

[Auto & Transport](#)

[Energie](#)

[Essen & Trinken](#)

[Finanzen](#)

[Lebensmittel](#)

[Lifestyle](#)

[Technik](#)

[Versicherungen](#)

[Wohnen & Leben](#)

[Home](#) / [Tests](#)

Haushaltsversicherer 2022: Hohe Einsparpotenziale beim Schutz des eigenen Hab und Guts

7. Dezember 2022

Eine Horrorvorstellung von Vielen: Man kehrt aus dem Urlaub zurück und die Wohnungstür ist aufgebrochen, es herrscht Chaos in der Wohnung und alle Wertgegenstände sind weg. Um in einem solchen Fall zumindest vor dem finanziellen Verlust des eigenen Hab und Guts geschützt zu sein, empfiehlt sich der Abschluss einer Haushaltsversicherung. Aber auch Schäden durch Feuer, Rohr- oder Glasbrüche umfasst der Versicherungsschutz der meisten Tarife. Um herauszufinden, welcher Haushaltsversicherer derzeit die beste Mischung aus Prämie und Leistung sowie eine hohe Servicequalität bietet, hat die ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien nun wiederholt in Kooperation mit dem Magazin trend und dem Tarifvergleichsportal [durchblicker.at](#) 24 Assekuranzen genauer unter die Lupe genommen.



©stockphoto.com

Die folgenden 24 Haushaltsversicherer wurden in die Tests eingeschlossen:

- Allianz
- DONAU Versicherung
- ERGO
- GARANTA
- Generali
- GETSAFE
- Grazer Wechselseitige
- HDI
- Helvetia
- Kärntner Landesversicherung
- Klickmal
- LAMIE
- Merkur
- muki
- Niederösterreichische Versicherung
- Oberösterreichische Versicherung
- Smile
- TIROLER
- UNIQA

- VAV
- Wiener Städtische
- Wüstenrot
- Zurich
- Zurich Connect

Das Testurteil setzt sich aus den Leistungen der Haushaltsversicherer in den folgenden drei Haupttestkategorien zusammen, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Gesamtwertung eingingen:

1. Tarife: Wie hoch sind die jährlichen Kosten der untersuchten Tarife? Welche Leistungen beinhalten die untersuchten Tarife und wie lang ist die Vertragslaufzeit? (60% des Gesamtwertes)
2. Transparenz & Komfort: Sind die wichtigsten Versicherungs- und Vertragsbedingungen klar ersichtlich? Wie komfortabel ist die Website zu nutzen? (20% des Gesamtwertes)
3. Kundendienst: Wurden die Testkund:innen freundlich und zuvorkommend behandelt sowie umfassend und kompetent beraten? (20% des Gesamtwertes)

Die Leistungen in den Kategorien Tarife sowie Transparenz & Komfort wurden durch Expert:innen analysiert. Der Kundendienst wurde durch qualifizierte und verdeckte Tester:innen bewertet. Dabei wurde jeder Anbieter 5-mal telefonisch getestet.

Einsparpotenziale von 77% durch Wechsel des Haushaltsversicherer möglich

Zur Analyse der Tarife wurden sowohl die Beiträge als auch die Versicherungsleistungen genauer betrachtet. Pro Tarif wurden für drei Beispielkund:innen (Single mit 40qm, Paar mit 80qm, Familie mit 120qm) in unterschiedlichen Regionen Österreichs die Prämien ermittelt. Diese wurden in Relation zu den entsprechenden Tarifleistungen gesetzt wie z.B. Versicherungssumme, versicherte Gefahren oder versicherte Sachen. Das Resultat: Deutliche Unterschiede in den Beitragshöhen der Haushaltsversicherer – durch Wechsel in den günstigsten Tarif lassen sich bis zu 77% sparen. Dieses enorme Einsparpotenzial zeigte sich beim Vergleich für das Paar aus Innsbruck mit einer Wohnfläche von 80qm. Aber auch die anderen beiden Profile wiesen Einsparpotenziale um die 75% auf.

