

WIE BEDARFSGERECHT SIND VERBRAUCHER- VERGLEICHSPORTALE? AM BEISPIEL DER PRIVATEN HAFTPFLICHTVER- SICHERUNG

Eine Studie im Auftrag der Verbraucherzentrale Bundesverband, durchgeführt durch die MORGEN & MORGEN GmbH.

15. Juni 2017

Impressum

Verbraucherzentrale

Bundesverband e.V.

Team

Finanzmarkt

Markgrafenstraße 66

10969 Berlin

Autoren: MORGEN & MORGEN GmbH

Iris Portugall, Anna Strugailo

INHALT

I. KURZFASSUNG	4
II. EINFÜHRUNG	5
1. Hintergrund / Motivation.....	5
2. Ziel der Untersuchung	5
III. METHODIK	7
1. Betrachtete Verbraucherportale	7
2. Muster-Endverbraucher	9
3. Grundsätzliche Vorgehensweise.....	11
4. Handhabung der Portale.....	13
IV. ANALYSE DER ERGEBNISSE	20
1. CCHECK24	22
1.1 Kunde 1, Single	22
1.2 Kunde 2, Familie Öffentlicher Dienst.....	27
1.3 Kunde 3, Familie Ehrenamt	30
1.4 Zwischenfazit CHECK24.....	32
2. Mr-Money	34
2.1 Kunde 1, Single	34
2.2 Kunde 2, Familie Öffentlicher Dienst.....	36
2.3 Kunde 3, Familie Ehrenamt	38
2.4 Zwischenfazit Mr-Money	42
3. Tarifcheck.....	43
3.1 Kunde 1, Single	43
3.2 Kunde 2, Familie Öffentlicher Dienst.....	43
3.3 Kunde 3, Familie Ehrenamt	43
3.4 Zwischenfazit Tarifcheck.....	44
4. Verivox	44
V. FAZIT	45
VI. ANHÄNGE	46
VII. ABBILDUNGSVERZEICHNIS	47

I. KURZFASSUNG

Noch nie zuvor war es als Verbraucher so einfach, eigenständig Informationen über Versicherungen zu erhalten, wie heutzutage. Fast jeder große Versicherer hat eine eigene Homepage, in der die Produkte erklärt und beworben werden. Die Presse klärt regelmäßig über die Wichtigkeit von bestimmten Versicherungsprodukten auf und wer sich ganz tief einlesen möchte, findet bei einer Internet-Recherche auch fast immer eine Antwort auf seine Fragen.

Die Digitalisierung in der Versicherungsbranche ist Fluch und Segen zugleich für den Verbraucher, der als Endkunde am anderen Ende Tastatur sitzt. Der Segen liegt auf der Hand: von der schnellen Informationsbeschaffung, über den online-Direktabschluss bis hin zur kompletten Vertrags- und Schadenverwaltung über einen digitalen Versicherungsordner. Fluch dürfte die Masse an Angeboten sein, mit denen der Verbraucher konfrontiert wird. Das sind unter anderem die Informationen und Tarife, die der Verbraucher direkt über die Versicherungsgesellschaften erhält, auf den Seiten von Maklern und Pools, welche ein größeres Portfolio aus ausgewählten Tarifen und Anbietern haben, sowie Vergleichsportalen.

Wer online recherchiert und sich dazu entscheidet, auch den Vertragsabschluss online durchzuführen, ist oft weitestgehend auf sich allein gestellt. Der eigene Bedarf ist den Verbrauchern oftmals gar nicht bewusst und sie werden häufig nur durch die Fragestellungen, im jeweiligen Portal oder auf der jeweiligen Versicherer-Homepage, durch das mögliche Leistungsspektrum geführt. Sieht der Versicherer bestimmte Leistungsein-schlüsse nicht in seinem Produktportfolio vor, wird dem Verbraucher auch gar nicht die Möglichkeit und Notwendigkeit der Risikoabsicherung aufgezeigt.

Insbesondere in Vergleichsportalen ist der Nutzer also darauf angewiesen hier bereits vorab eine ausreichende Information zum gewünschten Versicherungsprodukt zu erhalten, die ihm eine eigenständige Risikobeurteilung ermöglichen soll.

Die Qualität der berechneten Ergebnisse hängt also auch maßgeblich davon ab, in welchem Umfang und wie detailliert der Nutzer durch Fragestellungen und Hinweise durch seine Risikosituation geführt wird. Der Verbraucher erhält bei einer Berechnung zwar immer Tarife angezeigt, die dem entsprechen, was zuvor ausgewählt wurde - die Auswahl der Risikofragen entspricht aber möglicherweise nicht dem konkreten Bedarf des Kunden.

Bei speziellen Anforderungen an den Tarif ist demnach eine bestimmte Wahrscheinlichkeit vorhanden, einen ungeeigneten Tarif zu erhalten. Unter Umständen ist dieses Kriterium dann zwar im Vergleich in der Detailansicht nachzulesen, dies bedeutet aber auch, dass der Kunde eventuell erst einige Tarife betrachtet, die dieses Kriterium nicht erfüllen.

Hat der Verbraucher keinen speziellen Risiken, werden die anschließend berechneten Tarife in der Regel seinen Bedarf decken.

Anhand von drei Musterverbrauchern mit individuellen Risikosituationen beschäftigt sich diese Studie mit der Fragestellung, wie bedarfsgerecht die berechneten Tarife in Verbraucherportalen sind. Die Betrachtung erfolgt am Beispiel der privaten Haftpflichtversicherung und es wurden vier Portale für die Betrachtung herangezogen.

II. EINFÜHRUNG

1. HINTERGRUND / MOTIVATION

Diese Studie erfolgt im Auftrag der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. Diese formuliert folgenden Hintergrund für die Beauftragung dieser Studie:

„Am Markt für Versicherungen haben Vergleichsportale und der direkte Vertragsabschluss im Netz bereits heute eine hohe Bedeutung. Unklar ist dabei, inwiefern Verbraucher über Vergleichsportale unabhängige und qualitativ hochwertige Empfehlungen erhalten können. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass aufgrund von Finanzierungs- und Geschäftsmodellen der Portalanbieter, interessen geleitete und inadäquate Empfehlungen entstehen und Verbraucher dadurch in ihren Finanzentscheidungen fehlgeleitet werden. Es gibt einige Untersuchungen, die sich mit den Ranking von Vergleichsportalen beschäftigen.“

Den konkreten Auftrag formuliert die Verbraucherzentrale folgendermaßen:

„Mit der vorgesehenen Studie soll auf Grundlage dreier vom Auftraggeber vordefinierter Verbraucherbedarfe im Wege einer Erhebung, die mindestens 90 % Marktanteil abbildet und auch Direktversicherer einbezieht, Angebote für eine Privathaftpflichtversicherung dahingehend bewertet werden, ob sie die jeweiligen Bedarfe der Musterverbraucher befriedigen. Dabei sollen ausschließlich Verträge mit einer anfänglichen Vertragslaufzeit von einem Jahr berücksichtigt werden. Unter den geeigneten Produkten soll in einem zweiten Schritt ein Ranking vorgenommen werden, das sich an der Jahresprämie ohne Berücksichtigung irgendwelcher Rabatte oder andere wirtschaftlicher Vorteile orientiert.

Danach sollen die Produktvergleiche wesentlicher im deutschen Markt agierender Vergleichsportale dahingehend untersucht, welche Rankings sie für die Musterbedarfe den Verbraucher anbieten. Auch hier werden nur Jahresverträge berücksichtigt und die Jahresprämie ohne Berücksichtigung irgendwelcher Rabatte oder andere wirtschaftlicher Vorteile herangezogen. Dabei ist das typische Nutzerverhalten dahingehend zu simulieren, dass eine Konkretisierung der Bedarfe nur dann vorgenommen wird, wenn der Nutzer auf der Seite des Vergleichsportals explizit danach gefragt wird. Dieses Ergebnis soll im Folgeschritt mit dem jeweiligen Ranking der Vollerhebung verglichen und eine Bewertung dahingehend vorgenommen werden, inwieweit diese Rankings von bestmöglichen Ergebnis abweichen.“

2. ZIEL DER UNTERSUCHUNG

Die Studie hat also das Ziel, die Verbraucherportale aus Sicht eines Endverbrauchers zu betrachten und die vom Portal vorgeschlagenen Tarife dahingehend zu bewerten, ob diese dem Bedarf des Endverbrauchers entsprechen. Zugleich wird die Datenaktualität mit bewertet und ob die Ergebnisse zu den zuvor getätigten Vorgaben passen.

Die Benutzerführung, optische Darstellung und Kundenfreundlichkeit bezogen auf die Handhabung der Portale wird in dieser Untersuchung nicht betrachtet und bewertet. Ebenso wenig die Fragestellung, wie die Umsetzung der Erstinformationspflicht gemäß

§ 11 VersVermV (Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung (Versicherungsvermittlungsverordnung - § 11 Information des Versicherungsnehmers) erfolgt ist, oder ob der Verbraucher ausreichend erkennt, dass es sich bei den Portalen um Versicherungsmakler handelt.

III. METHODIK

1. BETRACHTETE VERBRAUCHERPORTALE

In dieser Studie wurden vier Verbrauchervergleichsportale untersucht. Alle vier Portale haben die Gemeinsamkeit, dass sie dem Verbraucher gegenüber als Versicherungsmakler auftreten.

- CHECK24 Vergleichsportal GmbH, (www.check24.de), nachfolgend CHECK24 genannt.
- Mr-Money, Dirk Natschke Versicherungsmakler, (www.mr-money.de), nachfolgend Mr-Money genannt.
- Tarifcheck.de der TARIFCHECK24 GmbH, (www.tarifcheck.de), nachfolgend Tarifcheck genannt.
- Verivox GmbH, (www.verivox.de), nachfolgend Verivox genannt.

Für die Wahl dieser Portale waren folgende Merkmale ausschlaggebend:

CHECK24

CHECK24 hat bei Verbrauchern durch weitgefächerte Werbemaßnahmen einen sehr hohen Bekanntheitsgrad. Gute und zahlreiche Kundenbewertungen bei eKomi schließen auf großes Kundenvertrauen und Kundenzufriedenheit. Das Portal selbst wirbt mit Auszeichnungen, unter anderem für den Kundenservice.

Das Portal besitzt eine große Bandbreite an Versicherern, auch Direktversicherer (lt. Homepage über 260 Tarifvarianten im Vergleich). Ist man in der Berechnungsmaske, können auch teilnehmende Versicherungen eingesehen werden. Es ist eine breite Leistungsabfrage möglich, die jederzeit angepasst werden kann.

Die Sortierung der Ergebnisse kann nach Empfehlung + Preis, nur Preis, Anbieter oder Tarifnote erfolgen. Standardeinstellung ist Empfehlung + Preis, hier erhält der Verbraucher zwei Empfehlungen von CHECK24, bevor dann Tarife nach Prämien aufsteigend sortiert angezeigt werden. Über das Portal können Anwender eine Anbieterbewertung vornehmen.

Bis zu drei Tarife können direkt miteinander verglichen werden. In dieser Detail-Ansicht werden auch Punkte analysiert, die vorher nicht in der Leistungsabfrage spezifiziert werden konnten. Anschließend ist ein direkter Vertragsabschluss über das Portal möglich.

Mr-Money

Auch dieses Portal verfügt über einen gewissen Bekanntheitsgrad, insbesondere diverse andere Rechner wie beispielsweise „preisvergleich.de“ oder „online-haftpflicht.de“ verweisen immer wieder auf Mr-Money. Das Portal besitzt eine große

Bandbreite an Versicherern, auch Direktversicherer (über 300 Tarife lt. Homepage), die auch als teilnehmende Gesellschaften aufgeführt werden.

Vor einer Berechnung ist eine detaillierte Leistungsabfrage möglich, oder aber der Verbraucher verzichtet auf die Beantwortung der Fragen und „wählt aus dem Vergleich einen Tarif, der seinen Bedarf erfüllt.“ Nachträglich können noch Zahlweise, Selbstbeteiligung oder die Versicherungssumme angepasst werden.

Die Sortierung der Ergebnisse kann nach dem günstigsten Beitrag, beste Leistung oder Preis/Leistung erfolgen. In jedem Fall erhält der Verbraucher auch hier vorab bis zu drei Empfehlungen von Mr-Money angezeigt: Preis-Tipp, Preis-Leistungs-Tipp und Leistungs-Tipp. Eine Anbieterbewertung wird in Form eine Sterne-Ratings angezeigt und es kann auch danach gefiltert werden.

Bis zu vier Tarife können direkt miteinander verglichen werden. In dieser Detail-Ansicht werden auch weitere Punkte analysiert, die vorab nicht über die Leistungsfragen spezifiziert werden konnten. Auch in diesem Portal ist ein direkter Vertragsabschluss möglich.

Tarifcheck

Auch dieses Portal hat noch einen guten Bekanntheitsgrad, da es bei Onlinesuchen oft noch auf der ersten Seite steht, wenn beispielsweise die Suchbegriffe „Privathaftpflicht vergleichen“ verwendet werden.

Das Portal verfügt über eine große Bandbreite an Versicherern, auch Direktversicherer. Laut eigener Angabe sind über 200 Tarifvarianten im Vergleich, die teilnehmenden Gesellschaften können ebenfalls eingesehen werden. Das Portal wirbt außerdem mit Internet Sonderkonditionen.

Vor einer Berechnung ist auch in diesem Portal eine detaillierte Leistungsabfrage möglich, oder aber der Verbraucher verzichtet auf die Beantwortung der Fragen und „wählt aus dem Vergleich einen Tarif, der seinen Bedarf erfüllt.“ Nachträglich können noch Zahlweise, Selbstbeteiligung oder die Versicherungssumme angepasst werden.

Die Sortierung der Ergebnisse kann analog zu Mr-Money nach dem günstigsten Beitrag, beste Leistung oder Preis/Leistung erfolgen. In jedem Fall erhält der Verbraucher auch hier immer drei Empfehlungen des Portales angezeigt, diese haben allerdings keine Bezeichnungen wie z.B. Leistungstipp und reihen sich je nach Sortierung in die Ergebnisse ein. Eine Anbieterbewertung wird in Form eine Sterne-Ratings angezeigt und es kann auch danach gefiltert werden.

