



# Kundenurteil: Fairness von Versicherern 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 39 große Voll-Versicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	März 2024
<b>Stichprobe</b>	2.941 Kunden mit 3.952 Urteilen zu 39 Versicherern (Bewertung von bis zu drei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 39 Versicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allianz</li> <li>• Alte Leipziger - Hallesche</li> <li>• ARAG</li> <li>• AXA</li> <li>• baloise</li> <li>• Barmenia</li> <li>• BGV Badische Versicherungen</li> <li>• CONCORDIA</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DBV</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEVK</li> <li>• Die Continentale</li> <li>• ERGO</li> <li>• EUROPA</li> <li>• Generali Deutschland</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HanseMerkur</li> <li>• HDI</li> <li>• helvetia</li> <li>• HUK24</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• Itzehoer</li> <li>• LVM Versicherung</li> <li>• Mannheimer Versicherung</li> <li>• Mecklenburgische</li> <li>• NÜRNBERGER</li> <li>• Provinzial Versicherungsgruppe</li> <li>• R+V</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• Sparkassen DirektVersicherung</li> <li>• SV SparkassenVersicherung</li> <li>• Versicherungskammer Bayern</li> <li>• VGH</li> <li>• VHV Versicherungen</li> <li>• WGV</li> <li>• württembergische</li> <li>• WWK</li> <li>• Zurich</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	374 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Soziale Kompetenz</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> <li>• Ehrlichkeit</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen</li> <li>• Leistungserweiterungsangebote oder Wechselangebote</li> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> </ul>
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen</li> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> </ul>
<b>Fairer Schutz und Vorsorge</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität der Produkte</li> <li>• Transparenz der Tarife und Angebote</li> <li>• Sicherheit der Produkte</li> <li>• Flexibilität der Produkte</li> </ul>

## Studiendesign (II)

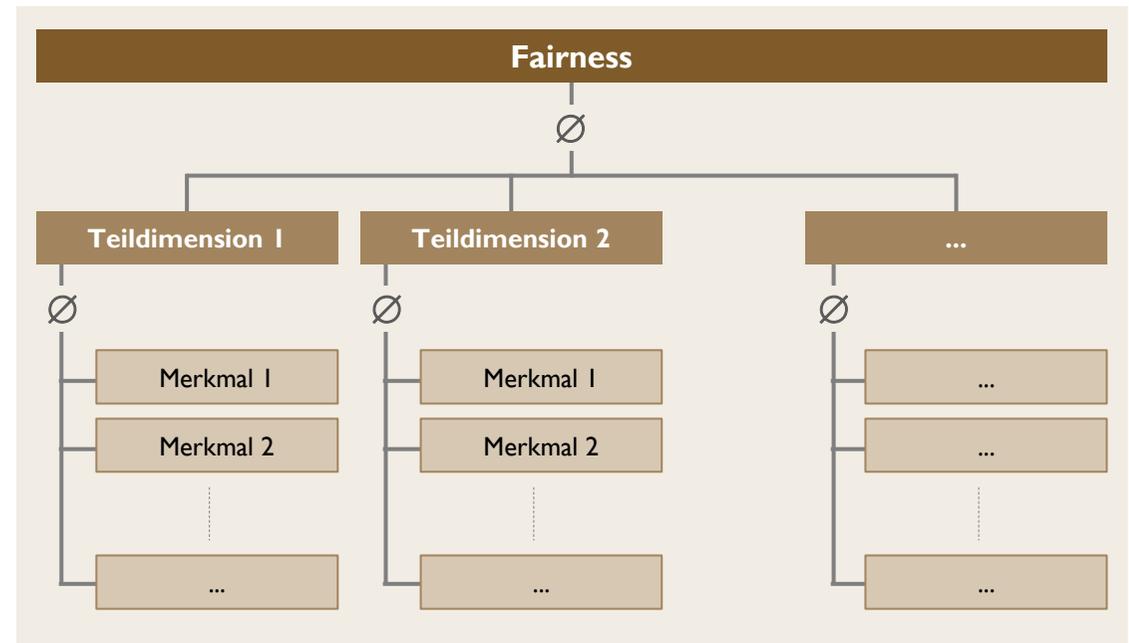
<b>Faire Leistungsabwicklung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung</li><li>• Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung</li><li>• Reaktionsgeschwindigkeit</li><li>• Qualität der Anliegenbearbeitung</li><li>• Einhalten von Zusagen</li><li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li></ul>
<b>Nachhaltigkeit und Verantwortung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ökonomische Nachhaltigkeit</li><li>• Sozial verantwortliches Handeln</li><li>• Ökologische Nachhaltigkeit</li></ul>

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen 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“.



