

Auto & Transport

Energie

Essen & Trinken

Finanzen

Lebensmittel

Lifestyle

Technik

Versicherungen

Wohnen & Leben

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

KFZ-Versicherer 2023: Schutz bei Autounfällen oder Schäden am Fahrzeug

🕒 24. März 2023

Neben der gesetzlichen Verpflichtung zumindest eine KFZ-Haftpflicht abzuschließen, gewährt die KFZ-Versicherung jedem/jeder Autobesitzer:in darüber hinaus Schutz und Sicherheit im Falle eines Unfalls, Diebstahls oder anderer Schäden am Fahrzeug. Welcher der zahlreichen KFZ-Versicherer am österreichischen Markt derzeit die beste Mischung aus Preis und Leistung sowie eine hohe Servicequalität bietet, hat die ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien nun erneut in Kooperation mit dem Magazin trend und dem Tarifvergleichsportal durchblicker.at untersucht.

Die folgenden 15 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
- 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 eingehen:

1. Tarife: Wie hoch sind die jährlichen Beiträge der untersuchten Tarife? Welche Leistungen und Vertragsbedingungen beinhalten die untersuchten Tarife? (60% des Gesamtwertes)
2. Transparenz & Komfort: Sind die wichtigsten Versicherungs- und Vertragsbedingungen klar ersichtlich? Wie komfortabel ist die Website zu nutzen? (20% des Gesamtwertes)



© stockphoto.com

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 Tester:innen bewertet. Dabei wurde jeder Anbieter 5-mal telefonisch getestet.

Einsparungen von bis zu 58% beim Anbieterwechsel möglich

Zur Analyse der Tarife wurden sowohl die Prämien als auch die Versicherungsleistungen genauer betrachtet. Pro Tarif wurden für je drei Beispielkund:innen 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 Versicherern – in der Spitze ließen sich durch Wechsel in den günstigsten Tarif bis zu 58% sparen. Das größte Einsparpotential ergab sich beim Vergleich einer reinen Haftpflichtversicherung, doch auch für die Teilkasko- oder Vollkaskoversicherung verlangte der jeweils günstigste KFZ-Versicherer bis zu 50% weniger als der teuerste. Dies galt vor allem für die junge Single-Frau, die noch nie ein Auto versichert hatte. Aber auch für die Familie auf dem Land oder dem Vielfahrer waren im Schnitt Einsparpotenziale von knapp 30% möglich.

Ein Leistungsvergleich lohnt sich in jedem Fall

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 mittlerweile eine Mindestdeckungssumme von 7,79 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 15 Tarifen eine Versicherung von Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit entstanden sind. Auch fielen des Öfteren erhöhte Selbstbehalte für junge Fahrer:innen von bis zu 525 Euro an. Die besten Tarife mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis fanden die Testenden bei muki, gefolgt von der Grazer Wechselseitigen und der Zurich Connect.

Suche nach einem Tarifrechner bei knapp der Hälfte der KFZ-Versicherern vergeblich

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 allerdings nur bei neun Assekuranzen ohne die Angabe von persönlichen Daten einsehbar. Einen Beitragsrechner zur Ermittlung der individuellen Prämie stellten zudem nur sieben der getesteten Anbieter zur Verfügung. Die Wüstenrot und die Zurich leiteten lediglich auf den Tarifrechner ihrer digitalen Versicherungsangebote klickmal und Zurich Connect weiter. Führend im Bereich Transparenz & Komfort war die VAV. Auf dem zweiten und dritten Platz landeten die Zurich Connect und die ERGO.

Erfreuliche Ergebnisse bei der Erreichbarkeit des Kundendienstes der KFZ-Versicherer

Schließlich wurde noch der Kundendienst 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 95% der Fälle konnte spätestens beim zweiten Anruf-Versuch ein/e Mitarbeitende/r erreicht werden. Etwas schlechter fielen die Ergebnisse hinsichtlich der Kompetenz des Kundenservices aus: In fast allen Fällen erhielten die Anrufenden eine eindeutige Antwort auf die gestellte Frage, die dann zwar immer korrekt, allerdings nur in 53% der Fälle zusätzliche Informationen enthielt und ausführlich formuliert war. Den besten Kundendienst erfuhren die Tester:innen bei der Kärntner Landesversicherung, dicht gefolgt von der Zurich und der Zurich Connect auf einem geteilten zweiten Platz.

Zurich Connect als Sieger der Gesamtstudie, gefolgt von der ERGO und der Zurich

Der Direktversicherer Zurich Connect erfüllte die gesetzten Kriterien insgesamt am besten und wurde zum wiederholten Male Testsieger, gefolgt von der ERGO und der Zurich. Als Testsieger überzeugte die Zurich Connect dabei mit dem besten Ergebnis beim Vollkasko-Tarif und sehr guten Leistungen hinsichtlich Transparenz und Komfort sowie dem Kundendienst. Die ERGO punktete mit dem besten Ergebnis beim Teilkasko-Tarif und ebenfalls sehr guten Leistungen in den Bereichen Transparenz und Komfort sowie Kundenservice. Die Zurich schnitt mit sehr guten Leistungen im Bereich Kundendienst sowie TOP-Leistungen bei den Tarifen und der Transparenz des Webauftritts ab.

