

WERBUNG

Gemeinsam Unternehmen absichern!

Werden Sie jetzt Vertriebspartner der R+V.

www.ruv.at



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

15 Rechtsschutzversicherer im ÖGVS-Test

28.2.2022 – Die Gesellschaft für Verbraucherstudien hat wieder 15 Rechtsschutzversicherer getestet. Bewertet wurden Preis-/Leistungsverhältnis, Transparenz und Komfort der Website sowie der Kundendienst. Platz eins ging heuer an die Arag, auf den Rängen folgen VAV und Zürich Connect.

Erstmals seit Anfang 2020 (VersicherungsJournal [24.2.2020](#)) hat die **ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien** gemeinsam mit dem Magazin „Trend“ und dem Vergleichsportal [Durchblicker.at](#) wieder Rechtsschutzversicherer getestet.

Erneut wurden 15 Anbieter in die Tests eingeschlossen, allerdings wurden wieder nicht alle wichtigen Anbieter bewertet. Gegenüber dem vorangegangenen Test wurde diesmal die Donau Versicherung neu aufgenommen, herausgefallen ist als Anbieter (in Form eines Agenten) der ÖAMTC.

Wie getestet wurde

Die Leistungen wurden wie üblich in drei Haupttestkategorien bewertet, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Gesamtwertung eingingen.

- **Tarife:** Untersucht wurden die Höhe der jährlichen Beiträge sowie die Konditionen und Leistungen der Tarife. Das Ergebnis trägt mit 60 Prozent zur Gesamtwertung bei, die Analyse sei durch Experten erfolgt.
- **Transparenz und Komfort:** Bewertet wurde, ob die Website des Versicherers die wichtigsten Versicherungs- und Vertragsbedingungen enthält und komfortabel gestaltet ist. Auch hier hätten Experten die Leistungen analysiert, die Gewichtung beträgt 20 Prozent.
- **Kundendienst:** Per Telefon wurden Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz getestet, wobei jeder Anbieter fünf Mal kontaktiert worden sei. Die Beurteilung sei durch qualifizierte und verdeckte Testpersonen erfolgt, die Gewichtung im Gesamturteil beträgt 20 Prozent.

Änderungen an der Spitze

Gesamtsieger wurde in diesem Jahr die Arag, die die gesetzten Kriterien insgesamt am besten erfüllt habe, so die ÖGVS. Sie habe die beste Bewertung für den Kundendienst erhalten und auch in den Kategorien Transparenz und Komfort sowie Tarife sehr gut abgeschnitten.

Rang zwei geht in diesem Jahr an die VAV; sie konnte in der Unterkategorie Transparenz und Komfort den ersten Platz einnehmen und liegt in den beiden anderen jeweils auf Platz drei.

Zürich Connect, der Direktversicherer der Zürich, erreichte in der Gesamtwertung Rang drei; in den Teilkategorien Tarife sowie Transparenz und Komfort hat Zürich Connect jeweils den ersten Platz belegt.

Die vorangegangene Wertung im Jahr 2020 hatte Zürich Connect vor Zürich und Arag für sich entscheiden können. Die VAV war damals auf Rang vier gekommen.

ÖGVS-Gesamtwertung Rechtsschutzversicherungen		
Rang	Versicherer	Zielerreichung
1	Arag SE Direktion für Österreich	83,1 %
2	VAV Versicherungs-AG	82,8 %
3	Zürich Connect (Direktversicherer von Zürich)	81,1 %
4	Wüstenrot Versicherungs-AG	78,8 %

Quelle: ÖGVS

Ihr Wissen und Ihre Meinung

Ihre Leserbriefe können für uns eine wesentliche Ergänzung zu unserer Berichterstattung sein. Bitte schreiben Sie Kommentare unter den Artikeln in vorgesehene Eingabefelder.