Wer sich für einen neuen, günstigeren Tarif entscheidet, sollte allerdings auch beachten, welche Leistungen damit verbunden sind. Gerade die günstigen Tarife schneiden hier oft schlechter ab. So fehlt z.B. in einigen Tarifen eine Versicherung von Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit entstanden sind, wie z.B. dem längeren Verlassen der Wohnung bei laufender Waschmaschine. Auch die Höchstbeträge, zu denen Schmuck und Bargeld versichert sind, variieren. Unterschiede finden sich aber auch in der Haftpflichtdeckung, d.h. wenn Schadenersatzansprüche Dritter bestehen: eine Haftung für Umweltschäden übernehmen beispielsweise einige Tarife nur sehr eingeschränkt. Und auch der Geltungsraum in geografischer Hinsicht ist nicht überall gleich: Einige Tarife decken zwar den europäischen Raum ab, haben aber keine weltweite Gültigkeit.

Wer also Wert auf einen umfassenden Schutz legt, sollte nicht nur nach dem Preis schauen. Die besten Tarife mit dem besten Preis-/Leistungsverhältnis fanden die Tester:innen bei der VAV. Aber auch die Polizzen von GETSAFE und der Kärntner Landesversicherung konnten überzeugen.

Suche nach Beitragsrechner und Versicherungsbedingungen häufig erfolglos

In der Kategorie Transparenz & Komfort wurde v.a. erfasst, ob und wenn ja, wie übersichtlich die zentralen Versicherungsbedingungen sowie die Prämien bereits auf den Websites der Haushaltsversicherer aufgeführt waren. Ergebnis: Nicht bei allen Unternehmen sind vergleichende Beschreibungen der angebotenen Tarife und Zusatzpakete mit den jeweils zentralsten Versicherungsleistungen bereits auf der Website ersichtlich. Und auch die detaillierten Versicherungsbedingungen zu den angebotenen Tarifen fanden sich nur bei 14 Anbietern auf der Website verlinkt. Einen Online-Rechner zur Ermittlung der individuellen Prämie stellten nur zwölf der 24 getesteten Unternehmen zur Verfügung. Die Wüstenrot und Zurich leiteten jeweils auf den Tarifrechner ihrer Direkt-Versicherung weiter. Führend im Bereich Transparenz & Komfort war die Allianz, gefolgt von der VAV und LAMIE.

Oft nur knappe Antworten beim telefonischen Kundendienst

Schließlich wurde noch der Kundendienst per Telefon bezüglich Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz getestet. Positiv zu erwähnen sind zunächst die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme, da jede Assekuranz sowohl eine telefonische Hotline als auch ein Kontaktformular oder eine E-Mail-Adresse ihrer Kundschaft bei Fragen zur Verfügung stellt. Beim Test des telefonischen Kundendienstes wurden dann Fragen zu Leistungsumfang oder rechtlichen Belangen an die Servicemitarbeiter:innen gestellt. Mängel zeigten sich hier v.a. im Bereich der Kompetenz der Kundendienst-Mitarbeitenden. Die gestellten Fragen wurden zum Teil gar nicht beantwortet – und auch bei Erhalt einer konkreten Antwort fiel diese zwar immer korrekt, aber häufig nur sehr knapp und wenig ausführlich aus. Den besten Kundendienst erfuhren die Tester:innen bei der DONAU Versicherung, aber auch der telefonische Service von der ERGO und der Kärntner Landesversicherung wussten zu überzeugen.

VAV Testsieger der Gesamtstudie, gefolgt von Allianz und muki

Die VAV erfüllte die gesetzten Kriterien insgesamt am besten und wurde Testsieger, gefolgt von der Allianz und muki. Die VAV überzeugte dabei v.a. mit den besten Tarifen und sehr guten Leistungen in den Bereichen Transparenz & Komfort sowie Kundendienst. Die Allianz erhielt die Auszeichnung „Höchste Transparenz & Komfort“ mit der Note 1,0 (sehr gut). muki punktete mit

guten Leistungen in den Bereichen Transparenz & Komfort und Kundendienst.

Ergebnisse einzelne Teilkategorien

Die Ergebnisse der einzelnen Testkategorien des Tests finden Sie hier. Es werden jeweils die Top-5 Anbieter in der jeweiligen Testkategorie aufgezeigt.

