



[Kontakt](#) · [Newsletter bestellen](#) · [Premium-Abo](#) · [RSS](#) · <#>

VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

Suchbegriffe

[Erweiterte Suche](#)

[Startseite](#) [Themenbereiche](#) [Praxiswissen](#) [Anzeigenmarkt](#) [Veranstaltungen](#) [VJ Spezial](#) [Originaltexte](#) [Weitere Inhalte](#) [Leserservice](#)

Sie lesen in: [Startseite](#) [Nachrichten](#) [Versicherungen & Finanzen](#)

[◀ vorheriger Artikel](#)

[▶ nächster Artikel](#)

ÖGVS beleuchtete wieder Haushaltsversicherungen

7.12.2020 – In einem aktuellen Test rund um Tarife, Transparenz, Komfort und Kundendienst schneiden VAV, Zürich und das Wüstenrot-Angebot Klickmal am besten ab. Insgesamt 22 Versicherer und Marken wurden untersucht. Wo es seitens der Tester Kritik gibt, unterscheidet sich diese nicht substanziiell von früheren Analysen.

Die **Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH (ÖGVS)** hat wieder zusammen mit der Vergleichsplattform **Durchblicker** und dem Magazin „Trend“ Haushaltsversicherungen getestet. 22 Anbieter wurden erfasst und nach den aus früheren Tests bekannten drei Parametern untersucht:

- Tarife: Kosten, Leistungen, Vertragslaufzeit;
- „Transparenz und Komfort“: Prüfung, ob die wichtigsten Versicherungs- und Vertragsbedingungen klar ersichtlich sind und die Website komfortabel zu nutzen ist;
- Kundendienst: Freundlichkeit und Zuvorkommen in der Behandlung, Umfang und Kompetenz der Beratung.

Tarife sowie Transparenz und Komfort wurden von Experten analysiert. Der Kundendienst wurde durch Tester bewertet; hierfür wurde jeder Anbieter fünf Mal telefonisch kontaktiert.

Tarife

Soweit aus den veröffentlichten Informationen ersichtlich, wurden wieder „deutliche Unterschiede in den Beitragshöhen“ festgestellt.

Verknüpft wird dies wie auch schon in früheren Versicherungstests mit dem Hinweis, dass man beim Blick auf den Preis Unterschiede im Deckungsumfang nicht außer Acht lassen sollte.

Die Tarife mit dem „besten Preis-/Leistungsverhältnis“ verurten die Tester bei der VAV Versicherungs-AG. „Aber auch die Policen der Smart, der Online-Versicherung der Helvetia, sowie der Zürich konnten überzeugen“, so die ÖGVS.

Transparenz und Komfort

Kritik ist wieder in puncto Transparenz und Komfort zu vernehmen. Vergleichende Beschreibungen der angebotenen Tarife und Zusatzpakete seien nicht bei jedem Anbieter bereits online ersichtlich. Zu detaillierten Versicherungsbedingungen habe man nur bei 13 Anbietern Links gefunden.

Einen Online-Rechner habe nur die Hälfte der Unternehmen zur Verfügung gestellt. „Die Wüstenrot und Zürich leiteten jeweils auf den Tarifrechner ihrer Direkt-Versicherung weiter.“

Die beste Einstufung gab es im ÖGVS-Test in dieser Kategorie für das Wüstenrot-Angebot „Klickmal“, die VAV und Zürich Connect. Sie teilen sich den ersten Platz.

Kundendienst

„Verbesserungswürdig“ sei die Kompetenz des telefonischen Kundendienstes. Fragen rund um Leistungsumfang oder rechtliche Belange seien „teils falsch oder nur sehr knapp“ ausgefallen, teils gar nicht beantwortet worden. Korrekt beantwortet wurden laut ÖGVS insgesamt knapp 80 Prozent aller Anfragen.

„Den besten Kundendienst erfuhren die Tester bei der Kärntner Landesversicherung, aber auch die Kundendienst-Mitarbeiter bei der Donau Versicherung und der Niederösterreichischen Versicherung wussten zu überzeugen“, heißt es von der ÖGVS.

Gesamtwertung

In der Gesamtwertung erzielte die VAV mit 80,7 Prozent „Zielerreichung“ das beste Ergebnis. Dahinter folgen Zürich (79,8 Prozent), Klickmal (79,0 Prozent), L'Amie direkt (78,9 Prozent) und Zürich Connect 78,5 Prozent).

Bei der letzten Untersuchung dieser Art, im Jahr 2018, erzielte ebenfalls die VAV das beste Ergebnis. Danach folgten Zürich Connect, Uniqa Österreich Versicherungen AG und L'Amie direkt. Damals hatten sich die Tester 17 Angebote angesehen (VersicherungsJournal 11.12.2018).