Die Redaktion freut sich auch über Insiderinformationen, wenn diese für die Veröffentlichung unter dem Namen des Informanten bestimmt ist. Wir sind für Ihre absolute Vertraulichkeit dankbar. Sie bitte an redaktion@versicherungsjournal.at

Allgemeine Pressemitteilungen oder Meldungen an meldungen@versicherungsjournal.at

Täglich bestens informiert!

Der VersicherungsJournal **News** informiert Sie von **montags - freitags** über die wichtigsten 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 in den sozialen Medien:

- **Facebook** – Ausgewähltes für Sie
- **Twitter** – alle Nachrichten vom VersicherungsJournal.at
- **Xing News** – Ausgewähltes für Sie Unternehmen

Rang	Versicherer	Zielerreichung
5	HDI Versicherung AG	76,3 %
6	Roland Rechtsschutz-Versicherungs-AG Direktion für Österreich	75,0 %
7	Grazer Wechselseitige Versicherung AG	74,5 %
8	D.A.S. Rechtsschutz AG Österreich	73,6 %
9	Zürich Versicherungs-AG	72,9 %
10	Helvetia Versicherungen AG	72,8 %
11	Oberösterreichische Versicherung AG	70,2 %
12	Donau Versicherung AG	69,2 %
13	Uniqa Österreich Versicherungen AG	68,8 %
14	Merkur Versicherung AG	68,5 %
15	Kärntner Landesversicherung auf Gegenseitigkeit	66,6 %

Quelle: ÖGVS

Tarife: Leistungsvergleich lohnt

Bei der Analyse der Tarife seien für zwei Beispielkunden (Single, Paar mit zwei Kindern) KFZ-Rechtsschutz- und allgemeine Rechtsschutzversicherung sowie eine Kombination beider Varianten hinsichtlich Prämien und Tarifleistungen bewertet worden.

Zwar seien bei einem Anbieterwechsel hohe Einsparungen möglich, dabei müsse aber beachtet werden, welche Leistungen mit dem Angebot verbunden sind. Nicht alle günstigen Tarife seien allerdings mit einem geringeren Leistungsspektrum verbunden gewesen.

Unterschiede gebe es beispielsweise bei der Versicherungssumme, beim Lenker-Rechtsschutz oder bei den Kosten für eine Mediation.

Die besten Bewertungen erhielt in dieser Kategorie Zürich Connect mit einem Zielerreichungsgrad von 82,3 Prozent, gefolgt von Wüstenrot (78,5 Prozent) und VAV (77,9 Prozent).

Transparenz zum Teil mit Verbesserungsbedarf

Was die zentralen Versicherungsbedingungen und die Prämien betrifft, würden die Webseiten der Versicherer häufig nur spärliche Informationen anbieten, kritisiert die ÖGVS. Ein Rechner für die Ermittlung der individuellen Rechtsschutzprämie finde sich nur bei acht Anbietern.

Darüber hinaus seien die detaillierten Versicherungsbedingungen nur bei knapp der Hälfte der Versicherer „leicht ersichtlich verlinkt“. Positiv wird hervorgehoben, dass fast alle Anbieter die Leistungen ausführlich auflisten und anhand von Beispielen beschreiben.

Mit einer Zielerreichung von 100 Prozent entscheiden VAV und Zürich Connect die Wertung dieser Teilkategorie ex aequo mit der Bestmarke für sich. Rang drei geht an die Arag, die 93,5 Prozent erreichen konnte.

Kritik an Erreichbarkeit und Kompetenz

Um den Kundendienst bewerten zu können, seien telefonisch Fragen zu Tarifwahl, rechtlichen Belangen oder Leistungsumfang gestellt worden. Defizite ortet die ÖGVS insbesondere bei der Erreichbarkeit: nur in 79 Prozent der Fälle habe man spätestens beim zweiten Anruf jemand erreichen können.

Dazu komme, dass nicht immer eine Antwort auf die gestellte Frage gegeben werden konnte. In jenen Fällen, in denen die Tester eine eindeutige Antwort bekamen, sei diese zwar fast immer korrekt, in fast der Hälfte aller Fälle aber nur knapp und wenig ausführlich gewesen.