## Teildimensionen der Fairness von Versicherern

### Fairness

#### Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Fachkompetenz
- Soziale Kompetenz
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Ehrlichkeit
- Beratungsqualität
- Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen
- Leistungserweiterungsangebote oder Wechselangebote
- Belohnung von Kundentreue

#### Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Erreichbarkeit von Mitarbeitern

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz

#### Fairer Schutz und Vorsorge

- Qualität der Produkte
- Transparenz der Tarife und Angebote
- Sicherheit der Produkte
- Flexibilität der Produkte

#### Faire Leistungsabwicklung

- Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung
- Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung
- Reaktionsgeschwindigkeit
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Einhalten von Zusagen
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen

#### Nachhaltigkeit und Verantwortung

- Ökonomische Nachhaltigkeit
- Sozial verantwortliches Handeln
- Ökologische Nachhaltigkeit

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Versicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Mannheimer Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH
sehr gut	württembergische
gut	ARAG
gut	CONCORDIA
gut	HDI
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VHV Versicherungen
gut	WGV
gut	WWK
gut	Zurich
	Alte Leipziger - Hallesche
	AXA
	baloise
	Barmenia
	BGV Badische Versicherungen
	DBV
	Debeka
	Die Continentale
	EUROPA
	Gothaer
	HanseMerkur
	helvetia
	Itzehoer
	Mecklenburgische
	NÜRNBERGER
	Sparkassen DirektVersicherung
	Versicherungskammer Bayern

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Mannheimer Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH
sehr gut	WGV
sehr gut	württembergische
sehr gut	WWK
gut	ARAG
gut	CONCORDIA
gut	CosmosDirekt
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VHV Versicherungen
gut	Zurich
	Alte Leipziger - Hallesche
	AXA
	baloise
	Barmenia
	BGV Badische Versicherungen
	DBV
	Debeka
	Die Continentale
	EUROPA
	HanseMerkur
	helvetia
	Itzehoer
	Mecklenburgische
	NÜRNBERGER
	Sparkassen DirektVersicherung
	Versicherungskammer Bayern

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Mannheimer Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH
sehr gut	württembergische
sehr gut	WWK
gut	ARAG
gut	Barmenia
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	HUK24
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VHV Versicherungen
gut	WGV
gut	Zurich
	Alte Leipziger - Hallesche
	AXA
	baloise
	BGV Badische Versicherungen
	CONCORDIA
	DBV
	Debeka
	Die Continentale
	EUROPA
	HanseMerkur
	helvetia
	Itzehoer
	Mecklenburgische
	NÜRNBERGER
	Sparkassen DirektVersicherung
	Versicherungskammer Bayern

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

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Versicherer (II)

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Mannheimer Versicherung
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
gut	ARAG
gut	HDI
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH
gut	VHV Versicherungen
gut	WGV
gut	württembergische
gut	WWK
	Alte Leipziger - Hallesche
	AXA
	baloise
	Barmenia
	BGV Badische Versicherungen
	DBV
	Debeka
	Die Continentale
	EUROPA
	Gothaer
	HanseMerkur
	helvetia
	Itzehoer
	Mecklenburgische
	NÜRNBERGER
	Sparkassen DirektVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	Zurich

Fairer Schutz und Vorsorge	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HDI
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Mannheimer Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	WGV
gut	ARAG
gut	CONCORDIA
gut	DEVK
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH
gut	VHV Versicherungen
gut	württembergische
gut	WWK
gut	Zurich
	Alte Leipziger - Hallesche
	AXA
	baloise
	Barmenia
	BGV Badische Versicherungen
	DBV
	Debeka
	Die Continentale
	EUROPA
	Gothaer
	HanseMerkur
	helvetia
	Itzehoer
	Mecklenburgische
	NÜRNBERGER
	Sparkassen DirektVersicherung
	Versicherungskammer Bayern

