

DOKUMENTATION

Test: Versicherungsprodukte des Jahres 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Hamburg, 14. Oktober 2022

UNTERNEHMEN KONTAKT



Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

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

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 Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

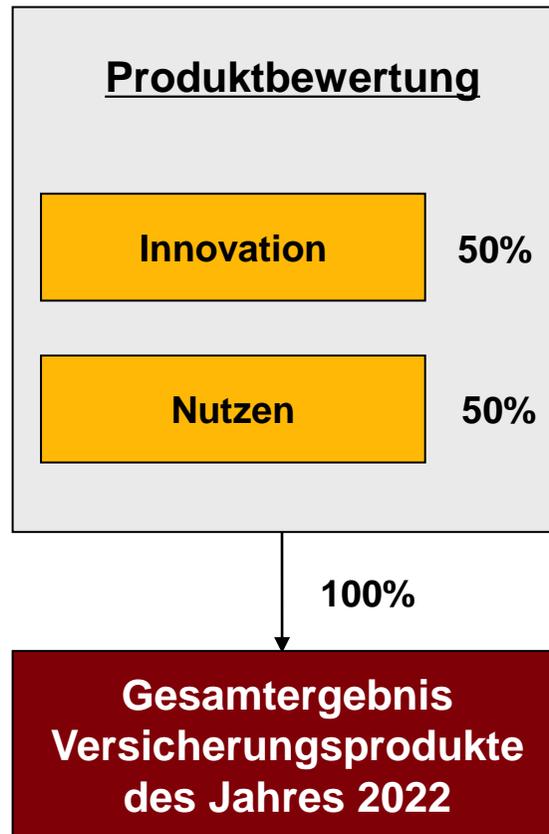
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Gesamtergebnis	7
3. Ausgezeichnete Produkte	8
4. Methodik	20
5. Anhang	22
6. Klimaneutralität	24

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	40 Versicherungsprodukte
Studienzeitraum	Juni bis Oktober 2022
Unternehmensanfrage	157 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 GmbH
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 2022	
Preisträger (alphabetisch)	Produktname
ADAC	ADAC Fahrrad-Versicherung
Allianz	Technikversicherung Pauschal
Allianz	e-Commerce Credit Insurance
ARAG	ARAG Aktiv-Rechtsschutz mit Soforthilfe 2022
Continentale	CEZE
Continentale	PREMIUM-MED + SP
Friday Insurance	Die neue FRIDAY Kfz-Versicherung für E-Autos
DGTAL	HUSTON
DGTAL	DRILLER
Ergo	ERGO Dental-Schutz (Tarife DS75, DS90, DS100) und ERGO Dental-Vorsorge (Tarife DVB, DVE)
Gothaer	MediGroupAG FlexSelect Premium
GVO Versicherung	Hundehalterhaftpflichtversicherung TOP-VIT PlusN mit Hunde-Schutzbrief
GVO Versicherung	Fahrrad / E-Bike Vollkaskoversicherung TOP-VIT PlusN
Hallesche	FEELfree:up
Helden.de	Gewerblicher Drohnen Haftpflichtschutz
MOINsure	(E-)Bike-Tracker-Versicherung
MOINsure	Handtaschenversicherung
Roland	Komfort+ für Geschäftskunden
Signal Iduna	SIGNAL IDUNA Global Garant Invest (SIGGI)
Signal Iduna	SI RisikofreiLeben
Verti	Kostenlose Absicherung von Pkw bei Gepansschäden mit eigenem Anhänger
Württembergische	Wohngebäude PremiumSchutz 2022
Württembergische	Hausratversicherung PremiumSchutz 2022
WWK	WWK Premium FondsRente 2.0

* 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

■ ADAC

- Produkt: ADAC Fahrrad-Versicherung
- Kurzbeschreibung: Die ADAC Fahrrad-Versicherung umfasst ein flexibles Bausteinsystem aus Reparatur, Diebstahl und Schutz für Fahrräder/E-Bikes. Es können ohne Selbstbeteiligung mehrere Zweiräder einer Person oder der gesamte Familien-Fuhrpark eines Haushalts abgedeckt werden.

