



Kundenurteil: Fairness von Firmenversicherern 2025

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 30 Firmenversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli 2025
Stichprobe	1.797 Kunden mit 2.306 Urteilen zu 30 Firmenversicherern (Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten eine Firmenversicherung abgeschlossen haben)
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Detaillierergebnisse für 30 Firmenversicherer: • Allianz • Alte Leipziger-Hallesche • ARAG • AXA • Baloise • Barmenia • Concordia • Debeka • DEVK • die Bayerische • Die Continentale • ERGO • Generali • Gothaer • HDI • INTER • LVM Versicherung • Münchener Verein • NÜRNBERGER Versicherung • PROVINZIAL • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Swiss Life • uniVersa • Versicherungskammer Bayern • VGH Versicherungen • VHV Versicherungen • Württembergische • ZURICH
Gesamtumfang	198 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

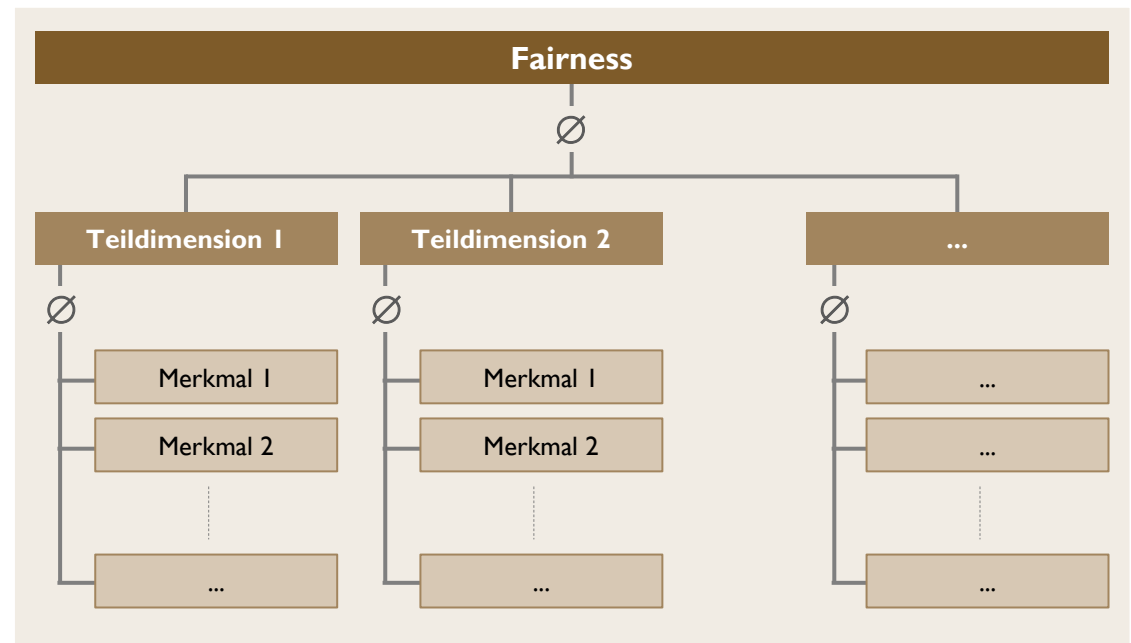
Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faire Kundenberatung	• Fachkompetenz der Mitarbeiter • Sozialkompetenz der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Beratungsqualität der Mitarbeiter
Faire Kundenkommunikation	• Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Angemessener Informationsumfang
Fairer Kundenservice	• Leichter Mitarbeiterkontakt • Kurze Reaktionszeit auf Anfragen • Qualität der Anliegenbearbeitung • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen • Branchenspezifische Risikoanalyse
Fairer Schutz und Vorsorge	• Qualität der Produkte und Leistungen • Flexibilität der Produkte • Gefühl der Sicherheit
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz • Regelmäßige Anpassung von Umfang und Beiträgen • Attraktive Bündelpolicen

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 Firmenversicherern



FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Firmenversicherer (I)

