

Auto & Transport

Energie

Essen & Trinken

Finanzen

Lebensmittel

Lifestyle

Technik

Versicherungen

Wohnen & Leben

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

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 Servicequalität sollten bei der Wahl des richtigen Versicherers einbezogen werden. Deshalb hat die ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien nun erneut in Kooperation mit dem Magazin trend und dem Tarifvergleichsportal durchblicker.at untersucht, welcher Versicherer aktuell die beste Mischung aus Preis, Leistung und Service bietet.

Die folgenden 16 nationalen und regionalen KFZ-Versicherer wurden in die Tests eingeschlossen:

- Allianz
- DONAU Versicherung
- ERGO
- Grazer Wechselseitige
- HDI
- Helvetia
- Kärntner Landesversicherung
- klickmal
- muki
- Oberösterreichische Versicherung
- VAV
- Vorarlberger Landesversicherung
- Wiener Städtische 24
- Wüstenrot
- Zurich
- Zurich Connect

Das Testurteil setzt sich aus den Leistungen der KFZ-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 Leistungen und Vertragsbedingungen beinhalten die untersuchten Tarife? (60% des Gesamtwertes)



© stockphoto.com

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 Anbieter 5-mal telefonisch getestet.

Einsparpotenzial von bis zu 55% bei Wechsel zum günstigsten Anbieter

Zur Analyse der Tarife wurden sowohl die Prämien als auch die Versicherungsleistungen genauer betrachtet. Pro Tarif wurden für je drei Beispielkunden in unterschiedlichen Regionen Österreichs die Prämien für eine reine Haftpflichtversicherung, eine Haftpflichtversicherung inkl. Teilkaskoschutz und eine Haftpflichtversicherung inkl. Vollkaskoschutz ermittelt. Diese wurden in Relation zu den entsprechenden Tarifleistungen wie z.B. Deckungssumme, gedeckte Schadensfälle oder Auslandsschutz gesetzt.

Dabei zeigten sich auf Seiten der Prämien deutliche Unterschiede zwischen den KFZ-Versicherern – in der Spitze ließen sich durch Wechsel in den günstigsten Tarif bis zu 55% sparen. Das größte Einsparpotential ergab sich beim Vergleich einer Teilkaskoversicherung, doch auch für die Vollkaskoversicherung oder die reine Haftpflichtversicherung verlangte der jeweils günstigste KFZ-Versicherer bis zu 50% bzw. 46% weniger als der teuerste. Dies galt vor allem für den jungen Single, der noch nie ein Auto versichert hatte. Aber auch für die Familie auf dem Land oder die Vielfahrerin waren im Schnitt Einsparpotenziale von knapp 30% möglich.

Große Unterschiede im Leistungsvergleich

Wer sich für einen neuen, günstigeren Tarif entscheidet, sollte allerdings auch beachten, welche Leistungen damit verbunden sind. Zwar schreibt der Gesetzgeber auf Seiten der Haftpflichtversicherung eine Mindestdeckungssumme von 7,6 Millionen Euro vor. Aber: Bezüglich der weiteren Leistungen v.a. im Kaskoschutz gibt es kaum Vorgaben – und somit teils erhebliche Unterschiede zwischen den untersuchten Tarifen. Gerade die günstigen Tarife schnitten hier oft schlechter ab. So fehlte z.B. in acht von 16 Tarifen eine Versicherung von Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit entstanden sind. Auch fielen des Öfteren erhöhte Selbstbehalte für junge Fahrer von bis zu 525 Euro an. Die besten Tarife mit dem besten Preis-/Leistungsverhältnis fanden die Tester bei muki, gefolgt von der Vorarlberger Landesversicherung und Zurich Connect.

Nicht mal die Hälfte der KFZ-Versicherer bietet einen (eigenen) Tarifrechner an

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 KFZ-Versicherer aufgeführt waren. Ergebnis: Die wichtigsten Leistungen der Kasko-Versicherung waren bei allen betrachteten Unternehmen zu finden. Die detaillierten Versicherungsbedingungen zu den angebotenen KFZ-Tarifen waren nur bei acht Anbietern ohne die Angabe von persönlichen Daten einsehbar. Einen Beitragsrechner zur Ermittlung der individuellen Prämie stellten zudem nur sieben der getesteten Unternehmen zur Verfügung. Wüstenrot und Zurich leiteten lediglich auf den Tarifrechner ihrer digitalen Versicherungsangebote klickmal und Zurich Connect weiter. Führend im Bereich Transparenz & Komfort waren die VAV & Zurich Connect, die sich den ersten Platz teilen. Auf dem dritten Platz landete die ERGO.

Erfreuliche Ergebnisse im Kundendienst

Schließlich wurde noch der Kundendienst der KFZ-Versicherer per Telefon bezüglich Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz getestet. Dazu wurden telefonisch Fragen zu Tarifwahl, rechtlichen Belangen oder Leistungsumfang gestellt. Erfreuliche Ergebnisse bei der Erreichbarkeit: In 96% der Fälle konnte spätestens beim zweiten Anruf-Versuch ein Mitarbeiter erreicht werden. Noch besser fielen die Ergebnisse hinsichtlich der Kompetenz der Kundendienst-Mitarbeiter aus: In nahezu allen Fällen erhielten die Testanrufer eine eindeutige Antwort auf die gestellte Frage, die dann auch korrekt war und in 80% der Fälle zusätzliche Informationen enthielt und ausführlich formuliert war. Den besten Kundendienst erfuhren die Tester bei Zurich, dicht gefolgt von Zurich Connect und der VAV.

