



ÖGVS | Gesellschaft für
Verbraucherstudien GmbH

Orientierung für Verbraucher - unabhängig, neutral und fair

[Home](#) [Tests & Analysen](#) [Awards](#) [Konsumenten](#)

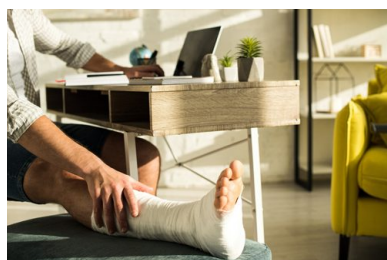
[Auto & Transport](#) [Energie](#) [Essen & Trinken](#) [Finanzen](#) [Lebensmittel](#) [Lifestyle](#) [Technik](#) [Versicherungen](#) [Wohnen & Leben](#)

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

Test von Unfallversicherern 2021: Wer punktet hinsichtlich Tarife und Servicequalität?

30. April 2021

Nur etwa jeder zweite Österreicher hat eine private Unfallversicherung und schützt sich damit vollumfänglich vor möglichen finanziellen Belastungen infolge von Unfällen in der Freizeit, im Haushalt oder beim Sport. Diese hohen Belastungen entstehen beispielsweise durch Verdienstaufschläge oder teure aber notwendig gewordene Umbaumaßnahmen an Haus oder Wohnung. Doch welcher Unfallversicherer am österreichischen Markt die beste Mischung aus Prämie und Leistung sowie ein gutes Service bietet, hat die ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien nun wiederholt in Kooperation mit dem Magazin trend und dem Tarifvergleichsportaal durchblicker.at untersucht.



@ stockphoto.com

Die folgenden dreizehn Versicherer wurden in die Tests eingeschlossen:

- Allianz
- DONAU Versicherung
- ERGO
- Grazer Wechselseitige
- Helvetia
- Kärntner Landesversicherung
- Merkur
- muki
- Nürnberger / GARANTA
- Oberösterreichische Versicherung
- VAV
- Wüstenrot
- Zurich

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 Prämien für zwei Beispielkunden? Welche Tarifleistungen sind inkludiert? (60% des Gesamtwertes)

Gesamtergebnisse

Anbieter	Zielerreichung
1. Kärntner Landesversicherung	82,8% 2,1 Gut
2. Wüstenrot	82,7% 2,2 Gut
3. VAV	82,0% 2,2 Gut
4. Zurich	81,6% 2,2 Gut
5. Nürnberger/GARANTA	80,6% 2,3 Gut
6. muki	80,4% 2,3 Gut
7. ERGO	78,1% 2,5 Gut
8. Donau Versicherung	76,8% 2,5 Befriedigend
9. Merkur	75,1% 2,7 Befriedigend
10. Grazer Wechselseitige	75,1% 2,7 Befriedigend
11. Allianz	74,9% 2,7 Befriedigend
12. Oberösterreichische Versicherung	73,3% 2,8 Befriedigend
13. Helvetia	71,7% 2,9 Befriedigend



Siegel Testsieger

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 Unfallversicherer 5-mal telefonisch getestet.

Teils große Unterschiede bei Prämien und Leistungen der Unfallversicherern

Die private Unfallversicherung bietet im Gegensatz zur gesetzlichen Unfallversicherung, die nur bei Arbeits- und Arbeitsweegeunfällen leistet, Schutz bei langfristigen Folgen durch Unfälle in der Freizeit, im Haushalt oder beim Sport. Dabei steht meist v.a. eine Einmalleistung im Vordergrund, deren Höhe sich nach dem Grad der durch den Unfall verursachten Invalidität richtet. Durch Zusatzbausteine ist zudem meist auch die Vereinbarung einer monatlich ausgezahlten Unfallrente möglich, ebenso wie die Absicherung von Bergungs- und Rettungskosten, die Zahlung von notwendigen kosmetischen Operationen oder die Erstattung von Reha-Kosten. Aufgrund der vielen Optionen gibt es bei den Versicherern allerdings meist keine festgeschriebenen Tarifvarianten, sondern es wird je nach Bedürfnissen des Kunden ein individuelles Paket geschnürt.

