

DEUTSCHLAND MONITOR

## Versicherer im Kundenfokus

**D**as Leben steckt voller Überraschungen. Leider sind jedoch nicht immer alle Überraschungen angenehmer Natur, und manche können sogar zu handfesten Schwierigkeiten führen. Vor einer plötzlichen Panne mit dem Auto, einem unerwarteten Krankheitsfall oder der versehentlichen Schädigung des Eigentums eines anderen ist schließlich niemand gefeit. Um die möglichen negativen Folgen eines solchen Ereignisses abzumildern, verlassen sich viele Verbraucherinnen und Verbraucher auf einen umfassenden Versicherungsschutz. Neben der obligatorischen Mitgliedschaft in einer gesetzlichen Krankenkasse oder bei einem Privaten Krankenversicherer ist in den meisten Haushalten auch eine Haftpflichtversicherung vorhanden. Für Autobesitzer oder Haustierhalter gehören zudem die entsprechenden Kfz- oder Tierversicherungen zum Standard. Je nach persönlicher Risikoeinschätzung können darüber

hinaus auch Vorkehrungen zur Absicherung bei möglichen Unfällen und Berufsunfähigkeit, bei Rechtsstreitigkeiten oder Schäden am Hausrat getroffen werden. Die Liste möglicher Versicherungsfälle ist offensichtlich lang. Demgemäß ist auch die Anzahl von Versicherern, welche die jeweils passenden Policen anbieten, hoch. Angesichts dieser Fülle lässt sich der Überblick darüber, welche Anbieter in ihren jeweiligen Sparten die Besten sind, leicht verlieren. Trotz grundsätzlich ähnlicher Produkte nämlich kann es im Detail durchaus Unterschiede geben. Nicht jeder Versicherer arbeitet zwingend mit genau denselben Vertragskonditionen wie seine Marktbegleiter. Auch der Service und die Orientierung zum Kunden hin können je nach Anbieter verschieden stark priorisiert sein. Für Versicherungsnehmer aber können genau diese Aspekte den Ausschlag geben hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit Versicherungsleistungen im



Speziellen sowie den einzelnen Anbietern im Allgemeinen. Wie zufrieden Kundinnen und Kunden mit den Angeboten und Leistungen ihrer Versicherer tatsächlich sind, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit dem Tagesspiegel nun erhoben. Für die aktuelle Studie „Deutschland Monitor – Versicherer“ wurden insgesamt über 70.000 Verbraucherurteile eingeholt. Das Prädikat „Beste Versicherer [Sparte XY]“ wurde in elf Versicherungssparten mit insgesamt 541 Anbietern 166-mal vergeben. Versicherer können grundsätzlich also auch in mehreren Sparten aufgeführt und ausgezeichnet sein. Alle prämierten Anbieter sind nach Sparten aufgeschlüsselt aufgeführt (siehe Tabelle unten). Innerhalb der Sparten erfolgt die Anordnung nach Unternehmensmittelwert, ausgehend von dem jeweils bestbewerteten Versicherer als Erstgenanntem.

METHODE

### Bewertungssystem

Basis des Ratings ist eine eigeninitiierte und unabhängige Kundenbefragung mit der Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Angeboten und Leistungen von [Versicherer XY] als [Versicherungssparte XY]?“ Für die Antworten steht eine fünfstufige Antwortskala zur Verfügung, anhand derer aus allen abgegebenen Urteilen und für jeden untersuchten Versicherer ein individueller, ungewichteter Mittelwert gebildet wird. Die Auszeichnung „Beste Versicherer [Sparte XY]“ erfolgt also spartenspezifisch und nur für das bestbewertete Drittel je Sparte. Ausgezeichnet werden die Versicherer, deren empirische Mittelwerte niedriger als der beste empirische Mittelwert zzgl. des Drittels der Differenz zwischen dem besten



und dem schlechtesten Mittelwert ihrer jeweiligen Kategorie liegen. Aufgrund dieser Berechnungsweise muss die Anzahl der ausgezeichneten Anbieter je Sparte nicht zwingend einem Drittel aller Versicherer

dieser jeweiligen Sparte entsprechen. Die Untersuchung „Deutschland Monitor - Versicherer“ basiert auf über 70.000 Verbraucherurteilen zu insgesamt 159 Unternehmen, die in bis zu elf Versicherungssparten vertreten sind. Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter <https://servicevalue.de/ranking/deutschland-monitor-versicherer/>

