



## TESTURTEIL EIGENHEIM

**Die Gesellschaft für Verbraucherstudien hat sowohl im Bereich Eigenheim als auch Haushalt Versicherer getestet und bewertet.**

Wie fast jedes Versicherungsprodukt wurde von der Gesellschaft für Verbraucherstudien auch die Eigenheimversicherung einem Test unterzogen. Die getesteten Versicherungsunternehmen: ERGO, Garanta, Grazer Wechselseitige, HDI, Helvetia, Klickmal, L'AMIE direkt, Merkur Versicherung, muki Versicherungsverein, Niederösterreichische Versicherung, Oberösterreichische Versicherung, VAV, Wüstenrot, Zurich und Zurich Connect. Getestet wurden die Kategorien Tarife, Transparenz & Komfort sowie Kundendienst. Die Leistungen in den Kategorien Tarife sowie Transparenz & Komfort wurden durch Experten analysiert. Der Kundendienst wurde durch verdeckte Tester bewertet. Ausgangspunkt des Tests waren drei Beispielkunden in unterschiedlichen Regionen in Österreich mit unterschiedlichen Wohnflächen, Ausstattungen und Einrichtungen. Der Test ergab, dass wie bei anderen Versicherungsprodukten nicht nur der Preis entscheidend ist, sondern die Deckungsbausteine und die damit verbundenen Leistungen. Die besten Tarife beim besten Preis- und Leistungsverhältnis fanden die Tester bei der HDI, den zweiten und dritten Platz belegten die VAV Versicherung und muki. In der Kategorie Transparenz & Komfort überzeugten Zurich Connect, gefolgt von der VAV und der ERGO. Einen Online-Rechner zur Ermittlung der individuellen Prämie stellten nur sieben der fünfzehn getesteten Unternehmen zur Verfügung. Deutliche Unterschiede gab es bei der Kompetenz der Kundendienstmitarbeiter. Den besten Kundendienst boten die Mitarbeitenden der Garanta Versicherung, gefolgt von der HDI und der Niederösterreichischen Versicherung.

Im Segment Haushaltsversicherung wurden von der ÖGVS 14 Haushaltsversicherer einer Kundenbefragung unterzogen. Allianz, Donau Versicherung, ERGO, Generali, Grazer Wechselseitige, Helvetia, Merkur, muki, Niederösterreichische Versicherung, Oberösterreichische Versicherung, UNIQA, Wiener Städtische, Wüstenrot und Zurich Versicherung standen am Prüfstand. Selektionskriterium für die Teilnahme war, dass die befragten Kunden innerhalb der letzten fünf Jahre

Kunde beim jeweiligen Haushaltsversicherer waren. Ausgewiesen wurden nur Anbieter, für die mindestens 80 Bewertungen vorlagen. Abgefragt wurde in sieben Teilkategorien, die unterschiedlich in das Wertungsergebnis einfließen: Kundenvertrauen, Preis-Leistungs-Verhältnis, Tarif, Transparenz, Kundenservice, Beratung und Schadenregulierung. Zur beliebtesten Haushaltsversicherung wurde Zurich gewählt. Die Versicherung, die mit einem großen Leistungsumfang und mit individuell anpassbaren Tarifen wirbt, wies in den Kategorien Tarife, Kundenservice, Beratung und Schadenregulierung jeweils den höchsten Score aus. In den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis und Transparenz erhielt sie jeweils eine herausragende Bewertung.

muki sicherte sich den zweiten Platz im Beliebtheits-Ranking. Die Assekuranz ist das erste Versicherungsunternehmen in Form eines Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit, das seit Kriegsende in Österreich gegründet wurde. muki erzielte sowohl beim Preis-Leistungs-Verhältnis als auch bei der Transparenz die höchsten Bewertungen. In den Kategorien Kundenvertrauen, Tarife und Schadenregulierung landete muki unter den ersten fünf Versicherungen.

Ebenfalls einen Platz in den Top 3 der Gesamtwertung sicherte sich die Helvetia. Der Versicherer, der laut eigener Aussage in Österreich individuelle Versicherungen in Schweizer Top-Qualität anbietet, erhielt beim Preis-Leistungsverhältnis eine herausragende Bewertung und in den Bereichen Tarife, Transparenz, Kundenservice, Beratung und Schadenregulierung jeweils eine Topbewertung. **M**



MARKT | 37