

# AssCompact

Das Fachmagazin für Risiko- und Kapitalmanagement

ÖSTERREICH

Anzeige



Mit der „Meine Generali“ APP sind wir immer für Sie da.

Jetzt App kostenlos downloaden.



24. Januar 2020

## ÖGVs: HDI Testsieger bei Eigenheimtarifen

Erhebliche Unterschiede bei Prämien und Tarifen und oftmals Mängel im Kundendienst ergab ein Test von Eigenheimversicherungen der ÖGVs – Gesellschaft für Verbraucherstudien in Kooperation mit dem Magazin trend und dem Tarifvergleichsportaal durchblicker.

Getestet wurden 15 Versicherer. Das Ergebnis setzt sich aus den Leistungen der Versicherer in den drei Kategorien Tarife (60% des Gesamtwertes), Transparenz & Komfort (20%) sowie Kundendienst (20%) zusammen. Die ersten beiden Kategorien wurden von Experten analysiert, der Kundendienst durch qualifizierte Tester in fünf Telefonaten je Anbieter bewertet.

### Große Unterschiede bei Prämien und Leistung

Bei den Tarifen ergab die Untersuchung deutliche Unterschiede in den Beitragshöhen. So lassen sich durch einen Wechsel in den günstigsten Tarif bis zu 67% sparen. Die Höhe des Einsparpotenzials sei dabei nahezu unabhängig von Region und Größe der Wohnfläche.

Allerdings schneiden gerade die günstigen Tarife bei den Leistungen oft schlechter ab, lautet das Testurteil. So variieren etwa die Deckungssummen und die Höchstbeträge für die Eigenheim-, Haushalts- und Haftpflichtversicherung sowie die Höchstbeträge, zu denen Schmuck und Bargeld versichert waren. Zudem habe in einigen Tarifen die Absicherung von Solar- und Photovoltaikanlagen oder auch die Erstattung von Hangsicherungskosten nach einem Erdbeben gefehlt. Einige Tarife deckten zwar den europäischen Raum ab, hatten aber keine weltweite Gültigkeit.

### Sieben Versicherer mit Online-Rechner

In der Kategorie Transparenz & Komfort wurde erfasst, ob und wie übersichtlich die zentralen Versicherungsbedingungen sowie die Prämien bereits auf den Websites der Versicherer aufgeführt waren. Bei allen Anbietern seien zwar die wichtigsten Leistungen auf der Website aufgeführt. Es fehle jedoch bei einigen Versicherern eine Angabe zu den Haftpflicht-Deckungssummen und eine Verlinkung der detaillierten Versicherungsbedingungen. Einen Online-Rechner zur Ermittlung der individuellen Prämie stellten nur sieben der fünfzehn getesteten Unternehmen zur Verfügung. Wüstenrot und Zurich boten zwar auch einen Tarifrechner an, dieser führte aber auf die Seite der jeweiligen Direktversicherung.

### Mangelhafte Kompetenz im Kundendienst

Die Kontaktmöglichkeiten ließen bei den Versicherern im kaum Wünsche offen, so das Urteil der Tester. Alle Anbieter offerierten ihren Kunden sowohl eine telefonische Hotline als auch ein Kontaktformular bzw. eine E-Mail-Adresse. Einen Rückruf-Service boten lediglich zwei der fünfzehn Anbieter an.

Der telefonische Kundendienst präsentierte sich in einer mittelmäßigen Verfassung: Mängel zeigten sich hier vor allem im Bereich der Kompetenz der Kundendienst-Mitarbeiter: Zum Teil erhielten die Tester keine konkrete Antwort auf die von ihnen gestellte Frage – und auch bei Erhalt einer Antwort war diese zwar meistens korrekt, aber in gut einem Viertel aller Fälle nicht besonders ausführlich.

### Das Gesamtergebnis

Anbieter	Zielerreichung	Note
HDI	85,6%	2,0 (Gut)
VAV	83,5%	2,1 (Gut)
Garanta (Nürnberg)	81,2%	2,3 (Gut)
Niederösterreichische Versicherung	81,0%	2,3 (Gut)
ERGO	80,9%	2,3 (Gut)
Helvetia	80,1%	2,3 (Gut)
Klickmal	79,9%	2,3 (Gut)
muki	79,3%	2,4 (Gut)
Zurich	79,2%	2,4 (Gut)
Zurich Connect	78,7%	2,4 (Gut)
Merkur	75,9%	2,6 (Befriedigend)
Wüstenrot	75,7%	2,6 (Befriedigend)
Oberösterreichische Versicherung	73,5%	2,8 (Befriedigend)
Grazer Wechselseitige	71,9%	2,9 (Befriedigend)
Lamie direkt	*	

\*Keine Bewertung von Lamie direkt im Gesamtergebnis möglich, da aufgrund einer Neukalkulation der Tarife keine Bewertung in der entsprechenden Teilkategorie erfolgte.

Wir verwenden Cookies, um Inhalte und Anzeigen zu personalisieren, Funktionen für soziale Medien anbieten zu können und die Zugriffe auf unsere Website zu analysieren.

OK, ich stimme zu.