■ Allianz

- Produkt: Technikversicherung Pauschal
- Kurzbeschreibung: Die Technikversicherung Pauschal ist ein sinnvoller Schutz für verarbeitende Unternehmen sowie produzierende Betriebe mit überwiegend maschineller technischer Betriebsausstattung. Die Versicherung schützt die gesamte technische Betriebseinrichtung in der Betriebsstätte vor nahezu allen Risiken und ergänzt die Firmen-Inhaltsversicherung, die z.B. Schäden durch Feuer, Einbruch-Diebstahl oder Überschwemmung abdeckt, optimal.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Allianz

- Produkt: e-Commerce Credit Insurance
- Kurzbeschreibung: Dieses Produkt eignet sich insbesondere für B2B-Onlineshops und Telesales-Unternehmen. B2B Onlineshops können ihren Kunden sicher und beruhigt den Kauf auf Rechnung anbieten, denn mit e-Commerce Credit Insurance sind ihre offenen Forderungen gegen Zahlungsausfälle versichert.

■ ARAG

- Produkt: ARAG Aktiv-Rechtsschutz mit Soforthilfe 2022
- Kurzbeschreibung: Das Versicherungsprodukt richtet sich an Privatkunden mit Wohnsitz in Deutschland, bei denen bereits ein rechtliches Anliegen eingetreten ist, für das sie eine Soforthilfe benötigen. Der Aktiv-Rechtsschutz mit Soforthilfe bietet neben einem vollumfänglichen Rechtsschutz für Neukunden ebenso eine Soforthilfe für ein vorvertragliches Rechtsproblem in Form einer rechtsgebietsübergreifenden Rückwärtsdeckung.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Continentale

- Produkt: CEZE
- Kurzbeschreibung: Mit dem CEZE gehen Privatkunden im Bereich Zahn zu 100 % auf Nummer sicher. Im Beitrag von 250 Euro je Kalenderjahr sind Zahnprophylaxe / Professionelle Zahnreinigung, Fissurenversiegelung und zahnaufhellende Maßnahmen eingeschlossen. Neben einem schlanken Antragsprozess kann CEZE auch mit nachhaltig attraktiven Beiträgen im Alter punkten.

■ Continentale

- Produkt: PREMIUM-MED + SP
- Kurzbeschreibung: PREMIUM-MED ist die Fortsetzung von COMFORT-MED. PREMIUM-MED rundet das Produkt-Angebot durch weitere Leistungen und Mehrwerte sowie eine Weiterentwicklung des Selbstbeteiligungskonzeptes ab. Wirtschaftlichkeit und kostenbewusstes Verhalten werden mit einer äußerst attraktiven Beitragsrückerstattung nachhaltig gefördert.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Friday Insurance

- Produkt: Die neue FRIDAY Kfz-Versicherung für E-Autos
- Kurzbeschreibung: Die neue FRIDAY Kfz-Versicherung für E-Autos bietet den Kunden ein komplettes Ökosystem an. Dieses beinhaltet umfangreiche Versicherungsleistungen für E-Autos inkl. der All-Risk Deckung für den Akku und der Versicherung von Überspannungsschäden am E-Auto. Zusammen mit der einfach zu beantragenden THG-Quote muss sich der Kunde um nichts mehr kümmern.

■ DGTAL

- Produkt: HUSTON
- Kurzbeschreibung: HUSTON ist ein kollaboratives Schadenbearbeitungs- und Policenverwaltungssystem mit integrierter Dokumentenverwaltung, das strukturierte und unstrukturierte Daten unterstützt, die Eingabeverwaltung automatisiert und die Sachbearbeiterin und den Sachbearbeiter mit allen nötigen Daten versorgt. Es handelt sich um ein B2B-Produkt, das als Software angeboten wird und ideal für alle Versicherer, Rückversicherer und Makler ist.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ DGTAL

- Produkt: DRILLER
- Kurzbeschreibung: Die weltweit erste KI-Abfrage-Engine, die unstrukturierte und strukturierte Informationen in maschinenlesbare, intelligente Daten umwandelt. Sie bietet eine vollständige Digitalisierung, eine automatisierte Echtzeit-Analyse von Schadenportfolios und die Identifizierung kritischer Schadenfälle.

■ Ergo

- Produkt: ERGO Dental-Schutz (Tarife DS75, DS90, DS100) und ERGO Dental-Vorsorge (Tarife DVB, DVE)
- Kurzbeschreibung: Mit den neuen Zahnzusatzversicherungen präsentiert sich die ERGO Krankenversicherung erneut innovativ im Wettbewerb und hebt sich sowohl mit den Leistungen als auch mit dem anfänglichen Startbeitrag von üblichen Angeboten nochmals deutlich ab.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ **Gothaer**

- Produkt: MediGroupAG FlexSelect Premium
- Kurzbeschreibung: Das Versicherungsprodukt richtet sich an Unternehmen ab fünf Mitarbeitenden, die die Gesundheit ihrer Belegschaft absichern möchten. MediGroupAG FlexSelect Premium ist das individuell einsetzbare und sofort erlebbare Gesundheitsbudget für Arbeitnehmer, das mit seinem vielfältigen Leistungsumfang neue Maßstäbe setzt.