DER DIENSTLEISTER

### Die ServiceValue GmbH

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Stakeholdern spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft mit Sitz in Köln, gegründet 2009. Sie misst und erklärt mit wissenschaftlich fundierten Methoden den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und Unternehmen und deckt betriebswirtschaftliche Service-Effekte auf. ServiceValue bietet Seminare zur Informations- und Wissensvermittlung an. Hier reicht das Spektrum von empirischen Forschungsmethoden über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis hin zur strategischen Beratung. In Kooperation mit renommierten Partnern aus Wissenschaft und Forschung sowie großen nationalen Medienpartnern führt ServiceValue verschiedene Wettbewerbe und Ratings durch. [servicevalue.de](https://servicevalue.de)

## Ausgezeichnete Versicherungsunternehmen

Haftpflichtversicherer	Kfz-Versicherer	Lebensversicherer	Reiseversicherer	Unfallversicherer
Allianz	HUK-COBURG	Allianz	ADAC Versicherung	Allianz
HUK-COBURG	Allianz	LV 1871	ARAG	ADAC Versicherung
ERGO	ADAC Versicherung	WWK	ERGO	HUK-COBURG
GEV Grundeigentümer-Versicherung	ERGO	Generali	Concordia	ERGO
ADAC Versicherung	HUK24	HANNOVERSCHE	R+V	CosmosDirekt
CosmosDirekt	CosmosDirekt	CosmosDirekt	<b>Reiseversicherer</b>	baloise
DEVK	Concordia	Zurich Deutscher Herold	ADAC Versicherung	DEVK
ZURICH	DEVK	ERGO	Allianz	Generali
Gothaer	LVM	die Bayerische	ARAG	LVM
AXA	DA direkt	Gothaer	ERGO Reiseversicherung / DKV	münchener verein
R+V	Gothaer	Neue Leben	Envivas	ARAG
Allianz Direct	Allianz Direct	baloise	TravelProtect	HUK24
baloise	ZURICH	Dialog	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)	GVO Versicherung
münchener verein	baloise	HUK-COBURG	TravelSecure	MVK Versicherung
DFV Deutsche Familienversicherung	R+V	münchener verein	ZURICH	Gothaer
ARAG	VHV	<b>Private Krankenversicherer</b>	HUK-COBURG	DA Direkt
GVO Versicherung	AdmiralDirekt	Allianz	münchener verein	R+V
LVM	EUROPA	Debeka	<b>Tierversicherer</b>	ZURICH
MVK Versicherung	<b>Krankenkassen</b>	DKV (ERGO)	AGILA Haustierversicherung	<b>Berufsunfähigkeitsversicherer</b>
<b>Hausratversicherer</b>	TK - Die Techniker	münchener verein	Allianz	Allianz
Allianz	BARMER	R+V	Uelzener	LV 1871
MVK Versicherung	AOK PLUS	ARAG	GHV Versicherung	Debeka
DEVK	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)	HUK-COBURG	CosmosDirekt	HANNOVERSCHE
GVO Versicherung	KNAPPSCHAFT	HanseMercur	DEVK	ERGO
GEV Grundeigentümer-Versicherung	VIACTIV Krankenkasse	SIGNAL IDUNA	GVO Versicherung	ZURICH
AXA	Mobil Krankenkasse	Generali	HUK-COBURG	baloise
ERGO	vivida bkk	<b>Rechtsschutzversicherer</b>	ARAG	CosmosDirekt
HUK-COBURG	BKK24	ARAG	DFV Deutsche Familienversicherung	Gothaer
R+V	hkk (Handelskrankenkasse)	ADVOCARD	Petplan	die Bayerische
CosmosDirekt	Audi BKK	Allianz	ZURICH	WWK
ZURICH	BKK Gildemeister Seidensticker	ADAC Rechtsschutz	Gothaer	SwissLife
Provinzial Versicherungsgruppe		ROLAND	ERGO	HUK-COBURG
baloise		HUK-COBURG	Ammerländer Versicherung	
Interflloyd			R+V	
ARAG				