

# DOKUMENTATION

## Test: Versicherungsprodukte des Jahres 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Hamburg, 13. Oktober 2020

# UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 11  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
m.hamer@disq.de  
www.disq.de

**Markus Hamer**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 12  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
b.moeller@disqmedia.de  
www.disq.de

**Bianca Möller**  
Geschäftsführerin  
DISQ Media

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

# Inhaltsverzeichnis

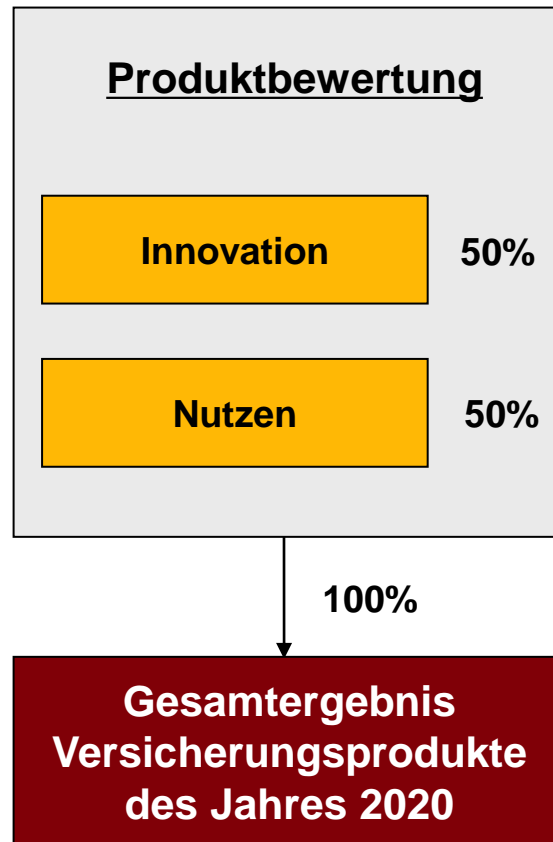
	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>5</b>
<b>2. Gesamtergebnis</b>	<b>7</b>
<b>3. Ausgezeichnete Produkte</b>	<b>8</b>
<b>4. Methodik</b>	<b>18</b>
<b>5. Anhang</b>	<b>20</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

<b>Studienumfang</b>	34 Versicherungsprodukte
<b>Studienzeitraum</b>	Juni bis Oktober 2020
<b>Unternehmensanfrage</b>	161 Versicherer wurden durch eine Pressestellenanfrage zu ihren innovativen Produkten kontaktiert, je Anbieter war die Anzahl der Einreichungen nicht begrenzt
<b>Studienkonzeption und Auswertung</b>	In Zusammenarbeit mit dem Versicherungsexperten Daniel Stiegert, Bernhard Assekuranzmakler
<b>Produktbewertung</b>	Umfassende Bewertung von Versicherungsprodukten im Hinblick auf <ul style="list-style-type: none"><li>■ Innovation (z. B. neue Produkten, neue Produktbausteine/Bereiche, Produkterweiterungen, Einbindung fortschrittlicher Technologien)</li><li>■ Nutzen (z. B. für den Endkunden, Business-Kunden, Vertrieb)</li></ul>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



## 2. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Versicherungsprodukt des Jahres*	
Preisträger (alphabetisch)	Produktname
<b>ARAG</b>	ARAG web@ktiv für Selbstständige
<b>BGV</b>	BGVFIRM-Gebäudeversicherung
<b>Continentale Lebensversicherung</b>	Investmentorientierter Rentenbezug
<b>DA Deutsche Allgemeine Versicherung</b>	DA Direkt Zahnschutz
<b>GEV Grundeigentümer</b>	Ferienhauskonzept
<b>Gothaer</b>	FlexSelect
<b>Hallesche Krankenversicherung</b>	FEELFree
<b>Hiscox</b>	Cyber-Versicherung
<b>Hiscox</b>	Hiscox Digitaler Sofort-Antrag
<b>Interrisk</b>	Unfallversicherung
<b>ÖRAG Rechtsschutzversicherung</b>	Rundum-Schutz PLUS mit Allrisk-Baustein
<b>Provinzial Nord-West</b>	GarantRente Vario
<b>Roland Rechtsschutz</b>	Reputations-Rechtsschutz
<b>Stuttgarter Lebensversicherung</b>	easi
<b>Stuttgarter Lebensversicherung</b>	FONDSPiLOT
<b>Verti Versicherung</b>	Elektroauto-Versicherung
<b>Volkswahl Bund</b>	BUmodern-Tarife
<b>Württembergische</b>	Berufsunfähigkeitsversicherung + Baustein Alltagsfähigkeiten (BAF)
<b>Württembergische</b>	KombiRente (ARC Direktversicherung)

