



Kundenurteil: Fairness von Firmenversicherern 2026

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 2026
Stichprobe	1.904 Kunden mit 2.405 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 • BarmeniaGothaer • Concordia • Debeka • DEVK • die Bayerische • Die Continentale • ERGO • Generali • HDI • Helvetia Baloise • HISCOX • 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

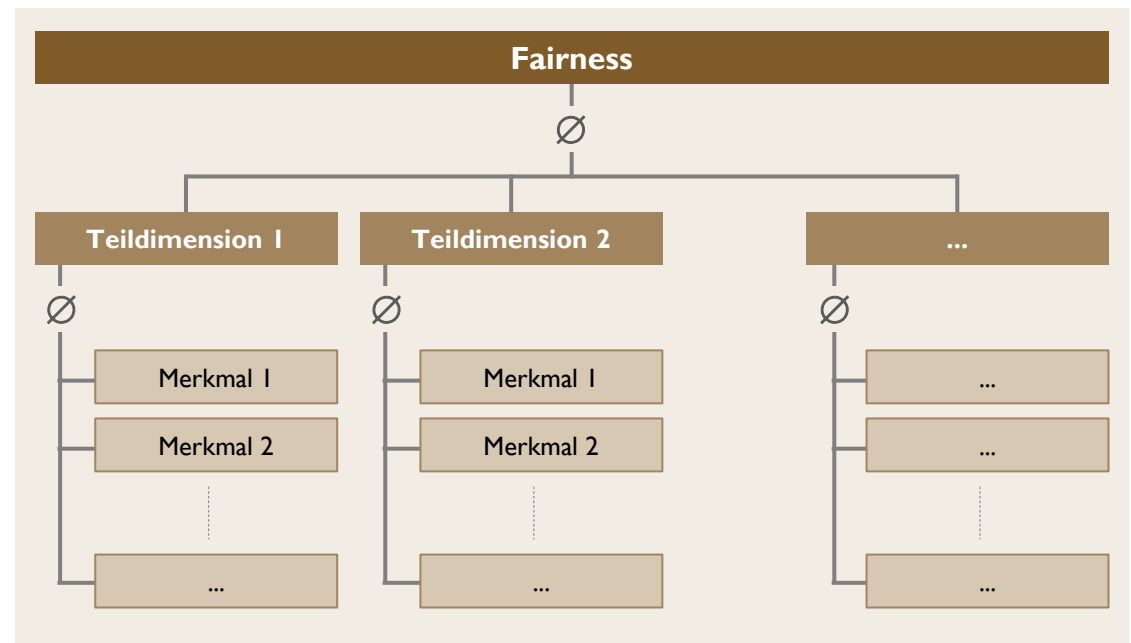
Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faire Kundenberatung	• Fachkompetenz der Mitarbeiter • Sozialkompetenz der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Beratungsqualität der Mitarbeiter
Faire Kundenkommunikation	• Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit 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	Debeka	sehr gut	Debeka	sehr gut	ARAG
sehr gut	Generali	sehr gut	ERGO	sehr gut	Debeka
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	Generali	sehr gut	Generali
sehr gut	Provinzial	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V	sehr gut	Provinzial	sehr gut	Provinzial
sehr gut	SV SparkassenVersicherung	sehr gut	R+V	sehr gut	R+V
sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	SV SparkassenVersicherung	sehr gut	Württembergische
sehr gut	Württembergische	sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	ZURICH
gut	ARAG	sehr gut	Württembergische	gut	BarmeniaGothaer
gut	BarmeniaGothaer	sehr gut	ZURICH	gut	ERGO
gut	ERGO	gut	ARAG	gut	HDI
gut	HDI	gut	BarmeniaGothaer	gut	Münchener Verein
gut	Münchener Verein	gut	DEVK	gut	NÜRNBERGER Versicherung
gut	NÜRNBERGER Versicherung	gut	HDI	gut	SIGNAL IDUNA
gut	SIGNAL IDUNA	gut	Münchener Verein	gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Swiss Life	gut	NÜRNBERGER Versicherung	gut	Swiss Life
gut	uniVersa	gut	SIGNAL IDUNA	gut	VGH Versicherungen
gut	ZURICH	gut	uniVersa	gut	VHV Versicherungen
	Alte Leipziger-Hallesche		Alte Leipziger-Hallesche		Alte Leipziger-Hallesche
	AXA		AXA		AXA
	Concordia		Concordia		Concordia
	DEVK		die Bayerische		DEVK
	die Bayerische		Die Continentale		die Bayerische
	Die Continentale		Helvetia Baloise		Die Continentale
	Helvetia Baloise		HISCOX		Helvetia Baloise
	HISCOX		INTER		HISCOX
	INTER		Swiss Life		INTER
	Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern		uniVersa
	VHV Versicherungen		VHV Versicherungen		Versicherungskammer Bayern