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	89,8%	1,7 Gut

	Anbieter	Zielerreichung	Info
2	Grazer Wechselseitige	87,7%	1,8 Gut
3	Zurich Connect	86,2%	1,9 Gut
4	ERGO	85,2%	2,0 Gut
5	Zurich	84,1%	2,1 Gut

Transparenz & Komfort

	Anbieter	Zielerreichung	Info
1	VAV	98,5%	1,1 Sehr gut
2	Zurich Connect	97,0%	1,2 Sehr gut
3	ERGO	95,6%	1,3 Sehr gut
4	Allianz	91,4%	1,6 Gut
5	Zurich	89,4%	1,7 Gut

Kundendienst

	Anbieter	Zielerreichung	Info
1	Kärntner Landesversicherung	95,7%	1,3 Sehr gut
2	Zurich & Zurich Connect	95,2%	1,3 Sehr gut
3	=	-	-
4	ERGO	94,8%	1,3 Sehr gut
5	VAV	93,9%	1,4 Sehr gut

[Assekuranzen](#)
[Auto](#)
[Autoversicherung](#)
[KFZ](#)
[KFZ-Haftpflicht](#)
[KFZ-Versicherer](#)
[KFZ-Versicherung](#)
[KFZ-Versicherungen](#)
[Kundendienst](#)
[Prämie](#)
[Servicequalität](#)
[Tarife](#)
[Teilkasko](#)
[Test](#)
[Testergebnisse](#)
[Transparenz](#)
[Vollkasko](#)

[Optiker-Filialisten 2023: Test von Service, Sehtest und Beratung >](#)

Gesamtergebnisse

Anbieter	Zielerreichung
1. Zurich Connect	90,2% 1,7 Gut
2. ERGO	89,2% 1,7 Gut
3. Zurich	87,4% 1,8 Gut
4. VAV	86,6% 1,9 Gut
5. muki	86,0% 1,9 Gut
6. Klickmal	85,2% 2,0 Gut
7. Wüstenrot	83,3% 2,1 Gut

Anbieter	Zielerreichung
8. Wiener Städtische 24	81,2% 2,3 Gut
9. HDI	80,7% 2,3 Gut
10. Oberösterreichische Versicherung	80,0% 2,3 Gut
11. Allianz	79,1% 2,4 Gut
12. Donau Versicherung	79,0% 2,4 Gut
13. Grazer Wechselseitige	79,0% 2,4 Gut
14. Kärntner Landesversicherung	78,0% 2,5 Gut
15. Helvetia	74,2% 2,7 Befriedigend

Siegel Testsieger



Sieger Einzelkategorien im Überblick

Category	Sieger
Tarife	muki
Transparenz & Komfort	VAV

Category

Sieger

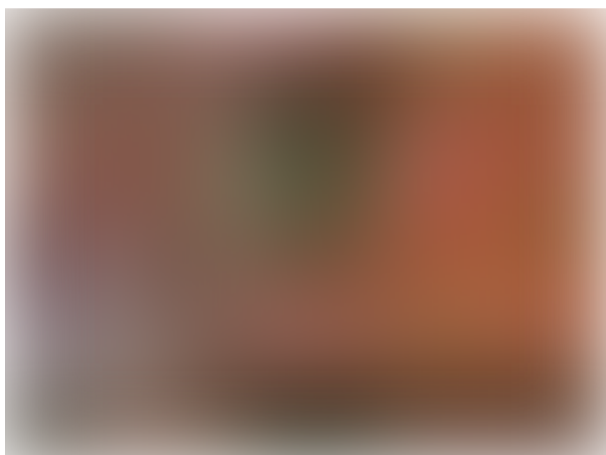
Kundendienst

[Kärntner Landesversicherung](#)

Erwerb Studienband

Die ausführlichen Ergebnisse des Tests sind gegen eine Schutzgebühr von 1.640 EUR zzgl. USt. bei der ÖGVS (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...](#)



Rechtsschutzversicherer 2022: Wer punktet mit den besten Leistungen hinsichtlich Tarife, Transparenz und Servicequalität?

25. Februar 2022

Ob ein Streit mit dem Arbeitgeber, den Nachbarn oder infolge eines Unfalls im Straßenverkehr, spätestens wenn Jurist:innen ins Spiel kommen und der Streit vor Gericht landet, schnellen die Kosten in die Höhe. Um sich vor diesen hohen Kosten, die für...

[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...](#)



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...

[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 2023