Bis zu vier Tarife können direkt miteinander verglichen werden. In dieser Detail-Ansicht werden auch weitere Punkte analysiert, die vorab nicht über die Leistungsfragen spezifiziert werden konnten. Auch in diesem Portal ist ein direkter Vertragsabschluss möglich, hier wird jeweils darauf hingewiesen, dass für die Vermittlung dieser Versicherungen Dirk Natschke als Versicherungsmakler verantwortlich ist.

Verivox

Dieses Portal hat bei Verbrauchern auch durch weitläufige Werbemaßnahmen einen sehr hohen Bekanntheitsgrad. Gute und zahlreichen Kundenbewertungen bei eKomi schließen auf großes Kundenvertrauen und Kundenzufriedenheit, die für Verivox sprechen. Das Portal selbst wirbt mit diversen Auszeichnungen, unter anderem für Kundentreue oder auch Kundenservice.

Auch Verivox verfügt über eine große Bandbreite an Versicherern, auch Direktversicherer. Die teilnehmenden Gesellschaften können eingesehen werden.

Vor einer Berechnung ist auch in diesem Portal eine detaillierte Leistungsabfrage möglich, oder aber der Verbraucher verzichtet auf die Beantwortung der Fragen und „wählt aus dem Vergleich einen Tarif, der seinen Bedarf erfüllt.“ Nachträglich können noch Zahlweise, Selbstbeteiligung oder die Versicherungssumme angepasst werden.

Die Sortierung der Ergebnisse kann analog zu Mr-Money nach dem günstigsten Beitrag, beste Leistung oder Preis/Leistung erfolgen. In jedem Fall erhält der Verbraucher auch hier vorab bis zu drei Empfehlungen von Verivox angezeigt: Preis-Tipp, Preis-Leistungs-Tipp und Leistungs-Tipp. Eine Anbieterbewertung wird in Form einer Sterne-Ratings angezeigt und es kann auch danach gefiltert werden.

Bis zu drei Tarife können direkt miteinander verglichen werden. In dieser Detail-Ansicht werden auch weitere Punkte analysiert, die vorab nicht über die Leistungsfragen spezifiziert werden konnten. Auch in diesem Portal ist ein direkter Vertragsabschluss möglich. Auch Verivox weist darauf hin, dass für die Vermittlung dieser Versicherungen Dirk Natschke als Versicherungsmakler verantwortlich ist.

Andere Versicherungsvergleichsportale wurden nicht für die Studie herangezogen, da diese nur noch wenige Versicherer und Tarife zum Vergleich im Angebot haben oder zur Berechnung zu wenige Leistungsmerkmale eingegeben werden können. Das ermöglicht keine bedarfsgerechte Tarifiermittlung und keinen Vergleich.

„Finanzen.de“ (die Vermittlung von Privathaftpflichtversicherungen erfolgt auch auf den Seiten von „Financescout24“, „versicherungsvergleich.org“, „online-vergleich-versicherung.de“) verfügt über eine angemessene Anzahl an Versicherern, auch Direktversicherer (über 100 Tarife lt. Homepage), aber es ist keine Auswahl von gezielten Leistungsmerkmalen möglich. Auch bei „Check.com“ ist leider keine gezielte Vorgabe von bestimmten Leistungseinschlüssen möglich.

Andere Vergleichsrechner wie zum Beispiel „Onlinevergleich24“ oder „Tarif-Testsieger“ haben auch das Problem der zu geringen Tarifauswahl, sehr ungenaue Risikofragen und keine Detailansicht über den Vertragsumfang. Es ist auch keine Gegenüberstellung der berechneten Tarife in einem Vergleich möglich. Zum Vertragsabschluss findet eine Weiterleitung auf die Versicherer-Homepage statt.

2. MUSTER-ENDVERBRAUCHER

Die vier Portale sollen aus Sicht von verschiedenen Endverbrauchern betrachtet und analysiert werden. Dazu wurden vorab drei Muster-Endverbraucher definiert, die jeweils eine spezielle persönliche Situation haben, aus der dann wiederum Anforderungen an ihre private Haftpflichtversicherung hergeleitet wurden. Folgende drei Muster-Endverbraucher wurden definiert:

Kunde 1, Single:

- Frau (28 Jahre, geboren am 01.01.1988)
- Angestellte Marketingassistentin

- Sie ist ledig und hat keine Kinder.
- Sie ist Eigentümerin eines Zweifamilienhauses im Inland, darin bewohnt sie eine Wohneinheit selbst, die zweite Wohneinheit ist vermietet.
- Das Haus besitzt einen oberirdischen Heizöltank mit einem Volumen von 8.000 Liter.
- Das Haus besitzt eine Photovoltaik-Anlage (KW-Leistung bis 10 kwp).
- Reiten fremder Pferde soll versichert sein.
- Als pauschale Deckungssumme wünscht sie sich 5 Mio. EUR.
- Sie möchte keine Selbstbeteiligung tragen.

Kunde 2, Familie Öffentlicher Dienst:

- Ehepaar:
Ehemann (50 Jahre, geboren am 01.01.1966), selbstständig
Ehefrau (46 Jahre, geboren am 01.01.1970), öffentlicher Dienst (Dipl. Bibliothekarin)
- Obwohl die Ehefrau im öffentlichen Dienst tätig ist, ist keine Diensthaftpflicht gewünscht.
- 2 Kinder:
Kind A (20 Jahre), Freiwilliges Soziales Jahr (Israel) direkt nach dem Abitur
Kind B (16 Jahre), betreibt als Hobby Kite-Surfen.
- Die ganze Familie wohnt in einem gemeinsamen Haushalt im selbstgenutzten Einfamilienhaus.
- Der Vater der Ehefrau lebt ebenfalls in häuslicher Gemeinschaft mit der Familie.
- Die Familie hat eine Putzfrau auf Minijobbasis angestellt.
- Die Familie unternimmt häufig Reisen ins europäische Ausland, auch in gemietete Ferienwohnungen.
- Die Familie besitzt ein unbebautes Grundstück im Inland.
- Als pauschale Deckungssumme sind 10 Mio. EUR gewünscht.
- Die Familie möchte keine Selbstbeteiligung tragen.

Kunde 3, Familie Ehrenamt:

- Ehepaar:
Mann (55 Jahre, geboren am 01.01.1961), angestellt
Frau (30 Jahre, geboren am 01.01.1986), nicht berufstätig, ehrenamtliche Tätigkeit als Flüchtlingshelferin
- 2 Kinder:
Gemeinsames Kind A (5 Jahre)
Kind B (26 Jahre) aus erster Ehe von Mann, angestellt
- Das Ehepaar und die 2 Kinder wohnen in einem gemeinsamen Haushalt in einer Mietwohnung im Wohnblock (30 Einheiten) mit zentraler Schließanlage.
- Die Familie wünscht eine Absicherung gegen Schlüsselverlust in Höhe von 30.000 EUR.
- Eine Absicherung gegen Mietsachschäden ist gewünscht.
- Als pauschale Deckungssumme sind 10 Mio. EUR gewünscht.
- Die Familie möchte keine Selbstbeteiligung tragen.

3. GRUNDSÄTZLICHE VORGEHENSWEISE

Bevor die Berechnungen durchgeführt wurden, wurden grundsätzliche Überlegungen getätigt um zu gewährleisten, dass tatsächlich eine neutrale Betrachtung erfolgen kann. Primäre Anforderung war es unter anderem, eine neutrale IP Adresse zu verwenden um auszuschließen, dass ggf. abweichende Ergebnisse entstehen, wenn man das Portal als Verbraucher oder Firma (z.B. Morgen & Morgen GmbH) besucht.

Dazu wurden beim verwendeten Laptop jegliche Internetverbindungen getrennt. Mit einem Smartphone wurde ein Hotspot für den Laptop freigegeben und verwendet. Für die Berechnungen und Screenshots hat man so eine neutrale IP Adresse erhalten.

Stichprobenweise wurden parallel Berechnungen an einem PC mit einer M&M IP-Adresse vorgenommen. Es konnten keine Abweichungen in der Darstellung oder in den Berechnungsergebnissen festgestellt werden.

Als Browser wurde Firefox gewählt.

Die Vergleichsportale wurden direkt über die jeweilige Webadresse aufgerufen. Damit sollte ausgeschlossen werden, dass es über unterschiedliche Suchmaschinen oder durch die Verwendung unterschiedlicher Suchbegriffe zu Abweichungen der Darstellung auf der Startseite kommt (z. B. Eingabe „Privathaftpflicht Verivox“- „Verivox“ – „Haftpflicht Verivox“, etc...“).

Je Fallbeispiel wurden die Berechnungen für die vier Portale immer am selben Tag durchgeführt.

Die Dokumentationen wurden mit dem Tool von „FireShot“ vorgenommen, damit konnte von der gesamten Seite ein Screenshot gemacht werden. Wo keine Screenshots gemacht werden konnten, z. B. im Detailvergleich der Tarife bei Mr-Money, weil sich der Inhalt in einem kleineren Popup-Fenster mit Scroll Balken geöffnet hat, wurde die Dokumentation mittels PDF-Druck Funktion vorgenommen.



Abbildung 1: Aufnahme der vollständigen Startseite von Mr-Money inkl. Wasserzeichen

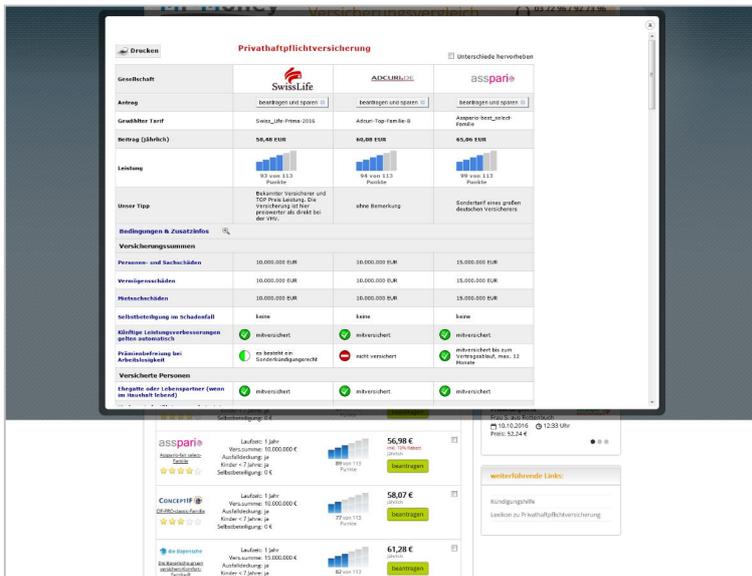


Abbildung 2: Pop-up Fenster im Detailvergleich bei Mr-Money

Um die erhaltenen Daten einfacher verarbeiten zu können, wurden die wesentlichen Inhalte der Ergebnis-Screenshots in einer Excel-Tabelle erfasst.

Sofern bestimmte Voreinstellungen auf der Seite des Vergleichsportales eingestellt waren und das Fallbeispiel keine abweichenden Vorgaben bestimmt hat, wurden diese Voreinstellungen übernommen, z. B. voreingestellte Versicherungssummen bei bestimmten Leistungen.

Als Laufzeit wurde für die Beispielberechnungen jeweils ein Jahr vorgegeben. Zahlweise jährlich.

Der Wohnort der Musterverbraucher sollte ursprünglich in den definierten Fallbeispielen keine Rolle spielen. Verivox hat allerdings als einziges betrachtetes Verbraucherportal zur Berechnung einer Postleitzahl (PLZ) abgefragt. Es wurden daraufhin Vergleichsberechnungen mit 6 unterschiedlichen PLZ vorgenommen:

10115 Berlin Mitte; 24937 Flensburg; 50667 Köln; 65719 Hofheim/ Diedenbergen; 77933 Lahr/ Schwarzwald; 80331 München.

Wird die Berechnung ohne die Beantwortung weiterer Fragen angestoßen (als Pflichteingabe nur die PLZ und Geburtsdatum als Vorgabe getätigt), gibt es minimale Abweichungen in der Ergebnismenge bei den unterschiedlichen PLZ. Diese reichen jedoch schon um Abweichungen in den Beiträgen und im Ranking zu erzeugen.

Wird die Berechnung jedoch mit den konkreteren Vorgaben laut Musterbeispiel „Single“ (Versicherungssumme, Zweifamilienhaus, Öltank etc..) berechnet, lassen sich keine Abweichungen innerhalb der unterschiedlichen PLZ feststellen. Identische Tarifmenge, identische Prämien und folglich identisches Ranking der Tarife.

Aus diesem Grund wurde, wenn eine PLZ-Eingabe erforderlich war, die PLZ des Firmensitzes von Morgen & Morgen gewählt, 65719 Hofheim/ Diedenbergen.

Anschließend wurden in jedem der vier Portale die entsprechenden Beispielberechnungen durchgeführt – jeweils aus Sicht der drei definierten Muster-Endverbraucher. Hierbei wurde der Maßgabe gefolgt, dass das Nutzerverhalten eines Endverbrauchers simuliert werden soll. Bei der Eingabe seiner Wünsche wurden daher nur detaillierte Kriterien vorgegeben, wenn auf der Seite des Vergleichsportals explizit danach gefragt wurde. Hierbei wird unterstellt, dass der Endverbraucher über kein spezielles Fachwissen im Bereich von Versicherungen verfügt, sondern nur über Kenntnisse eines normalen Verbrauchers.

4. HANDHABUNG DER PORTALE

Die vier betrachteten Portale unterschieden sich zwar optisch voneinander, die Risikovorgaben zu den Musterverbrauchern konnten jedoch weitestgehend getätigt werden. Im Einzelnen konnten folgende Feststellungen zu den jeweiligen Portalen und Musterkunden gemacht werden:

Kunde 1 - Single

- Das Alter der Kundin war überall problemlos einzugeben. Bei CHECK24, Mr-Money und Tarifcheck wird nach dem Alter in Jahren gefragt, hier wurde 28 vorgegeben. Bei Verivox wird nach dem Geburtsdatum gefragt, dort wurde demnach der 01.01.1988 vorgegeben.
- Der Beruf konnte nicht weiter spezifiziert werden und es gab keine Hinweise auf eventuelle Sonderkonditionen bei einer Marketingassistentin.
- Die Zielgruppe Single war überall problemlos vorzugeben.
- Auch die Pauschale Deckungssumme von 5 Mio. EUR ließ sich in allen vier Portalen vorbelegen. Bei CHECK24 nur unter dem Sammelbegriff „Deckungssumme“, die dann jeweils für Personen- und Sachschäden gilt. In den Portalen

von Verivox, Mr-Money und Tarifcheck gab es die drei Unterteilungen „Personen- und Sachschäden“, „Vermögensschäden“ und „Mietsachschäden“. Es wurde nur die Summe für Personen- und Sachschäden vorgegeben, die anderen Summen blieben in der vorbelegten Höhe unverändert stehen.

