

Studie

Schaden- und Leistungsregulierung von Versicherern

2019

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2019

Erhebungsmethode

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sogenannte Panelisten zur Bewertung von Unternehmen eingeladen. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemographische Merkmale vor, so dass bevölkerungsrepräsentativ angesteuert werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der Unternehmen eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen.

Erhebungszeitraum

Die Befragung wurde von Dezember 2018 bis Januar 2019 durchgeführt.

Fragestellung

Für die Auswertung und Rankings wird das Antwortverhalten (Kundenurteile) der Befragten zu der folgenden Fragestellung herangezogen:

„Im Folgenden werden Versicherungsunternehmen aufgeführt, die in den jeweiligen Versicherungssparten [in Klammern] Policen anbieten. Wenn Sie entsprechend bei einem Anbieter versichert sind und innerhalb der letzten 36 Monate dort einen Versicherungs-/Leistungsfall angezeigt haben, wie beurteilen Sie insgesamt die Regulierung des Schadens- oder Leistungsfall es seitens dieses Versicherers?“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten lauten wie folgt:

- „ausgezeichnet“
- „sehr gut“
- „gut“
- „mittelmäßig“
- „schlecht“
- „dort nicht versichert / es lag kein Schadens-/Leistungsfall vor“

Untersuchungsobjekte

Insgesamt werden 615 Versicherungsunternehmen in den folgenden Sparten von den Versicherungsnehmern bewertet (tlw. mehrfache Abfrage einzelner Versicherer über die Sparten): Bauleistung, Berufs-Rechtsschutz, Berufsunfähigkeit, Handy, Hausrat, Kfz (Direktversicherer), Kfz (Serviceversicherer), Krankenzusatz, Private Krankenversicherung, Privat-Haftpflicht, Privat-Rechtsschutz, Reise (Kranken, Gepäck, Reiseabbruch/-rücktritt), Tierhaftpflicht, Tierkranken, Unfall, Verkehrs-Rechtsschutz, Wohngebäude, Wohnungs-Rechtsschutz, Zahnzusatz.

Auswertung und Rankings

Insgesamt liegen hinter den Ergebnissen zur Schaden- und Leistungsregulierung 58.652 Kundenstimmen.

Die Rankings ergeben sich aus dem ungewichteten Mittelwert sämtlicher Kundenurteile je Versicherungsunternehmen, bezogen auf eine Zustimmungsskala von 1 = „ausgezeichnet“, 2 = „sehr gut“, 3 = „gut“, 4 = „mittelmäßig“ und 5 = „schlecht“. Das heißt, je kleiner der Wert eines Unternehmens ist, desto zufriedener sind die Kunden mit der Schaden- bzw. Leistungsregulierung ihrer Versicherer.

Für die Auszeichnung gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Rankings

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Auszeichnungskategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Bauleistung	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AXA
Sehr gut	Die Continentale
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	Grundeigentümer Versicherung
Sehr gut	Nürnberger
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Asspario
Gut	Condor
Gut	Gothaer
Gut	Hamburger Feuerkasse
Gut	Itzehoer
Gut	Zurich
	Basler
	BGV Badische
	Concordia
	Degenia
	Generali
	Helvetia
	INTER
	InterRisk
	Mannheimer

Berufs-Rechtsschutz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADVOCARD
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr gut	VHV Versicherungen
Gut	ALLRECHT
Gut	Concordia
Gut	Condor
Gut	DMB Rechtsschutz
Gut	HUK24
Gut	Sparkassen DirektVersicherung
Gut	VGH
	BGV Badische
	D.A.S. (ERGO)
	DA direkt
	Debeka
	DEURAG
	DEVK
	Die Continentale
	Itzehoer
	LVM
	Mannheimer
	Mecklenburgische
	Münchener Verein
	ÖRAG
	R+V
	ROLAND
	WGV
	Württembergische
	Zurich

Berufsunfähigkeit	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Canada Life
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	EUROPA
Sehr gut	HanseMercur
Sehr gut	HDI
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SwissLife
Sehr gut	WWK
Gut	AXA
Gut	Basler
Gut	CosmosDirekt
Gut	Debeka
Gut	Dialog
Gut	Generali
Gut	Signal Iduna
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Zurich
	AachenMünchener
	Alte Leipziger
	Die Bayerische
	Die Continentale
	Gothaer
	Hannoversche
	Helvetia
	InterRisk
	LV 1871
	Nürnberger
	Nürnberger Beamten
	Provinzial Nord Brandkasse
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	Westfälische Provinzial
	Württembergische