■ **GVO Versicherung**

- Produkt: Hundehalterhaftpflichtversicherung TOP-VIT PlusN mit Hunde-Schutzbrief
- Kurzbeschreibung: Die Zielgruppe sind die Hundehalter in Deutschland, die ihre Vierbeiner optimal absichern möchten. Das Produkt bietet den Hundehaltern in Deutschland nicht nur einen optimalen Schutz für den geliebten Vierbeiner im Bereich der Pflichtversicherung (nicht in allen Bundesländern), sondern darüber hinaus können durch den Schutzbrief Assistenzleistungen für den Hundebesitzer, als auch für den Hund abgeschlossen werden.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ GVO Versicherung

- Produkt: Fahrrad / E-Bike Vollkaskoversicherung TOP-VIT PlusN
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet privaten als auch nebergewerblichen Versicherungsschutz für das Fahrrad des Kunden. Die Innovation besteht dabei aus dem Einschluss der gewerblichen Nutzung. Ein nachhaltiger Aspekt für den Kunden ist, dass je abgeschlossenen Vertrag 1 € in die GVO Stiftungs- gGmbH gespendet wird, welche wiederum nachhaltige Projekte fördert.

■ Hallesche

- Produkt: FEELfree:up
- Kurzbeschreibung: Im Bereich der betrieblichen Krankenversicherung ist FEELfree:up die Weiterentwicklung des FEELfree. Die Innovation des Tarifs FEELfree:up besteht darin, dass nicht, wie sonst üblich Leistungsfreiheit z.B. durch eine Beitragsrückerstattung belohnt wird, sondern im Gegenteil das Ausschöpfen des vereinbarten Budgets. Ausgehend von dem Budget-Gedanken unseres Tarifs FEELfree, nachdem jeder Mitarbeitende den zur Verfügung stehenden Betrag tarifgemäß frei verwenden kann, steigt das Budget von Jahr zu Jahr. Wird das gestiegene Budget in einem Jahr nicht voll ausgeschöpft, erfolgt eine Zurückstufung auf das ursprüngliche Grundbudget.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Helden.de

- Produkt: Gewerblicher Drohnen Haftpflichtschutz
- Kurzbeschreibung: Das Produkt richtet sich insbesondere an Unternehmer, Selbstständige, Mitarbeiter in der Foto- und Filmindustrie, sowie der Bau- und Landwirtschaft. Mit der gewerblichen Drohnen Haftpflichtschutz bietet der Versicherer eine der umfangreichsten Drohnenhaftpflichtversicherungen auf dem deutschen Markt an, die sich vor allem durch ihr unschlagbares Preis-Leistungs-Verhältnis auszeichnet.

■ MOINsure

- Produkt: (E-)Bike-Tracker-Versicherung
- Kurzbeschreibung: Der Kunde erhält ein GPS-Ortungsgerät für sein Rad und Versicherungsschutz aus einer Hand und muss nicht lange selbst recherchieren. Die Versicherung ist in ein Tracker-Produkt eingebettet und dient als sinnvolle Ergänzung für das jeweilige Ortungsgerät. Der Endkunde erhält sowohl eine physische Komponente als auch versicherungstechnischen Diebstahlschutz aus einer Hand.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ MOINsure

- Produkt: Handtaschenversicherung
- Kurzbeschreibung: Mieter der Handtaschen von FOBE müssen sich keine Gedanken machen, für den Fall, dass diese beschädigt oder gestohlen werden, da sie innerhalb ihres FOBE-Abonnements Versicherungsschutz genießen. Kunden von FOBE müssen sich im Schadensfall um nichts kümmern, außer dem Partner dem Schaden zu melden.

■ ROLAND

- Produkt: Komfort+ für Geschäftskunden
- Kurzbeschreibung: Das neue Produkt richtet sich konsequent an den gestiegenen Kundenbedürfnissen der Gewerbekunden aus. So sind als ein Highlight im neuen Firmen-Rechtsschutz nun Streitigkeiten rund um ausgewählte Verträge mitversichert, zum Beispiel Streitigkeiten wegen Versicherungsverträgen oder Neben- und Investitionsgütergeschäften.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Signal Iduna

- Produkt: SIGNAL IDUNA Global Garant Invest (SIGGI)
- Kurzbeschreibung: Das Produkt wird in allen Schichten der Altersvorsorge angeboten und spricht damit alle denkbaren Zielgruppen an. Der komplett neue Renditemotor sorgt für eine hohe Beteiligung des kompletten Vertragsguthabens an chancenreichen nachhaltig ausgerichteten Fondsanlagen.