- Die Selbstbeteiligung war in allen vier Portalen bereits auf „kein SB vorbelegt. Bei Verivox, Mr-Money und Tarifcheck lässt sich die Selbstbeteiligung auch erst nach der Berechnung nachträglich verändern.
- Das Zweifamilienhaus mit einer selbstbewohnten Wohnung und einer vermieteten Wohneinheit konnte bei CHECK24 gar nicht als Vorgabe gemacht werden. In der Bedingungsanalyse von CHECK24 wurde anschließend auch nur ein selbstgenutztes Einfamilienhaus analysiert. Bei Verivox, Tarifcheck und Mr-Money konnte die Vorgabe für das Zweifamilienhaus sowie die Angabe für die vermietete Wohnung gemacht werden.
- Beim Heizöltank wurde in den Portalen von Verivox, Tarifcheck und Mr-Money unterschieden zwischen oberirdischen und unterirdischen Öltanks und die Angabe der Literzahl war möglich. In der Detailanalyse wurde darüber hinaus der Punkt „Eigenschäden durch Heizöltank an unbeweglichen Sachen“ bewertet.
- Bei CHECK24 war die Vorgabe des Heizöltanks im Voraus nicht möglich, in der Detailansicht wurde jedoch die Frage nach Heizöltanks bewertet und falls versichert auch das Fassungsvermögen angegeben.
- Die Photovoltaikanlage konnte in den Portalen von Verivox, Mr-Money und Tarifcheck vorgegeben werden. Hier kam auch der Hinweis, dass eventuell ein extra Vertrag notwendig ist. Bei CHECK24 war die Vorgabe der Photovoltaikanlage nicht möglich und wurde in der Detailansicht auch nicht bewertet.
- Reiten fremder Tiere konnte in allen vier Portalen vorgegeben werden. Bei CHECK24 heißt diese Risikofrage „Reiten fremder Pferde“. In den Portalen von Verivox, Mr-Money und Tarifcheck heißt dieser Punkt nicht „reiten“ sondern „hüten eines fremden Hundes/Pferdes“. Hier wurde die Unterstellung getroffen, dass die Frage dennoch so verständlich ist, dass der Verbraucher die Frage auch bejahen würde.

Kunde 2 – Familie Öffentlicher Dienst

- Das Alter der Person, die als Versicherungsnehmer den Vertragsabschluss durchführen würde, spielte keine Rolle (es wurden Vergleichsberechnung mit jeweils 46 und 50 Jahren gemacht), also wurde für diese Vergleichsberechnung die Ehefrau als Versicherungsnehmer genommen.
- Bei CHECK24, Mr-Money und Tarifcheck wird nach dem Alter in Jahren gefragt, hier 46 vorgegeben. Bei Verivox wird nach dem Geburtsdatum gefragt, dort wurde also der 01.01.1970 vorgegeben.
- Vorgabe der Tarifgruppe Öffentlicher (Ehefrau) war überall möglich.
- Da der Ehemann selbstständig ist, wird ihm eine Privathaftpflichtversicherung nicht das berufliche Risiko abdecken. Einige Versicherer decken selbstständige Tätigkeiten ab, sofern sie nebenberuflich ausgeübt werden und nicht über eine vom Versicherer festgelegte Umsatzgrenze hinausgehen.
- CHECK24 greift diesen Punkt in der Detailanalyse unter dem Punkt „Selbstständige, nebenberufliche Tätigkeit bis zu einem Jahresumsatz von ... EUR“ auf.

- Die anderen Portale analysieren diesen Punkt gar nicht. Manchmal wurde der Hinweis hierauf unter dem Punkt „Sonstige Einschlüsse und Besonderheiten“ gemacht, allerdings nicht durchgehend. Bei manchen Anbietern und Tarifen, die diese Erweiterung anbieten, fehlt der Hinweis, bei anderen wurde er gemacht.
- Aufgrund der Kinder wurde bei CHECK24 als Zielgruppe „Familie mit Kind“ ausgewählt. Bei Verivox und Mr-Money heißt diese Zielgruppe „Familie/Lebensgemeinschaft mit Kind/Kindern“. Tarifcheck lässt auf der ersten Maske nur die Wahl zwischen „Single“ und „Paar/Familie“ zu, ohne Hinweis darauf, ob Kinder in der Deckung enthalten sind. Wählt man „Paar/Familie“ aus, wird in der nächsten Maske die Tarifauswahl nochmal wiederholt und weitere Vorgaben sind möglich. Hier wird die Wahl „Paar/Familie“ automatisch auf eine ähnlich lautende andere Tarifauswahl geändert „Familie/Lebensgemeinschaft mit Kind/Kindern“.
- Die Pauschale Deckungssumme von 10 Mio. EUR ließ sich in allen vier Portalen vorbelegen. Bei CHECK24 nur unter dem Sammelbegriff „Deckungssumme“. Damit war die für Personen und Sachschäden gemeint. In den Portalen von Verivox, Mr-Money und Tarifcheck gab es die drei Unterteilungen „Personen- und Sachschäden“, „Vermögensschäden“ und „Mietsachschäden“. Es wurde nur die Summe für Personen- und Sachschäden vorgegeben, die anderen Summen blieben in der vorbelegten Höhe unverändert stehen.
- Die Selbstbeteiligung war in allen vier Portalen bereits auf „keine Selbstbeteiligung“ vorbelegt. Bei Verivox, Mr-Money und Tarifcheck lässt sich die Selbstbeteiligung auch erst nach der Berechnung nachträglich verändern, wurde für das Fallbeispiel aber bei 0 EUR Selbstbeteiligung belassen.
- Kind A: Detailliertere Angaben zum Alter oder ausgeübte Tätigkeit des Kindes konnten in keinem der Portale gemacht werden. In der Leistungsanalyse wurden Fragen zu den Kindern aber immerhin analysiert.
Bei CHECK24 war hierzu ein relevanter Punkt „Kinder bis zum Abschluss der Erstausbildung/des Erststudiums“. Im Infotext zu dieser Frage heißt es: *„Kinder über 18 Jahren können Sie mitversichern, wenn diese noch nicht verheiratet sind und noch in der Erstausbildung sind. Die Erstausbildung umfasst Schule und direkt anschließende Berufsausbildung oder Studium.“* Allerdings fehlt hier gänzlich die Information, wie der Anbieter ein Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ), den Bundesfreiwilligendienst oder Wartezeiten bis zum Antritt des Studiums bewertet.
Mr-Money, Verivox und Tarifcheck bewerteten diesen Punkt unter „Kinder volljährig, unverheiratet, während ihrer Schul-, Berufsausbildung, Zivil oder Bundeswehrdienst“- aus dieser Frage geht klar hervor, ob das Kind während des FSJ versichert ist.

▲ Versicherte Personen	
Versicherungsnehmer	?
Beim Versicherungsnehmer lebende Ehe-/Lebenspartner	?
Alleinstehender Elternteil im Haushalt	?
Kinder unter 18 Jahren	?
Schäden durch deliktunfähige Kinder	?
Kinder bis zum Abschluss der Erstausbildung/des Erststudiums	?

Abbildung 3: Ausschnitt aus dem Versicherungsvergleich von CHECK24 – Kategorie Versicherte Personen

Versicherte Personen
Ehegatte oder Lebenspartner (wenn im Haushalt lebend)
Kinder minderjährig, unverheiratet (auch Stief-, Adoptiv- und Pflegekinder)
Kinder volljährig, unverheiratet, während ihrer Schul-, Berufsausbildung, Zivil oder Grundwehrdienst
Alleinstehendes Elternteil im Haushalt lebend
Hausangestellte im Rahmen ihrer Tätigkeit, (Schäden an Dritten)
Regressansprüche von Sozialversicherungsträgern gegenüber dem VN von mitversicherten Personen

Abbildung 4: Ausschnitt aus dem Versicherungsvergleich von Verivox – Kategorie Versicherte Personen

- Da Kind A in Israel studiert, wurde -sofern möglich- die Deckung auf weltweit ausgedehnt. Bei CHECK24 war die Erweiterung des Geltungsbereiches nicht möglich, wurde aber in der Bedingungsanalyse bewertet. Die Vorgabe „Weltweite Deckung gewünscht“ konnte bei Verivox, Mr-Money und Tarifcheck gemacht werden und wurde in der Detailanalyse unter dem Punkt „Auslandsaufenthalt“ bewertet.
- Kind B: Auch hier gab es keine konkrete Vorauswahl, aber Bewertungen in der Detailanalyse. Bei CHECK24 war hierzu ein relevanter Punkt „Kinder unter 18 Jahren“. Mr-Money, Verivox und Tarifcheck bewerteten diesen Punkt unter „Kinder minderjährig, unverheiratet (auch Stief-, Adoptiv- und Pflegekinder)“. Vorgabe des Hobbys Kiter: Dies konnte nur bei CHECK24 konkret vorgegeben werden und wurde im Anschluss unter dem Punkt „Kite-Sport“ aufgeführt. In den Portalen von Mr-Money, Verivox und Tarifcheck wurden dafür alternativ die „eigenen Surfbretter“ angewählt. Auch in der Bedingungsanalyse gab es in

den drei Portalen keine konkrete Bewertung zum Kite-Sport, es wurden die Punkte „eigene Surfbretter“ und „geliehene Surfbretter“ bewertet.

- Der Vater der Ehefrau, der in häuslicher Gemeinschaft lebt, konnte bei CHECK24 nicht vorgegeben werden, wurde aber in der Detailanalyse unter dem Punkt „Alleinstehender Elternteil im Haushalt“ bewertet. In den Portalen von Verivox, Mr-Money und Tarifcheck konnte die Vorgabe bereits vor der Berechnung gemacht werden und wurde im Anschluss auch nochmal in der Detailanalyse aufgeführt.
- Auch die Putzfrau auf Minijobbasis konnte bei CHECK24 weder als Berechnungskriterium vorgegeben werden, noch wurde dieser in der Detailanalyse ausgewertet. In den Portalen von Verivox, Mr-Money und Tarifcheck konnte die Vorgabe zwar auch nicht zur Berechnung gemacht werden, wurde aber in der Detailansicht unter dem Punkt „Hausangestellte im Rahmen ihrer Tätigkeit (Schäden an Dritten)“ analysiert.
- Das Risiko des selbstgenutzten Einfamilienhauses konnte bei CHECK24 nicht als Vorgabe gemacht werden, in der Bedingungsanalyse wurde dafür ein „selbstgenutztes Einfamilienhaus oder Wohnung“ analysiert. Bei Verivox, Tarifcheck und Mr-Money konnte die Vorgabe für das Einfamilienhaus gemacht werden und wurde in der Analyse nochmal aufgegriffen.
- Bei Verivox, Tarifcheck und Mr-Money konnte vorgegeben werden, ob ein unbebautes Grundstück vorhanden ist (ohne Angabe der Fläche). Dieser Punkt wurde in der Detailansicht auch analysiert und in der Antwort dann auch die maximal versicherte Fläche angegeben. Das Portal von CHECK24 hat keine Frage zu diesem Risiko und bewertet das Risiko auch nicht in der Detailanalyse.
- Reisen in die EU, auch in gemietete Ferienwohnungen: Für dieses Risiko sind Mietsachschäden (die sich auf Wohnräume und sonstige zu privaten Zwecken gemietete Räume in Gebäuden beziehen) oder Schäden an gemieteter Einrichtung/gemieteten Sachen (nicht fest mit der Ferienwohnung verbundene Einrichtung) interessant. Ob einem versicherungsfremden Verbraucher allerdings diese Unterschiede und der Bedarf bewusst sind, ist fraglich. Wir haben in unserer Firma versicherungsfremden Mitarbeitern die Fallbeispiele genannt und sie gebeten, die Leistungsfilter auszuwählen, die zu dem Fall passen. Unabhängig voneinander wurde bei dem Stichwort gemietete Ferienwohnung auch immer die Filter gesetzt, die etwas mit „Mieten“ oder „geliehen“ zu tun haben. Bei CHECK24 waren das konkret die Filter „Mietsachschäden“ und „geliehene Sachen“, hier haben besonders die Erläuterungen in den Infotexten dazu beigetragen, dass die Filter gewählt wurden. (*Mietsachschäden: Die private Haftpflichtversicherung kann für Schäden in Mietwohnungen aufkommen. Dazu zählt die Wohnung selbst sowie die fest verbauten Gegenstände, zum Beispiel Einbauküchen und Waschbecken. Beispiel: Sie lassen sich ein Bad ein und vergessen, den Wasserhahn abzudrehen. Die Badewanne läuft über und ein teurer Wasserschaden entsteht.*

Geliehene Sachen: Schäden an Sachen, die Ihnen nicht gehören und die Sie privat geliehen oder gemietet haben, können Sie mitversichern. Beispiel: Sie leihen für Ihren Urlaub eine teure Kamera aus. Sie stolpern und die Kamera geht zu Bruch.)

In der Analyse wurde hierzu noch auf den Punkt „Schäden an gemieteter Einrichtung (z.B. in Hotels und Ferienwohnungen)“ eingegangen. Dieser war aber nicht vorab als Filter zu setzen.

Bei Verivox, Tarifcheck und Mr-Money waren die Mietsachschäden immer ausgewählt – hier konnte man nur noch die Mindestversicherungssumme nach oben anpassen. Für die Berechnung wurde die voreingestellte Summe beibehalten (300.000 EUR).