Tarife

1	VAV	75,4%	2,6 Befriedigend
2	GETSAFE	75,3%	2,6 Befriedigend
3	Kärntner Landesversicherung	72,5%	2,8 Befriedigend
4	Smile	71,3%	2,9 Befriedigend
5	Wüstenrot	70,4%	3,0 Befriedigend

Transparenz & Komfort

1	Allianz	100,0%	1,0 Sehr gut
2	VAV	97,0%	1,2 Sehr gut
3	LAMIE	94,8%	1,3 Sehr gut
4	Wiener Städtische	92,6%	1,5 Sehr gut
5	ERGO	92,5%	1,5 Gut

Kundendienst

1	Donau Versicherung	95,2%	1,3 Sehr gut
2	ERGO	93,9%	1,4 Sehr gut
3	Kärntner Landesversicherung	93,4%	1,4 Sehr gut
4	Tiroler Versicherung	93,1%	1,5 Sehr gut
5	VAV	92,5%	1,5 Sehr gut

[Assekuranzen](#) [Einbruch](#) [Haftpflicht](#) [Haushaltsversicherer](#) [Haushaltsversicherung](#) [Preis-Leistungs-Verhältnis](#)
[Privathaftpflicht](#) [Schadenersatz](#) [Servicequalität](#) [Tarife](#) [Test](#) [Testergebnisse](#) [Transparenz](#) [Wohnungsinhalt](#)

[Test Baumärkte 2022: Auf der Suche nach guter Beratung >](#)

Gesamtergebnisse

1. VAV	83,1% 2,1 Gut
2. Allianz	78,6% 2,4 Gut
3. muki	75,9% 2,6 Befriedigend
4. Smile	75,7% 2,6 Befriedigend

5. Kärntner Landesversicherung	75,6% 2,6 Befriedigend
6. Tiroler Versicherung	75,4% 2,6 Befriedigend
7. GETSAFE	74,6% 2,7 Befriedigend
8. ERGO	73,8% 2,7 Befriedigend
9. Wiener Städtische	73,7% 2,8 Befriedigend
10. Zurich	72,9% 2,8 Befriedigend
11. Wüstenrot	72,8% 2,8 Befriedigend
12. Donau Versicherung	72,5% 2,8 Befriedigend
13. Klickmal	72,4% 2,8 Befriedigend
14. LAMIE	71,7% 2,9 Befriedigend
15. Oberösterreichische Versicherung	71,3% 2,9 Befriedigend
16. Zurich Connect	70,7% 3,0 Befriedigend
17. HDI	70,3% 3,0 Befriedigend
18. Generali Versicherung	69,9% 3,0 Befriedigend
19. UNIQA	68,7% 3,1 Befriedigend
20. Merkur	68,4% 3,1 Befriedigend
21. Niederösterreichische Versicherung	67,8% 3,1 Befriedigend
22. Helvetia	67,4% 3,2 Befriedigend
23. Grazer Wechselseitige	65,5% 3,3 Befriedigend
24. GARANTA	65,4% 3,3 Befriedigend

Siegel Testsieger

ÖGVS | Gesellschaft für
Verbraucherstudien GmbH



Qualitätstest.at

Test
Haushaltsversicherer

TESTSIEGER

Test 12/2022, 24 Anbieter, [ogvs.at/6697](https://www.ogvs.at/6697)
im Test: Tarife & Service

trend.

Sieger Einzelkategorien im Überblick

Tarife

[VAV](#)

Transparenz & Komfort

[Allianz](#)

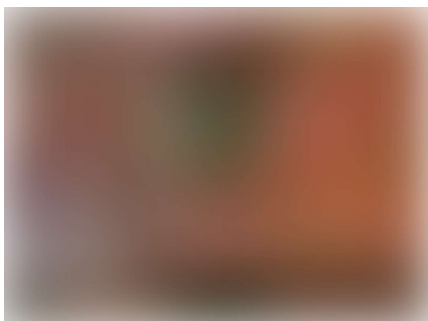
Kundendienst

[Donau Versicherung](#)

Erwerb Studienband

Die ausführlichen Ergebnisse des Tests sind gegen eine Schutzgebühr von 1.640 EUR zzgl. USt. bei der ÖGVS (info@qualitaetstest.at) erhältlich.

