

DOKUMENTATION

Test: Versicherungsprodukte des Jahres 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Hamburg, 15. Oktober 2021

UNTERNEHMEN KONTAKT



Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

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



Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

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

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

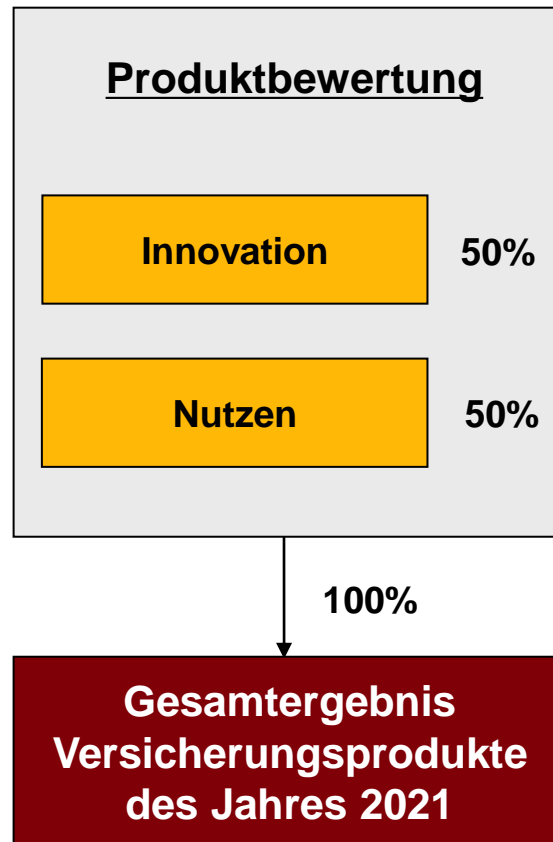
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Gesamtergebnis	7
3. Ausgezeichnete Produkte	8
4. Methodik	20
5. Anhang	22

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	44 Versicherungsprodukte
Studienzeitraum	Juni bis Oktober 2021
Unternehmensanfrage	161 Versicherer wurden durch eine Pressestellenanfrage zu ihren innovativen Produkten kontaktiert, je Anbieter war die Anzahl der Einreichungen nicht begrenzt
Studienkonzeption und Auswertung	In Zusammenarbeit mit dem Versicherungsexperten Daniel Stiegert, Bernhard Assekuranzmakler
Produktbewertung	Umfassende Bewertung von Versicherungsprodukten im Hinblick auf <ul style="list-style-type: none">■ Innovation (z. B. neue Produkten, neue Produktbausteine/Bereiche, Produkterweiterungen, Einbindung fortschrittlicher Technologien)■ Nutzen (z. B. für den Endkunden, Business-Kunden, Vertrieb)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



2. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Versicherungsprodukte des Jahres 2021*	
Preisträger (alphabetisch)	Produktname
Alte Leipziger	Wohngebäudeversicherung
ARAG	Aktiv-Rechtsschutz für Privatpersonen
ARAG	Aktiv-Rechtsschutz für Selbstständige
ARAG	ARAG Top-Schutzbrief
BGV	BGV Family
Canada Life	Schwere Krankheiten Vorsorge
ERGO	ERGO Unfallversicherung, Assistenzleistungen, Bausteine "Unfall-Hilfe / Unfall-Hilfe Plus"
ERGO	ERGO Unfallversicherung, Assistenzleistungen, Baustein "Business-Hilfe" mit optionalem "Business-Tagegeld"
GVO Versicherung	Tierhalterhaftpflichtversicherung für exotische Tiere
GVO Versicherung	Fahrrad/ E-Bike-Vollkaskoversicherung TOP-VIT PlusN
Hallesche Krankenversicherung	FEELcare
Hallesche Krankenversicherung	Tarif Krankengeld.plus
HanseMercur Reiseversicherung	Corona-Reiseschutz
Helvetia Versicherungen	Helvetia eCar
Hiscox	Shops by Hiscox
Hiscox	Security Incident Response (SIR)
Interrisk	Unfallpflegerente
Nürnberger Lebensversicherung	NÜRNBERGER Selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherung4Future in den Tarifausrprägungen Komfort
Ottanova Krankenversicherung	Produktlinie White-Label-Krankenversicherungstarife
Pangaea Life	Pangaea Life Basis-Rente
Roland Rechtsschutz	Vermögensschaden-Rechtsschutz für Unternehmen
Signal Iduna	Fahrradversicherung
VHV	VHV Unfallversicherung KLASSIK-GARANT 2021 mit Baustein EXKLUSIV