Darüber hinaus wurden auch hier die „gemieteten oder geliehenen Sachen“ vorbelegt. Bei Mr-Money und Tarifcheck gab es zu diesen beiden Punkten vorab eine Erläuterung über „Info“ Symbole, bei Verivox tauchen die Erläuterungen nur auf, wenn man zu der jeweiligen Frage auf die Dropdownauswahl klickt. Es kam jeweils folgender Infotext:

„Mindest-Versicherungssumme für Mietsachschäden: Schäden an festen gemieteten Sachen (Mietwohnung, Hotel) sind mit diesem Einschluss versichert. Gemietete oder geliehene Sachen: Bewegliche fremde geliehene Sachen sind normalerweise nicht versichert, es sei denn, Sie möchten diesen Schutz einschließen.“

In der Bedingungsanalyse wurde der Punkt zu den Mietsachschäden über die Angabe der Versicherungssumme aufgegriffen, und die „gemietete, geliehene Sachen“ auch mit Angabe der Entschädigungsleistung und ggf. Hinweis auf eine hierfür anfallende Selbstbeteiligung.

Kunde 3 – Familie Ehrenamt

- Das Alter der Person, die als Versicherungsnehmer den Vertragsabschluss durchführen würde, spielte keine Rolle für die Anzahl der Ergebnisse oder Prämien (es wurden Vergleichsberechnung mit jeweils 30 und 55 Jahren gemacht), also wurde für diese Vergleichsberechnung der Ehemann mit 55 Jahren als Versicherungsnehmer genommen. Bei CHECK24, Mr-Money und Tarifcheck wird nach dem Alter in Jahren gefragt, bei Verivox wurde demnach als Geburtsdatum der 01.01.1961 vorgegeben.
- Auch die Pauschale Deckungssumme von 10 Mio. EUR ließ sich in allen vier Portalen vorbelegen. Bei CHECK24 nur unter dem Sammelbegriff „Deckungssumme“, die dann jeweils für Personen- und Sachschäden gilt. In den Portalen von Verivox, Mr-Money und Tarifcheck gab es die drei Unterteilungen „Personen- und Sachschäden“, „Vermögensschäden“ und „Mietsachschäden“. Es wurde nur die Summe für Personen- und Sachschäden vorgegeben, die anderen Summen blieben in der vorbelegten Höhe unverändert stehen.
- Die Selbstbeteiligung war in allen vier Portalen bereits auf „kein SB vorbelegt. Bei Verivox, Mr-Money und Tarifcheck lässt sich die Selbstbeteiligung auch erst nach der Berechnung nachträglich verändern.
- Die Ehrenamtliche Tätigkeit ließ sich in allen vier Portalen als Leistungsfilter vorbelegen.
- Kind A: Das Risiko der deliktunfähigen Kinder ließ sich in allen vier Portalen vorbelegen.
- Kind B: Weitere Filter zu den Kindern konnten nicht mehr gemacht werden. Weder volljährige Kinder, die sich noch in einer Schul- oder Berufsausbildung befinden, noch volljährige Kinder, die bereits in einem Arbeitsverhältnis stehen und ein eigenes Einkommen erzielen. Auch in der Detailanalyse wurde nicht auf volljährige berufstätige

Kinder eingegangen. Verivox, Mr-Money und Tarifcheck gehen in der Analyse immerhin auf die volljährigen unverheirateten Kinder während ihrer Schul- oder Berufsausbildung, Zivil- oder Grundwehrdienst ein. CHECK24 benennt diesen Analysepunkt „Kinder bis zum Abschluss der Erstausbildung/des Erststudiums“ ohne jeglichen Hinweis auf das Alter. Für dieses Fallbeispiel allerdings beides nicht ausreichend.

Das volljährige Kind als „sonstigen Verwandten“ in häuslicher Gemeinschaft einzuschließen, war auch nicht möglich, da dieser Punkt als Leistungsfilter nicht gegeben ist.

- Der Schlüsselverlust ließ sich auch nur eingeschränkt vorgeben. Bei CHECK24 war dies nur als Punkt „Schlüssel: Miete“ ohne Unterscheidung nach Zentralen Schließanlagen und ohne Vorgabe der gewünschten Entschädigungsleistung möglich. Auch in der Analyse wird hier nicht zwischen Schließanlage und fremden privaten Schlüsseln differenziert. Die Höhe der Entschädigungsleistung wird aber ausgewiesen. Bei Verivox, Mr-Money und Tarifcheck ist die Frage nach dem Schlüsselverlust gesplittet in: „Schlüsselverlust, fremder privater Schlüssel (Mietwohnung)“ und „Schlüsselverlust für Zentrale Schließanlage (keine Eigenschäden)“. Auch hier ist vor der Berechnung keine Summenangabe möglich. In der Analyse wird die Entschädigungsleistung wiederum ausgewiesen.
- Die Risikoabsicherung der Mietsachschäden wird bei Verivox, Mr-Money und Tarifcheck über die Angabe der Versicherungssumme gesteuert. Hier wurde jeweils die Summe übernommen, die vorbelegt war. Bei CHECK24 wiederum wird die Leistung über eine Checkbox ausgewählt, ohne Angabe der Summe.

IV. ANALYSE DER ERGEBNISSE

Nach der Durchführung der Testberechnungen in den Portalen wurden die Ergebnisse der Beispielberechnungen analysiert. Dies erfolgte für jedes der vier Portale und jede der drei Beispielberechnungen pro Portal einzeln.

Der Fokus lag hierbei für jede einzelne Berechnung auf den ersten 15 ausgewiesenen Tarifen. Die vorgeschlagenen Tarife sind in den Portalen grundsätzlich nach dem Beitrag sortiert – mit Ausnahme von eventuell zusätzlich zu Beginn der Auflistung ausgewiesenen Empfehlungen des Portals. Der Beschränkung auf die Top15 der Tarife (nach Beitrag) liegt die Annahme zugrunde, dass der Kunde sich bei seiner Entscheidung für einen Tarif auf die günstigsten 15 Tarife konzentriert. Die teureren Tarife wird er in der Regel bei seiner Entscheidung außen vor lassen unter der Annahme, dass alle aufgelisteten Tarife für ihn geeignet sind.

Für jeden der Top15-Tarife wurde im Rahmen der Analyse beurteilt, ob dieser Tarif dem Bedarf des jeweiligen Muster-Endverbrauchers entspricht. Zur Beurteilung, ob der Bedarf gedeckt wird, wurde in der Vergleichssoftware SHU-WIN.WIN von MORGEN & MORGEN eine äquivalente Berechnung durchgeführt, die Ergebnisse dieser Berechnung bildeten die Basis für die Feststellung, ob der Tarif bedarfsgerecht ist. Die Vergleichssoftware SHU-WIN.WIN ist eine Fachsoftware für Versicherungsmakler und Vermittler und geht bei den Analysen der einzelnen Tarifleistungen sehr ins Detail, sodass hieraus eine Aussage über die Leistungsinhalte möglich ist. Bei Bedarf wurden in Einzelfällen zusätzlich zu den Analyseinhalten der Vergleichssoftware SHU-WIN.WIN weitere Recherchen über den entsprechenden Tarif und seinen Leistungsumfang betrieben.

Für die äquivalenten Berechnungen in der Vergleichssoftware SHU-WIN.WIN wurden aus den drei Musterkunden die folgenden Vorgaben hinsichtlich gewünschtem Leistungsumfang abgeleitet.

Kunde 1, Single:

- Laufzeit: 1 Jahr
- Zahlweise: jährlich
- Anrede: Frau
- Eintrittsalter: 28 Jahre
- Zielgruppe: Single (wenn bei einem Anbieter kein Tarif für Single vorhanden ist, wird auch ein Tarif für Single mit Kind, Paare oder Kinder oder Familie berechnet)
- Es werden zusätzlich Tarife berücksichtigt, die die Abschlussvoraussetzung „junge Leute“ erfüllen.
- Pauschale Deckungssumme: 5.000.000 EUR bis 50.000.000 EUR
- Selbstbehalt: 0 EUR
- Vorgegebene Leistungsfilter:
 - Vermietung Eigentumswohnung (Anzahl: 1)
 - Wohnhaus Inland
 - Eigener Heizöltank Einfamilienhaus / Zweifamilienhaus (Volumen: 8.000 Liter)
 - Photovoltaikanlage

- Reiten oder Fahren fremder Pferde / Fuhrwerke

Kunde 2, Familie Öffentlicher Dienst:

Als Versicherungsnehmerin wurde die Ehefrau verwendet, um auch die speziellen Tarife für den öffentlichen Dienst zur Auswahl zu bekommen. Dies wurde so auch in den einzelnen Portalen gehandhabt.

- Laufzeit: 1 Jahr
- Zahlweise: jährlich
- Anrede: Frau
- Eintrittsalter: 46 Jahre
- Zielgruppe: Familie
- Es werden zusätzlich Tarife berücksichtigt, die die Abschlussvoraussetzungen „Öffentlicher Dienst“, „Beamte“ sowie „Senioren“ erfüllen.
- Pauschale Deckungssumme: 10.000.000 EUR bis 50.000.000 EUR
- Selbstbehalt: 0 EUR
- Vorgegebene Leistungsfilter:
 - Auslandsaufenthalt weltweit
 - Mietsachschäden bewegliche Sachen
 - Mietsachschäden Einrichtungsgegenstände
 - Alleinstehender Elternteil
 - Im Haushalt tätige Personen
 - Minderjährige Kinder
 - Volljährige Kinder im freiwilligen sozialen / ökologischen Jahr
 - Wohnhaus Inland
 - Unbebaute Grundstücke
 - Kite-Geräte
 - Surfbretter (Anzahl: 1)

Kunde 3, Familie Ehrenamt:

- Laufzeit: 1 Jahr
- Zahlweise: jährlich
- Anrede: Herr
- Eintrittsalter: 55 Jahre
- Zielgruppe: Familie
- Es werden zusätzlich Tarife berücksichtigt, die die Abschlussvoraussetzung „Senioren“ erfüllen.
- Pauschale Deckungssumme: 10.000.000 EUR bis 50.000.000 EUR
- Mietsachschäden: mindestens 25.000 EUR
- Selbstbehalt: 0 EUR
- Vorgegebene Leistungsfilter:
 - Deliktunfähigkeit
 - Ehrenamtliche Tätigkeit
 - Minderjährige Kinder
 - Volljährige Kinder nach der Ausbildung (Anzahl: 1 Person)

- Fremde private Schlüssel
- Zentrale Schließanlage (mindestens 30.000 EUR)

1. CHECK 24

1.1 Kunde 1, Single

Tabelle 1: Musterkunde Single - Top 15 Ergebnisse CHECK24

Rang	Anbieter	Tarif	Prämie	Kundenbedarf erfüllt?	Kommentar	Prämie korrekt?
Preis-Leistungs-Empfehlung	HanseMerkur	Premium	40,61 €	nein	Photovoltaikanlage: nur Besitz/Betrieb versichert, nicht aber Einspeisung von Strom	ja
Leistungs-Empfehlung	die Bayerische	Prestige (3 Jahre ohne Vorschaden)	77,89 €	ja		ja (bei CHECK24 offensichtlich ein Nachlass von 10% enthalten, z.B. Online-Nachlass)
1	Oberösterreichische	Komfortschutz (5 Jahre ohne Vorschaden)	30,87 €	nein	nicht versichert: Vermietung ETW, Wohnhaus Inland, Heizöltank, Photovoltaikanlage	ja
2	BGV / Badische Versicherungen	Basis	34,32 €	nein	nicht versichert: Vermietung ETW, Heizöltank	ja (bei CHECK24 offensichtlich ein Nachlass von 20% enthalten, z.B. Online-Nachlass)
3	BarmeniaDirekt	Kompakt	37,01 €	nein	nicht versichert: Vermietung ETW, Heizöltank, Photovoltaikanlage	ja
4	Baden-Badener	Eco	39,96 €	keine Information	Keine Rückmeldung vom VR, Eigenrecherche ergebnislos	keine Information
5	Hanse Merkur	Premium	40,61 €	nein	Photovoltaikanlage: nur Besitz/Betrieb versichert, nicht aber Einspeisung von Strom	ja
6	Baden-Badener	Eco Plus	40,66 €	keine Information	Keine Rückmeldung vom VR, Eigenrecherche ergebnislos	keine Information
7	ADAC-Schutzbrief Versicherungs AG	BASIS (nur ADAC-Mitglieder)	41,00 €	nein	nicht versichert: Photovoltaikanlage, Heizöltank	ja
8	GVO	VIT	42,48 €	ja		ja
9	Adcuri	Basis	43,28 €	nein	nicht versichert: Vermietung ETW, Heizöltank, Photovoltaikanlage	ja
10	Syncro24	BLUE LINE TIP	44,27 €	keine Information	Keine Rückmeldung vom VR, Eigenrecherche ergebnislos	keine Information
11	Gothaer	Privathaftpflicht	44,33 €	nein	nicht versichert: Heizöltank (nur Flüssiggastank)	ja
12	Oberösterreichische	Superschutz (5 Jahre ohne Vorschaden)	44,80 €	nein	Heizöltank nur bis 5.000 Liter versichert	ja

13	BavariaDirekt	Komfort S (5 Jahre ohne Vorschaden)	44,91 €	nein	nicht versichert: Vermietung ETW: nur auf besondere Vereinbarung, beitragsfrei nur an Familienangehörige, Heizöltank: nur auf besondere Vereinbarung	ja
14	Rhion	Standard	48,15 €	nein	nicht versichert: Vermietung ETW, Heizöltank, Photovoltaikanlage: nur Betrieb, nicht Einspeisung	ja
15	HanseMercur	Premium	48,37 €	nein	Photovoltaikanlage: nur Besitz/Betrieb versichert, nicht aber Einspeisung von Strom	ja

Bei CHECK24 werden zu Beginn der Ergebnistabelle eine Preis-Leistungs-Empfehlung sowie eine Leistungsempfehlung ausgewiesen. Diese wurden im Folgenden ebenfalls analysiert. Diese Empfehlungstarife erscheinen im nachfolgenden Ranking noch einmal an der Stelle, an der sie sich entsprechend ihrem Beitrag in das Ranking einsortieren.