Handy	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Amazon Protect
Sehr gut	AXA
Sehr gut	HandySecure / Würzburger
Sehr gut	Mobilcom Debitel
Sehr gut	Schutzklick.de
Gut	ARAG
Gut	MediaMarkt
Gut	Saturn
Gut	Schutzbrief24.de
Gut	Sofortschutz.net
Gut	T-Mobile
Gut	Vodafone
	Assona
	Assurant
	be relaxed
	Congstar
	ERGO Direkt (OTTO)
	Extrapolice24.de
	friendsurance
	myphoneschutz
	O2
	OnlineVersicherung.de
	R+V
	Wertgarantie

Hausrat	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AachenMünchener
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Alte Leipziger
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	EUROPA
Sehr gut	Hamburger Feuerkasse
Sehr gut	HUK24
Sehr gut	INTER
Sehr gut	Itzehoer
Sehr gut	Mannheimer
Sehr gut	R+V
Sehr gut	VGH
Gut	Allsecur
Gut	ARAG
Gut	Asspario
Gut	CosmosDirekt
Gut	Degenia
Gut	Die Bayerische
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	Die Stuttgarter
Gut	Grundeigentümer Versicherung
Gut	GVO
Gut	Helvetia
Gut	HUK-COBURG
Gut	NV-Versicherungen
Gut	uniVersa
Gut	Versicherungskammer Bayern
Gut	VHV Versicherungen
	Ammerländer Versicherung
	AXA
	Basler
	Concordia
	Condor
	DA direkt

Hausrat	
Auszeichnung	Anbieter
	DBV
	Debeka
	DFV Deutsche Familienversicherung
	Die Continentale
	Generali
	Gothaer
	HDI
	InterRisk
	LVM
	Provinzial Nord Brandkasse
	Provinzial Rheinland
	Signal Iduna
	Sparkassen Direktversicherung
	SV Sparkassenversicherung
	VOLKSWOHL BUND
	Westfälische Provinzial
	WGV
	Württembergische

Kfz (Direktversicherer)	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	R+V24
Gut	Bavaria Direkt
Gut	HUK24
Gut	Verti (ehemals direct line)
	AdmiralDirekt
	Allsecur
	DA direkt
	EUROPA
	Sparkassen DirektVersicherung

Kfz (Serviceversicherer)	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AachenMünchener
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	AXA
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	Provinzial Rheinland
Sehr gut	Signal Iduna
Sehr gut	VHV Versicherungen
Sehr gut	Württembergische
Sehr gut	Zurich
Gut	Concordia
Gut	DEVK
Gut	HUK-COBURG
Gut	LVM
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	Westfälische Provinzial
	Generali
	Gothaer
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	R+V
	SV SparkassenVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VGH
	WGV

Krankenzusatz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	AXA
Sehr gut	DKV
Sehr gut	ERGO Direkt
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr gut	uniVersa
Sehr gut	vigo Krankenversicherung
Gut	Central
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	Die Bayerische
Gut	ENVIVAS
Gut	Gothaer
Gut	HUK-COBURG
Gut	INTER
Gut	Münchener Verein
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	Provinzial Rheinland
Gut	Signal Iduna
Gut	Württembergische
	Barmenia
	Concordia
	DBV
	Deutscher Ring
	DFV Deutsche Familienversicherung
	Die Continentale
	HanseMercur
	LKH (Landeskrankenhilfe)
	LVM
	Nürnberger
	SDK (Süddeutsche)
	UKV (Union Krankenversicherung)
	Versicherungskammer Bayern

Krankenzusatz	
Auszeichnung	Anbieter
	Westfälische Provinzial
	Zurich

PKV	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	AXA
Sehr gut	Debeka
Sehr gut	Degenia
Sehr gut	Deutscher Ring
Sehr gut	HanseMercur
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	INTER
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SDK (Süddeutsche)
Sehr gut	Signal Iduna
Sehr gut	UKV (Union Krankenversicherung)
Gut	ARAG
Gut	Bayerische Beamtenkrankenkasse
Gut	DKV
Gut	LVM
Gut	Mecklenburgische
Gut	SV SparkassenVersicherung
	Alte Oldenburger
	Barmenia
	Central
	Die Continentale
	Gothaer
	HALLESCHE
	LKH (Landeskrankenhilfe)
	Münchener Verein
	Nürnberger
	uniVersa
	Württembergische

