

## Vergleichsportale

# Zum Vorjahr eine Schippe draufgelegt

Servicevalue stellt auch in diesem Jahr Vergleichsportale auf den Prüfstand. Welche Vergleichsrechner für Hausratversicherungen und Privathaftpflicht-Versicherungen in ihrer Anwendung einen echten Nutzen für den Kunden bringen, zeigen die vorliegenden Untersuchungsergebnisse.



Getestet wurden insgesamt 16 Endkundenportale, die allen an einer Hausrat- beziehungsweise Privathaftpflicht-Versicherung Interessierten im Internet frei zur Verfügung stehen. Für das Testdesign wurden Fragen konzipiert, die auch ein Versicherungsmakler einem potenziellen Kunden vor Abschluss einer Hausrat- beziehungsweise Privathaftpflicht-Versicherung stellen würde. Bewertungsrelevant ist darüber hinaus der kundenorientierte Umgang mit dem Vergleichsportal. Insgesamt werden die Kategorien Eingabemaske, Ergebnisliste, Leistungsvergleich und Antrag mit mehr als 35 Leistungskriterien beurteilt. Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Leistungen der Vergleichsportale insgesamt verbessert.

Zur Untersuchung der Vergleichsrechner für Hausratversicherungen wird ein Test-Szenario (siehe Tabelle auf Seite 53) mit sechs festgelegten Angaben herangezogen, bei allen anderen Angaben werden dann die Voreinstellungen des jeweiligen Vergleichsrechners übernommen.

Im Vergleich der vier untersuchten Kategorien schneidet der „Antrag“ am besten ab. Alle 13 Vergleichsportale lassen sich hier mit einem „sehr gut“ oder „gut“

bewerten. Ebenfalls kann sich der Interessent über die Möglichkeiten beim „Leistungsvergleich“ freuen, wenn drei viertel der untersuchten Portale die Bestnote erhalten. Bei der „Eingabemaske“ gibt es allerdings teilweise sehr große Unterschiede hinsichtlich der Anzahl der abgefragten Kriterien. Während einige Vergleichsrechner nur wenige Eckdaten abfragen, müssen bei anderen Rechnern teilweise sehr viele Detailfragen beantwortet werden, bevor eine Berechnung der passenden Tarife ermöglicht wird. Selfservice im weitesten und für den Anwender nachteiligen Sinne ist dann auszumachen, wenn bestimmte Portale die Entscheidung, wie tief die Bedarfsanalyse und die Detailabfrage gehen soll, dem Kunden selbst überlassen.

## KOMPAKT

In diesem Artikel lesen Sie:

- Servicevalue testete 16 Endkundenportale, die Hausrat- und Privathaftpflicht-Versicherungen vergleichen.
- Ein Fazit des Tests: Im Vergleich zum Vorjahrestest haben sich die Leistungen der Portale verbessert.

Das stärkste Differenzierungsmerkmal zeigt sich schließlich für die „Ergebnisliste“. Hier gelingt es einigen Portalen immer noch nicht, dem Interessierten eine echte Orientierung zu geben. Ein Vergleichsrechner sollte die Auswahl vereinfachen und nicht verkomplizieren.

Den vier Anbietern mr-money.de, verivox.de, isurancecity.de und friendsurance.de (siehe Tabelle auf Seite 53 oben) gelingt es, in allen Kategorien und insgesamt die Bestnote zu erzielen. Die stärkste Schwankung im eigenen Leistungsprofil zeigen blaudirekt.de und versicherungsvergleich.de, deren Noten in den einzelnen Kategorien von „sehr gut“ bis „ausreichend“ gehen.

Im Vergleich zum Vorjahr fällt das diesjährige Ergebnis spürbar positiver aus. Diese Entwicklung ist im Sinne der Kunden und deshalb auch sehr begrüßenswert. Die Anbieter wissen anscheinend, dass allein ein Vergleich auf Dauer keinen Erfolg im Internet verspricht. Auch sie müssen die Passgenauigkeit mit den Kundenbedürfnissen suchen und enttäuschte Erwartungen vermeiden.

Zur Untersuchung der Vergleichsrechner für Privathaftpflicht-Versicherungen wird ein Test-Szenario (siehe untere Ta-

## VERGLEICHSPORTALE HAUSRATVERSICHERUNGEN

© vm-Tabelle

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
check24.de	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
friendsurance.de	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
financescout24.de	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut
finanzen.de	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut
geld.de	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut
comfortplan.de	gut	befriedigend	sehr gut	sehr gut	sehr gut
finanzprofit.de	gut	befriedigend	sehr gut	sehr gut	sehr gut
ino24.de	gut	sehr gut	befriedigend	sehr gut	gut
fss-online.de	gut	sehr gut	befriedigend	gut	sehr gut
impuls.com	gut	sehr gut	befriedigend	befriedigend	gut
versicherungsvergleiche.de	gut	gut	ausreichend	sehr gut	sehr gut
blaudirekt.de	gut	sehr gut	ausreichend	befriedigend	gut
versicherungsvergleich.de	befriedigend	gut	ausreichend	gut	sehr gut

Testergebnis: sehr gut (ab 80 Punkte); gut (ab 60 Punkte); befriedigend (ab 40 Punkte); ausreichend (mind. 30 Punkte)  
Bei gleicher Punktzahl erfolgt die Sortierung der Vergleichsportale in alphabetischer Reihenfolge.