CHECK24 089 - 24 24 12 46 Hallo! Anmelden
 Expertenberatung von 08 - 20 Uhr Mein Konto

Ihr Privathaftpflicht-Vergleich

93 Tarife von 30,87 € bis 134,04 € (jährlich) Sortieren nach: Preis: niedrigster zuerst

Tarife anpassen

Versicherung für **Single** ändern
 28 Jahre
 Deckungssumme: min. 5 Mio. € (empfohlen)
 Selbstbeteiligung: keine (empfohlen)
 Öffentlicher Dienst: Nein Ja
 Mindestlaufzeit: 1 Jahr
 Zahlweise: jährlich

Filtern zurücksetzen

Weitere Leistungen:
 Ausfalldeckung
 Bestleistungs-Garantie
 Ehrenamtliche Tätigkeit
 Besondere Hobbys
 Fußball, Fahrrad, Ski & weitere Sportarten
 Reiten fremder Pferde
 Surfen (eigenes Brett)
 Surfen (geliehenes Brett)
 Segeln (eigenes Boot)
 Segeln (geliehenes Boot)
 Motorboot fahren (eigenes)
 Motorboot fahren (fremdes)
 Kite-Sport
 Drohnen fliegen
 Schlüssel: Miete
 Schlüssel: Beruf
 Unbezahlte Hilfeleistung
 Mietsachschäden
 Geliehene Sachen

CHECK24 Tarifnote: alle
 Kundenbewertungen: alle

Preis-Leistungs-Empfehlung

40,61 € jährlich
 HanseMerkur
 HanseMerkur Premium
 CHECK24 Tarifnote: 1,3 sehr gut
 Deckungssumme: 5 Mio. €
 Ausfalldeckung: ja
 Schlüsselverlust Miete: 30.000 €
 116 Bewertungen

Leistungs-Empfehlung

77,89 € jährlich
 die Bayerische
 die Bayerische Prestige (3 Jahre ohne Vorschaden)
 CHECK24 Tarifnote: 1,0 exzellent
 Deckungssumme: 20 Mio. €
 Ausfalldeckung: ja
 Bestleistungs-Garantie
 45 Tage widerrufbar
 1.296 Bewertungen

30,87 € jährlich
 Oberösterreichische
 Oberösterreichische Komfortschutz (5 Jahre ohne Vorschaden)
 CHECK24 Tarifnote: 3,3 befriedigend
 Deckungssumme: > 5 Mio. €
 Ausfalldeckung: nein
 Schlüsselverlust Miete: nein
 Digitale Vertragsunterlagen
 181 Bewertungen

34,32 € jährlich
 BGV
 ANWELTNERUNTERSÜBUNGEN BGV / Badische Versicherungen Basis
 CHECK24 Tarifnote: 2,6 befriedigend
 Deckungssumme: 7,5 Mio. €
 Ausfalldeckung: nein
 Schlüsselverlust Miete: nein
 Tunga-Limito-Nachlass
 neu im Vergleich

37,01 € jährlich
 Barmenia direkt
 BarmeniaDirekt Kompakt
 CHECK24 Tarifnote: 2,4 gut
 Deckungssumme: 5 Mio. €
 Ausfalldeckung: ja
 Schlüsselverlust Miete: nein
 45 Tage widerrufbar
 405 Bewertungen

39,96 € jährlich
 BADEN BADENER
 Baden-Badener Eco
 CHECK24 Tarifnote: 2,3 gut
 Deckungssumme: 7,5 Mio. €
 Ausfalldeckung: ja
 Schlüsselverlust Miete: 2.500 €
 306 Bewertungen

40,61 € jährlich
 HanseMerkur
 HanseMerkur Premium
 CHECK24 Tarifnote: 1,3 sehr gut
 Deckungssumme: 5 Mio. €
 Ausfalldeckung: ja
 Schlüsselverlust Miete: 30.000 €
 416 Bewertungen

40,66 € jährlich
 BADEN BADENER
 Baden-Badener Eco Plus
 CHECK24 Tarifnote: 2,2 gut
 Deckungssumme: 10 Mio. €
 Ausfalldeckung: ja
 Schlüsselverlust Miete: 2.500 €

Abbildung 5: Ausschnitt Ergebnisansicht der Vergleichsberechnung für den Musterkunden 1 Single

- Preis-Leistungs-Empfehlung: HanseMercur, Premium: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Bei der Photovoltaikanlage ist zwar der Besitz und der Betrieb versichert, nicht aber die Einspeisung von Strom in ein fremdes Stromnetz.
- Leistungs-Empfehlung: die Bayerische, Prestige: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei CHECK24 ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 10% versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Rang 1: Oberösterreichische, Komfortschutz: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf an einigen Stellen nicht. Nicht mitversichert sind die Vermietung einer Eigentumswohnung, das Wohnhaus im Inland sowie der Heizöltank und die Photovoltaikanlage.
- Rang 2: BGV / Badische Versicherung, Basis: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Nicht mitversichert sind die Vermietung einer Eigentumswohnung sowie der Heizöltank. Die Prämie bei CHECK24 ist gegenüber der M&M bekannten Prämie um 20% reduziert, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Rang 3: BarmeniaDirekt, Kompakt: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf an einigen Stellen nicht. Nicht mitversichert sind die Vermietung einer Eigentumswohnung sowie der Heizöltank und die Photovoltaikanlage.
- Rang 4: Baden-Badener, Eco: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist. Die Anfrage beim Versicherer blieb ohne Rückmeldung.
- Rang 5: HanseMercur, Premium: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Bei der Photovoltaikanlage ist zwar der Besitz und der Betrieb versichert, nicht aber die Einspeisung von Strom in ein fremdes Stromnetz
- Rang 6: Baden-Badener, Eco Plus: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist. Die Anfrage beim Versicherer blieb ohne Rückmeldung.
- Rang 7: ADAC-Schutzbrief Versicherungs-AG, Basis: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Nicht mitversichert sind Heizöltank und Photovoltaikanlage. Die Besonderheit ist, dass dieser Tarif nur für ADAC-Mitglieder abschließbar ist.
- Rang 8: GVO, VIT: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 9: Adcuri, Basis: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf an einigen Stellen nicht. Nicht mitversichert ist die Vermietung einer Eigentumswohnung sowie der Heizöltank und die Photovoltaikanlage.
- Rang 10: Synchro24, BLUE LINE TIP: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist. Die Anfrage beim Versicherer blieb ohne Rückmeldung.
- Rang 11: Gothaer, Privathaftpflicht: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Der Heizöltank ist nicht mitversichert, lediglich ein Flüssiggastank.

- Rang 12: Oberösterreichische, Superschutz: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Der Heizöltank ist nur bis 5.000 Liter mitversichert und nicht wie erforderlich bis 8.000 Liter.
- Rang 13: BavariaDirekt, Komfort S: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nur eingeschränkt. Die Vermietung einer Eigentumswohnung ist nur auf besondere Vereinbarung hin mitversicherbar. Beitragsfrei kann nur die Vermietung an Familienangehörige mitversichert werden. Der Heizöltank ist ebenfalls nur auf besondere Vereinbarung hin mitversicherbar.
- Rang 14: Rhion, Standard: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf an einigen Stellen nicht. Nicht mitversichert ist die Vermietung einer Eigentumswohnung sowie der Heizöltank. Bei der Photovoltaikanlage ist zwar der Besitz versichert, nicht aber die Einspeisung von Strom in ein fremdes Stromnetz.
- Rang 15: HanseMercur, Premium: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Bei der Photovoltaikanlage ist zwar der Besitz und der Betrieb versichert, nicht aber die Einspeisung von Strom in ein fremdes Stromnetz. Dieser Tarif taucht hier ein zweites Mal in der Ergebnisliste auf, hier nun mit 10 Mio. EUR Deckungssumme. Weiter oben steht der gleiche Tarif mit einer Deckungssumme von 5 Mio. EUR.

Der günstigste Tarif, der den Kundenbedarf komplett deckt, ist der Tarif von GVO auf Rang 8.

Die Prämien, die bei CHECK24 ausgewiesen werden, sind korrekt. Bei der Bayerischen ist bei CHECK24 offensichtlich ein Rabatt enthalten. Vermutlich handelt es sich hierbei um einen Online-Rabatt.

Bei diesem Berechnungsbeispiel fällt auf, dass bei einigen der Tarife die gewünschten Merkmale Vermietung einer Eigentumswohnung, Wohnhaus im Inland, Heizöltank und Photovoltaikanlage nicht mitversichert sind. Dies liegt daran, dass diese Merkmale bei CHECK24 nicht als Wunsch bzw. Filter auswählbar sind. Dieser Kunde läuft also Gefahr, einen nicht in allen Punkten passenden Versicherungsschutz zu kaufen.

Sofern der Kunde etwas genauer hinschaut, kann er in den Detailinformationen zu den Tarifen für die beiden Kriterien „Wohnhaus im Inland“ und „Heizöltank“ herausfinden, ob dies bei den einzelnen Tarifen versichert ist. Dafür muss er gezielt Tarife auswählen und in den Vergleich gehen. Für die beiden Kriterien „Vermietung einer Eigentumswohnung“ und „Photovoltaikanlage“ erhält der Kunde keine Informationen.

▲ Immobilien			
Selbstgenutztes Einfamilienhaus oder Wohnung	?	✓	✓
Heizöltanks bis zu einem Fassungsvermögen von	?	10.000 Liter	unbegrenzte Menge
Bauherrenrisiko bis zu einer Bausumme von	?	200.000 €	200.000 € An der eigenen Immobilie bis zur Deckungssumme

Abbildung 6: Ausschnitt Privathaftpflicht-Vergleich der ersten drei Tarife für die Kategorie Immobilien- CHECK24

1.2 Kunde 2, Familie Öffentlicher Dienst

Tabelle 2: Musterkunde Familie Öffentlicher Dienst - Top 15 Ergebnisse CHECK24

Rang	Anbieter	Tarif	Prämie	Kundenbedarf erfüllt?	Kommentar	Prämie korrekt?
Preis-Leistungs-Empfehlung	die Bayerische	Komfort (3 Jahre ohne Vorschaden)	58,20 €	ja		ja (bei check24 offensichtlich ein Nachlass von 10%, z.B. Online-Nachlass)
Leistungs-Empfehlung	Haftpflichtkasse Darmstadt	Einfach Besser Plus	102,34 €	ja		ja
1	die Bayerische	Komfort (3 Jahre ohne Vorschaden)	58,20 €	ja		ja (bei CHECK24 offensichtlich ein Nachlass von 10%, z.B. Online-Nachlass)
2	Adcuri	Adcuri Top	60,08 €	ja		ja
3	BavariaDirekt	Komfort M (5 Jahre ohne Vorschaden)	61,00 €	nein	nicht versichert: Mietsachschäden Einrichtungsgegenstände (zumindest nicht laut Bedingungen, laut Anbieter-Info allerdings schon), alleinstehender Elternteil nur auf besondere Vereinbarung	ja
4	BavariaDirekt	Komfort L (5 Jahre ohne Vorschaden)	65,06 €	nein	nicht versichert: Mietsachschäden Einrichtungsgegenstände (zumindest nicht laut Bedingungen, laut Anbieter-Info allerdings schon), alleinstehender Elternteil nur auf besondere Vereinbarung	ja
5	BavariaDirekt	Komfort L-Plus (5 Jahre ohne Vorschaden)	67,39 €	nein	nicht versichert: Mietsachschäden Einrichtungsgegenstände (zumindest nicht laut Bedingungen, laut Anbieter-Info allerdings schon), alleinstehender Elternteil nur auf besondere Vereinbarung	ja
6	HanseMercur	Premium	69,42 €	nein	nicht versichert: alleinstehender Elternteil	ja
7	Europa	Komfort	69,64 €	nein	nicht versichert: unbebautes Grundstück, kann gegen Mehrbeitrag auf Anfrage mitversichert werden, Prämie dafür bei check24 nicht enthalten	ja
8	Syncro24	BLUE LINE TIP	73,78 €	keine Information	Keine Rückmeldung vom VR, Eigenrecherche ergebnislos	keine Information
9	Oberösterreichische	Superschutz (5 Jahre ohne Vorschaden)	76,15 €	ja		ja
10	Schleswiger	Exklusiv	77,11 €	ja		ja

11	Inter	Premium	78,18 €	nein	nicht versichert: Mietsachschäden Einrichtungsgegenstände	ja
12	GVO	TOP-VIT	79,52 €	nein	Leistung "alleinstehender Elternteil" wird in diesem Tarif zu dieser Prämie nicht erfüllt, Einschluss aber gegen Mehrbeitrag möglich, Prämie dann 119,64 EUR.	ja
13	Helvetia	Komfortschutz	79,93 €	ja		ja (bei CHECK24 offensichtlich ein Nachlass enthalten, z.B. Online-Nachlass)
14	Adcuri	Premium	80,27 €	ja		ja
15	BarmeniaDirekt	Top	80,28 €	ja		ja

Bei CHECK24 werden zu Beginn der Ergebnistabelle eine Preis-Leistungs-Empfehlung sowie eine Leistungsempfehlung ausgewiesen. Diese wurden im Folgenden ebenfalls analysiert. Diese Empfehlungstarife erscheinen im nachfolgenden Ranking noch einmal an der Stelle, an der sie sich entsprechend ihrem Beitrag in das Ranking einsortieren.

- Preis-Leistungs-Empfehlung: die Bayerische, Komfort: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei CHECK24 ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 10% versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Leistungsempfehlung: Haftpflichtkasse Darmstadt, Einfach Besser Plus: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 1: die Bayerische, Komfort: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei CHECK24 ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 10% versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Rang 2: Adcuri, Adcuri Top: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 3: BavariaDirekt, Komfort M: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Mietsachschäden an Einrichtungsgegenständen sind laut Versicherungsbedingungen nicht mitversichert, laut Anbieter-Information ist dies jedoch mitversichert. Der alleinstehende Elternteil in häuslicher Gemeinschaft lebend ist nur auf besondere Vereinbarung hin mitversicherbar.
- Rang 4: BavariaDirekt, Komfort L: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Mietsachschäden an Einrichtungsgegenständen sind laut Versicherungsbedingungen nicht mitversichert, laut Anbieter-Information ist dies jedoch mitversichert. Der alleinstehende Elternteil in häuslicher Gemeinschaft lebend ist nur auf besondere Vereinbarung hin mitversicherbar.
- Rang 5: BavariaDirekt, Komfort L-Plus: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Mietsachschäden an Einrichtungsgegenständen sind laut Versicherungsbedingungen nicht mitversichert, laut Anbieter-Information ist dies jedoch mitversichert. Der alleinstehende Elternteil in häuslicher Gemeinschaft lebend ist nur auf besondere Vereinbarung hin mitversicherbar.

