



TEST DER UNFALLVERSICHERER

Auch dieses Jahr hat die ÖGVS (Gesellschaft für Verbraucherstudien) in Kooperation mit dem Magazin Trend und Durchblicker.at zehn österreichische Unfallversicherer und deren Tarife und Servicequalität auf Herz und Nieren getestet. Gesamtsieger wurde dabei, wie bereits in den Jahren zuvor, muki gefolgt von der Zurich und der VAV.

muki kam auf einen Gesamtwert von 82,8 Prozent und der Note „Gut“. Der Gesamtsieger überzeugte dabei vor allem mit seinen Tarifen und einer sehr transparenten Website. Die Zurich (81,7%: Note: Gut) punktete mit den insgesamt besten Tarifen, der Drittplatzierte VAV (77,5%, Note: Gut) zeigte ein gutes Gesamtpaket von Preisen, Leistungen und Service. Die anderen sieben getesteten Unfallversicherungen erhielten die Gesamtnote Befriedigend. Das Gesamtergebnis setzt sich zusammen aus drei Kategorien, die unterschiedlich gewichtet wurden. Mit 60 Prozent wurde die Kategorie Tarife & Tarifleistungen am stärksten gewichtet. Transparenz & Komfort sowie der Kundendienst (Freundlichkeit und Kompetenz) wurden mit jeweils 20 Prozent vom Gesamtergebnis bedacht.

Unterschiedliche Preise, unterschiedlicher Leistungsumfang

In der Hauptkategorie „Tarife“ zeigten sich deutliche Unterschiede in den Beitragshöhen der Versicherer. Die großen Preisunterschiede gingen oft mit Unterschieden in den enthaltenen Tarifleistungen einher. So waren bei preisintensiveren Tarifen oft Assistenzleistungen, wie z.B. Haushaltshilfe, psychologische Erstberatung oder gar eine Haustierversorgung inkludiert. Zusätzlich zahlten teurere Tarife bei bestimmten Invaliditätsgraden deutlich mehr. Bei der Auswertung wurden Prämie und Leistung mit je 50 Prozent berücksichtigt. Sieger in dieser Kategorie war Zurich, gefolgt von muki und der Kärntner Landesversicherung.

Starker Verbesserungsbedarf bei Kundendienst und Transparenz

Defizite sahen die Tester vor allem in den Bereichen Transparenz der Versicherungswebseiten und bei der Kompetenz

und Erreichbarkeit des Kundendienstes. So waren nicht bei allen Unternehmen Beschreibungen der angebotenen Tarife und Zusatzpakete auf der Website ersichtlich. Auch die Versicherungsbedingungen zu den Tarifen fanden sich nur bei knapp der Hälfte der Anbieter. Einen Prämienrechner stellten nur drei der zehn getesteten Unternehmen zur Verfügung. Die Kategorie Transparenz & Komfort wurde von der ERGO Versicherung gewonnen, die

vor allem mit einem sehr informativen Internetauftritt punktete. Die Plätze dahinter belegten muki und VAV. Im Bereich des Kundendienstes wurden Anfragen telefonisch oder per E-Mail des Öfteren falsch oder gar nicht beantwortet. Hinzu kommt, dass E-Mail-Antworten häufig nicht die Fragen beantworteten, sondern nur die Bitte um einen Rückruf zur Erstellung eines Angebotes enthielten. Dies lag jedoch gar nicht im Interesse der Tester, die eigentlich nur eine konkrete Frage zum Leistungsumfang oder zum Verständnis der Tarife stellten. Positive Kundendienstbeispiele waren z.B. die Merkur Versicherung, die den 1. Platz in dieser Kategorie belegte, vor Zurich und muki.

Die Rangliste der getesteten Unfallversicherungen:

1. muki
2. Zurich
3. VAV
4. Oberösterreichische Versicherung
5. Wüstenrot
6. ERGO
7. Kärntner Landesversicherung
8. Merkur Versicherung
9. Grazer Wechselseitige
10. Helvetia

M



MARKT | 27