Die beste Bewertung in der Kategorie „Kundendienst“ erhielt die Arag mit einer Zielerreichung von 90,1 Prozent. Auf Platz zwei landete die Grazer Wechselseitige mit 87,0 Prozent, Rang drei ging an die VAV mit 80,3 Prozent.

Weiterführende Informationen

Ausführliche Ergebnisse des Tests wurden von der ÖGVS in einem Studienband veröffentlicht, der per E-Mail um 1.490 Euro zuzüglich Umsatzsteuer bestellt werden kann.

[Marius Perger](#)

Wie beurteilen Sie diesen Artikel?

sehr interessant
 informativ
 unwichtig

Artikel-Werkzeuge für Sie




Diese Seite empfehlen





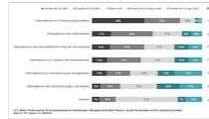

Schlagwörter zu diesem Artikel

[Direktvertrieb](#) · [Rechtsschutz](#)

■ Weitere Artikel der aktuellen Ausgabe

Wie und wo sich Österreich über Versicherungen informiert

Die Helvetia ist dieser Frage zusammen mit dem Meinungsforschungsinstitut Ipsos nachgegangen. 750 Personen wurden zu ihren Gewohnheiten und Wünschen in Bezug auf Kommunikation und Informationsbeschaffung rund um Versicherungen befragt. (Bild: Helvetia) [mehr ...](#)



Keine Spätfolgen, dennoch Feststellungsinteresse?

Die bei einem Verkehrsunfall verletzte Klägerin trug zwar Dauerschäden davon, Spätfolgen sind aber ausgeschlossen. Nun fordert sie die Feststellung der Haftung des Haftpflichtversicherers ihres allein schuldigen Unfallgegners für zukünftige Schäden. Zu Recht? (Bild: Tingey Injury Law Firm) [mehr ...](#)



■ Diese Artikel könnten Sie noch interessieren

Werden alle Vertriebswege gleichbehandelt?

16.10.2020 – Wie stark sind die einzelnen Kanäle im Vertriebsweg werden sie gleich oder unterschiedlich behandelt, und wie steht m Onlinevertrieb? Generali, Helvetia und Zürich haben hochrangige einem Podiumsgespräch zu diesen Themen entsandt. [mehr ...](#)

ÖGVS befragte Kunden zu Rechtsschutzversicherungen


16.6.2020 – Zuletzt haben im Februar Experten Rechtsschutzvers die ÖGVS getestet. Eine Befragung österreichischer Kunden durc Marktforschungsinstitut kam nun zu deutlich anderen Ergebnisse

VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

Erweiterte Su

<p>Themenbereiche</p> <ul style="list-style-type: none"> » Versicherungen & Finanzen » Markt & Politik » Vertrieb & Marketing » Unternehmen & Personen » Karriere & Mitarbeiter » Büro & Organisation <p>Mitarbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> » Autor werden » Aktuelles für Autoren 	<p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> » Nachrichten » Kommentare » Praxiswissen » Bilderrätsel » Leserbriefe » Kundeninformation » Anzeigenmarkt » Veranstaltungen » Originaltexte » VJ Spezial 	<p>Über den Verlag</p> <ul style="list-style-type: none"> » Ansprechpartner » Impressum / Über uns » Nutzungsbedingungen » Datenschutz » In eigener Sache <p>Werbung schalten</p> <ul style="list-style-type: none"> » Abrufzahlen » Leserstruktur » Mediadaten » Aktuelles für Werbekunden » Aktuelles für Stellenanbieter 	<p>Leserservice</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kontakt » Häufige Fragen » VersicherungsJournal » Premium-Abo » Nutzungsrechte erhalten » Mitteilungen an die Red » Newsletter » RSS » Suchagenten » Schlagwörter » Mobilversion
--	--	---	---



© 2022 FinanzMedienVerlag Ges.m.b.H. · Keine Vervielfältigung ohne vorherige schriftliche Genehmigung · Design: Persiel Design Hamburg