

Studie

Schaden- und Leistungsregulierung von Versicherern

2021

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2021

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 2020 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 633 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 58.948 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 innerhalb der Sparte 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	AXA
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Asspario
Gut	Concordia
Gut	Die Continentale
Gut	Gothaer
Gut	Itzehoer
Gut	Nürnberger
Gut	VHV Versicherungen
	Basler
	BGV Badische
	Condor
	Hamburger Feuerkasse
	Helvetia
	INTER
	InterRisk
	Mannheimer
	Zurich

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

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

Berufsunfähigkeit	
Auszeichnung	Anbieter
	Westfälische Provinzial
	Württembergische

Elektronik	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	AXA
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	ERGO (auch über OTTO)
Sehr gut	HandySecure (Würzburger)
Sehr gut	Schutzbrief24.de
Sehr gut	Wertgarantie
Gut	Amazon Protect
Gut	friendsurance
Gut	Mobilcom Debitel
Gut	OnlineVersicherung.de (Wertgarantie)
Gut	Schutzklick.de
	Assona
	Assurant
	Congstar
	Extrapolice24.de
	MediaMarkt PlusGarantie
	O2
	R+V
	SATURN PlusSchutz
	T-Mobile
	Vodafone

Hausrat	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Alte Leipziger
Sehr gut	Asspario
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	EUROPA
Sehr gut	Generali Deutschland
Sehr gut	GVO
Sehr gut	Hamburger Feuerkasse
Sehr gut	HanseMercur
Sehr gut	INTER
Sehr gut	LVM
Sehr gut	Provinzial Rheinland
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr gut	VGH
Gut	ARAG
Gut	Concordia
Gut	Dialog
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	ERGO
Gut	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Gut	Gothaer
Gut	HDI
Gut	HUK-COBURG
Gut	InterRisk
Gut	Itzehoer
Gut	Mannheimer
Gut	NV-Versicherungen
Gut	ONE Versicherung
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	WWK
	Ammerländer Versicherung
	AXA
	Basler

Hausrat	
Auszeichnung	Anbieter
	Condor
	DA direkt
	DBV
	Debeka
	DFV Deutsche Familienversicherung
	Die Bayerische
	Die Continentale
	Die Stuttgarter
	Helvetia
	HUK24
	Provinzial Nord Brandkasse
	rhion.digital
	Sparkassen Direktversicherung
	SwissLife
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	VOLKSWOHL BUND
	Westfälische Provinzial
	WGV
	Württembergische
	Würzburger

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

Kfz (Serviceversicherer)	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	AXA
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	Generali Deutschland
Sehr gut	LVM
Sehr gut	Provinzial Rheinland
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr gut	Württembergische
Gut	Concordia
Gut	Dialog
Gut	ERGO
Gut	Gothaer
Gut	HUK-COBURG
Gut	ONE Versicherung
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	VHV Versicherungen
Gut	WWK
Gut	Zurich
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	rhion.digital
	Versicherungskammer Bayern
	VGH
	VOLKSWOHL BUND
	Westfälische Provinzial
	WGV

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

Krankenzusatz	
Auszeichnung	Anbieter
	VGH
	Westfälische Provinzial
	Zurich

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

Privat-Haftpflicht	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Ammerländer Versicherung
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	AXA
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Sehr gut	Generali Deutschland
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	WWK
Gut	Basler
Gut	DA direkt
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	ERGO
Gut	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Gut	HUK-COBURG
Gut	INTER
Gut	Itzehoer
Gut	NV-Versicherungen
Gut	ONE Versicherung
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	Sparkassen DirektVersicherung
Gut	SwissLife
Gut	uniVersa
Gut	Zurich
	Alte Leipziger
	Asspario
	Concordia

Privat-Haftpflicht	
Auszeichnung	Anbieter
	Condor
	DBV
	Debeka
	Dialog
	Die Bayerische
	Die Continentale
	Die Stuttgarter
	EUROPA
	Gothaer
	HanseMerkur
	HDI
	LVM
	Mannheimer
	Mecklenburgische
	Nürnberger
	Provinzial Rheinland
	rhion.digital
	SIGNAL IDUNA
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	VOLKSWOHL BUND
	Westfälische Provinzial
	WGV
	Württembergische
	Würzburger

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

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

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

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

Unfall	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Alte Leipziger
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	AXA
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	Generali Deutschland
Sehr gut	GVO
Sehr gut	HanseMercur
Sehr gut	LVM
Sehr gut	Provinzial Rheinland
Sehr gut	SIGNAL IDUNA
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr gut	VGH
Sehr gut	WWK
Gut	DEVK
Gut	Dialog
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	EUROPA
Gut	HUK-COBURG
Gut	InterRisk
Gut	Nürnberger
Gut	NV-Versicherungen
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	Württembergische
	Ammerländer Versicherung
	Barmenia
	Basler
	Concordia
	Condor
	DA direkt
	DBV
	Debeka
	DFV Deutsche Familienversicherung
	Die Bayerische

Unfall	
Auszeichnung	Anbieter
	Die Stuttgarter
	ERGO
	Gothaer
	HDI
	Itzehoer
	Mannheimer
	R+V
	rhion.digital
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	VOLKSWOHL BUND
	Westfälische Provinzial
	Würzburger
	Zurich

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

Wohngebäude	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Alte Leipziger
Sehr gut	Ammerländer Versicherung
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	Generali Deutschland
Sehr gut	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	InterRisk
Sehr gut	Mannheimer
Sehr gut	Provinzial Rheinland
Sehr gut	R+V
Sehr gut	uniVersa
Sehr gut	VGH
Gut	AXA
Gut	Basler
Gut	DEVK
Gut	Dialog
Gut	Die Bayerische
Gut	ERGO
Gut	EUROPA
Gut	INTER
Gut	LVM
Gut	rhion.digital
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Versicherungskammer Bayern
Gut	VHV Versicherungen
Gut	Württembergische
	Asspario
	Concordia
	Condor
	DBV
	Debeka
	Die Continentale
	Gothaer
	Hamburger Feuerkasse

Wohngebäude	
Auszeichnung	Anbieter
	HDI
	Helvetia
	Itzehoer
	NV-Versicherungen
	Provinzial Nord Brandkasse
	SIGNAL IDUNA
	VOLKSWOHL BUND
	Westfälische Provinzial

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

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

Zahnezusatz	
Auszeichnung	Anbieter
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	VGH
	vigo Krankenversicherung
	WGV