* 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

■ Alte Leipziger

- Produkt: Wohngebäudeversicherung
- Kurzbeschreibung: Eine innovative und preisattraktive Tariflinie für Kunden, die bereit sind, bei kleineren Schäden selbst "Hand mit anzulegen", z. B. durch Übernahme der Malerarbeiten. Zudem wird ein neuartiges Paket angeboten, das den Versicherungsschutz aus Endkundensicht und nicht aus Spartensicht definiert.

■ ARAG

- Produkt: Aktiv-Rechtsschutz für Privatpersonen
- Kurzbeschreibung: Das Versicherungsprodukt richtet sich an Privatkunden (Familien, Paare, Singles) mit Wohnsitz in Deutschland, die sich gegen finanzielle Risiken aus der Wahrnehmung rechtlicher Interessen versichern möchten. Mit noch mehr Leistungen, noch mehr Service und noch mehr Unterstützung punktet das Aktiv-Rechtsschutz. Mit ihm wird Privatkunden eine optimale Rückendeckung angeboten.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ ARAG

- Produkt: Aktiv-Rechtsschutz für Selbstständige
- Kurzbeschreibung: Das Versicherungsprodukt eignet sich für Gewerbekunden (Unternehmen, Selbstständige und Freiberufler) mit Sitz in Deutschland, die sich gegen finanzielle Risiken aus der Wahrnehmung rechtlicher Interessen versichern möchten. Der Firmenvertragsrechtsschutz wurde komplett überarbeitet und an vielen Stellen optimiert. Zum Beispiel: Halbierung der Wartezeit für FVRS auf 3 Monate oder Ablösung des umständlichen Verfahrens mit Fragebogen: In einem vereinfachten Beantragungsprozess kann die Prämie direkt im Beratungsgespräch genannt werden.

■ ARAG

- Produkt: ARAG Top-Schutzbrief
- Kurzbeschreibung: Das Produkt umfasst starke Leistungen und attraktive Services rund um Auto und Mobilität, persönlichen Schutz bei Unfall und Krankheit sowie ein umfangreiches SOS Paket für sonstige Notfälle. Der Kunde wird vollumfänglich abgesichert. Zwischen den Geltungsbereichen Europa (inkl. ausgewählte Anliegerstaaten) oder Weltweit kann der Kunden den für ihn passenden Versicherungsschutz wählen.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ BGV

- Produkt: BGV Family
- Kurzbeschreibung: Mit dem spartenübergreifenden BGV Family-Konzept wird Familien als starker Partner zur Seite gestanden, sowohl als Versicherer, als auch als Problemlöser und Freizeitplaner - BGV Family zeichnet sich neben einzigartigen, kostenfreien Versicherungsleistungen auch durch einen Beitragsvorteil und zahlreiche Mehrwerte aus.

■ Canada Life

- Produkt: Schwere Krankheiten Vorsorge
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet eine innovative Absicherung von bis zu 80 schweren Krankheiten zu einem garantieren Beitrag mit Verlängerungsoption, bis zu dreimaliger Versicherungsleistung und automatischer Mitversicherung der Kinder. Der Leistungskatalog und die Leistungsprüfung sind transparent und fair in den Bedingungen verankert.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ ERGO

- Produkt: ERGO Unfallversicherung, Assistenzleistungen, Bausteine "Unfall-Hilfe / Unfall-Hilfe Plus"
- Kurzbeschreibung: Ein Unfall stellt alles auf den Kopf. Die neue Unfall-Hilfe leistet "Rundum-sorglos-Service" mit modernen Methoden und Hilfsmitteln. Umfang und Bedingungen der Leistungen sind maximal kundenorientiert und innovativ.