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

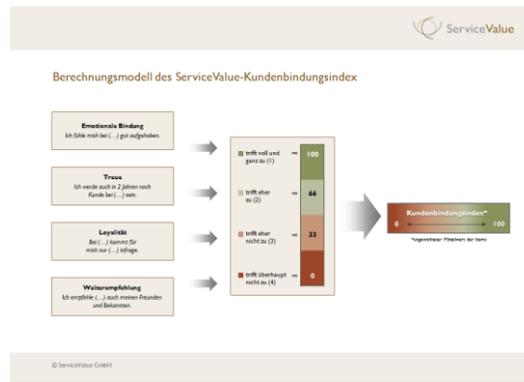
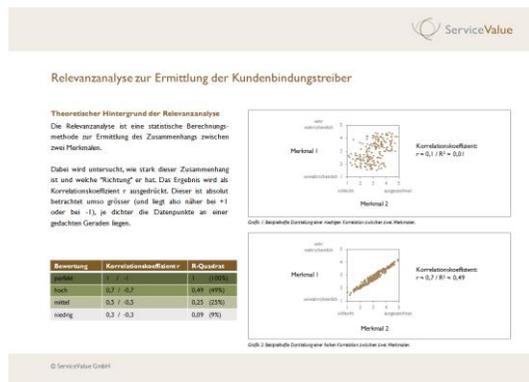
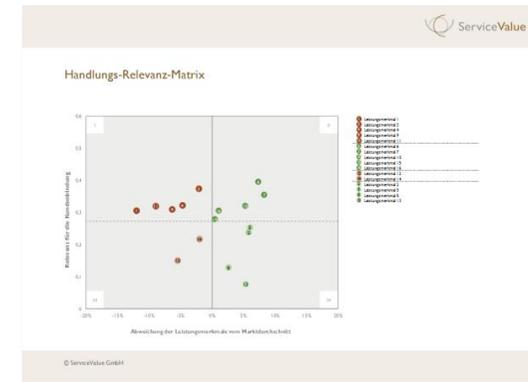
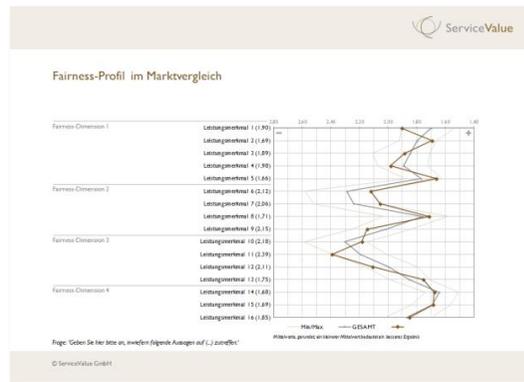
## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Versicherer (III)

Faire Leistungsabwicklung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HDI
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Mannheimer Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH
sehr gut	WGV
sehr gut	württembergische
gut	ARAG
gut	CONCORDIA
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VHV Versicherungen
gut	WWK
gut	Zurich
	Alte Leipziger - Hallesche
	AXA
	baloise
	Barmenia
	BGV Badische Versicherungen
	DBV
	Debeka
	Die Continentale
	EUROPA
	helvetia
	Itzehoer
	Mecklenburgische
	NÜRNBERGER
	Sparkassen DirektVersicherung
	Versicherungskammer Bayern

Nachhaltigkeit und Verantwortung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Mannheimer Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH
gut	ARAG
gut	AXA
gut	CONCORDIA
gut	Generali Deutschland
gut	HDI
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	SIGNAL IDUNA
gut	WGV
gut	württembergische
gut	WWK
gut	Zurich
	Alte Leipziger - Hallesche
	baloise
	Barmenia
	BGV Badische Versicherungen
	DBV
	Debeka
	Die Continentale
	EUROPA
	Gothaer
	HanseMerkur
	helvetia
	Itzehoer
	Mecklenburgische
	NÜRNBERGER
	Sparkassen DirektVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen

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

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Versicherern 2024“ (Einzelexemplar, 374 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Versicherern 2024“ (Einzelexemplar, 374 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

# Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / Pictures4you – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)