- Rang 6: HanseMerkur, Premium: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Der alleinstehende Elternteil in häuslicher Gemeinschaft lebend ist nicht mitversichert.
- Rang 7: Europa, Komfort: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Das unbebaute Grundstück ist zunächst nicht mitversichert. Es kann auf Anfrage gegen Mehrbeitrag mitversichert werden, jedoch ist dieser Mehrbeitrag in der Prämie von CHECK24 nicht enthalten.
- Rang 8: Synchro24, BLUE LINE TIP: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist. Die Anfrage beim Versicherer blieb ohne Rückmeldung.
- Rang 9: Oberösterreichische, Superschutz: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 10: Schleswiger, Exklusiv: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 11: Inter, Premium: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Mietsachschäden an Einrichtungsgegenständen nicht mitversichert.
- Rang 12: GVO, TOP-VIT: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Der alleinstehende Elternteil in häuslicher Gemeinschaft lebend ist zunächst nicht mitversichert. Es kann gegen Mehrbeitrag mitversichert werden, jedoch ist dieser Mehrbeitrag in der Prämie von CHECK24 nicht enthalten.
- Rang 13: Helvetia, Komfortschutz: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei CHECK24 ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Rang 14: Adcuri, Premium: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 15: BarmeniaDirekt: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.

Der günstigste Tarif, der M&M bekannt ist und der den Kundenbedarf komplett deckt, ist der Tarif CIF:PRO Classic von Concept IF für eine Prämie von 58,07 EUR. Dieser Tarif ist bei CHECK24 nicht enthalten.

Von den im Ergebnis von CHECK24 ausgewiesenen Tarifen ist der günstigste Tarif, der den Kundenbedarf komplett deckt, der Tarif auf Rang 1 – die Bayerische.

Die Prämien, die bei CHECK24 ausgewiesen werden, sind korrekt. Bei der Bayerischen und bei der Helvetia ist bei CHECK24 offensichtlich ein Rabatt enthalten. Vermutlich handelt es sich hierbei um einen Online-Rabatt.

Bei diesem Berechnungsbeispiel fällt auf, dass bei einigen der Tarife die gewünschten Merkmale „Mietsachschäden an Einrichtungsgegenständen“, „alleinstehender Elternteil in häuslicher Gemeinschaft lebend“ sowie „unbebaute Grundstücke“ nicht mitversichert sind. Dies liegt daran, dass diese Merkmale bei CHECK24 nicht als Wunsch bzw. Filter auswählbar sind. Dieser Kunde läuft also Gefahr, einen nicht in allen Punkten passenden Versicherungsschutz zu kaufen.

Sofern der Kunde etwas genauer hinschaut, kann er in den Detailinformationen zu den Tarifen für die beiden Kriterien „Mietsachschäden an Einrichtungsgegenständen“ und „alleinstehender Elternteil in häuslicher Gemeinschaft lebend“ herausfinden, ob dies bei den einzelnen Tarifen versichert ist. Dafür muss er die Ansicht in dem Portal wechseln. Für das Kriterium „unbebaute Grundstücke“ erhält der Kunde keine Informationen.

1.3 Kunde 3, Familie Ehrenamt

Tabelle 3: Musterkunde Familie Ehrenamt - Top 15 Ergebnisse CHECK24

Rang	Anbieter	Tarif	Prämie	Kundenbedarf erfüllt?	Kommentar	Prämie korrekt?
Preis-Leistungs-Empfehlung	die Bayerische	Komfort (3 Jahre ohne Vorschaden)	72,52 €	ja		ja (bei CHECK24 offensichtlich ein Nachlass von 10% enthalten, z.B. Online-Nachlass)
Leistungs-Empfehlung	Haftpflichtkasse Darmstadt	Einfach Besser Plus	102,34 €	ja		ja
1	Synchro 24	BLUE LINE TIP	40,46 €	keine Information	Keine Rückmeldung vom VR, Eigenrecherche ergebnislos	keine Information
2	Synchro 24	BLUE LINE TOP	54,74 €	keine Information	Keine Rückmeldung vom VR, Eigenrecherche ergebnislos	keine Information
3	Helvetia	Basisschutz	56,08 €	nein	nicht versichert: zentrale Schließanlage nur bis 15.000 EUR	ja (bei CHECK24 offensichtlich ein Nachlass enthalten, z.B. Online-Nachlass)
4	VHV Versicherungen	Klassik-Garant	60,69 €	ja		ja
5	Prokundo	Komfort Plus (5 Jahre ohne Vorschaden)	61,40 €	keine Information	Den Tarif mit dem Zusatz „Plus“ gibt es nicht laut Auskunft des Versicherers. Im Tarif Komfort ist nicht versichert: Schlüsselverlust fremde private und zentrale Schließanlage: jeweils nur 15.000 EUR je Schadenfall, bis 30.000 EUR pro Jahr	
6	Hanse Merkur	Premium	62,47 €	nein	nicht versichert: volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung	ja
7	Adcuri	Top 50+	62,94 €	nein	nicht versichert: volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung	ja
8	Helvetia	Komfortschutz	65,74 €	ja		ja (bei CHECK24 offensichtlich ein Nachlass enthalten, z.B. Online-Nachlass)
9	Medien Versicherung	Komfort	68,31 €	nein	Schlüsselverlust zentrale Schließanlagen nur bis 1.600 EUR versichert.	ja
10	GVO	TOP-VIT	68,82 €	ja		ja
11	Europa	Komfort	69,64 €	ja		ja
12	Adcuri	Top 50+	71,15 €	nein	nicht versichert: volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung	ja
13	Bavaria Direkt	Komfort M (5 Jahre ohne Vorschaden)	71,76 €	ja		ja
14	Ideal Versicherung	Klassik	72,00 €	nein	nicht versichert: volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung, Schlüsselverlust zentrale Schließanlage: nur bis 5.000 EUR	ja
15	die Bayerische	Komfort (3 Jahre ohne Vorschaden)	72,52 €	ja		ja (bei CHECK24 offensichtlich ein Nachlass von 10% enthalten, z.B. Online-Nachlass)

Bei CHECK24 werden zu Beginn der Ergebnistabelle eine Preis-Leistungs-Empfehlung sowie eine Leistungsempfehlung ausgewiesen. Diese wurden im Folgenden ebenfalls analysiert. Diese Empfehlungstarife erscheinen im nachfolgenden Ranking noch einmal an der Stelle, an der sie sich entsprechend ihrem Beitrag in das Ranking einsortieren.

- Preis-Leistungs-Empfehlung: die Bayerische, Komfort: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei CHECK24 ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 10% versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Leistungs-Empfehlung: Haftpflichtkasse Darmstadt, Einfach Besser Plus: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 1: Synchro24, BLUE LINE TIP: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist. Die Anfrage beim Versicherer blieb ohne Rückmeldung.
- Rang 2: Synchro24, BLUE LINE TOP: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist. Die Anfrage beim Versicherer blieb ohne Rückmeldung.
- Rang 3: Helvetia, Basisschutz: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Die zentrale Schließanlage ist nur bis 15.000 EUR mitversichert, nicht wie gewünscht bis 30.000 EUR. Die Prämie bei CHECK24 ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Rang 4: VHV, Klassik-Garant: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 5: Prokundo, Komfort Plus: Den Tarif mit dem Zusatz „Plus“ gibt es nicht laut Auskunft des Versicherers. Der Tarif Komfort erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Fremde private Schlüssel sowie die zentrale Schließanlage sind jeweils zwar bis 30.000 EUR pro Jahr, aber nur bis 15.000 EUR je Schadenfall mitversichert, nicht wie gewünscht bis 30.000 EUR. Die Prämie des Tarifs Komfort weicht leicht von der ausgewiesenen Prämie ab.
- Rang 6: HanseMercur, Premium: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung sind nicht mitversichert.
- Rang 7: Adcuri, Top 50+: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung sind nicht mitversichert.
- Rang 8: Helvetia, Komfortschutz: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei CHECK24 ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Rang 9: Medien-Versicherung: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Die zentrale Schließanlage ist nur bis 1.600 EUR mitversichert, nicht wie gewünscht bis 30.000 EUR.
- Rang 10: GVO, TOP-VIT: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 11: Europa, Komfort: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 12: Adcuri, Top 50+: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung sind nicht mitversichert.

Dieser Tarif taucht hier ein zweites Mal in der Ergebnisliste auf, hier nun mit 50 Mio. EUR Deckungssumme. Weiter oben steht der gleiche Tarif mit einer Deckungssumme von 10 Mio. EUR.

- Rang 13: BavariaDirekt, Komfort M: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 14: Ideal, Klassik: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf an einigen Stellen nicht. Nicht mitversichert sind volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung. Der Schlüsselverlust von zentralen Schließanlagen ist nur bis 5.000 EUR mitversichert, nicht wie gewünscht bis 30.000 EUR.
- Rang 15: die Bayerische, Komfort: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei CHECK24 ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 10% versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.

Der günstigste Tarif, der den Kundenbedarf komplett deckt, ist der Tarif der VHV auf Rang 4.

Die Prämien, die bei CHECK24 ausgewiesen werden, sind korrekt. Bei der Bayerischen und bei der Helvetia ist bei CHECK24 offensichtlich ein Rabatt enthalten. Vermutlich handelt es sich hierbei um einen Online-Rabatt.

Bei diesem Berechnungsbeispiel fällt auf, dass bei einigen der Tarife das gewünschte Merkmal Volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung nicht mitversichert ist. Dies liegt daran, dass dieses Merkmal bei CHECK24 nicht als Wunsch bzw. Filter auswählbar ist. Zusätzlich ist der Schlüsselverlust zwar auswählbar, aber es ist nicht möglich, hier die gewünschte Summe von 30.000 EUR vorzugeben. Dies hat zur Folge, dass einige der Tarife zwar den Schlüsselverlust mitversichern, jedoch nicht in der vom Musterkunden gewünschten Höhe. Dieser Kunde läuft also Gefahr, einen nicht in allen Punkten passenden Versicherungsschutz zu kaufen.

Sofern der Kunde etwas genauer hinschaut, kann er in den Detailinformationen zu den Tarifen für die Schlüsselverlust herausfinden, ob dies bei den einzelnen Tarifen versichert ist und in welcher Höhe. Dafür muss er die Ansicht in dem Portal wechseln. Für das Kriterium „Volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung“ erhält der Kunde keine Informationen.

1.4 Zwischenfazit CHECK24

Grundsätzlich kann man sagen, dass die Datenqualität des Portals gut ist. Die Tarife sind jeweils aktuell und die Prämien stimmen. Bei der Bayerischen und bei der Helvetia ist bei CHECK24 offensichtlich ein Rabatt enthalten. Vermutlich handelt es sich hierbei um einen Online-Rabatt.

Bezüglich der Tarifqualität kann man zusammenfassend feststellen, dass die Tarife in der Ergebnisliste zunächst zu den im Portal angegebenen Wünschen passen. Hat der Kunde jedoch spezielle Bedürfnisse, sind diese bei CHECK24 oft nicht als Wunsch angebbbar, und in Konsequenz erfüllen einige der ausgeworfenen Tarife diese speziellen Bedürfnisse nicht.

Bei wie vielen der Top15 der Kunden „danebengreifen“ kann, kommt auf die jeweiligen Bedürfnisse an. Ein „Standardkunde“ macht unter Umständen nicht so viel falsch bei

einem Abschluss der Top15-Tarife. Bei speziellen Anforderungen an den Tarif ist eine gewisse Wahrscheinlichkeit vorhanden, einen ungeeigneten Tarif zu erhalten.

2. MR-MONEY

2.1 Kunde 1, Single

Tabelle 4: Musterkunde Single - Top 15 Ergebnisse Mr-Money

Rang	Anbieter	Tarif	Prämie	Kundenbedarf erfüllt?	Kommentar	Prämie korrekt?
Preis-Leistungstipp	Asspario	best select Single	51,62 EUR	ja		ja (bei Mr-Money offensichtlich ein Nachlass von 10% enthalten, z.B. Online-Nachlass)
Leistungstipp	Konzept und Marketing Gruppe	allsafe fortuna pure Single	54,74 EUR	ja		ja
1	janitos	Best Selection 2015 Single 10Mio	44,56 EUR	ja		ja (bei Mr-Money offensichtlich ein Nachlass von 30% aufgrund Rabatt-Aktion 2016 enthalten)
2	janitos	Best Selection 2015 Single 20Mio	46,44 EUR	ja		ja (bei Mr-Money offensichtlich ein Nachlass von 30% aufgrund Rabatt-Aktion 2016 enthalten)
3	ADCURI.DE	Top Single	51,42 EUR	ja		ja
4	Swiss Life	Prima 2016 Single	52,48 EUR	ja		ja
5	ConceptIF	CIF-PRO comfort Single	54,68 EUR	ja		ja
6	Haftpflichtkasse Darmstadt	Einfach Gut Single	54,74 EUR	ja		ja
7	DOMCURA	Komfort Single	54,98 EUR	ja		ja
8	Ostangler Versicherungen	Exklusiv FairPlay Single	54,99 EUR	nein	nicht versichert: Vermietung ETW (nur ELW)	ja
9	Waldenburger Versicherung AG	Premium 5 Mio Single	56,53 EUR	ja		ja
10	die Bayerische	gruen versichert Komfort Single	57,38 EUR	keine Information	Keine Rückmeldung vom VR, Eigenrecherche ergebnislos	keine Information
11	HanseMerkur	Exklusiv 2016 Single 5Mio	57,66 EUR	ja		ja
12	amex	privatus protec Exklusiv Single	59,50 EUR	ja	ja	ja
13	Ammerländer Versicherung	Excellent Single	59,50 EUR	ja		ja
14	Janitos	Balance 2015 Single 10Mio	59,96 EUR	ja		ja
15	Swiss Life	Prima 2016 Single mit Ausfalldeckung PLUS	59,98 EUR	ja		ja

Bei Mr-Money werden zu Beginn der Ergebnistabelle ein Preis-Leistungstipp sowie ein Leistungstipp ausgewiesen. Diese wurden im Folgenden ebenfalls analysiert. Diese beiden Tarife erscheinen in dem nachfolgenden Ranking nicht noch einmal.