Zurich Connect als Sieger der Gesamtstudie, gefolgt von Zurich und der Wiener Städtischen 24

Der Direktversicherer Zurich Connect erfüllte die gesetzten Kriterien insgesamt am besten und wurde Testsieger, gefolgt von Zurich und der Wiener Städtischen 24. Zurich Connect als Testsieger überzeugte dabei mit der höchsten Transparenz und dem höchsten Komfort bei der Websitenutzung, sowie dem besten Ergebnis beim Teilkasko-Tarif. Zurich punktete mit dem besten Kundendienst und TOP-Leistungen in den Bereichen Tarife und Transparenz & Komfort. Die Wiener Städtische 24 bekam eine TOP-Bewertung im Bereich Kundendienst und erzielte gute Ergebnisse hinsichtlich der Tarife sowie Transparenz & Komfort des Webauftritts.

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	muki	88,0%	1,8 Gut
2	Vorarlberger Landesversicherung	87,6%	1,8 Gut
3	Zurich Connect	87,4%	1,8 Gut
4	Zurich	86,0%	1,9 Gut
5	Klickmal	85,9%	1,9 Gut

Transparenz & Komfort

	Anbieter	Zielerreichung	Info
1	VAV & Zurich Connect	97,0%	1,2 Sehr gut
2	/	/	/
3	ERGO	95,6%	1,3 Sehr gut
4	HDI	84,0%	2,1 Gut
5	Donau Versicherung & Zurich	83,5%	2,1 Gut

Kundendienst

	Anbieter	Zielerreichung	Info
1	Zurich	97,8%	1,1 Sehr gut
2	Zurich Connect	97,4%	1,2 Sehr gut
3	VAV	97,1%	1,2 Sehr gut
4	Kärntner Landesversicherung	96,1%	1,3 Sehr gut
5	Wiener Städtische 24	95,0%	1,3 Sehr gut

[Auto](#)
[Ergebnisse](#)
[KFZ-Haftpflicht](#)
[KFZ-Versicherung](#)
[Kundenservice](#)
[Tarife](#)
[Teilkasko](#)
[Test](#)
[Transparenz](#)
[Versicherer](#)
[Vollkasko](#)

[< Online-Supermärkte – Lebensmittel per Mausklick nach Hause bestellen](#)

[Test Apfelessig: Sensorische Prüfung >](#)

Gesamtergebnisse

Anbieter	Zielerreichung
1. Zurich Connect	91,4% 1,6 Gut
2. Zurich	87,9% 1,8 Gut
3. Wiener Städtische 24	87,0% 1,9 Gut
4. ERGO	86,4% 1,9 Gut
5. Klickmal	86,4% 1,9 Gut
6. muki	86,3% 1,9 Gut

Anbieter	Zielerreichung
7. HDI	1,7 Gut 86,0% 1,9 Gut
8. Vorarlberger Landesversicherung	85,2% 2,0 Gut
9. Allianz	84,0% 2,1 Gut
10. VAV	83,8% 2,1 Gut
11. Wüstenrot	83,5% 2,1 Gut
12. Helvetia	80,4% 2,3 Gut
13. Kärntner Landesversicherung	78,1% 2,5 Gut
14. Grazer Wechselseitige	77,9% 2,5 Gut
15. Donau Versicherung	77,6% 2,5 Gut
16. Oberösterreichische Versicherung	75,9% 2,6 Befriedigend

Siegel Testsieger



Qualität

Test KFZ-Versicherer

TESTSIEGER

im Test: Tarife & Service
Test 09/2021, 16 Anbieter, oegvs.at/5928

trend.

Sieger Einzelkategorien im Überblick

Category

Tarife

Transparenz & Komfort

Kundendienst

Sieger

[muki](#)[VAV & Zurich Connect](#)[Zurich](#)

Erwerb Studienband

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

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...](#)



Haushaltsversicherer: Test von Tarifen und Servicequalität

7. Dezember 2018

Fast jeder Österreicher hat bereits eine. Allen anderen sei sie wärmstens empfohlen: die Haushaltsversicherung. Doch auch wenn man bereits ausreichend versichert ist, lohnt sich meist ein Vergleich, ob sich nicht eine günstigere oder bessere Polizza findet. Bei welchem Versicherer man...

[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. Ei

solcher Wechsel zu einem günstigeren KFZ-Versicherer kann sich aber durchaus lohnen. Ersparnisse bis zu 50 Prozent...

[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 | ISTQ \(français\)](#)
[Frankreich | Pro-Conso](#)
[Polen | PIBJA](#)
[Portugal | CGIP](#)
[Group Website](#)



© ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien 2021