

[Auto & Transport](#)

[Energie](#)

[Essen & Trinken](#)

[Finanzen](#)

[Lebensmittel](#)

[Lifestyle](#)

[Technik](#)

[Versicherungen](#)

[Wohnen & Leben](#)

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

## Eigenheimversicherer 2022: Wer überzeugt mit der besten Mischung aus Preis-Leistungs-Verhältnis & Servicequalität?

🕒 28. Januar 2022

Wer sich den Traum vom Eigenheim erfüllt (hat), ist gut beraten sich und die eigenen vier Wände vor großen finanziellen Schäden, die in Folge von bspw. Unwettern, Feuer oder Rohrbrüchen drohen, mit Hilfe einer Eigenheimversicherung zu schützen. In der Regel bietet die Eigenheimversicherung einen Rundum-Schutz für Haus und Hausbewohner:innen und umfasst neben der Absicherung des Gebäudes auch eine Haushaltsversicherung inklusive Haftpflicht-Deckung. Doch welcher der zahlreichen Versicherer am österreichischen Markt zusätzlich zum ausgewogenen Preis-Leistungs-Verhältnis auch eine gute Servicequalität bietet, hat die ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien in einer aktuellen Studie in Kooperation mit dem Magazin trend und dem Tarifvergleichsportal [durchblicker.at](https://durchblicker.at) näher unter die Lupe genommen.



© stockphoto.com

Die folgenden 17 Versicherer wurden in die Tests eingeschlossen:

- Allianz
- DONAU Versicherung
- ERGO
- Grazer Wechselseitige
- HDI
- Helvetia
- Kärntner Landesversicherung
- Klickmal
- Merkur
- muki
- Niederösterreichische Versicherung
- Oberösterreichische Versicherung
- VAV
- Vorarlberger Landes-Versicherung
- Wüstenrot
- Zurich
- Zurich Connect

Das Testurteil setzt sich aus den Leistungen der Versicherer in den folgenden drei Haupttestkategorien zusammen, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Gesamtwertung eingingen:

1. Tarife: Wie hoch sind die jährlichen Beiträge der untersuchten Tarife? Welche Konditionen und Leistungen beinhalten die untersuchten Tarife? (60% des Gesamtwertes)
2. Transparenz & Komfort: Sind die wichtigsten Versicherungs- und Vertragsbedingungen klar ersichtlich? Wie komfortabel ist die Website gestaltet? (20% des Gesamtwertes)
3. Kundendienst: Wurden die Testkund:innen freundlich und zuvorkommend behandelt sowie umfassend und kompetent beraten? (20% des Gesamtwertes)

Die Leistungen in den Kategorien Tarife sowie Transparenz & Komfort wurden durch Expert:innen analysiert. Der Kundendienst wurde durch qualifizierte und verdeckte Testpersonen bewertet. Dabei wurde jeder Anbieter 5-mal telefonisch getestet.

## **Ersparnis von bis zu 64% durch Versichererwechsel möglich**

Zur Analyse der Tarife wurden sowohl die Beiträge als auch die Versicherungsleistungen genauer betrachtet. Pro Tarif wurden für drei Beispielkund:innen (jeweils Einfamilienhäusern mit unterschiedlicher Wohnfläche, Ausstattung und Einrichtung) in unterschiedlichen Regionen Österreichs die Prämien ermittelt. Diese wurden in Relation zu den entsprechenden Tarifleistungen gesetzt wie z.B. Versicherungssumme, versicherte Gefahren oder versicherte Sachen. Das Resultat: Deutliche Unterschiede in den Beitragshöhen der Versicherer – durch Wechsel in den günstigsten Tarif lassen sich bis zu 64% sparen. Die Höhe des Einsparpotentials ist dabei nahezu unabhängig von Region und Größe der Wohnfläche.

Wer sich für einen neuen, günstigeren Tarif entscheidet, sollte allerdings auch beachten, welche Leistungen damit verbunden sind. Gerade die günstigen Tarife schnitten hier oft schlechter ab. So unterschieden sich die Tarife bspw. hinsichtlich der Deckungssummen für die Eigenheim-, Haushalts- und Haftpflichtversicherung. Auch die Höchstbeträge, zu denen Schmuck und Bargeld versichert waren, variierten. Zudem fehlten z.B. in einigen Tarifen die Absicherung von Fußbodenheizung oder Klimaanlage oder auch die Erstattung von Hangsicherungskosten nach einem Erdbeben. Bei der örtlichen Geltung wurde nachgebessert: Nahezu alle betrachteten Tarife waren weltweit gültig.

Wer also Wert auf einen umfassenden Schutz legt, sollte nicht nur nach dem Preis schauen. Die besten Tarife mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis fanden die Tester:innen bei der Niederösterreichischen Versicherung. Aber auch die Polizzen der HDI und der Vorarlberger Landes-Versicherung konnten überzeugen.