- Preis-Leistungs-Tipp: Asspario, best select Single: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei Mr-Money ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 10% versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Leistungs-Tipp: K&M, allsafe fortuna pure Single: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 1: Janitos, Best Selection 2015 Single 10 Mio.: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei Mr-Money ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 30% versehen, hierbei handelt es sich um eine Rabatt-Aktion 2016.
- Rang 2: Janitos, Best Selection 2015 Single 20 Mio.: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Dieser Tarif taucht hier ein zweites Mal in der Ergebnisliste auf, hier nun mit 20 Mio. EUR Deckungssumme. Weiter oben steht der gleiche Tarif mit einer Deckungssumme von 10 Mio. EUR. Die Prämie bei Mr-Money ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 30% versehen, hierbei handelt es sich um eine Rabatt-Aktion 2016.
- Rang 3: Adcuri, Top Single: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 4: Swiss Life, Prima 2016 Single: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 5: ConceptIF, CIF-PRO comfort Single: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 6: Haftpflichtkasse Darmstadt, Einfach Gut Single: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 7: DOMCURA, Komfort Single: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 8: Ostangler, Exklusiv FairPlay Single: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Die Vermietung einer Eigentumswohnung ist nicht versichert, lediglich die Vermietung einer Einliegerwohnung.
- Rang 9: Waldenburger, Premium 5 Mio. Single: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 10: die Bayerische, grün versichert Komfort Single: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist. Die Anfrage beim Versicherer blieb ohne Rückmeldung.
- Rang 11: HanseMercur, Exklusiv 2016 Single 5 Mio.: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 12: amex, privatus protec Exklusiv Single: bei M&M mit dem Risikoträger die Bayerische – der gewünschte Kundenbedarf wird von diesem Tarif erfüllt.
- Rang 13: Ammerländer: Excellent Single: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 14: Janitos, Balance 2015 Single 10 Mio.: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 15: Swiss Life, Prima 2016 Single mit Ausfalldeckung PLUS: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.

Der günstigste Tarif, der den Kundenbedarf komplett deckt, ist der Tarif der Janitos auf Rang 1.

Die Prämien, die bei Mr-Money ausgewiesen werden, sind korrekt. Bei Asspario sowie bei zwei Tarifen der Janitos ist bei Mr-Money offensichtlich ein Rabatt enthalten. Vermutlich handelt es sich bei Asspario um einen Online-Rabatt, bei Janitos ist es eine Rabatt-Aktion 2016.

Von allen überprüften Tarifen gibt es in diesem Berechnungsbeispiel nur einen Tarif, der nicht alle Kriterien erfüllt. Bei dem Tarif der Ostangler ist die Vermietung einer Eigentumswohnung nicht versichert, lediglich die Vermietung einer Einliegerwohnung. Somit läuft der Kunde in diesem Beispiel keine Gefahr, einen nicht passenden Tarif abzuschließen. Dies liegt daran, dass die Wünsche des Musterkunden in diesem Beispiel bei Mr-Money als Filter auswählbar sind.

2.2 Kunde 2, Familie Öffentlicher Dienst

Tabelle 5: Musterkunde Familie Öffentlicher Dienst - Top 15 Ergebnisse Mr-Money

Rang	Anbieter	Tarif	Prämie	Kundenbedarf erfüllt?	Kommentar	Prämie korrekt?
Preis-Tipp	Swiss Life	Prima-2016	58,48 €	ja		ja
Preis-Leistungstipp	Adcuri	Top-Familie-B	60,08 €	ja		ja
Leistungstipp	Asspario	best_select- Familie	65,06 €	ja		ja (bei Mr-Money offensichtlich ein Nachlass von 10% enthalten, z.B. Online-Nachlass)
1	Asspario	fair_select- Familie-B	54,13 €	ja		ja (bei Mr-Money offensichtlich ein Nachlass von 10% enthalten, z.B. Online-Nachlass)
2	Asspario	fair_select- Familie	56,98 €	ja		ja (bei Mr-Money offensichtlich ein Nachlass von 10% enthalten, z.B. Online-Nachlass)
3	Concept IF	CIF-PRO-classic-Familie	58,07 €	ja		ja
4	Die Bayerische	gruen_versichert-Komfort-Familie-B	61,28 €	keine Information	Keine Rückmeldung vom VR, Eigenrecherche ergebnislos	keine Information
5	Asspario	best_select- Familie-B	61,81 €	ja		ja (bei Mr-Money offensichtlich ein Nachlass von 10% enthalten, z.B. Online-Nachlass)
6	Die Bayerische	Komfort-Familie-B	64,50 €	ja		ja
7	Ostangler	Exklusiv- FairPlay-Familie	65,00 €	nein	nicht versichert: alleinstehender Elternteil, unbebautes Grundstück (zumindest nicht laut Bedingungen, nach Anbieter-Info allerdings schon)	ja

8	Adcuri	Top-Familie	65,82 €	ja		ja
9	Swiss Life	Prima-2016_mit_Ausfalldeckung-PLU	65,97 €	ja		ja
10	VdVA	Classic	67,34 €	keine Information	Keine Rückmeldung vom VR, Eigenrecherche ergebnislos	keine Information
11	Adcuri	Top-50MIO-Familie-B	67,84 €	ja		ja
12	Degenia	classic-T15	68,00 €	ja		ja
13	ConceptIF	CIF-PRO-comfort-Familie	69,97 €	ja		ja
14	maxpool	max-Plus-Familie-12Mio	72,35 €	keine Information	Keine Rückmeldung vom VR, Eigenrecherche ergebnislos	keine Information
15	Degenia	premium-T15-B	73,15 €	ja		ja

Bei Mr-Money werden zu Beginn der Ergebnistabelle ein Preis-Tipp, ein Preis-Leistungstipp sowie ein Leistungstipp ausgewiesen. Diese wurden im Folgenden ebenfalls analysiert. Diese Tarife erscheinen in dem nachfolgenden Ranking nicht noch einmal.

- Preis-Tipp: Swiss Life, Prima 2016: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Preis-Leistungstipp: Adcuri, Top Familie-B: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Leistungstipp: Asspario, best select Familie: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei Mr-Money ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 10% versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Rang 1: Asspario, fair select Familie-B: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei Mr-Money ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 10% versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Rang 2: Asspario, fair select Familie: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei Mr-Money ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 10% versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Rang 3: Concept IF, CIF-PRO classic Familie: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 4: Die Bayerische, grün versichert Komfort Familie-B: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist. Die Anfrage beim Versicherer blieb ohne Rückmeldung.
- Rang 5: Asspario, best select Familie-B: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei Mr-Money ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 10% versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Rang 6: Die Bayerische, Komfort Familie-B: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.

- Rang 7: Ostangler, Exklusiv FairPlay Familie: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Der alleinstehende Elternteil in häuslicher Gemeinschaft lebend sowie das unbebaute Grundstück sind laut Versicherungsbedingungen nicht mitversichert, laut Anbieter-Information ist jedoch beides mitversichert.
- Rang 8: Adcuri, Top Familie: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 9: Swiss Life, Prima 2016 mit Ausfalldeckung PLUS: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 10: VdVA, Classic: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist. Die Anfrage beim Versicherer blieb ohne Rückmeldung.
- Rang 11: Adcuri, Top 50 Mio. Familie-B: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 12: Degenia, classic T15: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 13: Concept IF, CIF.PRO comfort Familie: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 14: maxpool, max-Plus-Familie 12 Mio.: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist. Die Anfrage beim Versicherer blieb ohne Rückmeldung.
- Rang 15: Degenia, premium T15-B: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.

Der günstigste Tarif, der den Kundenbedarf komplett deckt, ist der Tarif von Asspario auf Rang 1.

Die Prämien, die bei Mr-Money ausgewiesen werden, sind korrekt. Bei Asspario ist bei Mr-Money offensichtlich ein Rabatt enthalten. Vermutlich handelt es sich hierbei um einen Online-Rabatt.

Die überprüften Tarife in diesem Berechnungsbeispiel erfüllen fast alle die Wünsche des Musterkunden. Somit läuft der Kunde in diesem Beispiel keine Gefahr, einen nicht passenden Tarif abzuschließen. Die einzigen Kriterien, die in einem Tarif nicht erfüllt wurden sind „der alleinstehende Elternteil in häuslicher Gemeinschaft lebend“ sowie das „unbebaute Grundstück“. Diese sind laut Versicherungsbedingungen nicht mitversichert, laut Anbieter-Information ist jedoch beides mitversichert.

2.3 Kunde 3, Familie Ehrenamt

Tabelle 6: Musterkunde Familie Ehrenamt - Top 15 Ergebnisse Mr-Money

Rang	Anbieter	Tarif	Prämie	Kundenbedarf erfüllt?	Kommentar	Prämie korrekt?
Preis-Leistungs-Tipp	Ostangler Versicherungen	Exklusiv-FairPlay-55	54,99 €	nein	nicht versichert: volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung, Ehrenamt nur gegen Mehrbeitrag mitversichert (nicht in Prämie bei Mr-Money enthalten)	ja

Leistungs-Tipp	Asspario	best_select-Familie	65,06 EUR	ja		ja (bei Mr-Money offensichtlich ein Nachlass von 10% enthalten, z.B. Online-Nachlass)
1	Synchro24	Blue Line Tip 10 Mio Familie	40,46 €	keine Information	Keine Rückmeldung vom VR, Eigenrecherche ergebnislos	keine Information
2	NV Versicherung	PrivatSpar-5.0-50plus-10Mio	47,60 EUR	nein	nicht versichert: Schlüsselverlust fremde private Schlüssel und zentrale Schließanlage nur bis 10.000 EUR	ja
3	Ammerländer	Economic-Aktiv50plus	50,46 €	nein	nicht versichert: volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung, Schlüsselverlust fremde private Schlüssel und zentrale Schließanlage nur bis 10.000 EUR	ja
4	NV Versicherung	PrivatSpar-5.0-50plus-15Mio	53,55 €	nein	nicht versichert: Schlüsselverlust fremde private Schlüssel und zentrale Schließanlage nur bis 10.000 EUR	ja
5	Synchro 24	BlueLine-Top-10Mio-Familie	54,74 €	keine Information	Keine Rückmeldung vom VR, Eigenrecherche ergebnislos	keine Information
6	Asspario	fair_select-Familie	56,98 €	nein	nicht versichert: volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung, Schlüsselverlust fremde private Schlüssel und zentrale Schließanlage nur bis 20.000 EUR	ja (bei Mr-Money offensichtlich ein Nachlass von 10% enthalten, z.B. Online-Nachlass)
7	GVO Versicherung	VIT-Senior-10Mio	57,36 €	ja		ja
8	Concept IF	CIF-PRO-classic-Familie	58,07 €	nein	Schlüsselverlust fremde private Schlüssel und zentrale Schließanlage nur bis 10.000 EUR	ja
9	Swiss Life	Prima-2016	58,48 €	nein	Schlüsselverlust fremde private Schlüssel und zentrale Schließanlage nur bis 15.000 EUR	ja
10	Ammerländer Versicherung	Ammerlaender-Economic-Aktiv50plus	59,02 €	nein	nicht versichert: volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung, Schlüsselverlust fremde private Schlüssel und zentrale Schließanlage nur bis 10.000 EUR	ja
11	VHV	Klassik-Garant14-Senior	60,69 €	ja		ja
12	Amex	PT-Stuttgarter-Komfort-Familie	61,05 €	keine Information	Tarif unbekannt	keine Information
13	Amex	privatus-protect-Plus-Familie	61,88 EUR	nein	nicht versichert: volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung, zentrale Schließanlage nur bis 20.000 EUR	ja
14	Ammerländer Versicherung	Exklusiv-Aktiv50plus	62,48 EUR	nein	nicht versichert: volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung, Schlüsselverlust fremde private Schlüssel und zentrale Schließanlage nur bis 20.000 EUR	ja
15	Adcuri	Top-Familie-50Plus	62,94 EUR	nein	nicht versichert: volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung	ja

Bei Mr-Money werden zu Beginn der Ergebnistabelle ein Preis-Leistungs-Tipp sowie ein Leistungstipp ausgewiesen. Diese wurden im Folgenden ebenfalls analysiert. Diese Tarife erscheinen in dem nachfolgenden Ranking nicht noch einmal.

- Preis-Leistungs-Tipp: Ostangler, Exklusiv FairPlay-55: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht in allen Punkten. Nicht versichert sind volljährige Kinder nach abgeschlossener Berufsausbildung. Eine ehrenamtliche Tätigkeit ist nicht versichert, dies kann aber gegen Mehrbeitrag hinzuversichert werden. Dieser Mehrbeitrag ist in der Prämie von Mr-Money nicht enthalten.
- Leistungs-Tipp: Asspario, best select Familie: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf. Die Prämie bei Mr-Money ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 10% versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Rang 1: Synchro24, Blue Line Tip 10 Mio. Familie: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist. Die Anfrage beim Versicherer blieb ohne Rückmeldung.
- Rang 2: NV Versicherung, PrivatSpar-5.0 50plus 10 Mio.: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht in allen Punkten. Der Schlüsselverlust von fremden privaten Schlüsseln sowie von einer zentralen Schließanlage ist nur bis 10.000 EUR mitversichert, nicht wie gewünscht bis 30.000 EUR.
- Rang 3: Ammerländer, Economic Aktiv50plus: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht in allen Punkten. Der Schlüsselverlust von fremden privaten Schlüsseln sowie von einer zentralen Schließanlage ist nur bis 10.000 EUR mitversichert, nicht wie gewünscht bis 30.000 EUR. Außerdem sind volljährige Kinder nach abgeschlossener Berufsausbildung nicht mitversichert.
- Rang 4: NV Versicherung, PrivatSpar-5.0 50plus 15 Mio.: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht in allen Punkten. Der Schlüsselverlust von fremden privaten Schlüsseln sowie von einer zentralen Schließanlage ist nur bis 10.000 EUR mitversichert, nicht wie gewünscht bis 30.000 EUR. Dieser Tarif taucht hier ein zweites Mal in der Ergebnisliste auf, hier nun mit 15 Mio. EUR Deckungssumme. Weiter oben steht der gleiche Tarif mit einer Deckungssumme von 10 Mio. EUR.
- Rang 5: Synchro24, Blue Line Top 10 Mio. Familie: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist. Die Anfrage beim Versicherer blieb ohne Rückmeldung.
- Rang 6: Asspario, fair select Familie: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht in allen Punkten. Der Schlüsselverlust von fremden privaten Schlüsseln sowie von einer zentralen Schließanlage ist nur bis 20.000 EUR mitversichert, nicht wie gewünscht bis 30.000 EUR. Außerdem sind volljährige Kinder nach abgeschlossener Berufsausbildung nicht mitversichert. Die Prämie bei Mr-Money ist gegenüber der M&M bekannten Prämie mit einem Rabatt von 10% versehen, hierbei kann es sich etwa um einen Online-Rabatt handeln.
- Rang 7: GVO, VIT Senior 10 Mio.: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 8: Concept IF, CIF-PRO classic Familie: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Der Schlüsselverlust von fremden privaten Schlüsseln sowie von einer zentralen Schließanlage ist nur bis 10.000 EUR mitversichert, nicht wie gewünscht bis 30.000 EUR.