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Firmenversicherer (II)

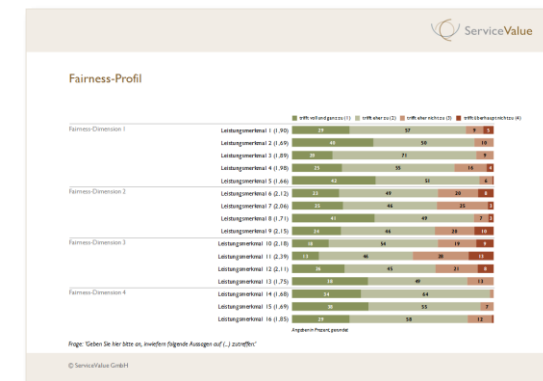
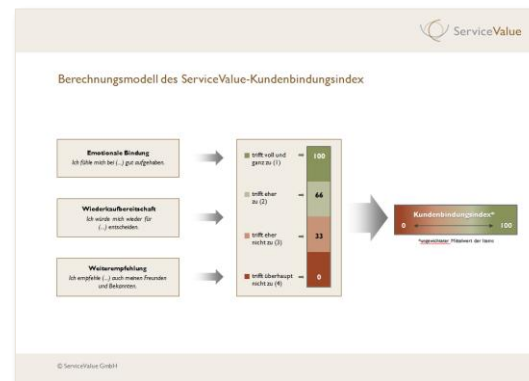
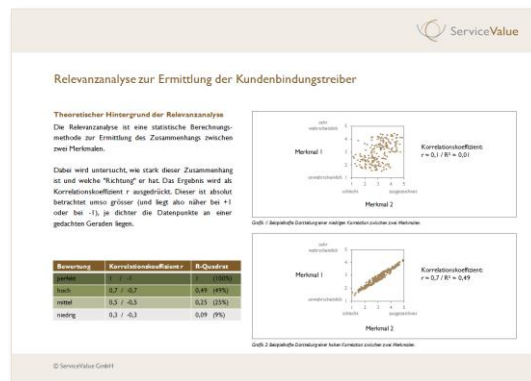
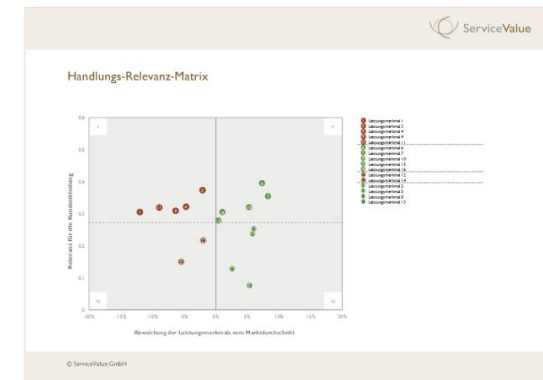
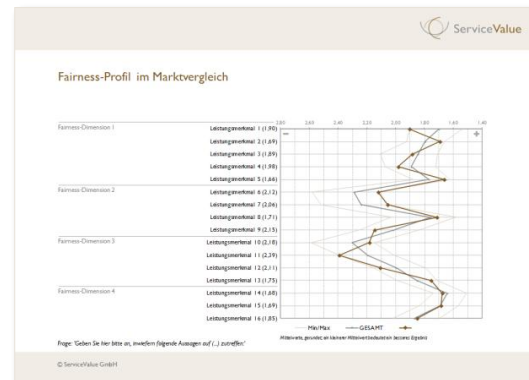
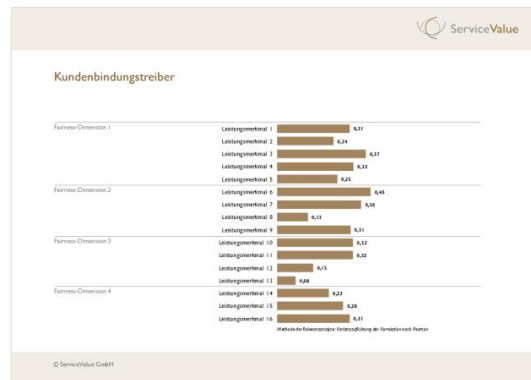
Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	Generali
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Württembergische
gut	ARAG
gut	BarmeniaGothaer
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	HDI
gut	Münchener Verein
gut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