## **Deutliche Unterschiede bei den Webauftritten hinsichtlich Transparenz & Komfort**

In der Kategorie Transparenz & Komfort wurde v.a. erfasst, ob und wenn ja, wie übersichtlich die zentralen Versicherungsbedingungen sowie die Prämien bereits auf den Websites der Versicherer aufgeführt waren. Ergebnis: Bei nahezu allen Anbietern sind zwar die wichtigsten Leistungen auf der Website aufgeführt. Allerdings fehlte bei einigen Assekuranzen eine Angabe zu den Haftpflicht-Deckungssummen und eine Verlinkung der detaillierten Versicherungsbedingungen. Einen Online-Rechner zur Ermittlung der individuellen Prämie stellten nur sechs der siebzehn getesteten Unternehmen zur Verfügung. Wüstenrot und Zurich boten zwar auch einen Tarifrechner an, dieser führte aber auf die Seite der jeweiligen Direktversicherung. Führend im Bereich Transparenz & Komfort war Klickmal, gefolgt von der VAV und Zurich Connect auf einem geteilten zweiten Platz.

## **Teilweise große Mängel bei der Kompetenz des Kundendienstes**

Die Kontaktmöglichkeiten ließen bei den Versicherern im Test kaum Wünsche offen. Alle Anbieter offerierten ihren Kund:innen sowohl eine telefonische Hotline als auch ein Kontaktformular bzw. eine E-Mail-Adresse. Einen Rückruf-Service boten lediglich drei der siebzehn getesteten Unternehmen an.

Der telefonische Kundendienst präsentierte sich in einer mittelmäßigen Verfassung: Mängel zeigten sich hier v.a. im Bereich der Kompetenz der Kundendienst-Mitarbeiter:innen: Zum Teil wurden keine konkreten Antworten auf die gestellten Fragen gegeben – und auch bei Erhalt einer Antwort war diese zwar nahezu immer korrekt, aber in mehr als der Hälfte aller Fälle nicht besonders ausführlich. Den besten Kundendienst erfuhren die Tester bei der Kärntner Landesversicherung – aber auch die Mitarbeiter:innen der DONAU Versicherung und der VAV wussten zu überzeugen.

## **VAV Testsieger der Gesamtstudie, gefolgt von Klickmal und ERGO**

Die VAV erfüllte die gesetzten Kriterien insgesamt am besten und wurde Testsieger, gefolgt von der Klickmal und ERGO. Die VAV punktete dabei vor allem mit sehr guten Leistungen hinsichtlich Transparenz & Komfort sowie Kundendienst. Klickmal überzeugte mit dem besten Webauftritt. ERGO zeigte überdurchschnittlich gute Leistungen sowohl im Bereich Transparenz & Komfort als auch beim Kundendienst.

## **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**

1	<a href="#">Niederösterreichische Versicherung</a>	85,1%	2,0   Gut
2	<a href="#">HDI</a>	83,3%	2,1   Gut
3	<a href="#">Vorarlberger Landesversicherung</a>	82,0%	2,2   Gut
4	<a href="#">VAV</a>	82,0%	2,2   Gut
5	<a href="#">Allianz</a>	80,5%	2,3   Gut

### Transparenz & Komfort

1	<a href="#">Klickmal</a>	98,6%	1,1   Sehr gut
2	<a href="#">VAV &amp; Zurich Connect</a>	95,7%	1,3   Sehr gut
3	-	-	-
4	<a href="#">ERGO</a>	92,0%	1,5   Gut
5	<a href="#">HDI</a>	90,0%	1,7   Gut

### Kundendienst

1	<a href="#">Kärntner Landesversicherung</a>	95,4%	1,3   Sehr gut
2	<a href="#">Donau Versicherung</a>	92,7%	1,5   Sehr gut
3	<a href="#">VAV</a>	92,5%	1,5   Sehr gut
4	<a href="#">Zurich Connect</a>	91,7%	1,6   Gut
5	<a href="#">Zurich</a>	91,7%	1,6   Gut

[Assecuranzen](#)
[Eigenheim](#)
[Eigenheimversicherer](#)
[Kundenservice](#)
[Preis-Leistungs-Verhältnis](#)
[Servicequalität](#)
[Tarife](#)
[Test](#)
[Testergebnisse](#)
[Transparenz](#)
[Versicherer](#)
[Versicherung](#)

[DACH Studie: Krypto Börsen 2022 >](#)