FAIRNESS		Faire Kundenberatung		Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG	sehr gut	ARAG	sehr gut	ARAG
sehr gut	Debeka	sehr gut	Debeka	sehr gut	Debeka
sehr gut	Generali	sehr gut	ERGO	sehr gut	Generali
sehr gut	Gothaer	sehr gut	Generali	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	Gothaer	sehr gut	NÜRNBERGER Versicherung
sehr gut	Münchener Verein	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	R+V
sehr gut	NÜRNBERGER Versicherung	sehr gut	NÜRNBERGER Versicherung	sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	R+V	sehr gut	R+V	sehr gut	Württembergische
sehr gut	SV SparkassenVersicherung	sehr gut	SV SparkassenVersicherung	gut	ERGO
sehr gut	Württembergische	sehr gut	Württembergische	gut	Gothaer
gut	Concordia	gut	Concordia	gut	HDI
gut	ERGO	gut	HDI	gut	INTER
gut	HDI	gut	Münchener Verein	gut	Münchener Verein
gut	PROVINZIAL	gut	PROVINZIAL	gut	PROVINZIAL
gut	SIGNAL IDUNA	gut	SIGNAL IDUNA	gut	SIGNAL IDUNA
gut	uniVersa	gut	uniVersa	gut	ZURICH
gut	VGH Versicherungen	gut	VGH Versicherungen		Alte Leipziger-Hallesche
gut	ZURICH	gut	ZURICH		AXA
	Alte Leipziger-Hallesche		Alte Leipziger-Hallesche		Baloise
	AXA		AXA		Barmenia
	Baloise		Baloise		Concordia
	Barmenia		Barmenia		DEVK
	DEVK		DEVK		die Bayerische
	die Bayerische		die Bayerische		Die Continentale
	Die Continentale		Die Continentale		Swiss Life
	INTER		INTER		uniVersa
	Swiss Life		Swiss Life		Versicherungskammer Bayern
	Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern		VGH Versicherungen
	VHV Versicherungen		VHV Versicherungen		VHV Versicherungen

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Firmenversicherer (II)

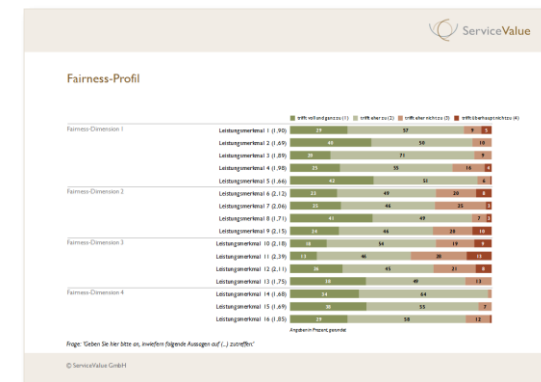
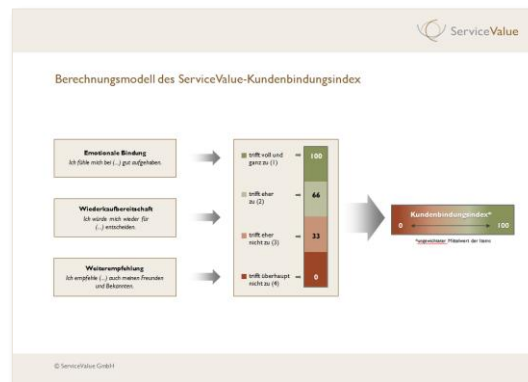
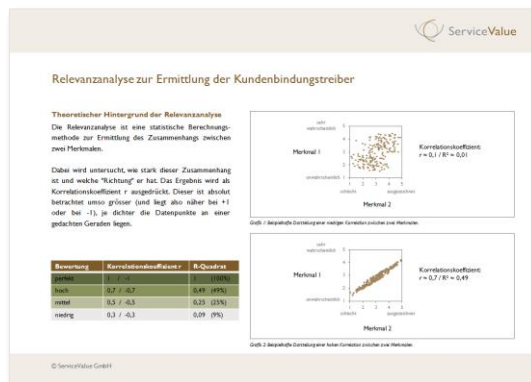
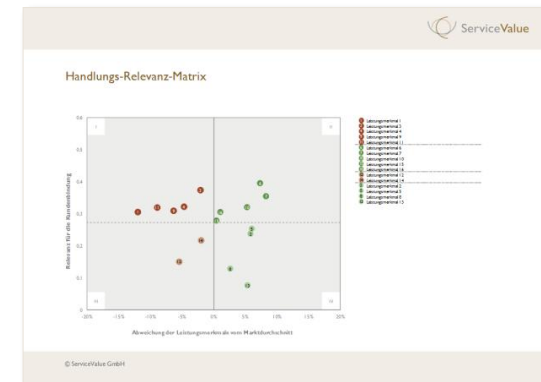
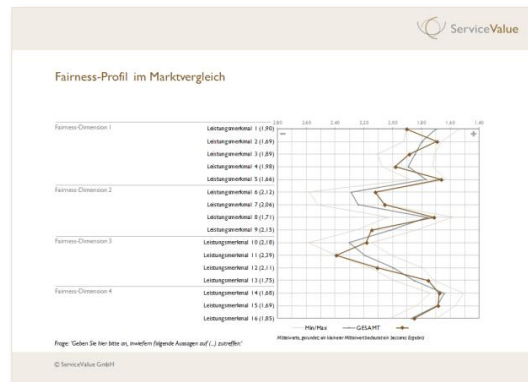
Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	Debeka
sehr gut	Generali
sehr gut	Gothaer
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Münchener Verein
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Württembergische
gut	Concordia
gut	ERGO
gut	HDI
gut	NÜRNBERGER Versicherung
gut	PROVINZIAL
gut	SIGNAL IDUNA
gut	uniVersa
gut	VGH Versicherungen
	Alte Leipziger-Hallesche
	AXA
	Baloise
	Barmenia
	DEVK
	die Bayerische
	Die Continentale
	INTER
	Swiss Life
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	ZURICH

