

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

ÖGVS: Kundenumfrage zu Haushaltsversicherungen

4.12.2019 – In sieben Teilkategorien konnten Kunden Haushaltsversicherungen beurteilen. Mit vier ersten Plätzen wurde die Zürich zur Gesamtsiegerin, gefolgt von Muki und Helvetia. Befragt wurden 1.415 Versicherungsnehmer; nur Versicherungen, die mindestens 80 Bewertungen erhielten, scheinen in den Ergebnissen auf.

Zwischen August und November 2019 hat die ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH im Rahmen einer panelbasierten Befragung die Erfahrungen von 1.415 Versicherungskunden mit Haushaltsversicherungen erhoben.

Bedingung für eine Teilnahme an der Befragung war dabei, dass die Studienteilnehmer innerhalb der letzten fünf Jahre Kunden des jeweiligen Versicherers waren. In die Wertung wurden nur Anbieter aufgenommen, die mindestens 80 Bewertungen erhielten.

Neue Methodik

Während die Bewertung in früheren Tests der ÖGVS durch „Experten“ sowie „qualifizierte und verdeckte Tester“ erfolgte (ÖGVS-Test Haushaltsversicherungen im VersicherungsJournal vom 11.12.2018), wurden diesmal ausschließlich Versicherungskunden befragt.

Ein Vergleich mit früheren Ergebnissen ist damit nicht sinnvoll. Darüber hinaus kamen die beiden Ersten des Vorjahres (VAV Versicherungs-AG sowie Zürich Connect) diesmal nicht in die Wertung.

Geändert haben sich gegenüber der vorjährigen Erhebung auch die Kriterien. Waren bisher nur Tarife, Transparenz und Komfort sowie Kundendienst bewertet worden, so setzt sich das Kundenurteil nun aus folgenden sieben Teilkategorien mit jeweils unterschiedlicher Gewichtung zusammen:

Kategorien der Kundenbeurteilung	
Teilkategorie	Gewichtung
Kundenvertrauen	5 %
Preis-Leistungs-Verhältnis	20 %
Tarife	15 %
Transparenz	10 %
Kundenservice	15 %
Beratung	15 %
Schadenregulierung	20 %
Quelle: ÖGVS	

Zürich in der Gesamtwertung Erste

Die Bewertung erfolgte auf einer achteiligen Skala, wobei „1“ für „äußerst unzufrieden“ und „8“ für „äußerst zufrieden“ steht, wie die ÖGVS erläutert.

Siegerin wurde die Zürich, die in vier Teilkategorien Platz eins und in weiteren zwei Teilkategorien Platz zwei erreichen konnte.

An zweiter Stelle lag Muki, die in jeweils zwei Teilkategorien den ersten bzw. zweiten Platz belegte. Rang drei geht an Helvetia, die in sechs Kategorien zu den fünf bestbewerteten Anbietern zählte.

Gesamtsieger		
Rang	Versicherer	Zielerreichung
1	Zürich Versicherungs-AG	5,92
2	Muki V.a.G.	5,72
3	Helvetia Versicherungen AG	5,69
4	Uniqa Österreich Versicherungen AG	5,65
5	Oberösterreichische Versicherung AG	5,64
6	Wüstenrot Versicherungs-AG	5,63
7	Grazer Wechselseitige Versicherung AG	5,60
8	Niederösterreichische Versicherung AG	5,52
Quelle: ÖGVS		



Ihr Wissen und Ihre Meinung sind gefragt

Ihre Leserbriefe können für andere Leser eine wesentliche Ergänzung zu unserer Berichterstattung sein. Bitte schreiben Sie Ihre Kommentare unter den Artikel in das dafür vorgesehene Eingabefeld.

Die Redaktion freut sich auch über Hintergrund- und Insiderinformationen, wenn sie nicht zur Veröffentlichung unter dem Namen des Informanten bestimmt ist. Wir sichern unseren Lesern absolute Vertraulichkeit zu! Schreiben Sie bitte an redaktion@versicherungsjournal.at.

Allgemeine Pressemitteilungen erbitten wir an meldungen@versicherungsjournal.at.

Täglich bestens informiert!

Der VersicherungsJournal Newsletter informiert Sie von **montags - freitags** über alle wichtigen Themen der Branche.

Ihre Vorteile

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

[Jetzt kostenlos anmelden!](#)

VersicherungsJournal in Social Media

Besuchen Sie das VersicherungsJournal auch in den sozialen Medien:

- **Facebook** – Ausgewähltes für den Vertrieb
- **Twitter** – alle Nachrichten von VersicherungsJournal.at
- **Xing News** – Ausgewähltes zu Karriere und Unternehmen
- **Youtube** – Hintergründe zum Buchprogramm

Rang	Versicherer	Zielerreichung
9	Generali Versicherung AG	5,43
10	Merkur Versicherung AG	5,43
11	Wiener Städtische Versicherung AG	5,31
12	Ergo Versicherung AG	5,27
13	Donau Versicherung AG	5,12
14	Allianz Elementar Versicherungs-AG	5,08

Quelle: ÖGVS

Die Besten in den Teilkategorien

Die höchsten Zielerreichungsgrade wurden in den Kategorien „Beratung“ (6,20 von acht möglichen Punkten für Zürich), Kundenservice (6,16 Punkte für Zürich) sowie Schadenregulierung (6,00 Punkte für Zürich) erreicht.