Privat-Haftpflicht	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AachenMünchener
Sehr gut	AXA
Sehr gut	Basler
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Sehr gut	Die Haftpflichtkasse
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	EUROPA
Sehr gut	GVO
Sehr gut	Helvetia
Sehr gut	HUK24
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	INTER
Sehr gut	InterRisk
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr gut	Zurich
Gut	ADAC
Gut	Allianz
Gut	Allsecur
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	ARAG
Gut	Condor
Gut	DA direkt
Gut	Degenia
Gut	Die Bayerische
Gut	Grundeigentümer Versicherung
Gut	Mannheimer
Gut	NV-Versicherungen
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	uniVersa
Gut	VGH
Gut	Westfälische Provinzial
	Alte Leipziger

Privat-Haftpflicht	
Auszeichnung	Anbieter
	Asspario
	Concordia
	DBV
	Debeka
	Die Continentale
	Die Stuttgarter
	Generali
	Gothaer
	HDI
	Itzehoer
	LVM
	Mecklenburgische
	Nürnbergger
	Provinzial Rheinland
	Signal Iduna
	Sparkassen Direktversicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	VOLKSWOHL BUND
	WGV
	Württembergische

Privat-Rechtsschutz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADVOCARD
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	Concordia
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	HUK-COBURG
Gut	Condor
Gut	DA direkt
Gut	HUK24
Gut	Itzehoer
Gut	LVM
Gut	R+V
Gut	Sparkassen Direktversicherung
Gut	SV Sparkassenversicherung
Gut	WGV
	ALLRECHT
	BGV Badische
	D.A.S. (ERGO)
	Debeka
	DEURAG
	Die Continentale
	DMB Rechtsschutz
	Mannheimer
	Mecklenburgische
	Münchener Verein
	ÖRAG
	ROLAND
	VGH
	VHV Versicherungen
	Württembergische
	Zurich

Reise (Kranken, Gepäck, Reiseabbruch/-rücktritt)	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	Allianz (auch vormalig ELVIA)
Sehr gut	AXA
Sehr gut	Debeka
Sehr gut	LTA Lifecard Travel Assistance
Sehr gut	Sparkassen Direktversicherung
Sehr gut	SV Sparkassenversicherung
Gut	ARAG
Gut	Barmenia
Gut	CosmosDirekt (über Europ Assistance)
Gut	ERGO Direkt
Gut	Europ Assistance
Gut	HanseMercur
Gut	HUK24
Gut	HUK-COBURG (auch über Barmer)
Gut	MDT Travel
Gut	Münchener Verein
Gut	R+V
Gut	Württembergische
	Alte Oldenburger
	BD24 Berlin Direkt
	Central (auch über Generali)
	Concordia
	DFV Deutsche Familienversicherung
	DKV
	ENVIVAS (Techniker Krankenkasse)
	ERV
	EUROPA
	Gothaer
	HALLESCHE
	LVM
	Nürnberger
	SDK (Süddeutsche)
	Signal Iduna
	Travel Secure (auch über Würzburger)

Reise (Kranken, Gepäck, Reiseabbruch/-rücktritt)	
Auszeichnung	Anbieter
	UKV (Union Krankenversicherung)
	vigo Krankenversicherung

Tierhaftpflicht	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AGILA Haustierversicherung
Sehr gut	Die Haftpflichtkasse
Sehr gut	HanseMercur
Sehr gut	NV-Versicherungen
Sehr gut	Uelzener
Gut	Allianz
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	AXA
Gut	CosmosDirekt
Gut	DA direkt
Gut	Die Stuttgarter
Gut	ERGO
Gut	ERGO Direkt
Gut	EUROPA
Gut	GVO
Gut	InterRisk
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	uniVersa
Gut	VHV Versicherungen
	Alte Leipziger
	ARAG
	Barmenia
	Bavaria Direkt
	Condor
	Degenia
	DEVK
	Gothaer
	Helvetia
	R+V
	Rhion
	VOLKSWOHL BUND
	Zurich

