



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

# Test von Haushaltsversicherern: Wer überzeugt hinsichtlich Tarife und Servicequalität?

🕒 4. Dezember 2020

Sie schützt nicht nur das eigene Hab und Gut, sondern im Ernstfall auch vor hohen Schadenersatzansprüchen Dritter – die Haushaltsversicherung. Doch auch wenn man bereits eine Haushaltsversicherung besitzt, lohnt sich meist ein Vergleich, um herauszufinden, ob man von Einsparpotenzialen oder höherem Versicherungsschutz durch einen Versichererwechsel profitieren könnte. Welche Assekuranz das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bietet und bei wem die Servicequalität stimmt, hat die ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien nun wiederholt in Kooperation mit dem Magazin trend und dem Tarifvergleichsportal durchblicker.at untersucht.



@ stockphoto.com

Die folgenden 22 Versicherer wurden in die Tests eingeschlossen:

- DONAU Versicherung
- ERGO
- Generali
- Grazer Wechselseitige
- HDI
- Helvetia
- Kärntner Landesversicherung
- Klickmal
- LAMIE
- Merkur
- muki
- Niederösterreichische Versicherung
- Nürnberger
- Oberösterreichische Versicherung
- Protecta.at
- SMART
- UNIQA
- VAV
- Wiener Städtische
- Wüstenrot
- Zurich
- Zurich Connect

## Gesamtergebnisse

Anbieter	Zielerreichung
1. <a href="#">VAV</a>	<b>80,7%</b> 2,3   Gut
2. <a href="#">Zurich</a>	<b>79,8%</b> 2,3   Gut
3. <a href="#">Klickmal</a>	<b>79,0%</b> 2,4   Gut
4. <a href="#">Lamie direkt</a>	<b>78,9%</b> 2,4   Gut
5. <a href="#">Zurich Connect</a>	<b>78,5%</b> 2,4   Gut
6. <a href="#">Wüstenrot</a>	<b>76,3%</b> 2,6   Befriedigend
7. <a href="#">Niederösterreichische Versicherung</a>	<b>74,9%</b> 2,7   Befriedigend
8. <a href="#">HDI</a>	<b>74,9%</b> 2,7   Befriedigend
9. <a href="#">Kärntner Landesversicherung</a>	<b>74,8%</b> 2,7   Befriedigend
10. <a href="#">Protecta.at</a>	<b>72,8%</b> 2,8   Befriedigend
11. <a href="#">Oberösterreichische Versicherung</a>	<b>72,6%</b> 2,8   Befriedigend
12. <a href="#">SMART</a>	<b>71,8%</b> 2,9   Befriedigend
13. <a href="#">Nürnberger</a>	<b>70,6%</b> 3,0   Befriedigend
14. <a href="#">Generali Versicherung</a>	<b>70,5%</b> 3,0   Befriedigend
15. <a href="#">Wiener Städtische</a>	<b>70,0%</b> 3,0   Befriedigend

Diese Seite nutzt Cookies. Da wir Ihre Privatsphäre schätzen, fragen wir Sie hiermit um Erlaubnis zum Einsatz dieser Technologien. Wenn Sie die Cookies nicht akzeptieren, kann es sein, dass diese Seite nicht überall einwandfrei funktioniert. [Genauere Informationen finden Sie unter Datenschutz](#)

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

1. Tarife: Wie hoch sind die jährlichen Kosten der untersuchten Tarife? Wie sind Tarifleistungen und 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 Testkunden freundlich und zuvorkommend behandelt sowie umfassend und kompetent beraten? (20% des Gesamtwertes)

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

### Tarifvergleich in jedem Fall lohnenswert

Zur Analyse der Tarife wurden sowohl die Beiträge als auch die Versicherungsleistungen genauer betrachtet. Pro Tarif wurden für drei Beispielkunden (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 Versicherer – durch Wechsel in den günstigsten Tarif lassen sich bis zu 82% 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 70% 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: Schäden bei Verwandten decken beispielsweise nur einige Tarife ab. 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 bei der VAV. Aber auch die Polizzen der SMART – der Online-Versicherung der Helvetia und der Zurich konnten überzeugen.