\* Ausgezeichnet wurden Versicherungsprodukte, die in der Bewertung mindestens 70,0 Punkte erreicht haben und somit mindestens im guten Bereich eingeordnet wurden. 100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

# 3. Ausgezeichnete Produkte

## ■ ARAG

- Produkt: Web@ktiv für Selbstständige, Cyber-Versicherung
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet durch drei Deckungsvarianten die Möglichkeit, dass Unternehmen den Versicherungsschutz selbst gestalten können. Es handelt sich um einen sehr relevanten Bereich, dessen Abdeckung auch für fast jedes Unternehmen einen hohen Nutzen stiftet.

## ■ BGV

- Produkt: BGVFIRM-Gebäudeversicherung
- Kurzbeschreibung: Im gewerblichen Immobilienbereich ist eine genaue Wertermittlung oft sehr schwierig. In das Produkt ist jedoch ein Tool zur genauen Wertermittlung eingebunden, was ein sehr hilfreiches Instrument darstellt. Dadurch wird eine maßgeschneiderte Versicherung für Gewerbeimmobilien ermöglicht. Zudem wird ein Unterversicherungsverzicht gewährt.



# 3. Ausgezeichnete Produkte

## ■ **Continentale Lebensversicherung**

- Produkt: Investmentorientierter Rentenbezug
- Kurzbeschreibung: Das Produkt besteht durch die Möglichkeit der Partizipation am Kapitalmarkt auch nach Renteneintritt. Die Kombination von einer garantierten Rente sowie mit der Wahlmöglichkeit Anlagechancen auszunutzen, auch nach Renteneintritt, wird ein hoher Nutzen gestiftet.

## ■ **DA Deutsche Allgemeine Versicherung**

- Produkt: DA Direkt Zahnschutz
- Kurzbeschreibung: Das Produkt ragt heraus, da an den Tarif ein Zahnärztenetzwerk angebunden ist, wodurch eine Erstattung bis zu 100 Prozent ermöglicht wird.

# 3. Ausgezeichnete Produkte

## ■ **GEV Grundeigentümer**

- Produkt: Ferienhauskonzept
- Kurzbeschreibung: Das Ferienhauskonzept geht auf einen aktuellen Trend ein: Immobilien als Anlage. Die Zinspolitik bedingt die verstärkte Anlage in Immobilien und somit wächst die Zielgruppe. Durch dieses zusammengefasste Produktkonstrukt werden alle relevanten Versicherungen für Eigentümer und Vermieter von Immobilien in einem Produkt abgedeckt.

## ■ **Gothaer**

- Produkt: FlexSelect, betriebliche Krankenversicherung
- Kurzbeschreibung: Das Produkt zielt auf einen Trendbereich ab. Neben der Wahl von verschiedenen Budgethöhen werden darüber hinaus auch weitreichende Assistance-Leistungen, z. B. ElderCare, angeboten. Diese belasten das Gesundheitsbudget nicht.

# 3. Ausgezeichnete Produkte

## ■ Hallesche Krankenversicherung

- Produkt: FEELFree, betriebliche Krankenversicherung
- Kurzbeschreibung: Das Produkt greift ein aktuelles Trendthema auf. Optimiert wird der Tarif durch ein Nachhaltigkeitsteststat sowie verbesserte Services, z. B. ärztliche Videotelefonie, wodurch ein hoher Nutzen gestiftet wird.

## ■ Hiscox

- Produkt: Cyber-Versicherung
- Kurzbeschreibung: Die Cyber-Versicherung von Hiscox versichert einen sehr relevanten Bereich, dessen Abdeckung auch für fast jedes Unternehmen einen hohen Nutzen stiftet. Neben einer Stärkung der Assistance-Leistungen liegt auch ein Fokus auf der Prävention, z. B. durch Cyber-Training, Krisenprävention & einer Hiscox Business Academy.

# 3. Ausgezeichnete Produkte

## ■ Hiscox

- Produkt: Hiscox Digitaler Sofort-Antrag
- Kurzbeschreibung: Bei dem Hiscox Digitalen Sofort-Antrag handelt es sich um ein einfach aufgesetztes und gut bedienbares Vertriebstool, das einen einfachen und schnellen Weg des Abschlusses ermöglicht. Dadurch wird sowohl Nutzen für den Makler, die Kunden und den Versicherer geschaffen, da die Abschlussvorgänge erleichtert werden.