- Rang 9: Swiss Life, Prima 2016: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Der Schlüsselverlust von fremden privaten Schlüsseln sowie von einer zentralen Schließanlage ist nur bis 15.000 EUR mitversichert, nicht wie gewünscht bis 30.000 EUR.
- Rang 10: Ammerländer, Economic Aktiv50plus: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht in allen Punkten. Der Schlüsselverlust von fremden privaten Schlüsseln sowie von einer zentralen Schließanlage ist nur bis 10.000 EUR mitversichert, nicht wie gewünscht bis 30.000 EUR. Außerdem sind volljährige Kinder nach abgeschlossener Berufsausbildung nicht mitversichert. Dieser Tarif taucht hier ein zweites Mal in der Ergebnisliste auf, hier nun mit 15 Mio. EUR Deckungssumme. Weiter oben steht der gleiche Tarif mit einer Deckungssumme von 10 Mio. EUR.
- Rang 11: VHV, Klassik Garant 14 Senior: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf.
- Rang 12: Amex, PT Stuttgarter Komfort Familie: ob dieser Tarif den Kundenbedarf erfüllt, kann nicht beurteilt werden, da dieser Tarif M&M nicht bekannt ist.
- Rang 13: Amex, privatus protec Plus Familie: bei M&M mit dem Risikoträger die Bayerische – der gewünschte Kundenbedarf wird von diesem Tarif nicht in allen Punkten erfüllt. Volljährige Kinder nach abgeschlossener Berufsausbildung sind nicht mitversichert und der Schlüsselverlust von zentralen Schließanlagen ist nur bis 20.000 EUR mitversichert.
- Rang 14: Ammerländer, Exklusiv Aktiv50plus: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht in allen Punkten. Der Schlüsselverlust von fremden privaten Schlüsseln sowie von einer zentralen Schließanlage ist nur bis 20.000 EUR mitversichert, nicht wie gewünscht bis 30.000 EUR. Außerdem sind volljährige Kinder nach abgeschlossener Berufsausbildung nicht mitversichert.
- Rang 15: Adcuri, Top Familie 50Plus: dieser Tarif erfüllt den Kundenbedarf nicht komplett. Nicht mitversichert sind volljährige Kinder nach abgeschlossener Berufsausbildung.

Der günstigste Tarif, der den Kundenbedarf komplett deckt, ist der Tarif der GVO auf Rang 7.

Die Prämien, die bei Mr-Money ausgewiesen werden, sind korrekt. Bei Asspario ist bei Mr-Money offensichtlich ein Rabatt enthalten. Vermutlich handelt es sich hierbei um einen Online-Rabatt.

Bei diesem Berechnungsbeispiel fällt auf, dass bei einigen der Tarife das gewünschte Merkmal „Volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung“ nicht mitversichert ist. Dies liegt daran, dass dieses Merkmal bei Mr-Money nicht als Wunsch bzw. Filter auswählbar ist. Zusätzlich ist der Schlüsselverlust zwar auswählbar, aber es ist nicht möglich, hier die gewünschte Summe von 30.000 EUR vorzugeben. Dies hat zur Folge, dass einige der Tarife zwar den Schlüsselverlust mitversichern, jedoch nicht in der vom Musterkunden gewünschten Höhe. Dieser Kunde läuft also Gefahr, einen nicht in allen Punkten passenden Versicherungsschutz zu kaufen.

Sofern der Kunde etwas genauer hinschaut, kann er in den Detailinformationen zu den Tarifen für die Schlüsselverlust herausfinden, ob dies bei den einzelnen Tarifen versichert ist und in welcher Höhe. Dafür muss er die Ansicht in dem Portal wechseln. Für

das Kriterium „Volljährige Kinder nach abgeschlossener Ausbildung“ erhält der Kunde keine Informationen.

2.4 Zwischenfazit Mr-Money

Grundsätzlich kann man sagen, dass die Datenqualität des Portals gut ist. Die Tarife sind jeweils aktuell und die Prämien stimmen. Bei Asspario und bei Janitos ist bei Mr-Money offensichtlich ein Rabatt enthalten. Vermutlich handelt es sich hierbei um einen Online-Rabatt bzw. eine Rabatt-Aktion.

Bezüglich der Tarifqualität kann man zusammenfassend feststellen, dass die Tarife in der Ergebnisliste zunächst zu den im Portal angegebenen Wünschen passen. Hat der Kunde jedoch spezielle Bedürfnisse, sind diese bei Mr-Money unter Umständen nicht als Wunsch angebar, und in Konsequenz erfüllen einige der aufgeworfenen Tarife diese speziellen Bedürfnisse nicht. Dies ist in den Testbeispielen bei den volljährigen Kindern nach abgeschlossener Berufsausbildung der Fall. Außerdem ist der Schlüsselverlust zwar auswählbar, jedoch ist es hier nicht möglich, eine gewünschte Summe einzugeben, sodass einige der Tarife zwar den Schlüsselverlust mitversichern, jedoch nicht in der vom Musterkunden gewünschten Höhe.

Bei wie vielen der Top15 der Kunden „danebengreifen“ kann, kommt auf die jeweiligen Bedürfnisse an. Ein „Standardkunde“ macht unter Umständen nicht so viel falsch bei einem Abschluss der Top15-Tarife. Bei speziellen Anforderungen an den Tarif ist eine gewisse Wahrscheinlichkeit vorhanden, einen ungeeigneten Tarif zu erhalten.

3. TARIFCHECK

Bei Tarifcheck erscheinen genau die gleichen Tarife wie bei Mr-Money. Die Möglichkeiten der Vorgaben sind in diesem Portal ebenfalls identisch zu Mr-Money. Daher wird hier auf eine erneute detaillierte Auflistung der einzelnen Tarife verzichtet. Hier nur ein Überblick über die Unterschiede im Vergleich zu Mr-Money.

3.1 Kunde 1, Single

Die aufgelisteten Tarife sind identisch zu denen im Portal Mr-Money. Folgende Unterschiede konnten festgestellt werden:

- Die Tarife von Asspario (hier Rang 4) und K&M (hier Rang 7) sind bei Mr-Money als Preis-Leistungs-Tipp bzw. Leistungs-Tipp der Tabelle vorangestellt, hier erscheinen sie der Sortierung nach günstigstem Beitrag entsprechend weiter unten.
- Der Tarif der Haftpflichtkasse Darmstadt ist als Tipp gekennzeichnet, steht aber mit der gewählten Sortierung „nach günstigstem Beitrag“ an der entsprechenden Stelle.
- Der Tarif von HanseMercur erscheint hier mit der gleichen Prämie, aber entsprechend dieser Prämie an falscher Stelle (Rang 16, müsste auf Rang 13 sein). Vermutlich handelt es sich hierbei um einen technischen Fehler in der Darstellung.

3.2 Kunde 2, Familie Öffentlicher Dienst

Die aufgelisteten Tarife sind identisch zu denen im Portal Mr-Money. Folgende Unterschiede konnten festgestellt werden:

- Die Tarife von Swiss Life (hier Rang 4), Adcuri (hier Rang 5) und Asspario (hier Rang 10) sind bei Mr-Money als Preis-Tipp / Preis-Leistungs-Tipp bzw. Leistungs-Tipp der Tabelle vorangestellt, hier erscheinen sie der Sortierung nach günstigstem Beitrag entsprechend weiter unten.

3.3 Kunde 3, Familie Ehrenamt

Die aufgelisteten Tarife sind identisch zu denen im Portal Mr-Money. Folgende Unterschiede konnten festgestellt werden:

- Die Tarife von Ostangler (hier Rang 6) und Asspario (hier Rang 16) sind bei Mr-Money als Preis-Leistungs-Tipp bzw. Leistungs-Tipp der Tabelle vorangestellt, hier erscheinen sie der Sortierung nach günstigstem Beitrag entsprechend weiter unten.
- Die beiden Tarife der NV Versicherung (Rang 2 und 4) sind als Tipp gekennzeichnet, stehen aber trotzdem an dem der Sortierung nach günstigstem Beitrag entsprechenden Stelle.

3.4 Zwischenfazit Tarifcheck

Da die ausgewiesenen Tarife identisch zu denen des Portals Mr-Money sind, sei auch für das Zwischenfazit auf Mr-Money verwiesen.

4. VERIVOX

Bei Verivox erscheinen genau die gleichen Tarife wie bei Mr-Money. Die Möglichkeiten der Vorgaben sind in diesem Portal ebenfalls identisch zu Mr-Money. Daher wird hier auf eine erneute detaillierte Auflistung der einzelnen Tarife verzichtet.

Auch hinsichtlich der bei Mr-Money zu Beginn der Ergebnislisten vermerkten Empfehlungen (Preis-Leistungs-Tipp usw.) gibt es keinerlei Abweichung zu Mr-Money. Daher sei bzgl. Details und Zwischenfazit auf Mr-Money verwiesen.

V. FAZIT

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass die Datenqualität der betrachteten Portale gut ist. Die Tarife sind jeweils aktuell und die Prämien stimmen. Vereinzelt erhält der Verbraucher sogar Online-Rabatte oder kann von Aktions-Rabatten profitieren. In manchen Fällen wird der Verbraucher mit einem gesonderten Vermerk darauf hingewiesen, in anderen Fällen ist die Prämie ohne weiteren Hinweis reduziert. Positiv anzumerken ist hierbei, dass diese Tarife dann nicht an oberster Stelle im Ranking stehen, sondern sich entsprechend der gewählten Sortierung in die Ergebnisse einreihen. Eine systematische Bevor- oder Benachteiligung bestimmter Anbieter konnte nicht festgestellt werden.

Drei der betrachteten Portale verfolgen eine übereinstimmende Umsetzungsstrategie und kommen zu ähnlichen Ergebnissen. Das gilt sowohl für die Abfragekriterien des Bedarfs der Verbraucher sowie dem anschließenden Ranking der Versicherungsprodukte. Zwei Musterbedarfe können mit einer sehr hohen Wahrscheinlichkeit angemessen abgedeckt werden. Bei einem Musterverbraucher ist die Wahrscheinlichkeit sehr gering, dass dieser spezifische Bedarf angemessen abgedeckt wird. Das liegt daran, dass bestimmte Kriterien vorab nicht als Filter gesetzt werden können oder die Deckungssumme einer bestimmten Leistung nicht vorab ausgewählt werden kann.

Ebenfalls aufgrund der unzureichenden Bedarfsabfrage besteht bei einem der betrachteten Portale über alle Musterfälle eine geringere Wahrscheinlichkeit, den spezifischen Bedarf mit den angebotenen Versicherungen decken zu können. Bei zwei der Musterverbraucher besteht ein erhebliches Risiko, den Bedarf nicht angemessen abdecken zu können.

Für alle betrachteten Portale gilt: die angezeigten Tarife in der Ergebnisliste passen grundsätzlich zu den im jeweiligen Portal beantworteten Fragen und angegebenen Wünschen. Je komplexer die Risikosituation des Kunden ist, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass die berechneten Ergebnisse seinen Bedarf nicht ausreichend decken. Hat der Verbraucher keinen speziellen Risiken, werden die anschließend berechneten Tarife in der Regel seinen Bedarf decken.

VI. ANHÄNGE

Auflistung der verschiedenen Dateien mit den Detailinformationen / Originalscreenshots

VII. ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufnahme der vollständigen Startseite von Mr-Money inkl. Wasserzeichen	12
Abbildung 2: Pop-up Fenster im Detailvergleich bei Mr-Money	12
Abbildung 3: Ausschnitt aus dem Versicherungsvergleich von CHECK24 – Kategorie Versicherte Personen	16
Abbildung 4: Ausschnitt aus dem Versicherungsvergleich von Verivox – Kategorie Versicherte Personen	16
Abbildung 5: Ausschnitt Ergebnisansicht der Vergleichsberechnung für den Musterkunden 1 Single	24
Abbildung 6: Ausschnitt Privathaftpflicht-Vergleich der ersten drei Tarife für die Kategorie Immobilien- CHECK24.....	26

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Musterkunde Single - Top 15 Ergebnisse CHECK24	22
Tabelle 2: Musterkunde Familie Öffentlicher Dienst - Top 15 Ergebnisse CHECK24 ...	27
Tabelle 3: Musterkunde Familie Ehrenamt - Top 15 Ergebnisse CHECK24.....	30
Tabelle 4: Musterkunde Single - Top 15 Ergebnisse Mr-Money.....	34
Tabelle 5: Musterkunde Familie Öffentlicher Dienst - Top 15 Ergebnisse Mr-Money ...	36
Tabelle 6: Musterkunde Familie Ehrenamt - Top 15 Ergebnisse Mr-Money	38

Impressum

Herausgeber

*Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Markgrafenstraße 66
10969 Berlin*

Autoren

*MORGEN & MORGEN GmbH
Iris Portugall, Anna Strugailo*

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.