Die niedrigste Bewertung vergaben Kunden in der Kategorie „Kundenvertrauen“: Sieger Niederösterreichische Versicherung kam hier auf einen Score von 5,44.

Sieger in den Teilkategorien		
Teilkategorie	Rang	Versicherer
Kundenvertrauen	1	Niederösterreichische Versicherung
	2	Muki
	3	Wüstenrot
Preis-Leistungs-Verhältnis	1	Muki
	2	Zürich
	3	Helvetia
Tarife	1	Zürich
	2	Muki
	3	Wüstenrot
Transparenz	1	Muki
	2	Zürich
	3	Wüstenrot
Kundenservice	1	Zürich
	2	Oberösterreichische Versicherung
	3	Grazer Wechselseitige
Beratung	1	Zürich
	2	Grazer Wechselseitige
	3	Uniq
Schadenregulierung	1	Zürich
	2	Uniq
	3	Oberösterreichische Versicherung

Quelle: ÖGVS

Weiterführende Informationen

Die Detailergebnisse der Befragung können bei der ÖGVS um 1.050 Euro zuzüglich Umsatzsteuer bestellt werden.







[Marius Perger](#)

Wie beurteilen Sie diesen Artikel?

- sehr interessant
 informativ
 unwichtig

Bewerten

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

Haushaltsversicherung · Schadenregulierung

Weitere Artikel der aktuellen Ausgabe

Befragung zum neuen Pensionsprodukt gestartet

Das „Pepp“ ist im Werden: Die EU-Verordnung ist bereits verabschiedet, Details sind aber noch offen. Zu deren Ausgestaltung hat die Aufsicht nun ihre Vorschläge veröffentlicht. (Bild: Eiopa) [mehr ...](#)

Performance-Plus im Pensionskassensektor

Die Finanzmarktaufsicht hat die Gesamtzahlen für die ersten drei Quartale des Jahres 2019 präsentiert. (Bild: FMA) [mehr ...](#)

Diese Artikel könnten Sie noch interessieren

Digitale Entscheidungsfrage für Versicherer und Vermittler

27.3.2017 – Dass Digitalisierung weit mehr bedeutet als nur papierloser Datenaustausch und welches Umwälzungspotenzial in ihr steckt, war Thema einer Vorstände-Runde beim Insurance Forum Austria. [mehr ...](#)

Linzer Direktanbieter bringt Atomversicherung für Privatpersonen

26.11.2015 – Der vor kurzem gestartete Online-Anbieter L'Amie hat am Mittwoch ein ungewöhnliches neues Produkt vorgestellt. (Bild: L'Amie/Doron Nadav) [mehr ...](#)



VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

[Erweiterte Suche »](#)

Suchbegriffe

Suchen

Themenbereiche

- [Versicherungen & Finanzen](#)
- [Markt & Politik](#)
- [Vertrieb & Marketing](#)
- [Unternehmen & Personen](#)
- [Karriere & Mitarbeiter](#)
- [Büro & Organisation](#)

Mitarbeiten

- [Autor werden](#)
- [Aktuelles für Autoren](#)

Inhalte

- [Nachrichten](#)
- [Kommentare](#)
- [Praxiswissen](#)
- [Bilderrätsel](#)
- [Leserbriefe](#)
- [Kundeninformation](#)
- [Anzeigenmarkt](#)
- [Veranstaltungen](#)
- [Originaltexte](#)
- [VJ Spezial](#)

Über den Verlag

- [Ansprechpartner](#)
- [Impressum / Über uns](#)
- [Nutzungsbedingungen](#)
- [Datenschutz](#)
- [In eigener Sache](#)

Werbung schalten

- [Abrufzahlen](#)
- [Leserstruktur](#)
- [Mediadaten](#)
- [Aktuelles für Werbekunden](#)
- [Aktuelles für Stellenanbieter](#)

Leserservice

- [Kontakt](#)
- [Häufige Fragen](#)
- [VersicherungsJournal als Startseite](#)
- [Premium-Abo](#)
- [Nutzungsrechte erhalten](#)
- [Mitteilungen an die Redaktion](#)
- [Newsletter](#)
- [RSS](#)
- [Suchagenten](#)
- [Schlagwörter](#)
- [Mobilversion](#)



© 2019 FinanzMedienVerlag Ges.m.b.H. · Keine Vervielfältigung ohne vorherige schriftliche Genehmigung · Design: Persiel Design Hamburg