Zur Bewertung der Tarife im ÖGVS-Test wurden daher zwei konkrete Kundenprofile kreiert, für die Prämien und Leistungen erfasst wurden. Dabei handelte es sich zum einen um einen KFZ-Mechaniker, der im Falle einer 100%igen Invalidität eine Einmalleistung von 500.000 € sowie im Todesfall 10.000 € erhalten wollte. Zusätzlich sollten Kosten für Bergung und Rückholung sowie kosmetische Operationen und die Kosten für Zahnersatz übernommen werden. Die zweite Beispielkundin war Bankkauffrau und hatte dieselben Ansprüche wie der KFZ-Mechaniker mit Ausnahme einer etwas geringeren Einmalleistung von nur 250.000 € bei 100% Invaliditätsgrad.

Die anhand dieser beiden Profile ermittelten Prämien wurden in Relation zu den entsprechenden Tarifleistungen wie z.B. den Leistungen bei unterschiedlichen Invaliditätsgraden, den erstatteten Unfallkosten oder den versicherten Ereignissen gesetzt. Dabei zeigten sich deutliche Unterschiede in den Beitragshöhen der Versicherer: Der günstigste Tarif kostete für den KFZ-Mechaniker mit 500.000 € Leistungsanspruch im Falle 100%iger Invalidität gerade einmal 154,75 € pro Jahr (Kärntner Landesversicherung), der teuerste hingegen 427,23 € (Helvetia), d.h. mehr als das Doppelte. Bei der Bankkauffrau rangierten die Prämien zwischen 89,78 € (Zurich) und 232,16 € jährlich (ERGO).

Diese großen Preisunterschiede gingen jedoch oft mit Unterschieden in den enthaltenen Tarifleistungen einher. Der teuerste Tarif für die Bankkauffrau leistete im Vergleich zum günstigsten zwar nicht in jedem Fall das Doppelte, zahlte aber bei bestimmten Invaliditätsgraden deutlich mehr.

Weiters unterscheidet sich je nach Tarif auch die sogenannte Gliedertaxe. Darin ist definiert, welchem Invaliditätsgrad der Verlust von Gliedmaßen wie Arm, Finger oder Fuß, aber auch des Gehörs, eines Auges oder eines Organs wie Niere oder Milz entspricht. Für den Verlust eines Arms setzten die Unfallversicherer beispielsweise zwischen 70% und 100% Invaliditätsgrad an, der Verlust der Sehkraft auf einem Auge wird mit 40% bis 50% Invalidität gleichgesetzt. Diese prozentualen Unterschiede machen sich letztendlich in der Einmalleistung bemerkbar, die die Versicherer zahlen. Diese Einmalleistung wurde für das angesetzte Kundenprofil des KFZ-Mechanikers zwar stets auf 500.000 € im Falle eine Invaliditätsgrades von 100% festgesetzt, schwankte aber deutlich bei geringerer Invalidität. So würde man je nach Versicherer beispielsweise bei 70% Invalidität zwischen 135.000 € und 410.000 € erhalten, bei 30% zwischen 35.000 € und 75.000 €.



Sieger Einzelkategorien im Überblick

Category	Sieger
Tarife	Wüstenrot
Transparenz & Komfort	ERGO
Kundendienst	Nürnberger/GARANTA



Erwerb Studienband

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

Wichtig: Nicht immer ist der Tarif mit der höchsten Leistung auch der teuerste Tarif. Daher gingen in der ÖGVS-Studie Prämie und Leistung mit einem Verhältnis von 40% zu 60% in die Tarif-Bewertung ein. Die besten Tarife mit dem so errechneten besten Preis-/Leistungsverhältnis fanden die Tester bei Wüstenrot, gefolgt von der Kärntner Landesversicherung und Zurich.

Teils Defizite bei der Transparenz der Versicherungswebseiten

In der Kategorie Transparenz & Komfort wurde v.a. erfasst, wie übersichtlich die zentralen Versicherungsbedingungen sowie die Prämien bereits auf den Webseiten der Unfallversicherer aufgeführt waren bzw. ob sie sich überhaupt dort wiederfanden. Ergebnis: Bei allen Unternehmen waren Beschreibungen der angebotenen Tarife und Zusatzpakete mit den jeweils zentralsten Versicherungsleistungen auf der Website ersichtlich. Die detaillierten Versicherungsbedingungen zu den angebotenen Tarifen fanden sich allerdings nur bei gut der Hälfte der Anbieter. Einen Prämienrechner zur Ermittlung des individuellen Beitrags stellten nur vier der 13 getesteten Unternehmen zur Verfügung, was jedoch bei einem beratungsintensiven Produkt wie der Unfallversicherung nicht allzu kritisch zu bewerten ist.

Führend im Bereich Transparenz & Komfort war im Test die ERGO. Auf den Plätzen zwei und drei landeten die VAV und die Oberösterreichische Versicherung.