### Ausbaufähige Transparenz hinsichtlich Beiträge und Versicherungsbedingungen

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 Versicherer 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 13 Anbietern auf der Website verlinkt. Einen Online-Rechner zur Ermittlung der individuellen Prämie stellten nur elf der 22 getesteten Unternehmen zur Verfügung. Die Wüstenrot und Zurich leiteten jeweils auf den Tarifrechner ihrer Direkt-Versicherung weiter. Führend im Bereich Transparenz & Komfort waren Klickmal, die VAV und Zurich Connect, die sich den 1. Platz teilen.

Diese Seite nutzt Cookies. Da wir Ihre Privatsphäre schätzen, fragen wir Sie hiermit um Erlaubnis zum Einsatz dieser Technologien. Wenn Sie die Cookies nicht akzeptieren, kann es sein, dass diese Seite nicht überall einwandfrei funktioniert. [Genauere Informationen finden Sie unter Datenschutz](#)

### Verbesserungswürdige Kompetenz des telefonischen Kundendienstes

Anbieter	Zielerreichung
16. <a href="#">Merkur</a>	<b>69,5%</b> 3,0   Befriedigend
17. <a href="#">muki</a>	<b>69,4%</b> 3,0   Befriedigend
18. <a href="#">UNIQA</a>	<b>68,5%</b> 3,1   Befriedigend
19. <a href="#">ERGO</a>	<b>68,2%</b> 3,1   Befriedigend
20. <a href="#">Helvetia</a>	<b>67,5%</b> 3,2   Befriedigend
21. <a href="#">Donau Versicherung</a>	<b>64,8%</b> 3,3   Befriedigend
22. <a href="#">Grazer Wechselseitige</a>	<b>62,7%</b> 3,5   Befriedigend

## Siegel Testsieger



Alle akzeptieren

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 ihren Kunden bei Fragen zur Verfügung stellt. Beim Test des telefonischen Kundendienstes wurden dann Fragen zu Leistungsumfang oder rechtlichen Belangen an die Servicemitarbeiter gestellt. Mängel zeigten sich hier v.a. im Bereich der Kompetenz der Kundendienst-Mitarbeiter. Die gestellten Fragen wurden zum Teil gar nicht beantwortet – und auch bei Erhalt einer konkreten Antwort fiel diese teils falsch oder nur sehr knapp aus. So wurden insgesamt lediglich knapp 80% aller Anfragen korrekt beantwortet. 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.

### VAV Testsieger der Gesamtstudie, gefolgt von Zurich und Klickmal

Die VAV erfüllte die gesetzten Kriterien insgesamt am besten und wurde Testsieger, gefolgt von Zurich und Klickmal. Die VAV überzeugte dabei v.a. mit den besten Tarifen und der transparentesten und komfortabelsten Website. Zurich punktete mit herausragenden Tarifen und einer Top-Leistung im Bereich Kundendienst. Klickmal erhielt ebenfalls die Auszeichnung „Höchste Transparenz & Komfort“ und zeigte Top-Leistungen bei den Tarifen.

### 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

	Anbieter	Zielerreichung	Info
1	<a href="#">VAV</a>	78%	2,5   Gut
2	<a href="#">SMART</a>	76%	2,6   Befriedigend
3	<a href="#">Zurich</a>	75%	2,7   Befriedigend
4	<a href="#">Wüstenrot</a>	75%	2,7   Befriedigend
5	<a href="#">Klickmal</a>	73%	2,8   Befriedigend

#### Transparenz & Komfort

	Anbieter	Zielerreichung	Info
1	<a href="#">Klickmal &amp; VAV &amp; Zurich Connect</a>	97%	1,2   Sehr gut
2	-	-	-
3	-	-	-
4	<a href="#">Lamie direkt</a>	96%	1,3   Sehr gut
5	<a href="#">Generali Versicherung</a>	94%	1,4   Sehr gut

**Kundendienst** Cookies. Da wir Ihre Privatsphäre schätzen, fragen wir Sie hiermit um Erlaubnis zum Einsatz dieser Technologien. Wenn Sie die Cookies nicht akzeptieren, kann es sein, dass diese Seite nicht überall einwandfrei funktioniert. [Weitere Informationen finden Sie unter Datenschutz.](#)

