



Kundenurteil: Fairness von Cyberversicherern 2025

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 24 Cyberversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März / April 2025
Stichprobe	1.541 Urteile zu 24 Cyberversicherern (Bewertung von bis zu zwei Cyberversicherern mit denen die Befragten unternehmensbedingt Erfahrungen gemacht haben)
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Detailergebnisse für 24 Cyberversicherer: • AIG • Allianz • Alte Leipziger • ARAG • Baloise • CHUBB • Die Continentale • DUAL • ERGO • Gothaer • HDI • Helvetia • HISCOX • Interlloyd • LVM Versicherung • MARKEL • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • VGH Versicherungen • VHV Versicherungen • württembergische • ZURICH
Gesamtumfang	44 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Faire Kundenberatung	• Eingehen auf Bedürfnisse des Unternehmens • Durchführung einer Risikoanalyse • Beratungsqualität • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsbedarf und Deckung
Fairer Schutz und Vorsorge	• Qualität der Produkte • Transparenz der Risikoabdeckung • Sicherheit der Produkte • Passgenaue Produkte
Faire Kundenkommunikation	• Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Angemessenheit des Informationsumfangs
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz

Teildimensionen der Fairness von Cyberversicherern

Fairness

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Bedürfnisse des Unternehmens
- Durchführung einer Risikoanalyse
- Beratungsqualität
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsbedarf und Deckung

Fairer Schutz und Vorsorge

- Qualität der Produkte
- Transparenz der Risikoabdeckung
- Sicherheit der Produkte
- Passgenaue Produkte

Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Angemessenheit des Informationsumfangs

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Cyberversicherer (I)

FAIRNESS		Faire Kundenberatung		Fairer Schutz & Vorsorge	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO	sehr gut	ERGO	sehr gut	ERGO
sehr gut	HISCOX	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	HISCOX
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	MARKEL	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	MARKEL
sehr gut	R+V	sehr gut	SV SparkassenVersicherung	sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung	sehr gut	württembergische	sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	ZURICH	sehr gut	ZURICH	sehr gut	VHV Versicherungen
gut	Alte Leipziger	gut	Alte Leipziger	gut	ZURICH
gut	Gothaer	gut	HDI	gut	Alte Leipziger
gut	HDI	gut	HISCOX	gut	Gothaer
gut	MARKEL	gut	R+V	gut	HDI
gut	SIGNAL IDUNA	gut	SIGNAL IDUNA	gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	VGH Versicherungen	gut	VGH Versicherungen	gut	SIGNAL IDUNA
gut	VHV Versicherungen	gut	VHV Versicherungen	gut	VGH Versicherungen
gut	württembergische		AIG	gut	VGH Versicherungen
	AIG		ARAG		württembergische
	ARAG		Baloise		AIG
	Baloise		CHUBB		ARAG
	CHUBB		Die Continentale		Baloise
	Die Continentale		DUAL		CHUBB
	DUAL		Gothaer		Die Continentale
	Helvetia		Helvetia		DUAL
	Interlloyd		Interlloyd		Helvetia
					Interlloyd

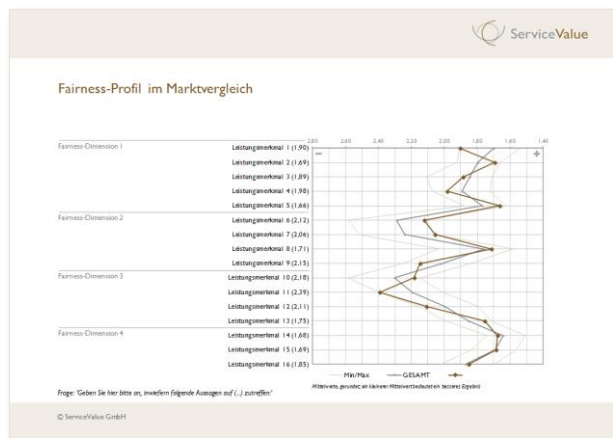
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Cyberversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Alte Leipziger
sehr gut	ERGO	sehr gut	HISCOX
sehr gut	HISCOX	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	R+V
sehr gut	R+V	sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	SV SparkassenVersicherung	sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	VHV Versicherungen
sehr gut	württembergische	sehr gut	ZURICH
gut	Alte Leipziger	gut	Allianz
gut	Gothaer	gut	ERGO
gut	MARKEL	gut	Gothaer
gut	SIGNAL IDUNA	gut	HDI
gut	VHV Versicherungen	gut	MARKEL
gut	ZURICH	gut	SIGNAL IDUNA
	AIG	gut	württembergische
	ARAG		AIG
	Baloise		ARAG
	CHUBB		Baloise
	Die Continentale		CHUBB
	DUAL		Die Continentale
	HDI		DUAL
	Helvetia		Helvetia
	Interlloyd		Interlloyd

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

Ihre Fragen – unsere Antworten



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- ☐ **Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Cyberversicherern 2025“ (Einzelexemplar, 45 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 Cyberversicherern 2025“ (Einzelexemplar, 45 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. 34 I

50935 Köln

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

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

www.ServiceValue.de

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 / © peshkova – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de