■ ERGO

- Produkt: ERGO Unfallversicherung, Assistenzleistungen, Baustein "Business-Hilfe" mit optionalem "Business-Tagegeld"
- Kurzbeschreibung: Die erste Unfall-Assistenz speziell für Selbstständige. Die Business-Hilfe unterstützt nicht nur finanziell, sondern bietet professionellen Service, bis der Kunde wieder selbst durchstarten kann.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ GVO Versicherung

- Produkt: Tierhalterhaftpflichtversicherung für exotische Tiere
- Kurzbeschreibung: Das Produkt wurde komplett neu entwickelt. Die Einschlüsse beinhalten die Rettungs- und Bergungskosten, Mietsachschäden an Gebäuden, die Tierischen Ausscheidungen und die Mitversicherung von Jungtieren der versicherten exotischen Tiere.

■ GVO Versicherung

- Produkt: Fahrrad/ E-Bike-Vollkaskoversicherung TOP-VIT PlusN
- Kurzbeschreibung: In dem Produkt ist der Verschleiß mitversichert, was bei vielen anderen Versicherungen komplett ausgeschlossen ist. Das versicherte Fahrradzubehör ist zudem weit gefächert. Die Innovation liegt darin, dass die Vollkaskoversicherung als nachhaltiges Produkt angesehen wird und somit ein Teil des Beitrages in die Nachhaltigkeitsstiftung der GVO hinein geht.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Hallesche Krankenversicherung

- Produkt: FEELcare

- Kurzbeschreibung: FEELcare ermöglicht Mitarbeitern die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf und verbindet damit Pflege, ein Thema von gesamtgesellschaftlicher Relevanz, mit Arbeitgeberinteressen und Nachhaltigkeit.

■ Hallesche Krankenversicherung

- Produkt: Tarif Krankengeld.plus

- Kurzbeschreibung: Einfach, schnell, digital: länger krank und trotzdem gut abgedeckt – der Tarif Krankengeld.plus schließt die Einkommenslücke bei eigener Arbeitsunfähigkeit oder Krankheit des Kindes und funktioniert dank digitalem Abschluss und digitaler Leistungseinreichung ganz einfach.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ HanseMercur Reiseversicherung

- Produkt: Corona-Reiseschutz
- Kurzbeschreibung: Rundumschutz für Reisende in Pandemiezeiten als optimale Ergänzung, um sich gegen Folgekosten aufgrund einer Quarantäne abzusichern. Das Produkt umfasst eine Storno- und Reisekostenabsicherung, wenn für den Reisenden aufgrund eines Corona-Verdachts zu Hause oder am Urlaubsort eine Quarantäne angeordnet wird. Sollten Reisende ihren bereits angetretenen Urlaub aufgrund einer Quarantäne abbrechen oder verlängern müssen, werden die zusätzlichen Unterkunfts- und Rückreisekosten erstattet.

■ Helvetia Versicherung

- Produkt: Helvetia eCar
- Kurzbeschreibung: Helvetia eCar ist die erste Versicherung speziell für Autos mit reinem Elektroantrieb. Sie bietet übersichtliche und transparente Bedingungen und umfassenden Schutz für Elektroautos.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Hiscox

- Produkt: Shops by Hiscox
- Kurzbeschreibung: Reduzierung der Komplexität und Orientierung am Kundenbedarf innerhalb der einzelnen Module. Deckung für alle relevanten Risiken eines Händlers ohne intransparente Fragen oder Zusatzbausteine. Einfache Onlineabschlussmöglichkeit für Händler bis zu einem Umsatz von 5 Mio. Euro, darüber hinaus individuelle Beratung und Absicherung.

