ServiceValue



Studie:
Beste Versicherer 2026

Hintergrundinformationen zur Studie in Kooperation mit dem F.A.Z. Institut

F.A.Z. INSTITUT

ServiceValue GmbH, Oktober 2026

Einleitung und Studienhintergrund

Im Rahmen der vorliegenden Studie der ServiceValue GmbH in Kooperation mit dem F.A.Z. Institut wurde untersucht, welche Versicherer und Produkte in besonderem Maße ihre Versicherungsnehmer überzeugen.

Konkret bewertet wurden folgende Versicherungsprodukte und ihre jeweiligen Anbieter:

- Bauleistung
- Berufs-Rechtsschutz
- Berufsunfähigkeit
- Betriebliche Altersvorsorge
- E-Bike
- Elektronik
- Hausrat
- Immobilien-Rechtsschutz
- Kfz (Direkt)
- Kfz (Service)
- Krankenzusatz
- Leben
- Private Kranken
- Private Rente
- Privat-Haftpflicht
- Private Pflege
- Private Rechtsschutz
- Reise
- Tierhaftpflicht
- Tierkranken
- Unfall
- Verkehrs-Rechtsschutz
- Wohngebäude
- Zahnzusatz

Versicherer und Produkte, denen die Befragten ein besonders gutes/überdurchschnittliches Urteil gaben, werden mit dem Qualitätsprädikat „TOP“ bzw. „BESTER“ ausgezeichnet.

© 2026 ServiceValue GmbH

Studiensteckbrief (I)

Studienkonzept	**ServiceValue GmbH (Eigenstudie in Zusammenarbeit mit dem F.A.Z. Institut)**
Stichprobe	97.763 Urteile
Erhebungsmethode	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Bevölkerungsumfrage über ein externes Online-Access-Panel. Es werden keine Adressdaten der Unternehmen eingeholt oder genutzt.
Erhebungszeitraum	September 2026
Untersuchungsobjekte	833 Versicherungsprodukte in 24 Sparten (Produktkategorien)

© 2026 ServiceValue GmbH

Studiensteckbrief (II)

Globalfragestellung	„Im Folgenden sehen Sie eine Auswahl von Versicherungsunternehmen, bei denen Sie unterschiedliche Versicherungsschutzprodukte erwerben können. Wenn Sie in den vergangenen 24 Monaten Kunde/Versicherungsnehmer bei [Versicherer XY] mit einem Versicherungsvertrag für [Versicherungsprodukt XY] waren, bewerten Sie bitte Ihren Gesamteindruck anhand der vorgegebenen Zufriedenheitsskala für das jeweilige Produkt und den Anbieter. Dabei ist es Ihnen überlassen, ob und wie Sie einzelne Teilaspekte Ihrer Erfahrungen und Erlebnisse mit den Versicherungsprodukten (in Klammern […] dargestellt, z.B. Beratung, Service, Preis-Leistungs-Verhältnis, Leistungsregulierung etc.), für Ihren Gesamteindruck berücksichtigen und gewichten. **Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem [Versicherungsprodukt XY] bei Versicherer XY?**“
Antwortskala	Zur Ermittlung des Verbraucherurteils wird eine fünfstufige, linksschiefe und voll verbalisierte Skala verwendet. Diese ermöglicht eine stärkere Differenzierung der Antworten im positiven Bereich: 1 = sehr zufrieden 2 = zufrieden 3 = eher zufrieden 4 = eher nicht zufrieden 5 = unzufrieden bzw. kann ich nicht beurteilen (-)

© 2026 ServiceValue GmbH

Studiensteckbrief (III)

Auswertung	Je Anbieter und Sparte wird der ungewichtete Mittelwert / Score über alle Antworten / Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet
Auszeichnung Versicherungs-produkte	Die Auszeichnung „TOP [Versicherer]“ erhalten alle Versicherer, die innerhalb ihrer Sparte/Produktkategorie besser als der Gesamtmittelwert aller ausgewerteten Stimmen abschneiden. Die Auszeichnung „BESTER [Versicherer]“ erhält der Versicherer, der innerhalb seiner Sparte/Produktkategorie den niedrigsten (=besten) Mittelwert erreicht. Die zusätzliche Auszeichnung „Versicherer des Jahres 2026“ erhalten die Versicherer, die in mindestens 10 Produktkategorien ausgezeichnet wurden.

© 2026 ServiceValue GmbH

Über das F.A.Z. Institut
INTELLIGENCE IN MARKETING AND COMMUNICATIONS

Das F.A.Z. Institut ist ein Unternehmen der renommierten Verlagsgruppe Frankfurter Allgemeine Zeitung. Als Dienstleister für Kommunikations- und Marketingentscheider steht es für relevante, glaubwürdige und hochwertige Informationen. Seit mittlerweile 30 Jahren zeichnet sich die Arbeit des F.A.Z. Instituts durch fachliche Anerkennung, ein hohes Renommee und langjähriges Kundenvertrauen aus.

Unternehmen profitieren hierbei von:

- Marketing- und Kommunikationslösungen
- Studien zur Unternehmensreputation
- KI-gestützte Reputationsanalysen
- Netzwerken, Events und Magazinen
- Zertifikatsstudien



© 2026 ServiceValue GmbH

Über ServiceValue

Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up-Prozesse.



Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.



Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.



© 2026 ServiceValue GmbH

Impressum

Herausgeber der Studie

F.A.Z. Institut GmbH

Pariser Straße 1
60486 Frankfurt am Main

Fon: +49 69 75 91 11 33
Fax: +49 69 75 91 80 11 33

E-Mail: info@faz-institut.de
www.faz-institut.de

Untersuchungs- und Vermarktungspartner

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 0
Fax: +49 221 67 78 67 99

info@servicevalue.de

www.servicevalue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Makleräußerungen 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, 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 sowie die elektronische Speicherung und elektronische Verarbeitung.

"Our business is value development
by service excellence."

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de

© 2026 ServiceValue GmbH