



ÖGVS/ Durchblicker

KFZ Versicherung am Prüfstand

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. Wie ersichtlich die Versicherungs- und Vertragsbedingungen sind und wie komfortable die Websitenutzung ist. Im Segment Kundendienst wurde getestet wie freundlich, zukunftsweisend 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. Vollkaskoschutz 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 Prämien-gestaltung sowohl bei Haftpflicht-, als auch Teil- und Vollkaskotarife gibt, bis zu 45 Prozent liegt zwischen der günstigsten und der teuersten Versicherung. Beachtung sollten KFZ Versicherungs-kunden unbedingt dem Leistungsvergleich schenken. So fehlten 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 detaillierten 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 zeigten sich Mängel vor allem im Bereich der Erreichbarkeit der Kundendienstmitarbeiter. Die

Fortsetzung
auf Seite 5

**Fortsetzung
von Seite 4**

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. Die Testergebnisse der einzelnen Teilkategorien: Tarife: 1. Kärntner Landesversicherung, Transparenz & Komfort: VAV Versicherung, Kundendienst: HDI Versicherung,