■ Signal Iduna

- Produkt: SI RisikofreiLeben
- Kurzbeschreibung: SI RisikofreiLeben ist die erste Risikolebensversicherung der neu gegründeten SIGNAL IDUNA Lebensversicherung AG und profitiert damit von der nachhaltigen Ausrichtung des neuen Lebensversicherers. Passend zur Neugründung wurde das innovative Risikolebensversicherungskonzept von einem agilen Entwicklerteam kunden- und zielgruppenzentriert erarbeitet. UX-Researcher/-innen haben das aus drei Produktausprägungen bestehende Konzept durch Kunden- und Vertriebsinterviews verifiziert und optimiert.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Verti

- Produkt: Kostenlose Absicherung von Pkw bei Gespannschäden mit eigenem Anhänger
- Kurzbeschreibung: Das Produkt ersetzt einen Gespannschaden an einem Fahrzeug mit Anhänger ohne Einwirkung von außen, wenn der Kunde zum Schadenzeitpunkt auch für den Anhänger eine Vollkaskoversicherung mit der Zusatzdeckung für Brems-, Betriebs- und Bruchschäden (BBB-Deckung) unterhält. Die BBB-Deckung des Anhängers überträgt sich dann automatisch und kostenlos auf das ziehende Fahrzeug.

■ Württembergische

- Produkt: Wohngebäude PremiumSchutz 2022
- Kurzbeschreibung: Dieses Versicherungsprodukt greift mit den Schwerpunkten Nachhaltigkeit und Naturgefahren zwei gesellschaftlich und politisch aktuell sehr relevante Themen auf. Im Rahmen der Wohngebäudeversicherung werden nach einem Schadenfall die Kosten für freiwillige energetische Modernisierungen und ökologische Wiederherstellung zu je 10.000 EUR übernommen. Zusätzlich werden auch die Kosten für eine Energie- bzw. baubiologische Beratung bis 1.000 Euro übernommen.

3. Ausgezeichnete Produkte

■ **Württembergische**

- Produkt: Hausratversicherung PremiumSchutz 2022
- Kurzbeschreibung: Das Produkt umfasst neue Tarife und richtet sich an alle Privatpersonen. Es greift mit den Bereichen Nachhaltigkeit, Mobilität und Naturgefahren drei gesellschaftlich und politisch aktuell sehr relevante Themen auf. So werden im Rahmen der Hausratversicherung bis zu 10.000 Euro für freiwillige energetische Modernisierungen und ökologische Wiederherstellung im Schadenfall zur Verfügung gestellt.

■ **WWK**

- Produkt: WWK Premium FondsRente 2.0
- Kurzbeschreibung: Kapitalmarktchancen auch im Rentenbezug zu nutzen, wird angesichts einer steigenden Lebenserwartung immer wichtiger. Bei der neuen WWK Premium FondsRente 2.0 bleibt der Kunde auch in der Phase der Verrentung in Fonds investiert. Zentral ist dabei ein breites Fondsangebot.

4. Methodik

Vorgehensweise

- Die Versicherungsprodukte wurden mittels offizieller Unternehmensanfrage erhoben, die an 157 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 40 Produkte bis zum Teilnahmeschluss am 29.07.2022 eingereicht, die innerhalb des Zeitraums Januar 2021 bis Dezember 2022 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 GmbH, eingehend geprüft, analysiert und bewertet.
- Zur Bewertung wurden die beiden Kriterien Innovation und Nutzen herangezogen, deren jeweiliges Ergebnis auf einer Skala zwischen 0 und 100 Punkten gleichgewichtet einfluss. Eine Auszeichnung erhielten jene Produkte, die eine Gesamtpunktzahl von mindestens 70 Punkten erreichten und damit „gut“ oder besser abschnitten.*

