



ServiceAtlas Lebensversicherer 2026

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 35 Lebensversicherer

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	November / Dezember 2025
Stichprobe	3.082 Kunden mit insgesamt 3.583 Urteilen; Bewertung von bis zu drei Unternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren und eines der folgenden Produkte abgeschlossen haben: Kapitallebensversicherung, Risikolebensversicherung, Berufsunfähigkeitsversicherung, Staatlich geförderte Rente (Riester-Rente, Basisrente), Private Rentenversicherung oder Betriebliche Altersvorsorge
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 35 Lebensversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • Alte Leipziger • AXA • Baloise • Barmenia • Canada Life • CosmosDirekt • Debeka • DEVK • die Bayerische • Die Continentale • Die Stuttgarter • ERGO • EUROPA Versicherung • Generali • Gothaer • HANNOVERSCHE • HanseMerkur • HDI • HUK-COBURG • InterRisk • LV 1871 • LVM Versicherung • neue leben • NÜRNBERGER Versicherung • PROVINZIAL • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Swiss Life • Versicherungskammer Bayern • VOLKSWOHL BUND • Württembergische • WWK • ZURICH
Gesamtumfang	220 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Loyalität • Weiterempfehlung
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Produktauswahl und -alternativen • Transparenz der Produkte und Tarife • Angebots- und Vertragsunterlagen • Produktqualität • Flexibilität und Passgenauigkeit der Produkte
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter • Soziale Kompetenz der Mitarbeiter • Verständlichkeit der Beratung • Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation • Vollständigkeit der Beratung
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktionszeit bei Fragen und Anliegen • Qualität der Anliegenbearbeitung • Regelmäßige Informationen • Umgang mit Beschwerden / Reklamationen
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Produkte

- Produktauswahl und -alternativen
- Transparenz der Produkte und Tarife
- Angebots- und Vertragsunterlagen
- Produktqualität
- Flexibilität und Passgenauigkeit der Produkte

Kundenberatung

- Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter
- Soziale Kompetenz der Mitarbeiter
- Verständlichkeit der Beratung
- Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation
- Vollständigkeit der Beratung

Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktionszeit bei Fragen und Anliegen
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Regelmäßige Informationen
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kosten- und Leistungstransparenz

Auszeichnung – Lebensversicherer (I)

GESAMT		Produkte		Kundenberatung	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Allianz
sehr gut	LV 1871	sehr gut	WWK	sehr gut	WWK
sehr gut	WWK	sehr gut	Baloise	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	Canada Life	sehr gut	PROVINZIAL
sehr gut	Canada Life	sehr gut	LV 1871	sehr gut	Generali
sehr gut	InterRisk	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	LV 1871
gut	Generali	sehr gut	HANNOVERSCHE	gut	Württembergische
gut	Baloise	gut	CosmosDirekt	gut	Canada Life
gut	CosmosDirekt	gut	neue leben	gut	InterRisk
gut	HANNOVERSCHE	gut	InterRisk	gut	SV SparkassenVersicherung
gut	R+V	gut	DEVK	gut	R+V
gut	neue leben	gut	ERGO	gut	Baloise
gut	PROVINZIAL	gut	die Bayerische	gut	Gothaer
gut	Württembergische	gut	Swiss Life	gut	HANNOVERSCHE
gut	ERGO	gut	Württembergische	gut	ERGO
gut	DEVK	gut	R+V	gut	DEVK
	Gothaer	gut	PROVINZIAL	gut	neue leben
	die Bayerische	gut	Generali	gut	Debeka
	SV SparkassenVersicherung		Barmenia	gut	CosmosDirekt
	Debeka		HanseMerkur		Swiss Life
	Barmenia		Gothaer		AXA
	Swiss Life		EUROPA Versicherung		Versicherungskammer Bayern
	AXA		Versicherungskammer Bayern		NÜRNBERGER Versicherung
	EUROPA Versicherung		Debeka		Barmenia
	HanseMerkur		AXA		HanseMerkur
	Die Stuttgarter		Die Stuttgarter		EUROPA Versicherung
	Alte Leipziger		Alte Leipziger		Alte Leipziger
	Versicherungskammer Bayern		NÜRNBERGER Versicherung		die Bayerische
	NÜRNBERGER Versicherung		SV SparkassenVersicherung		Die Continentale
	Die Continentale		Die Continentale		Die Stuttgarter
	HDI		HDI		SIGNAL IDUNA
	VOLKSWOHL BUND		VOLKSWOHL BUND		HDI
	SIGNAL IDUNA		ZURICH		VOLKSWOHL BUND
	ZURICH		SIGNAL IDUNA		ZURICH

