

Studie

Schaden- und Leistungsregulierung von Versicherern

2020

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2020

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 im Dezember 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 610 Versicherungsunternehmen in den folgenden Sparten von den Versicherungsnehmern bewertet (tlw. mehrfache Abfrage einzelner Versicherer über die Sparten): Bauleistung, Berufs-Rechtsschutz, Berufsunfähigkeit, Elektronik, Hausrat, Kfz (Direktversicherer), Kfz (Serviceversicherer), Krankenzusatz, PKV, 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 58.263 Kundenstimmen. Abgefragte Unternehmen werden nur ausgewertet und dargestellt, wenn sie eine Mindeststichprobengröße, abhängig von der Versicherungssparte, erfüllen.

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	Allianz
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	Gothaer
Sehr gut	Grundeigentümer-Versicherung
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr gut	VHV Versicherungen
Gut	AXA
Gut	BGV Badische
Gut	Concordia
Gut	Die Continentale
Gut	Hamburger Feuerkasse
Gut	Nürnberger
	Asspario
	Basler
	Condor
	Helvetia
	INTER
	InterRisk
	Itzehoer
	Mannheimer
	Zurich

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

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

Berufsunfähigkeit	
Auszeichnung	Anbieter
	Westfälische Provinzial
	Württembergische
	Zurich

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

Hausrat	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Alte Leipziger
Sehr gut	Asspario
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	Die Haftpflichtkasse
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	EUROPA
Sehr gut	Generali Deutschland (inkl. ehemals AachenMünchener)
Sehr gut	GVO
Sehr gut	INTER
Sehr gut	Mannheimer
Sehr gut	NV-Versicherungen
Sehr gut	R+V
Sehr gut	VGH
Gut	ARAG
Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Gut	Gothaer
Gut	Hamburger Feuerkasse
Gut	HanseMercur
Gut	HDI
Gut	Helvetia
Gut	HUK24
Gut	HUK-COBURG
Gut	InterRisk
Gut	Itzehoer
Gut	LVM
Gut	Provinzial Rheinland
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	WWK
	Ammerländer Versicherung
	AXA
	Basler
	Concordia
	Condor

Hausrat	
Auszeichnung	Anbieter
	DA direkt
	DBV
	Debeka
	Die Bayerische
	Die Continentale
	Die Stuttgarter
	Grundeigentümer-Versicherung
	Provinzial Nord Brandkasse
	Signal Iduna
	Sparkassen Direktversicherung
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	VOLKSWOHL BUND
	Westfälische Provinzial
	WGV
	Württembergische

Kfz (Direktversicherer)	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	R+V24
Gut	Allianz Direct (ehem. Allsecur)
Gut	Bavaria Direkt
Gut	HUK24
Gut	Verti
	AdmiralDirekt
	DA direkt
	EUROPA
	Sparkassen DirektVersicherung

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

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

Krankenzusatz	
Auszeichnung	Anbieter
	WWK
	Zurich

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

Privat-Haftpflicht	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	AXA
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Sehr gut	Die Haftpflichtkasse
Sehr gut	Generali Deutschland (inkl. ehemals AachenMünchener)
Sehr gut	GVO
Sehr gut	Helvetia
Sehr gut	HUK24
Sehr gut	InterRisk
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr gut	VGH
Sehr gut	Zurich
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	ARAG
Gut	Basler
Gut	DA direkt
Gut	Debeka
Gut	ERGO
Gut	EUROPA
Gut	Grundeigentümer-Versicherung
Gut	HanseMercur
Gut	HUK-COBURG
Gut	INTER
Gut	Mannheimer
Gut	Provinzial Rheinland
Gut	WWK
	Alte Leipziger
	Asspario
	Concordia
	Condor
	DBV

Privat-Haftpflicht	
Auszeichnung	Anbieter
	Die Bayerische
	Die Continentale
	Die Stuttgarter
	Gothaer
	HDI
	Itzehoer
	LVM
	Mecklenburgische
	Nürnberger
	NV-Versicherungen
	Provinzial Nord Brandkasse
	Signal Iduna
	Sparkassen Direktversicherung
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	VOLKSWOHL BUND
	Westfälische Provinzial
	WGV
	Württembergische

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

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

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

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

Unfall	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	AXA
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	Die Haftpflichtkasse
Sehr gut	Generali Deutschland (inkl. ehemals AachenMünchener)
Sehr gut	GVO
Sehr gut	Provinzial Rheinland
Sehr gut	Signal Iduna
Sehr gut	VGH
Sehr gut	WWK
Gut	Alte Leipziger
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	DEVK
Gut	EUROPA
Gut	Gothaer
Gut	HanseMercur
Gut	HUK-COBURG
Gut	InterRisk
Gut	LVM
Gut	Mannheimer
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VHV Versicherungen
Gut	VOLKSWOHL BUND
Gut	Zurich
	Barmenia
	Basler
	Concordia
	Condor
	DA direkt
	DBV
	Debeka
	DFV Deutsche Familienversicherung
	Die Bayerische

Unfall	
Auszeichnung	Anbieter
	Die Stuttgarter
	ERGO
	HDI
	Itzehoer
	Nürnberger
	NV-Versicherungen
	Provinzial Nord Brandkasse
	R+V
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	Westfälische Provinzial
	Württembergische

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

Wohngebäude	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Alte Leipziger
Sehr gut	AXA
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	EUROPA
Sehr gut	Generali Deutschland (inkl. ehemals AachenMünchener)
Sehr gut	R+V
Sehr gut	VGH
Sehr gut	Württembergische
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	Die Bayerische
Gut	Gothaer
Gut	Grundeigentümer-Versicherung
Gut	HUK-COBURG
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	Provinzial Rheinland
Gut	Signal Iduna
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	uniVersa
Gut	VHV Versicherungen
	Asspario
	Basler
	Concordia
	Condor
	DBV
	Die Continentale
	ERGO
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	Helvetia
	INTER
	InterRisk
	Itzehoer

Wohngebäude	
Auszeichnung	Anbieter
	LVM
	Mannheimer
	NV-Versicherungen
	Versicherungskammer Bayern
	VOLKSWOHL BUND
	Westfälische Provinzial

Wohnungs-Rechtsschutz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	DMB Rechtsschutz
Sehr gut	R+V
Sehr gut	ROLAND
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	ADVOCARD
Gut	ALLRECHT
Gut	DEVK
Gut	ERGO (ehem. D.A.S.)
Gut	KS/AUXILIA
Gut	ÖRAG
Gut	Sparkassen DirektVersicherung
	Bavaria Direkt
	BGV Badische
	Condor
	DA direkt
	DEURAG
	Itzehoer

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

Zahnzusatz	
Auszeichnung	Anbieter
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	WGV