* 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

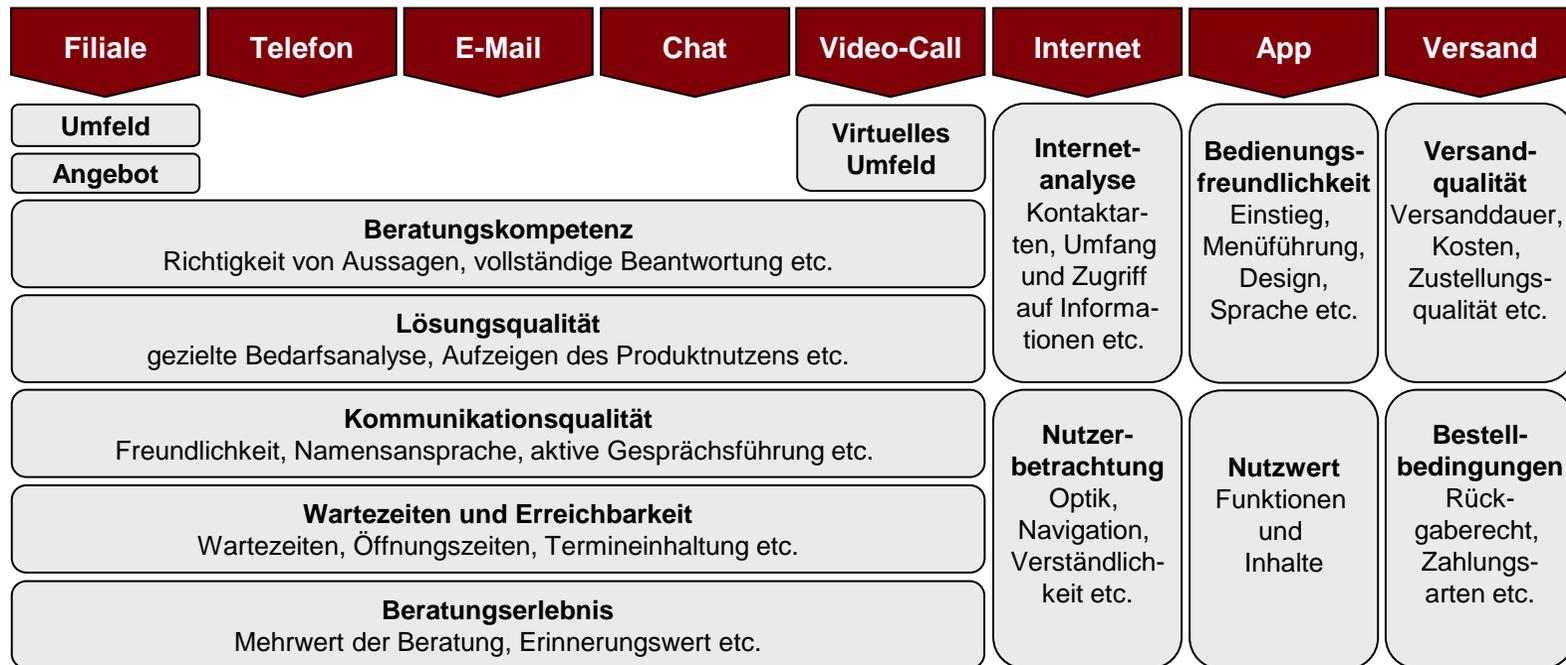
Allgemeine Methodik Servicetests

- **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:



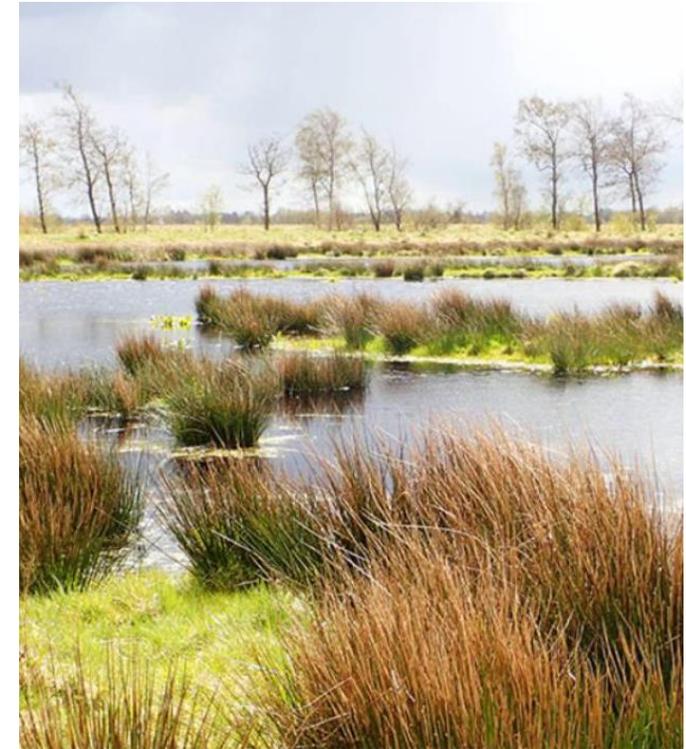
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

6. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein