

Studie

Schaden- und Leistungsregulierung von Versicherern

2022

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2022

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 2021 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 616 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 58.169 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	ERGO
Sehr gut	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr gut	VHV Versicherungen
Gut	Asspario
Gut	AXA
Gut	Condor
Gut	Die Continentale
Gut	Gothaer
	Basler
	BGV Badische
	Concordia
	HDI
	Helvetia
	HUK-COBURG
	INTER
	InterRisk
	Itzehoer
	Mannheimer
	Nürnberger
	Zurich

Berufs-Rechtsschutz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADVOCARD
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	KS/AUXILIA
Sehr gut	LVM
Sehr gut	VGH
Gut	ALLRECHT
Gut	BGV Badische
Gut	Concordia
Gut	DMB Rechtsschutz
Gut	ERGO
Gut	HUK-COBURG
Gut	ÖRAG (inkl. Bavaria Direkt, Provinzial Versicherungsgruppe, Sparkassen Direktversicherung, SV Sparkassenversicherung, Versicherungskammer Bayern)
Gut	R+V
	Condor
	DA direkt
	Debeka
	DEURAG
	DEVK
	Die Continentale
	HUK24
	Itzehoer
	Mannheimer
	Mecklenburgische
	Münchener Verein
	ROLAND
	VHV Versicherungen
	WGV
	Württembergische
	Zurich

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

Berufsunfähigkeit	
Auszeichnung	Anbieter
	Versicherungskammer Bayern

Elektronik	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	Schutzbrief24.de
Sehr gut	Wertgarantie (inkl. OnlineVersicherung.de)
Gut	AXA
Gut	ERGO (auch über OTTO)
Gut	friendsurance
Gut	HandySecure (Würzburger)
	Amazon Protect
	Assona
	Assurant
	Extrapolice24.de
	INZMO
	R+V
	Schutzklick.de

Hausrat	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Alte Leipziger
Sehr gut	Asspario
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	EUROPA
Sehr gut	Generali Deutschland
Sehr gut	GVO
Sehr gut	HanseMerkur
Sehr gut	INTER
Sehr gut	InterRisk
Sehr gut	LVM
Sehr gut	Provinzial
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	ARAG
Gut	Concordia
Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Gut	Dialog
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Gut	Gothaer
Gut	HDI
Gut	HUK-COBURG
Gut	Itzehoer
Gut	Mannheimer
Gut	ONE Versicherung
Gut	SwissLife
Gut	VGH
Gut	Würzburger
	Ammerländer Versicherung
	AXA
	Basler
	Condor

Hausrat	
Auszeichnung	Anbieter
	DA direkt
	DBV
	Debeka
	Die Bayerische
	Die Continentale
	Die Stuttgarter
	Helvetia
	HUK24
	IDEAL Versicherung
	NV-Versicherungen
	rhion.digital
	SIGNAL IDUNA
	Sparkassen DirektVersicherung
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	VOLKSWOHL BUND
	WGV
	Württembergische
	WWK

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

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

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

Krankenzusatz	
Auszeichnung	Anbieter
	Zurich

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

Privat-Haftpflicht	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADAC Versicherungen
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Ammerländer Versicherung
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	Generali Deutschland
Sehr gut	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Sehr gut	GVO
Sehr gut	Helvetia
Sehr gut	HUK24
Sehr gut	INTER
Sehr gut	Itzehoer
Sehr gut	NV-Versicherungen
Sehr gut	Provinzial
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr gut	VGH
Gut	Alte Leipziger
Gut	Asspario
Gut	AXA
Gut	Concordia
Gut	DA direkt
Gut	DEVK
Gut	Dialog
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	Gothaer
Gut	HanseMercur
Gut	HUK-COBURG
Gut	InterRisk
Gut	LVM
Gut	Mannheimer
Gut	ONE Versicherung
Gut	Sparkassen DirektVersicherung

Privat-Haftpflicht	
Auszeichnung	Anbieter
Gut	Württembergische
Gut	WWK
Gut	Zurich
	Basler
	Condor
	DBV
	Debeka
	Die Bayerische
	Die Continentale
	Die Stuttgarter
	EUROPA
	HDI
	Mecklenburgische
	Nürnberger
	rhion.digital
	SIGNAL IDUNA
	SwissLife
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	VOLKSWOHL BUND
	WGV
	Würzburger

Privat-Rechtsschutz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADVOCARD
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	Itzehoer
Sehr gut	KS/AUXILIA
Sehr gut	Münchener Verein
Sehr gut	R+V
Sehr gut	ROLAND
Sehr gut	SwissLife
Gut	Concordia
Gut	HUK24
Gut	IDEAL Versicherung
Gut	LVM
Gut	ÖRAG (inkl. Bavaria Direkt, Provinzial Versicherungsgruppe, Sparkassen Direktversicherung, SV Sparkassenversicherung, Versicherungskammer Bayern)
Gut	WGV
Gut	Württembergische
Gut	Zurich
	ALLRECHT
	BGV Badische
	Condor
	DA direkt
	Debeka
	DEURAG
	Die Continentale
	DMB Rechtsschutz
	Mannheimer
	Mecklenburgische
	VGH
	VHV Versicherungen

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

Reise (Kranken, Gepäck, Reiseabbruch/-rücktritt)	
Auszeichnung	Anbieter
	Württembergische

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

Tierkranken	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AGILA Haustierversicherung
Sehr gut	GHV Versicherung
Sehr gut	Gothaer
Sehr gut	Uelzener
Gut	Allianz
Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Gut	Helvetia
Gut	Petplan
	Barmenia
	DEVK
	R+V
	Zurich

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

Unfall	
Auszeichnung	Anbieter
	Die Haftpflichtkasse
	Die Stuttgarter
	EUROPA
	Gothaer
	Janitos
	Mannheimer
	Nürnberger
	R+V
	rhion.digital
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	VOLKSWOHL BUND
	Würzburger
	Zurich

Verkehrs-Rechtsschutz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADAC Versicherungen
Sehr gut	ADVOCARD
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	Debeka
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	LVM
Sehr gut	Mannheimer
Gut	ALLRECHT
Gut	Concordia
Gut	DMB Rechtsschutz
Gut	ERGO
Gut	HUK24
Gut	KS/AUXILIA
Gut	R+V
Gut	ROLAND
Gut	WGV
Gut	Württembergische
	BGV Badische
	Condor
	DA direkt
	DEURAG
	Die Continentale
	Itzehoer
	Mecklenburgische
	Münchener Verein
	ÖRAG (inkl. Bavaria Direkt, Provinzial Versicherungsgruppe, Sparkassen Direktversicherung, SV Sparkassenversicherung, Versicherungskammer Bayern)
	VGH
	VHV Versicherungen
	Zurich

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

Wohngebäude	
Auszeichnung	Anbieter
	Itzehoer
	Janitos
	NV-Versicherungen
	SIGNAL IDUNA
	Versicherungskammer Bayern
	VOLKSWOHL BUND

Wohnungs-Rechtsschutz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADVOCARD
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	R+V
Sehr gut	ROLAND
Gut	ALLRECHT
Gut	DMB Rechtsschutz
Gut	Itzehoer
Gut	KS/AUXILIA
Gut	ÖRAG (inkl. Bavaria Direkt, Provinzial Versicherungsgruppe, Sparkassen Direktversicherung, SV Sparkassenversicherung, Versicherungskammer Bayern)
	BGV Badische
	Condor
	DA direkt
	DEURAG
	DEVK
	ERGO

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

Zahnezusatz	
Auszeichnung	Anbieter
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	VGH
	vigo Krankenversicherung
	WGV
	Wurtembergische