



Kfz-Versicherung auf dem Prüfstand ÖGVS/durchblicker.at

Die Gesellschaft für Verbraucherstudien (ÖGVS) hat in Kooperation mit dem Magazin trend und dem Tarifvergleichsportal durchblicker.at 16 Kfz-Versicherungstarife einem Test unterzogen.

Das Testurteil setzt sich aus den Leistungen der Versicherer in drei Haupttestkategorien zusammen, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Gesamtwertung eingingen. Untersucht wurden die Tarife – Höhe der jährlichen Prämie, Leistungen und Vertragsbedingungen. Weiters wurde die Transparenz und der Komfort einer Prüfung unterzogen zudem wie ersichtlich die Versi-

cherungs- und Vertragsbedingungen sind und wie komfortabel die Websitenutzung ist. Im Segment Kundendienst wurde getestet, wie freundlich, zuvorkommend die Testkunden behandelt wurden und wie kompetent und umfassend die Beratung war. Zur Analyse der Tarife wurden sowohl die Prämien als auch die Versicherungsleistungen genauer betrachtet. Pro Tarif wurden für je drei Beispielkunden in unterschiedlichen Regionen Österreichs die Prämien für eine reine Haftpflichtversicherung, eine Haftpflichtversicherung inkl. Teilkaskoschutz und eine Haftpflichtversicherung inkl. Vollkasko-

schutz ermittelt. Diese wurden in Relation zu den entsprechenden Tarifleistungen, wie z.B. Deckungssumme, gedeckte Schadensfälle oder Auslandsschutz, gesetzt. Das Ergebnis in Kürze zeigt, dass es erhebliche Unterschiede bei der Prämiengestaltung sowohl bei Haftpflicht- als auch Teil- und Vollkaskotarife gibt, bis zu 45 Prozent liegt zwischen der günstigsten und der teuersten Versicherung. Beachtung sollten Kfz-Versicherungskunden dem Leistungsvergleich unbedingt schenken. So fehlte z. B. in neun von 16 Tarifen eine Versicherung von Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit entstanden sind. Die besten Tarife mit dem besten Preis-/Leistungsverhältnis fanden die Tester bei der Kärntner Landesversicherung, gefolgt von der Wüstenrot und der Zurich Connect. Nur rund die Hälfte der Versicherer bieten einen (eigenen) Tarifrechner an. Die detaillier-

ten Versicherungsbedingungen zu den angebotenen Kfz-Tarifen waren nur bei zehn Anbietern ohne die Angabe von persönlichen Daten einsehbar, bei vier Versicherern sogar gar nicht. Einen Beitragsrechner zur Ermittlung der individuellen Prämie stellten zudem nur neun der getesteten Unternehmen zur Verfügung. Führend im Bereich Transparenz & Komfort war die VAV. Auf den Plätzen zwei und drei landeten die Zurich Connect und der ÖAMTC. Bei der Erreichbarkeit des Kundendienstes und der Ausführlichkeit der Antworten zeigen sich

Mängel vor allem im Bereich der Erreichbarkeit der Kundendienstmitarbeiter. Die Kompetenz der erreichten Mitarbeiter war durchaus zufriedenstellend. Den besten Kundendienst erfuhren die Tester bei der HDI Versicherung. Der Sieger der Gesamtstudie ist die Zurich Connect, gefolgt von der Zurich und der Wiener Städtischen 24. Kurt Möller, Mitglied des Vorstandes von Zurich und verantwortlich für Produktentwicklung und Underwriting: „Wir legen großen Wert darauf, mit unseren Produkten und Serviceleistungen ganz nah an den

Kundenbedürfnissen zu sein. Die erneuten Auszeichnungen für unsere Kfz-Versicherungen bestätigen, dass unsere Angebote den Wunsch nach Transparenz und Komfort gut erfüllen. Gleichzeitig sind die Prämierungen ein Ansporn, unseren Weg weiterzuverfolgen.“ Getestet wurden: Allianz, ERGO, Grazer Wechselseitige, HDI Versicherung, Helvetia, Kärntner Landesversicherung, Klickmal, muki, ÖAMTC, Oberösterreichische Versicherung, UNIQA, VAV, Wiener Städtische 24, Wüstenrot, Zurich und Zurich Connect.