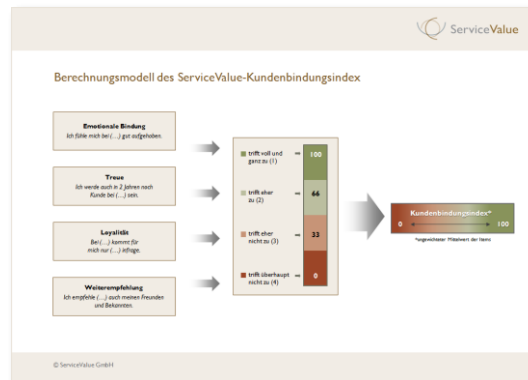
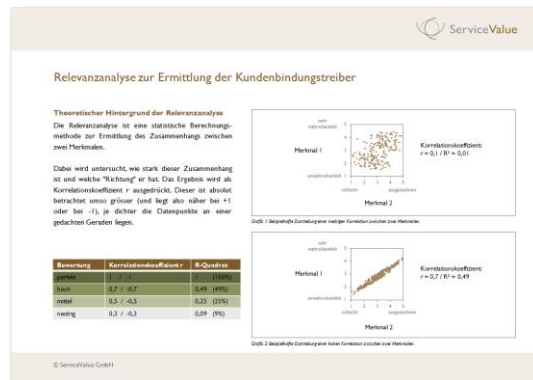
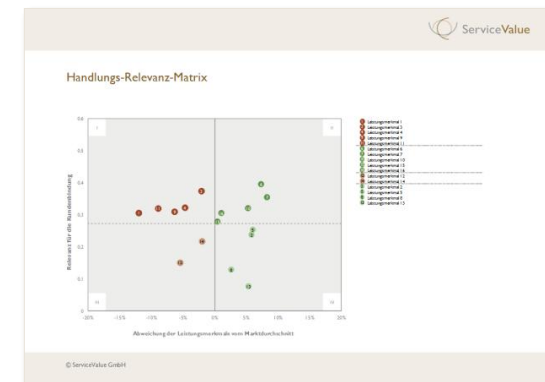
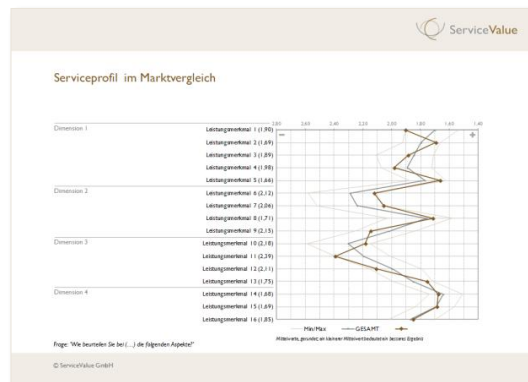
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Lebensversicherer (II)

Kundenservice		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LV 1871	sehr gut	LV 1871
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	InterRisk	sehr gut	Canada Life
sehr gut	WWK	sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Allianz
sehr gut	Canada Life	sehr gut	HANNOVERSCHE
gut	PROVINZIAL	sehr gut	InterRisk
gut	Generali	sehr gut	R+V
gut	Württembergische	sehr gut	WWK
gut	Baloise	sehr gut	neue leben
gut	SV SparkassenVersicherung	gut	Baloise
gut	DEVK	gut	LVM Versicherung
gut	ERGO	gut	die Bayerische
gut	CosmosDirekt	gut	ERGO
gut	R+V	gut	EUROPA Versicherung
gut	neue leben	gut	DEVK
gut	HANNOVERSCHE	gut	PROVINZIAL
gut	Gothaer		Barmenia
	Die Stuttgarter		HanseMerkur
	NÜRNBERGER Versicherung		Württembergische
	Debeka		Die Stuttgarter
	AXA		Alte Leipziger
	Alte Leipziger		AXA
	die Bayerische		Gothaer
	Barmenia		Swiss Life
	EUROPA Versicherung		Debeka
	Versicherungskammer Bayern		SV SparkassenVersicherung
	Swiss Life		Versicherungskammer Bayern
	HanseMerkur		HDI
	Die Continentale		Die Continentale
	HDI		NÜRNBERGER Versicherung
	SIGNAL IDUNA		SIGNAL IDUNA
	VOLKSWOHL BUND		VOLKSWOHL BUND
	ZURICH		ZURICH

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



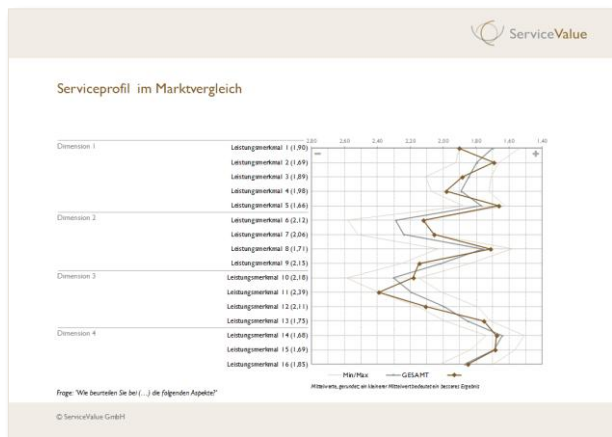
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

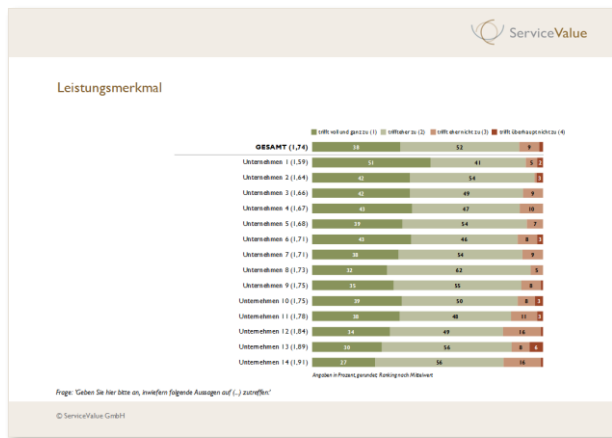


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil 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, Loyalität und Weiterempfehlung

⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- ☐ **Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Lebensversicherer 2026.
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- ☐ **Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ☐ **ServiceAtlas Lebensversicherer 2026 – Wettbewerbsanalyse** zur Kundenorientierung (220 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- ☐ **Vorteilsangebot** ServiceAtlas Lebensversicherer 2026 (220 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch
zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

Kontaktdaten (Versand- und 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
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: © Coloures-pic – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de