Anbieter Zielerreichung Info

## Sieger Einzelkategorien im Überblick

Category	Sieger
Tarife	<a href="#">VAV</a>
Transparenz & Komfort	<a href="#">Klickmal &amp; VAV &amp; Zurich Connect</a>
Kundendienst	<a href="#">Kärntner Landesversicherung</a>

## Erwerb Studienband

Die ausführlichen Ergebnisse des Tests sind gegen eine Schutzgebühr von 1.490 EUR zzgl. USt. bei der ÖGVS ([info@qualitaetstest.at](mailto:info@qualitaetstest.at)) erhältlich.

Alle akzeptieren

	Anbieter	Zielerreichung	Info
1	<a href="#">Kärntner Landesversicherung</a>	92%	1,6   Gut
2	<a href="#">Donau Versicherung</a>	89%	1,7   Gut
3	<a href="#">Niederösterreichische Versicherung</a>	88%	1,8   Gut
4	<a href="#">Zurich &amp; Zurich Connect</a>	84%	2,0   Gut
5	-	-	-

[Haftpflicht](#)
[Haftpflichtversicherung](#)
[Haushaltsversicherer](#)
[Haushaltsversicherung](#)
[Privathaftpflicht](#)
[Test](#)
[Testergebnisse](#)
[Versicherung](#)

[Test von Risikolebensversicherern: Wer überzeugt mit guten Tarifen und hervorragendem Service? >](#)

## Ähnliche Tests, Studien & Befragungen



### Wurst- und Fleischtheken: Test von Erscheinungsbild, Service & Beratung 2018

20. September 2018

Ob Leberkäse, Extrawurst oder Schnitzel: Wurst- und Fleischwaren stellen für viele Österreicher und Österreicherinnen unverzichtbare Lebensmittel dar. Gern werden diese frisch an der Fleischtheke gekauft, an der man sich auch eine fachmännische Beratung erwartet. Doch wie ist es um die...

[mehr...](#)



### Unfallversicherer: Test von Tarifen und Servicequalität 2017

14. Juni 2017

Eine private Unfallversicherung schützt gegen finanzielle Belastungen, die als Folge von Unfällen im Haushalt, beim Sport oder in der Freizeit entstehen können und wird daher als Ergänzung zur ge-setzlichen Unfallversicherung empfohlen.

[mehr...](#)

### Reiseversicherer 2019: Tarife und Servicequalität im Test

19. Juni 2019

Diese Seite nutzt Cookies. Da wir Ihre Privatsphäre schätzen, fragen wir Sie hiermit um Erlaubnis zum Einsatz dieser Technologien. Wenn Sie die Cookies nicht akzeptieren, kann es sein, dass diese Seite nicht überall einwandfrei funktioniert. [Genauere Informationen finden Sie unter Datenschutz](#)

Um dann zumindest die finanziellen Folgen zu begrenzen, bieten sich Reiseversicherungen an. Doch wo findet man die beste Mischung...

[mehr...](#)



## **Test von Motorradversicherern: Wer bietet die besten Tarife und die höchste Servicequalität?**

15. Mai 2020

Im Jahr 2019 waren knapp 550.000 Motorräder in Österreich zugelassen. Damit hat sich die Zahl der zugelassenen Krafträder innerhalb der letzten 20 Jahre verdoppelt. Zur Grundausstattung eines jeden Motorradfahrers gehört, neben dem Motorrad und der richtigen Schutzkleidung, auch eine Motorradversicherung.

[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](#)



© ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien 2020

Diese Seite nutzt Cookies. Da wir Ihre Privatsphäre schätzen, fragen wir Sie hiermit um Erlaubnis zum Einsatz dieser Technologien. Wenn Sie die Cookies nicht akzeptieren, kann es sein, dass diese Seite nicht überall einwandfrei funktioniert. [Genauere Informationen finden Sie unter Datenschutz](#)

Alle  
akzeptieren

Datenschutzerklärung  
Nutzungsbedingungen