Weiterführende Information

Wer Näheres zu den Ergebnissen erfahren möchte, wird auf der [ÖGVS-Webseite zum Test](#) fündig.

Emanuel Lampert

[◀ vorheriger Artikel](#)

[▶ nächster Artikel](#)

Wie beurteilen Sie diesen Artikel?



Ihr Wissen und Ihre Meinung

Ihre Leserbriefe können für ander wesentliche Ergänzung zu unsere Berichterstattung sein. Bitte schre Kommentare unter den Artikel in vorgesehene Eingabefeld.

Die Redaktion freut sich auch über Insiderinformationen, wenn s Veröffentlichung unter dem Name Informanten bestimmt ist. Wir sich Lesern absolute Vertraulichkeit zu Sie bitte an redaktion@versicherungsjournal.at

Allgemeine Pressemitteilungen er meldungen@versicherungsjournal.at

Täglich bestens informiert!

Der VersicherungsJournal **News!** informiert Sie von **montags - frei** wichtigen Themen der Branche.

Ihre Vorteile

- **Alle Artikel** stammen aus **unabhängigen Redaktion**
- Die **neuesten Stellenangebote**
- **Interessante Leserbriefe**

[Jetzt kostenlos anmelden!](#)

VersicherungsJournal in So

Besuchen Sie das Versicherungs in den sozialen Medien:

- **Facebook** – Ausgewähltes für

sehr interessant
 informativ
 unwichtig
 Bewerten

- [Twitter](#) – alle Nachrichten von VersicherungsJournal.at
- [Xing News](#) – Ausgewähltes zu Unternehmen

Artikel-Werkzeuge für Sie

- [Artikel drucken](#)
- [Kopierfreundliche Version](#)
- [Leserbrief schreiben](#)
- [Nutzungsrechte erhalten](#)
- [Per E-Mail weiterleiten](#)
- [Suchagent einrichten](#)

Diese Seite empfehlen

Schlagwörter zu diesem Artikel

[Direktversicherung](#) · [Haushaltsversicherung](#) · [Mitarbeiter](#)

Weitere Artikel der Ausgabe vom 7.12.2020

Makler stellen inhaltliche und personelle Weichen
 Der Fachverband hat die zentralen strategischen Themen für die kommenden Jahre definiert. Auch die Arbeitskreise wurden eingerichtet und deren Leiter bestimmt. (Bild: FV Versicherungsmakler) [mehr ...](#)



VKI und Nürnberger einigen sich

Im Streit um Spätrücktritte haben sich die beiden Seiten nun auf einen Vergleich verständigt. [mehr ...](#)

Diese Artikel könnten Sie noch interessieren

Digitale Entscheidungsfrage für Versicherer und Vermittler
 27.3.2017 – Dass Digitalisierung weit mehr bedeutet als nur papier Datenaustausch und welches Umwälzungspotenzial in ihr steckt, w Vorstande-Runde beim Insurance Forum Austria. [mehr ...](#)

16 Haushaltsversicherer im Dreifach-Test

6.11.2015 – Experten und verdeckte Tester haben Tarife, Transpar Komfort sowie Kundendienst auf den Prüfstand gestellt. [mehr ...](#)

VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

Erweiterte Suche

<p>Themenbereiche</p> <ul style="list-style-type: none"> Versicherungen & Finanzen Markt & Politik Vertrieb & Marketing Unternehmen & Personen Karriere & Mitarbeiter Büro & Organisation <p>Mitarbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> Autor werden Aktuelles für Autoren 	<p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> Nachrichten Kommentare Praxiswissen Bilderrätsel Leserbriefe Kundeninformation Anzeigenmarkt Veranstaltungen Originaltexte VJ Spezial 	<p>Über den Verlag</p> <ul style="list-style-type: none"> Ansprechpartner Impressum / Über uns Nutzungsbedingungen Datenschutz In eigener Sache <p>Werbung schalten</p> <ul style="list-style-type: none"> Abrufzahlen Leserstruktur Mediadaten Aktuelles für Werbekunden Aktuelles für Stellenanbieter 	<p>Leserservice</p> <ul style="list-style-type: none"> Kontakt Häufige Fragen VersicherungsJournal a Premium-Abo Nutzungsrechte erhalten Mitteilungen an die Red: Newsletter RSS Suchagenten Schlagwörter Mobilversion
--	--	---	--

© 2020 FinanzMedienVerlag Ges.m.b.H. · Keine Vervielfältigung ohne vorherige schriftliche Genehmigung · Design: Persiel Design Hamburg