Fairer Schutz & Vorsorge	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	Debeka
sehr gut	Generali
sehr gut	Gothaer
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Münchener Verein
sehr gut	NÜRNBERGER Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Württembergische
gut	Concordia
gut	ERGO
gut	HDI
gut	PROVINZIAL
gut	SIGNAL IDUNA
gut	uniVersa
gut	VGH Versicherungen
gut	ZURICH
	Alte Leipziger-Hallesche
	AXA
	Baloise
	Barmenia
	DEVK
	die Bayerische
	Die Continentale
	INTER
	Swiss Life
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	Debeka
sehr gut	Generali
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Münchener Verein
sehr gut	NÜRNBERGER Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Württembergische
gut	Concordia
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	PROVINZIAL
gut	SIGNAL IDUNA
gut	uniVersa
gut	VGH Versicherungen
	Alte Leipziger-Hallesche
	AXA
	Baloise
	Barmenia
	DEVK
	die Bayerische
	Die Continentale
	INTER
	Swiss Life
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	ZURICH

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

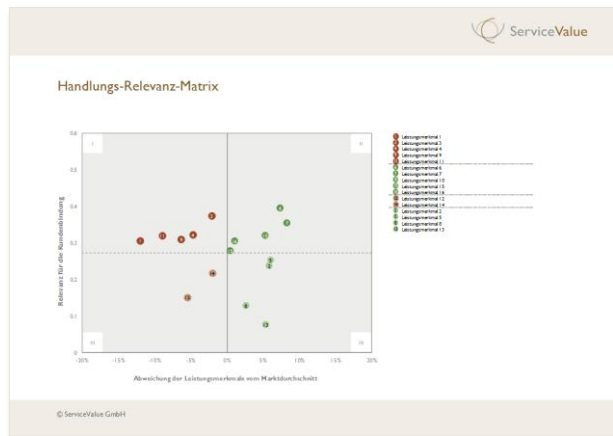
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

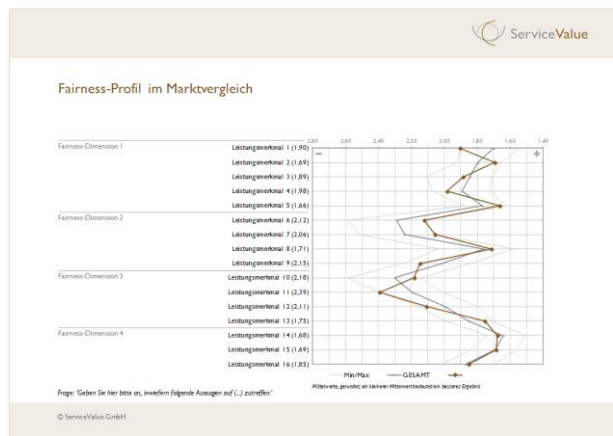
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

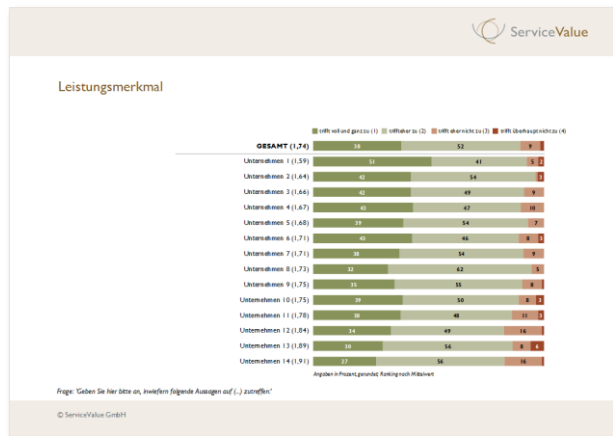
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- ☐ **Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Firmenversicherern 2025“ (Einzexemplar, 198 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- ☐ **Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ☐ **Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Firmenversicherern 2025 “ (Einzexemplar, 198 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 / StockPhotoPro – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de