## VERGLEICHSPORTALE PRIVATHAFTPFLICHT-VERSICHERUNGEN

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
friendsurance.de	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
check24.de	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
financescout24.de	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
finanzen.de	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
geld.de	sehr gut	gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
comfortplan.de	sehr gut	befriedigend	sehr gut	sehr gut	sehr gut
finanzprofit.de	sehr gut	sehr gut	sehr gut	befriedigend	sehr gut
fss-online.de	gut	sehr gut	befriedigend	gut	sehr gut
ino24.de	gut	sehr gut	gut	sehr gut	gut
versicherungsvergleiche.de	gut	gut	befriedigend	sehr gut	sehr gut
versicherungsvergleich.de	gut	sehr gut	befriedigend	befriedigend	sehr gut
impuls.com	befriedigend	gut	ausreichend	befriedigend	gut
blaudirekt.de	befriedigend	sehr gut	ausreichend	gut	befriedigend

Testergebnis: sehr gut (ab 80 Punkte); gut (ab 60 Punkte); befriedigend (ab 40 Punkte); ausreichend (mind. 30 Punkte)  
Bei gleicher Punktzahl erfolgt die Sortierung der Vergleichsportale in alphabetischer Reihenfolge.

© vm-Tabelle

## 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



ServiceValue.de  
Test-Nr. 1249

**MUSTERPORTAL**

**Kundenurteil  
sehr gut**

Im Vergleich:  
16 Vergleichsportale für  
Hausratversicherungen

05 | 2014

## TEST-SZENARIO

Zielgruppe	Familie mit Kindern
Alter Antragsteller/in	30 Jahre
Selbstbeteiligung	keine
Vorversicherung	ja
Schadenfreiheit	keine Vorschäden
Versicherungs-summe	mind. 3 Mio. Euro

© vm-Tabelle



ServiceValue.de  
Test-Nr. 1250

**MUSTERPORTAL**

**Kundenurteil  
sehr gut**

Im Vergleich:  
16 Vergleichsportale für  
Privat-Haftpflicht-  
versicherungen

05 | 2014

belle) mit sechs festgelegten Angaben herangezogen, bei allen anderen Angaben werden dann wieder die Voreinstellungen des jeweiligen Vergleichsrechners übernommen. Wie bereits bei der Hausratversicherung, schneiden auch bei der Privathaftpflicht-Versicherung im Vergleich der vier untersuchten Kategorien der „Antrag“ und der „Leistungsvergleich“ am besten ab. Insgesamt können die meisten Vergleichsportale mit einem „sehr gut“ bewertet werden.

Bei der „Eingabemaske“ gibt es allerdings bereits spürbare Unterschiede bei den Eingabemöglichkeiten zu den gewünschten Einschlüssen. So bleiben Schä-

den aus Gefälligkeitshandlungen oder Schäden an gemieteten, gepachteten oder geliehenen Gegenständen bei einigen Anbietern außen vor.

Das größte Differenzierungsmerkmal zwischen den Portalen zeigt sich erneut in der „Ergebnisliste“. Hierzu zählen unter anderem Bewertungen von Versicherungsgesellschaften oder (intelligente) Tarifempfehlungen anhand von Kundenvorgaben. Insgesamt ist zu erkennen, dass es einigen Portalen bei der Darstellung der Ergebnisse nur unzureichend gelingt, dem Interessierten eine schnelle und nachvollziehbare Übersicht und damit Hilfestellung zu geben.

Die vier Vergleichsrechner, die bereits beim Thema Hausratversicherung in allen Kategorien und somit auch insgesamt eine Bestnote erzielen konnten, erreichen dieses Ergebnis auch beim Thema Privathaftpflicht-Versicherung. Daneben erhalten noch sechs weitere Portale im Gesamtergebnis ein „sehr gut“. Aus Kundensicht eine frohe Botschaft. Die stärkste Schwankung im Leistungsprofil zeigt blaudirekt.de, einer sehr guten „Eingabemaske“ steht beispielsweise nur eine ausreichende „Ergebnisliste“ gegenüber. Weitere Informationen gibt's unter [www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de).

Dr. Claus Dethloff, geschäftsführender  
Gesellschafter, Servicevalue GmbH