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

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

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

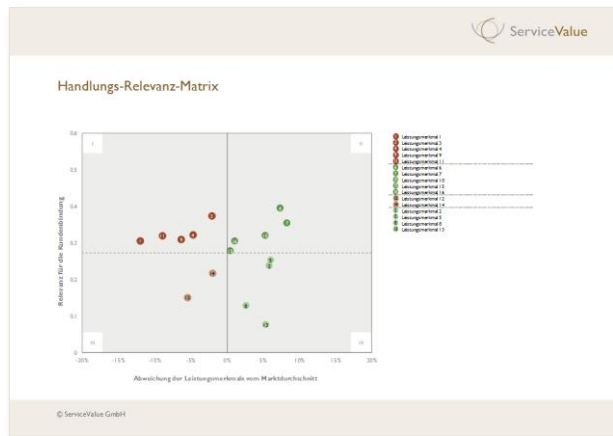
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

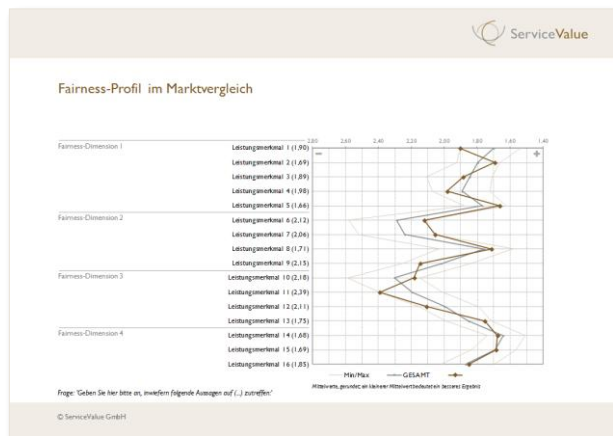
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

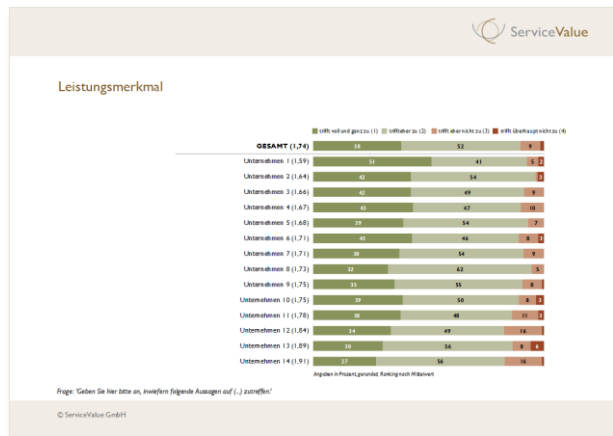
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 2026“ (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 2026 “ (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