Defizite bei der Kompetenz des Kundendienstes der Unfallversicherer

Schließlich wurde noch der Kundendienst per Telefon bezüglich Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz getestet. Dazu wurden telefonisch Fragen zu Tarifwahl oder Leistungsumfang 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 Antwort fiel diese in gut 40% der Fälle eher knapp und wenig ausführlich aus.

In puncto Erreichbarkeit und Freundlichkeit zeigten die Kundendienstmitarbeiter deutlich bessere Leistungen. Bei elf der 13 Unfallversicherer konnten die Testanrufer spätestens beim zweiten Anruf-Versuch mit einem Mitarbeiter des Unternehmens sprechen und die Anrufer wurden nahezu immer freundlich und zuvorkommend am Telefon behandelt.

Den insgesamt besten Kundendienst erfuhren die Tester bei Nürnberger / GARANTA, aber auch die Kundendienst-Mitarbeiter bei der Kärntner Landesversicherung und der Grazer Wechselseitigen wussten zu überzeugen.

Kärntner Landesversicherung Testsieger der Gesamtstudie, gefolgt von Wüstenrot und der VAV

Die Kärntner Landesversicherung erfüllte die gesetzten Kriterien insgesamt am besten und wurde Testsieger, gefolgt von Wüstenrot und der VAV. Die Kärntner Landesversicherung als Testsieger überzeugte dabei v.a. mit herausragenden Leistungen in den Bereichen Tarife sowie Kundendienst. Wüstenrot punktete mit den besten Tarifen insgesamt und die Drittplatzierte VAV zeigte überdurchschnittlich gute Leistungen bei Tarifen sowie eine hohe Transparenz und einen hohen Komfort bei der Websitenutzung.

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	Wüstenrot	85%	2,0 Gut
2	Kärntner Landesversicherung	84%	2,1 Gut

	Anbieter	Zielerreichung	Info
3	Zurich	81%	2,3 Gut
4	VAV	79%	2,4 Gut
5	Nürnberger/GARANTA	77%	2,5 Befriedigend

Transparenz & Komfort

	Anbieter	Zielerreichung	Info
1	ERGO	95%	1,3 Sehr gut
2	VAV	91%	1,6 Gut
3	Oberösterreichische Versicherung	86%	1,9 Gut
4	muki	86%	2,0 Gut
5	Zurich	84%	2,1 Gut

Kundendienst

	Anbieter	Zielerreichung	Info
1	Nürnberger/GARANTA	94%	1,4 Sehr gut
2	Kärntner Landesversicherung	94%	1,4 Sehr gut
3	Grazer Wechselseitige	90%	1,7 Gut
4	muki	88%	1,8 Gut
5	ERGO	85%	2,0 Gut

[Ergebnisse](#)
[Service](#)
[Tarife](#)
[Test](#)
[Testergebnisse](#)
[Transparenz](#)
[Unfälle](#)
[Unfallversicherer](#)
[Unfallversicherungen](#)
[Versicherer](#)

[Mobilfunkshops 2021: Service und Beratung im Test >](#)

Ähnliche Tests, Studien & Befragungen



Test von Rechtsschutzversicherern: Wer überzeugt hinsichtlich Tarife und Servicequalität?

21. Februar 2020

Wer seine eigenen Rechte durchsetzen möchte, muss häufig tief in die Tasche greifen. Wenn ein Streit mit den Nachbarn oder dem Arbeitgeber vor Gericht landet

und Rechtsanwälte ins Spiel kommen, können hohe Kosten entstehen. Um sich vor horrenden Rechtskosten zu...

[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...](#)



Test von KFZ-Versicherern: Wer überzeugt hinsichtlich Tarife und Servicequalität?

2. August 2019

Jeder der ein Auto hat, braucht sie: die KFZ-Versicherung. Ist diese erst einmal abgeschlossen, neigen die wenigsten Autofahrer zu einem Wechsel der Selbigen. Ein solcher Wechsel zu einem günstigeren KFZ-Versicherer kann sich aber durchaus lohnen. Ersparnisse bis zu 50 Prozent...

[mehr...](#)



Hörgeräteakustiker 2019: Test von Service und Beratung

8. November 2019

Wir nehmen unsere Umwelt zu einem großen Teil durch akustische Signale und Reize wahr. Wenn das Hörvermögen mit den Jahren oder auch durch eine Erkrankung an Kraft verliert, ist es umso wichtiger sich gut und umfangreich zu Hörgeräte-Lösungen beraten zu...

[mehr...](#)



© ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien 2021