## Gesamtergebnisse

1.	<a href="#">VAV</a>	<b>86,9%</b> 1,9   Gut
2.	<a href="#">Klickmal</a>	<b>83,9%</b> 2,1   Gut
3.	<a href="#">ERGO</a>	<b>83,8%</b> 2,1   Gut
4.	<a href="#">HDI</a>	<b>83,5%</b> 2,1   Gut
5.	<a href="#">Allianz</a>	<b>81,7%</b> 2,2   Gut
6.	<a href="#">muki</a>	<b>81,2%</b> 2,2   Gut

7. <a href="#">Zurich.Connect</a>	80,6% 2,3   Gut
8. <a href="#">Zurich</a>	78,9% 2,4   Gut
9. <a href="#">Kärntner Landesversicherung</a>	78,7% 2,4   Gut
10. <a href="#">Wüstenrot</a>	77,2% 2,5   Befriedigend
11. <a href="#">Niederösterreichische Versicherung</a>	76,9% 2,5   Befriedigend
12. <a href="#">Donau.Versicherung</a>	74,4% 2,7   Befriedigend
13. <a href="#">Vorarlberger Landesversicherung</a>	72,4% 2,8   Befriedigend
14. <a href="#">Grazer Wechselseitige</a>	72,2% 2,9   Befriedigend
15. <a href="#">Helvetia</a>	71,2% 2,9   Befriedigend
16. <a href="#">Oberösterreichische Versicherung</a>	69,7% 3,0   Befriedigend
17. <a href="#">Merkur</a>	66,6% 3,2   Befriedigend

## Siegel Testsieger

**ÖGVS** | Gesellschaft für  
Verbraucherstudien GmbH

stest.at



Qualität

Test  
Eigenheimversicherer

**TESTSIEGER**

Test 01/2022, 17 Anbieter, [ogvs.at/6158](https://ogvs.at/6158)  
im Test: Tarife & Service

**trend.**

Sieger Einzelkategorien im Überblick

Tarife

[Niederösterreichische Versicherung](#)

Transparenz & Komfort

[Klickmal](#)

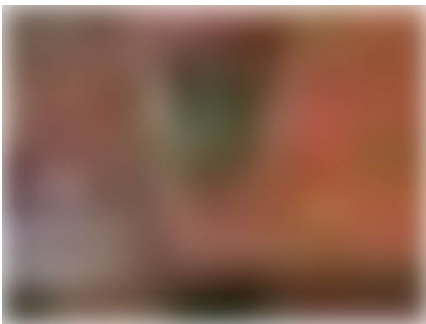
Kundendienst

[Kärntner Landesversicherung](#)

## Erwerb Studienband

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

### Ähnliche Tests, Studien & Befragungen



#### **Test von Eigenheimversicherern: Wer punktet hinsichtlich Tarifen und Servicequalität?**

24. Januar 2020

Für jeden Häuslbauer und Hausbesitzer ist sie äußerst empfehlenswert: die Eigenheimversicherung. Denn neben dem Schutz vor Schäden am Gebäude beinhaltet die Eigenheimversicherung in der Regel auch eine Haushaltsversicherung inklusive Haftpflicht-Deckung und bietet damit einen Rundum-Schutz für Haus und Hausbewohner. Bei...

[mehr...](#)



#### **KFZ-Versicherer 2021: Wer bietet die beste Mischung aus Prämie, Tarifleistungen, Transparenz und Service?**

24. September 2021

Wer seine – möglicherweise schon seit längerem bestehende – KFZ-Versicherung wechselt, kann häufig viel Geld sparen. Ersparnisse bis zu 55 Prozent bei der Jahresprämie sind möglich. Allerdings sollte nicht nur der Preis entscheiden, denn auch die enthaltenen Leistungen und die...

[mehr...](#)



#### **Rindsuppe: Sensorische Prüfung**

21. Februar 2019

Suppenwürfel kommen in der heimischen Küche zu unterschiedlichsten Zwecken zum Einsatz: Ob als schmackhafte Basis für Suppen, Saucen und Eintöpfe oder um Braten- und Pfannengerichte die erwünschte Würze zu geben. Und wer in der kalten Jahreszeit einfach nur fix eine...

[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...](#)

### Über ÖGVS

[Über uns](#)  
[Team](#)  
[Beirat](#)  
[Datenschutz](#)  
[Impressum](#)  
[Kontakt](#)

### Studien

[Unsere Tests](#)  
[Unsere Awards](#)  
[Getestete Unternehmen](#)  
[Methodik](#)  
[Nutzungsbedingungen](#)

### Top Themen

[Reisen](#)  
[Wohnen & Leben](#)  
[Lebensmittel](#)  
[Finanzen](#)  
[Versicherungen](#)  
[Energie](#)

### International

[Deutschland | DtGV](#)  
[Schweiz | SIQT](#)  
[Suisse | ISTO \(français\)](#)  
[Frankreich | Pro-Conso](#)  
[Polen | PIBJA](#)  
[Portugal | CGIP](#)  
[Group Website](#)



© ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien 2022