suchmaschinen (z. B. www.google.de oder www.bing.de) eingaben. Für die Studie wählten sie die Portale, die am häufigsten gefunden wurden.

Auf Grundlage der statistischen Daten anerkannter Institutionen wie z. B. des Kraftfahrt-Bundesamts (KBA), des Statistischen Bundesamts (DESTATIS) und des Allgemeinen Deutschen Automobil-Clubs (ADAC) entwickelten die ForscherInnen 30 Testprofile. Diese spiegeln die unterschiedlichen Anforderungen wider, die etwa Studierende, Angestellte, RentnerInnen oder Selbstständige an eine Kfz-Versicherung und ein Vergleichsportal für dieses Produkt haben.

Um die Konsistenz der Vergleichsrechner zu prüfen, wurden die Testberechnungen an zwei verschiedenen Tagen durchgeführt. Für jedes der 30 Beispielprofile berechneten die TesterInnen Versicherungsangebote für Fahrzeugwechsel und Versicherungswechsel. Fahrzeugwechsel bedeutet, dass die TestkundInnen ein Fahrzeug zum ersten Mal auf ihren Namen versichern, bei einem Versicherungswechsel suchen sie für ihr Fahrzeug eine

neue Versicherung. Insgesamt erhob das Team um Prof. von Kortzfleisch 600 Profilberechnungen und wertete diese aus.

Bewertung nach Preis/Leistung, Angebotsumfang, Usability, Service sowie Datenschutz und -sicherheit

Die Kategorie **Preis/Leistung** hat mit 30 Prozent den größten Anteil an der Gesamtnote. Neben anderen Merkmalen wurde untersucht, wie häufig ein Portal den günstigsten Tarif für ein Testprofil findet und wie hoch die Durchschnittspreise der besten gefundenen Tarife sind. Ebenfalls in die Beurteilung der

Vergleichsportale floss ein, ob der Vergleichsrechner das Verhältnis zwischen Preis und Leistung eines Tarifs bewertet und eine Garantie für die korrekte Preisberechnung gibt.

Das Ergebnis im Bereich **Angebotsumfang** macht knapp ein Viertel der Gesamtnote aus. Es wurde getestet, wie viele Versicherer bzw. Tarife die Vergleichsportale bei der Angebotsberechnung abfragen und ob alle verfügbaren Versicherer angezeigt werden.

In der Kategorie **Usability** prüften die WissenschaftlerInnen, wie benutzerfreundlich die Webseite aufgebaut ist. Dazu gehört beispielsweise, ob für die Angebotsberechnung unnötige Daten eingegeben werden müssen und ob Verbraucher die Ergebnisse nach ihren persönlichen Präferenzen sortieren und speichern können. Das Ergebnis fließt mit zwölf Prozent in die Gesamtbewertung ein.

In der Kategorie **Service** wurde unter anderem ausgewertet, ob die Leistungen ausgewählter Tarife miteinander verglichen werden können und ob Informationsmaterial online und postalisch erhältlich ist. Ebenfalls benotet wurden das Vorhandensein einer kostenlosen Hotline und deren Servicezeiten, eine online verfügbare elektronische Versicherungsbestätigung und die Möglichkeit, Bewertungen über Versicherer abzugeben. Die Serviceleistungen machen insgesamt knapp 20 Prozent der Gesamtnote aus.

Punkte in der Kategorie **Datenschutz und -sicherheit** gab es für die Vergleichsportale u. a., wenn die Kundendaten SSL-verschlüsselt übertragen werden und Verbraucher einen Vergleich anonym berechnen können. Datenschutz und Datensicherheit fließen zu 15 Prozent in die Gesamtnote ein.

Eine ausführliche Präsentation inklusive Bewertungskriterien, Punktevergabe und weiterer Teilnoten kann <http://m2di.de/images/studie2.pdf> eingesehen werden.

Pressekontakt:

Stefan Ivens, M.Sc.

Universität Koblenz-Landau, Campus Koblenz

Institut für Management, Fakultät Informatik

*Forschungsgruppe Mi²EO – Management von
Information, Innovation, Entrepreneurship
und Organisation*

Universitätsstr. 1

56070 Koblenz, Deutschland

E-Mail: ivens@uni-koblenz.de

URL: www.mi2eo.informatik.uni-koblenz.de