Ähnliche Tests, Studien & Befragungen

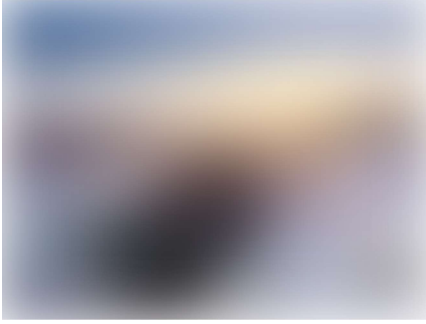


Test von Eigenheimversicherern: Wer punktet hinsichtlich Tarifen und Servicequalität?

24. Januar 2020

Für jeden Häuslbauer und Hausbesitzer ist sie äußerst empfehlenswert: die Eigenheimversicherung. Denn neben dem Schutz vor Schäden am Gebäude beinhaltet die Eigenheimversicherung in der Regel auch eine Haushaltsversicherung inklusive Haftpflicht-Deckung und bietet damit einen Rundum-Schutz für Haus und Hausbewohner. Bei...

[mehr...](#)

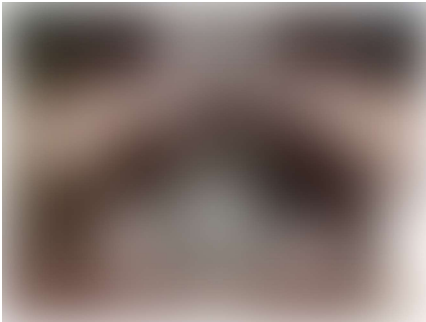


Reiseversicherer 2021: Test von Tarifen und Servicequalität

25. Juni 2021

Diebstahl, Krankheit oder der Verlust von Gepäck – vor oder während des wohlverdienten Urlaubs können die verschiedensten Schadenfälle entstehen. Um in solchen Fällen zumindest die finanziellen Folgen zu begrenzen, bietet sich der Abschluss einer Reiseversicherung an. Doch wo findet man...

[mehr...](#)

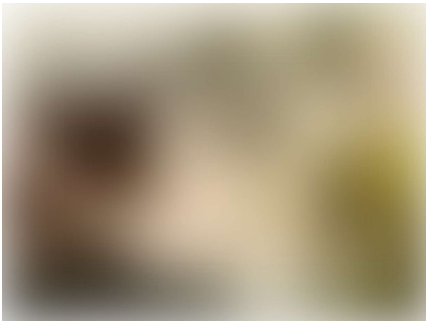


Risikolebensversicherer 2022: Wer bietet die besten Tarife und die höchste Servicequalität?

24. Juni 2022

Ob als Schutz vor dem finanziellen Ruin der Hinterbliebenen oder der Absicherung einer Finanzierung, die Risikolebensversicherung stellt eine gute Vorsorgemöglichkeit für den Fall der Fälle dar. Allerdings bietet diese Art der Versicherung nur einen reinen Ablebensschutz und leistet nur im...

[mehr...](#)



Test von Unfallversicherern 2021: Wer punktet hinsichtlich Tarife und Servicequalität?

30. April 2021

Nur etwa jeder zweite Österreicher hat eine private Unfallversicherung und schützt sich damit vollumfänglich vor möglichen finanziellen Belastungen infolge von Unfällen in der Freizeit, im Haushalt oder beim Sport. Diese hohen Belastungen entstehen beispielsweise durch Verdienstauffälle oder teure aber notwendig...

[mehr...](#)

Über ÖGVS

[Über uns](#)
[Team](#)
[Beirat](#)
[Datenschutz](#)
[Impressum](#)
[Kontakt](#)

Studien

[Unsere Tests](#)
[Unsere Awards](#)
[Getestete Unternehmen](#)
[Methodik](#)
[Nutzungsbedingungen](#)

Top Themen

[Reisen](#)
[Wohnen & Leben](#)
[Lebensmittel](#)
[Finanzen](#)
[Versicherungen](#)
[Energie](#)

International

[Deutschland | DtGV](#)
[Schweiz | SIQT](#)
[Suisse | ISTQ \(français\)](#)
[Frankreich | Pro-Conso](#)
[Polen | PIBJA](#)
[Portugal | CGIP](#)
[Group Website](#)