■ Hiscox

- Produkt: Security Incident Response (SIR)
- Kurzbeschreibung: SIR ist ein neues und einzigartiges Produkt, das Versicherungsschutz bei insgesamt 53 versicherten Ereignissen aus dem Sicherheits- und Compliance Bereich bietet. Alle Kunden erhalten einen globalen 24/7 Zugriff auf eine der weltweit führenden Krisen- und Risikomanagement-Beratungsfirmen. Ganz besonders hervorzuheben sind die Frühauslöser innerhalb der Police, denn der Versicherungsschutz kann schon bei Verdacht, bei unmittelbarer Gefahr oder bei Behauptung Dritter ausgelöst werden.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ **Interrisk**

- Produkt: Unfallpflegerente
- Kurzbeschreibung: Es handelt sich um eine Unfallversicherung bei welcher die Leistung Rente ohne weitere Leistungen versichert werden kann. Eine lebenslange Leistung erfolgt, je nach abgeschlossener Rentenart bereits ab 25 Prozent Invaliditätsgrad oder ab Pflegegrad II und bietet viele nutzenstiftende Zusatz- und Assistanceleistungen.

■ **Nürnberger Lebensversicherung**

- Produkt: NÜRNBERGER Selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherung4Future in den Tarifausprägungen Komfort
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet den ersten Einkommensschutz mit Fokus auf Nachhaltigkeit und besonders viel Flexibilität. Für alle, die nicht nur die eigene Zukunft schützen wollen. Die BU4Future passt sich dem bewegten Lebensweg vieler junger Leute an. Auch nach Vertragsabschluss können Bausteine ein- und ausgeschlossen werden.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ **Otonova Krankenversicherung**

- Produkt: Produktlinie White-Label-Krankenversicherungstarife
- Kurzbeschreibung: Deutschlands erstes Angebot von umfassenden White-Label-Krankenversicherungstarifen. Andere Dienstleister können sowohl Zusatztarife, als auch Krankenvollversicherungstarife über Otonova entwickeln lassen und unter eigenem Namen anbieten. Die Produktlinie ist komplett flexibel und auf die Bedürfnisse des Partners zuschneidbar. Kunden können entweder bereits bestehende Tarife adaptieren oder vollkommen neue entwickeln lassen.

■ **Pangaea Life**

- Produkt: Pangaea Life Basis-Rente
- Kurzbeschreibung: Die Pangaea Life Basis-Rente eröffnet Kunden erstmals die Möglichkeit im Rahmen ihrer Altersvorsorge steuergefördert direkt in nachhaltige Sachwerte aus dem Sektor der erneuerbaren Energien zu investieren. Per digitaler Investmentreise können sich Kunden zuvor ein persönliches Bild darüber verschaffen, wohin genau ihre Beiträge fließen und dort grüne Rendite erwirtschaften.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Roland Rechtsschutz

- Produkt: Vermögensschaden-Rechtsschutz für Unternehmen
- Kurzbeschreibung: Der neue Vermögensschaden-Rechtsschutz wurde vollständig überarbeitet und mit neuen Leistungen ausgestattet. Der Versicherungsschutz umfasst die Wahrnehmung der rechtlichen Interessen des Versicherten, wenn dieser im Zusammenhang mit seiner beruflichen Tätigkeit wegen des Ersatzes von Vermögensschäden in Anspruch genommen wird.

■ Signal Iduna

- Produkt: Fahrradversicherung
- Kurzbeschreibung: Die Fahrradversicherung kann bis zu einer Versicherungssumme von 25.000 Euro abgeschlossen werden, gilt ohne Leistungs- und Altersbegrenzungen auch für Gebrauchträder und ermöglicht auch die Absicherung des nicht abgeschlossenen Fahrrads.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ VHV

- Produkt: VHV Unfallversicherung KLASSIK-GARANT 2021 mit Baustein EXKLUSIV
- Kurzbeschreibung: Gesundheitsfragen haben das größte Störgefühl beim Abschluss einer Unfallversicherung. Sie sind unangenehm für den Antragsteller und es ist immer interpretationsbedürftig und fehleranfällig, welche Angaben gemacht werden müssen und welche nicht. Der Verzicht auf die Gesundheitsfragen beseitigt dieses Manko auf Kundenseite komplett. Die VHV verzichtet als erster Versicherer überhaupt auf Gesundheitsfragen trotz umfangreichen Einschlüssen wie Eigenbewegungen oder Mitwirkungsverzicht.

