



Gesellschaft für Verbraucherstudien GmbH

Haushaltsversicherer im Test

In Kooperation mit durchblicker und dem Magazin trend hat die ÖGVS die Haushaltsversicherungen unter die Lupe genommen. 17 Versicherer wurden in die Tests eingeschlossen. Das Testurteil setzt sich aus den Leistungen der Versicherer in drei Haupttestkategorien zusammen. Erste Kategorie Tarif: Wie hoch sind die Kosten der untersuchten Tarife und wie gestalten sich Tarifleistungen und Vertragslaufzeit. Zweite Kategorie Transparenz & Komfort: Sind die wichtigsten Versicherungs- und Vertragsbedingungen klar ersichtlich? Wie komfortabel ist die Website und die dritte Kategorie beschäftigt sich mit dem Kundendienst, ob die Testkunden freundlich und zuvorkommend behandelt sowie umfassend und kompetent beraten werden? Die Ergebnisse sind nicht wirklich überraschend, bis zu 68 Prozent könnte ein Wechsel in den günstigsten Tarif bringen. Die besten Tarife mit dem besten Preis/Leistungsverhältnis fanden die Tester bei der Helvetia Versicherung im Produkt SMART, aber auch die Polizzen der Zurich und der VAV konnten überzeugen. Bei der Kategorie

Transparenz wird von den Testern Verbesserungspotential erkannt. Nicht bei allen Unternehmen sind vergleichende Beschreibungen der angebotenen Tarife und Zusatzpakete mit den jeweils zentralsten Versicherungsleistungen bereits auf der Website ersichtlich. Auch die detaillierten Versicherungsbedingungen sind nur bei der Hälfte der Anbieter auch direkt im Bereich Haushaltsversicherung zu finden. Einen Online Rechner zur Ermittlung der individuellen Prämie stellten nur sieben der siebzehn getesteten Unternehmen zur Verfügung. Auch bei Kompetenz und Hilfsbereitschaft des Email-Kundendienstes gibt es einige Mängel. Fragen wurden des Öfteren gar nicht beantwortet – und auch bei Erhalt einer Antwort fiel diese teils falsch oder nur sehr knapp aus. So wurden insgesamt nur enttäuschende 44 Prozent aller Email-Anfragen korrekt beantwortet. Deutlich besser schlugen sich hingegen die Hotline-Mitarbeiter, die immerhin 72 Prozent der Probleme richtig lösen konnten. Den besten Kundendienst erfuhren die Tester bei der VAV – aber auch die Mitarbei-

ter der Online-Versicherung L'AMIE direkt wussten zu überzeugen. Zum Gesamtsieger wurde die VAV Versicherung erklärt. VAV Vorstandsvorsitzender Sven Rabe: „Das Ergebnis belegt eindrucksvoll die konsequente strategische Ausrichtung der VAV mit TOP Produkten zu einem exzellenten Preis-Leistungs-Verhältnis. Hervorzuheben ist die marktüberdurchschnittliche Kundenorientierung, egal ob am Telefon oder per E-Mail. Alle Mitarbeiter der VAV haben zu diesem Ergebnis beigetragen und krönen damit das Jahr 2018“. Den zweiten Platz hat Zurich

Connect belegt gefolgt von UNIQA. Der Online Versicherer LAMIE direkt besetzte den vierten Platz. LAMIE ist in Österreich erster reiner Online Anbieter für Haushalts- und Eigenheimversicherungen der in Kooperation mit Lloyd's of London tätig ist. „Das tolle Testergebnis zeigt, dass wir mit unseren modernen Versicherungslösungen die Kundenbedürfnisse treffen. Besonders freut mich die Top Bewertung unseres Kundenservices, denn auch als reiner Online Anbieter ist uns eine individuelle Kundenbetreuung wichtig“, so Mag. Christian Pedak, CEO LAIME.