

## Hausratversicherungen

# Stabilisiert auf hohem Niveau

Servicevalue stellt in diesem Jahr zum dritten Mal in Folge Vergleichsportale auf den Prüfstand. Welche Vergleichsrechner für Hausratversicherungen in ihrer Anwendung einen echten Nutzen für den Kunden bringen, zeigen die Untersuchungsergebnisse.

Getestet wurden im Mai 2015 insgesamt 20 Endkundenportale, die allen an einer Hausratversicherung Interessierten im Internet frei zur Verfügung stehen. Für das Testdesign handlungsleitend sind stets Fragen, die auch ein Versicherungsmakler einem potenziellen Kunden vor Abschluss einer Hausratversicherung stellen würde. Bewertungsrelevant ist zudem der kundenorientierte Umgang mit dem Vergleichsportal. Insgesamt werden die Kategorien Eingabemaske, Ergebnisliste, Leistungsvergleich und Antrag mit mehr als 35 Leistungskriterien beurteilt. Im Vergleich zu den Vorjahren befinden sich die Leistungen der Vergleichsportale insgesamt auf einem höheren Niveau.

## TEST-SZENARIO

Objekt	80 qm Mietwohnung (Bauartklasse I)
Geburtsdatum	01.01.1980
Fahrraddiebstahl	500 Euro
Selbstbeteiligung	keine
Vorversicherung	keine
Schäden in den letzten fünf Jahren	keine

© vm-Tabelle

Zur Untersuchung der Vergleichsrechner für Hausratversicherungen wird ein Test-Szenario (siehe Kasten unten) mit sechs festgelegten Angaben herangezogen, bei allen anderen Angaben werden dann die Voreinstellungen des jeweiligen Vergleichsrechners übernommen.

## Über 50 Prozent erhielten die Bestnote

Im Vergleich der vier untersuchten Kategorien schneidet der „Leistungsvergleich“ zum ersten Mal am besten ab. 19 von 20 Vergleichsportalen lassen sich hier mit einem „sehr gut“ oder „gut“ bewerten. Nach wie vor kann der Interessent mit den Möglichkeiten bei „Antrag“ zufrieden sein, weil über die Hälfte der untersuchten Portale die Bestnote erhalten. Bei der „Eingabemaske“ gibt es allerdings nach wie vor spürbare Unterschiede hinsichtlich der Anzahl der abgefragten Kriterien. Bevor eine Berechnung der passenden Tarife ermöglicht wird, muss der Interessent bei einigen Vergleichsrechnern nur wenige Eckdaten angeben, bei anderen Rechnern verliert er sich teilweise in vielen Detailfragen. Wenn die Entscheidung, wie tief die Bedarfsanalyse und die Detailab-



frage gehen soll, beim Kunden verbleibt, so ist dies aber unter Service-Gesichtspunkten eher nachteilig.

Das stärkste Differenzierungsmerkmal zwischen den Vergleichsportalen bleibt allerdings die „Ergebnisliste“. Auch wenn wie beim Leistungsvergleich eine allgemeine Optimierung und Angleichung auszumachen sind, so gelingt einigen Portalen leider immer noch nicht, dem Interessierten eine überzeugende Orientierung zu geben. Nach wie vor gilt: Ein Vergleichsrechner sollte die Auswahl vereinfachen und nicht verkomplizieren, er sollte Optionen reduzieren und nicht vervielfältigen.

Wer wie im Test zu den Hausratversicherungen abschneidet, zeigt die Tabelle auf Seite 37. Den drei Anbietern Mr-money.de, Verivox.de, Insurancecity.de gelingt es wie im Vorjahr, in allen Kategorien sowie in der Gesamtbewertung die Bestnote zu erzielen. Neueinsteiger Tarifcheck24.com weist ebenfalls dieses hohe Leistungsniveau auf. In der Gesamtbewertung können von den restlichen 16 Portalen immerhin acht auch ein „sehr gut“ aufweisen. Die stärkste Schwankung im eigenen Leistungsprofil zeigt blaudirekt.de mit Noten in den einzelnen Kategorien von „sehr gut“ bis „ausreichend“.

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der untersuchten Portale nicht nur von 16 auf 20 gestiegen, das diesjährige Ergebnis fällt auch spürbar harmonischer aus. Diese Entwicklung kann nur im Sinne der Kunden sein. Wenn die Produkte sich zunehmend ähneln, wird die Komponente Service mehr und mehr zum Differenzierungsmerkmal. Und hier gibt es bei einigen Portalen durchaus noch Luft nach oben. Letztlich bleiben die Passgenauigkeit mit den Kundenbedürfnissen und die Befriedigung ihrer Erwartungshaltung dynamische Komponenten, die es jedes Jahr neu zu justieren gilt.

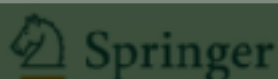
Die detaillierten Ergebnisse für alle untersuchten Bewertungskriterien können über die Servicevalue GmbH ([www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de)) bezogen werden.

## VERGLEICHSPORTALE HAUSRATVERSICHERUNGEN

Testergebnis	Gesamt	Eingabemaske	Ergebnisliste	Leistungsvergleich	Antrag
mr-money.de	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
verivox.de	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
insurancecity.de	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
tarifcheck24.com	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
xxv24.de	sehr gut	sehr gut	sehr gut	gut	gut
vergleichen-und-sparen.de	sehr gut	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut
check24.de	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
finanzen.de	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut
finanancescout24.de	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut
finanzprofit.de	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
geld.de	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut
comfortplan.de	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
toptarif.de	gut	gut	gut	sehr gut	sehr gut
ino24.de	gut	sehr gut	befriedigend	gut	gut
friendurance.de	gut	befriedigend	sehr gut	sehr gut	sehr gut
versicherung.preisvergleich.de	gut	gut	gut	befriedigend	ausreichend
impuls.com	gut	sehr gut	befriedigend	gut	sehr gut
versicherungsvergleiche.de	gut	gut	befriedigend	gut	sehr gut
einsurance.de	gut	gut	gut	befriedigend	sehr gut
blaudirekt.de	gut	sehr gut	ausreichend	gut	gut

Testergebnis: sehr gut (ab 80 Punkte); gut (ab 60 Punkte); befriedigend (ab 40 Punkte); ausreichend (mind. 30 Punkte);

Quelle: Servicevalue



Springer für Professionals  
Digitale Fachbibliothek. Themen-Scout. Knowledge-Manager.

## Jetzt freischalten: Die digitale Erweiterung Ihrer Fachzeitschrift!

- Digitale Fachbibliothek mit tausenden Wirtschafts-Fachbüchern und -Fachzeitschriften
- Viele Artikel im Heft verweisen auf weiterführende Inhalte in der digitalen Fachbibliothek
- Sie haben direkten Zugriff auf das Archiv Ihrer Fachzeitschrift
- Als Abonnent einer Springer-Fachzeitschrift erhalten Sie 50% Rabatt

Jetzt  
kostenlos  
testen!



Jetzt kostenlos testen: [springerprofessional.de/fachzeitschriften/](http://springerprofessional.de/fachzeitschriften/)  
(Bitte geben Sie im Bestellverlauf folgenden Aktionscode an: C0011262)