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 44 Produkte bis zum Teilnahmeschluss am 23.07.2021 eingereicht, die innerhalb des Zeitraums Januar 2020 bis Dezember 2021 auf dem deutschen Markt eingeführt wurden/werden oder optimiert wurden/werden.

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

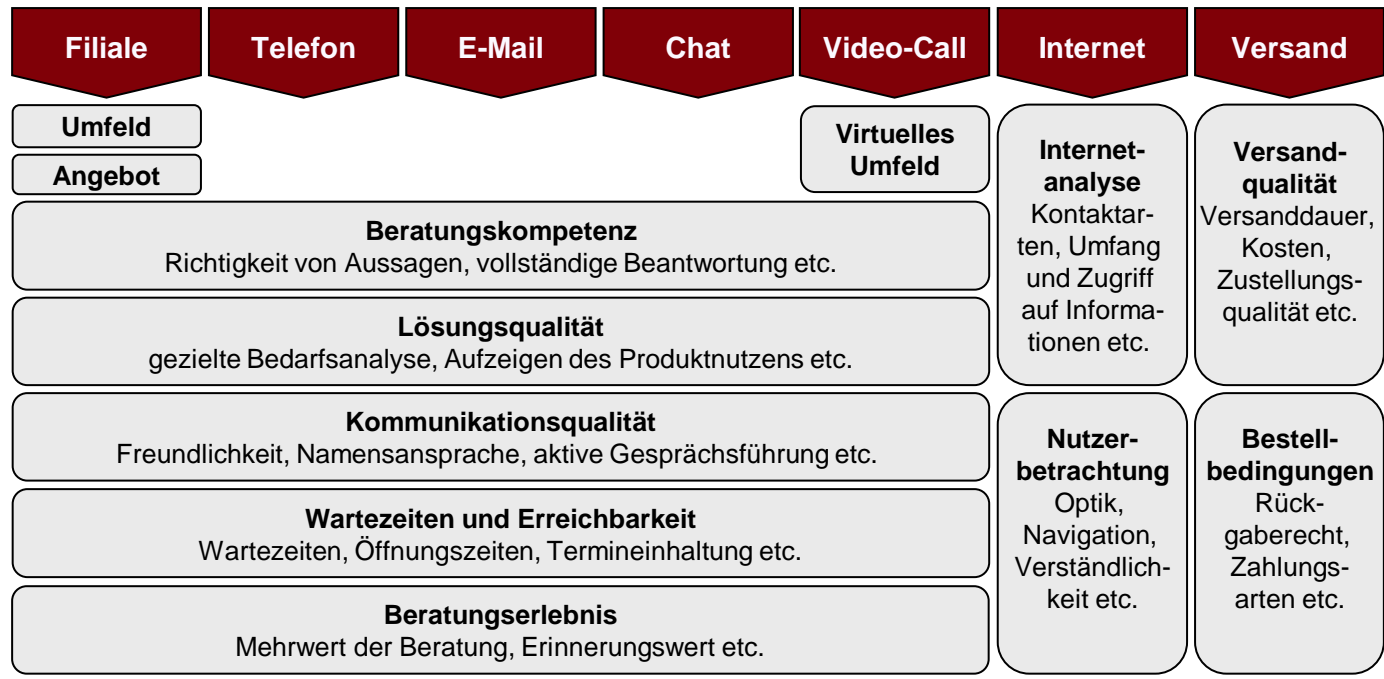
Allgemeine Methodik Servicetests

- **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, Video-Call, 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-Chats, Test-Video-Calls auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen 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“