## ■ Interrisk

- Produkt: Unfallversicherung
- Kurzbeschreibung: Die Unfallversicherung der Interrisk unterteilt zusätzlich zu den üblichen zwei Gefahrengruppen noch eine dritte Gefahrengruppe, wodurch eine risikogerechtere Einschätzung der Personenkreise ermöglicht wird, was einen hohen Nutzen nach sich zieht.

# 3. Ausgezeichnete Produkte

## ■ ÖRAG Rechtsschutzversicherung

- Produkt: Rundum-Schutz PLUS mit Allrisk-Baustein
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet zusätzliche Sicherheit, indem nicht versicherte private Angelegenheiten für einen Fall abgesichert werden. Darüber hinaus überzeugt das Produkt durch einen modernen Schaden-Assistenten auf KI-Basis.

## ■ Provinzial Nord-West

- Produkt: GarantRente Vario
- Kurzbeschreibung: In dem Produkt erhöht sich die garantierte Leistung bei positiver Entwicklung für die private Rentenversicherung. Das bietet die Chance seine Garantieleistung über die Vertragslaufzeit zu steigern.

# 3. Ausgezeichnete Produkte

## ■ Roland Rechtsschutz

- Produkt: Reputations-Rechtsschutz
- Kurzbeschreibung: Insbesondere in der heutigen Zeit kann das anonyme Internet auch negativ genutzt werden und so der Reputation eines Unternehmens nachhaltig schaden. Das Angebot des Produktes geht über die rechtliche Ebene hinaus und unterstützt auch durch zahlreiche Assistance-Leistungen (Prävention, Aktion, Reaktion, Nachsorge).

## ■ Stuttgarter Lebensversicherung

- Produkt: easi, Berufsunfähigkeit
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet ein übergreifendes Versicherungskonzept zur Einkommensabsicherung. Im Kindesalter werden die Grundfähigkeiten abgesichert und der Übergang zur BU im Erwachsenenalter ist gegeben. Der Nutzen liegt darin, dass verschiedene Lebensstationen unterschiedliche Produkte erfordern und diese können zu verschiedensten Zeitpunkten angepasst oder umgestellt werden.

# 3. Ausgezeichnete Produkte

## ■ Stuttgarter Lebensversicherung

- Produkt: FONDSPiLOT

- Kurzbeschreibung: Bei dem Produkt handelt es sich um ein anwenderfreundliches Beratungstool. Es wird ein Risikoprofil der Anleger ermittelt und dementsprechend ein passendes Portfolio vorgeschlagen. Während der Vertragslaufzeit erfolgt eine automatische Anpassung, was ideal für eine langfristige Altersvorsorge ist.

## ■ Verti Versicherung

- Produkt: Elektroauto-Versicherung

- Kurzbeschreibung: Die Verti Versicherung bietet mit ihrer Elektroauto-Versicherung ein Produkt am Puls der Zeit an. Dieses stiftet einen hohen Nutzen, da es sinnvoll ist, bei einem E-Auto besondere Risiken, z. B. den Akku, abzusichern.

# 3. Ausgezeichnete Produkte

## ■ Volkswahl Bund

- Produkt: BUmodern-Tarife
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet eine Berufswechselprüfung ohne erneute Gesundheitsprüfung, eine Teilzeitklausel und verschiedene Anpassungsmöglichkeiten, z. B. einen Baustein für Pflege, an. Das rundet den Versicherungsschutz ab. Auch wurden kalkulatorische Anpassungen vorgenommen und neue Berufe in den Berufskatalog aufgenommen, sodass eine bedarfsgerechtere Einstufung ermöglicht wird.



# 3. Ausgezeichnete Produkte

## ■ **Württembergische**

- Produkt: Berufsunfähigkeitsversicherung + Baustein Alltagsfähigkeiten (BAF)
- Kurzbeschreibung: Das Produkt wurde um einen Baustein Alltagsfähigkeiten ergänzt, sodass BU und die Absicherung der Grundfähigkeiten gekoppelt sind. Neben der Absicherung in Bezug auf die berufliche Fähigkeit, kann somit auch die Fähigkeiten abgesichert werden. Insbesondere für Bürotätigkeiten wird hierdurch eine interessante Versicherungsmöglichkeit geboten.

## ■ **Württembergische**

- Produkt: KombiRente (ARC Direktversicherung)
- Kurzbeschreibung: Die Württembergische Lebensversicherung bietet mit ihrem Produkt KombiRente (ARC Direktversicherung) ein Produkt in dem verschiedene Förderformen in einem Vertrag abgebildet werden, was sowohl die Nutzung vereinfacht, als auch Flexibilität schafft. Es wird auch die bisher komplizierte Geringverdienerförderung eingebunden.