Tierkranken	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AGILA Haustierversicherung
Sehr gut	Gothaer
Sehr gut	Uelzener
Sehr gut	Zurich
Gut	ERGO
Gut	Petplan
	Allianz
	Barmenia
	DEVK
	Helvetia
	R+V

Unfall	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AachenMünchener
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Alte Leipziger
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	AXA
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	Die Haftpflichtkasse
Sehr gut	ERGO Direkt
Sehr gut	HanseMerkur
Sehr gut	Mannheimer
Sehr gut	Signal Iduna
Sehr gut	WWK
Sehr gut	Zurich
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	Degenia
Gut	DEVK
Gut	Die Bayerische
Gut	Gothaer
Gut	GVO
Gut	HUK-COBURG
Gut	NV-Versicherungen
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	Provinzial Rheinland
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH
Gut	VOLKSWOHL BUND
	Barmenia
	Basler
	Concordia
	Condor
	DA direkt
	DBV
	Debeka
	DFV Deutsche Familienversicherung

Unfall	
Auszeichnung	Anbieter
	Die Stuttgarter
	ERGO
	EUROPA
	Generali
	HDI
	InterRisk
	Itzehoer
	LVM
	Nürnbergger
	R+V
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	Westfälische Provinzial
	Württembergische

Verkehrs-Rechtsschutz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	ADVOCARD
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	HUK24
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	Mannheimer
Sehr gut	ROLAND
Gut	Concordia
Gut	Condor
Gut	DA direkt
Gut	Debeka
Gut	LVM
Gut	R+V
Gut	Sparkassen Direktversicherung
Gut	SV Sparkassenversicherung
Gut	Württembergische
	ALLRECHT
	ARAG
	BGV Badische
	D.A.S. (ERGO)
	DEURAG
	Die Continentale
	DMB Rechtsschutz
	Itzehoer
	Mecklenburgische
	Münchener Verein
	ÖRAG
	VGH
	VHV Versicherungen
	WGV
	Zurich

Wohngebäude	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AachenMünchener
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Alte Leipziger
Sehr gut	Ammerländer Versicherung
Sehr gut	AXA
Sehr gut	Debeka
Sehr gut	EUROPA
Sehr gut	R+V
Sehr gut	Württembergische
Gut	CosmosDirekt
Gut	Die Bayerische
Gut	Generali
Gut	Gothaer
Gut	INTER
Gut	Itzehoer
Gut	Mannheimer
Gut	NV-Versicherungen
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	uniVersa
Gut	VGH
	Asspario
	Basler
	Concordia
	Condor
	DBV
	Degenia
	DEVK
	Die Continentale
	ERGO
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	Helvetia
	HUK-COBURG
	InterRisk

Wohngebäude	
Auszeichnung	Anbieter
	LVM
	Provinzial Rheinland
	Signal Iduna
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	VOLKSWOHL BUND
	Westfälische Provinzial

Wohnungs-Rechtsschutz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	DMB Rechtsschutz
Sehr gut	ÖRAG
Sehr gut	R+V
Sehr gut	Sparkassen Direktversicherung
Gut	BGV Badische
Gut	Condor
Gut	DEVK
Gut	ROLAND
Gut	SV Sparkassenversicherung
	ADVOCARD
	ALLRECHT
	ARAG
	Bavaria Direkt
	D.A.S. (ERGO)
	DA direkt
	DEURAG
	ltzehoer

Zahnzusatz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Allsecur
Sehr gut	Alte Oldenburger
Sehr gut	AXA
Sehr gut	Barmenia
Sehr gut	Debeka
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Sehr gut	Die Bayerische
Sehr gut	DKV
Sehr gut	ERGO Direkt
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	Signal Iduna
Sehr gut	vigo Krankenversicherung
Gut	Bavaria Direkt
Gut	CosmosDirekt
Gut	DBV
Gut	Die Continentale
Gut	HanseMercur
Gut	INTER
Gut	LKH (Landeskrankenhilfe)
Gut	Münchener Verein
Gut	Württembergische
	ARAG
	Central
	Concordia
	Die Stuttgarter
	ENVIVAS
	Gothaer
	HALLESCHE
	LVM
	Mecklenburgische
	Nürnberger
	R+V
	SDK (Süddeutsche)

Zahnzusatz	
Auszeichnung	Anbieter
	UKV (Union Krankenversicherung)
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	WGV