

ÖGVS

Rechtsschutzversicherer im Test

Die Gesellschaft für Verbraucherstudien in Kooperation mit dem Trend Magazin hat die Rechtsschutzversicherungsanbieter in Österreich hinsichtlich Tarife und Servicequalität getestet. 17 Anbieter wurden näher untersucht. Das Testurteil setzt sich aus den Leistungen der Versicherer in drei Haupttestkategorien zusammen, die mit unterschiedlicher Ge-

wichtung in die Gesamtwertung eingehen. Kategorie Tarif: Zusammensetzung der Prämie für KFZ- und Privatrechtsschutz und welche Leistungen inkludiert sind. Die Ergebnisse machen 60 % der Gesamtwertung aus. Kategorie Transparenz & Komfort: Sind die wichtigsten Versicherungs- und Vertragsbedingungen klar ersichtlich? Wie komfortabel

ist die Website? Diese Kategorie macht 20 % des Gesamtwertes aus. Kategorie Kundendienst: Wurden die Testkunden freundlich und zuvorkommend behandelt und umfassend kompetent beraten? Diese Kategorie ist ebenfalls mit 20 % der Gesamtwertung gewichtet. Die Leistungen Tarife sowie Transparenz & Komfort wurden durch Experten analysiert. Die Kategorie Kundendienst wurde durch qualifizierte und verdeckte Tester bewertet. Jeder Anbieter wurde 5- mal per Email und 5- mal telefonisch getestet. Zur Analyse der Tarife wurden sowohl die Prämien als auch die Versicherungsleistungen genauer betrachtet. Dazu wurden die Beiträge für eine KFZ-Rechtsschutzversicherung (Single, 1 KFZ) sowie für eine Privatrechtsschutzversicherung (Paar mit zwei Kindern, Deckungsumfang: Schadenersatz-, Straf-, Allgemeiner Vertrags-, Arbeitsgerichts-, Sozialversicherungs-Rechtsschutz) jeweils mit und ohne



Kurt Möller

Selbstbehalt bei den Versicherern angefragt. Diese wurden in Relation zu den entsprechenden Tarifleistungen wie z.B. der Versicherungssumme oder den versicherten Fällen gesetzt. Das beste Gesamtergebnis und somit Platz 1 erzielte die Zurich Versicherung mit 88,4 %, gefolgt von Zurich Connect mit 87,6 %., „Wir haben den Anspruch, unsere Produkte sehr eng an den Kundenbedürfnissen auszurichten und sie laufend weiterzuentwickeln. Die ersten zwei Plätze beim aktuellen Rechtsschutz-Vergleich bestätigen unseren Weg und wir freuen uns über die erneute Auszeichnung unserer Produkte“, sagt Kurt Möller, Mitglied des Vorstandes von Zurich und verantwortlich für Produktentwicklung und Underwriting. Auf den Plätzen drei bis fünf liegen die Wüstenrot Versicherung (82,9 %), die ARAG Rechtsschutz (81,9 %) und die HDI Versicherung (81,5 %). Den 17. und letzten Platz nimmt mit 52,5 % die Kärntner Landesversicherung ein.

Tarif			
	Anbieter	Zielerreichung	Info

1	Zurich Connect	85,3 %	2,0 Gut
2	Zurich	85,0 %	2,0 Gut
3	Wüstenrot	84,5 %	2,0 Gut

Transparenz & Komfort			
	Anbieter	Zielerreichung	Info

1	<u>VAV</u>	100,0 %	1,0 Sehr Gut
2	Zurich Connect	99,4 %	1,0 Sehr Gut
3	ARAG	98,2 %	1,1 Sehr Gut

Kundendienst			
	Anbieter	Zielerreichung	Info

1	Zurich	93,8 %	1,4 Sehr Gut
2	HDI	90,9 %	1,6 Gut
3	Helvetia	86,5 %	1,9 Gut

Die Ergebnisse der einzelnen Kategorien