# 4. Methodik

## Vorgehensweise

- Die Versicherungsprodukte wurden mittels offizieller Unternehmensanfrage erhoben, die an 161 Versicherungsunternehmen gestellt wurde.
- Abgefragt wurde z. B. eine Beschreibung des Produktes, der Leistungsinnovation sowie des Nutzens.
  - Produktbeschreibung: Welche Zielgruppe wird angesprochen? Welche Aspekte wurden verändert, optimiert, weiterentwickelt oder komplett neu entwickelt? Welchen Auslöser gab es für die Neuerung?
  - Innovation: Inwiefern unterscheidet sich das Produkt von bereits am Markt bestehenden Produkten? Wie hat oder wird das Produkt den Markt verändern?
  - Nutzen: Wie profitiert die Zielgruppe von dem Produkt?
- Es wurden 34 Produkte bis zum Teilnahmeschluss am 03.08.2020 eingereicht, die innerhalb des Zeitraums Juli 2019 bis Oktober 2020 auf dem deutschen Markt eingeführt wurden.

# 4. Methodik

## Bewertung

- Die Produkte wurden zusammen mit dem Versicherungsexperten Daniel Stiegert, Senior Consultant bei der Bernhard Assekuranzmakler, eingehend geprüft, analysiert und bewertet.
- Zur Bewertung wurden zwei Kriterien herangezogen (Innovation und Nutzen), die jeweils auf einer Skala zwischen 0 und 100 Punkten gleichgewichtet bewertet wurden. Es werden Produkte ausgezeichnet, die eine Gesamtpunktzahl von mindestens 70 Punkten erreichten und damit als gut oder besser eingeordnet werden.\*

\* 100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

# 5. Anhang

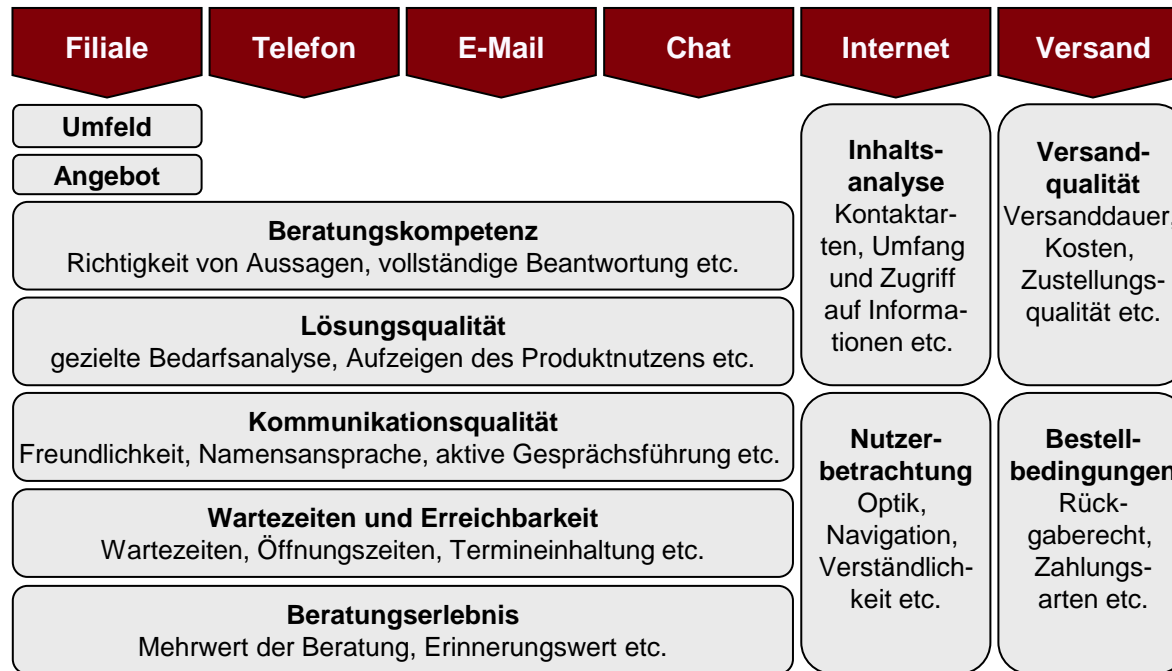
## Allgemeine Methodik Servicetests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chat-Gespräche auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Internetanalyse:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Inhaltsanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

# 5. Anhang

## Allgemeine Methodik Servicetests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“