

DOKUMENTATION

Test: Versicherungsprodukte des Jahres 2023



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Hamburg, 25. Oktober 2023

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) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey
Verantwortung	Klimaschutzprojekte in Partnerschaft mit myclimate und MoorFutures

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin
für Wirtschaft und
Energie, davor lang-
jährige Bundesjustiz-
ministerin



Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für
Marketing & Medien am
Institut für Marketing der
Universität Hamburg



Jochen Dietrich
Journalist und Experte
für die Wirtschaftsmagazine des Nachrichten-
senders ntv



Judith Klose
Vice President Media &
Marketing beim digitalen
Markt- und Meinungsfor-
schungsunternehmen Civey

Inhaltsverzeichnis

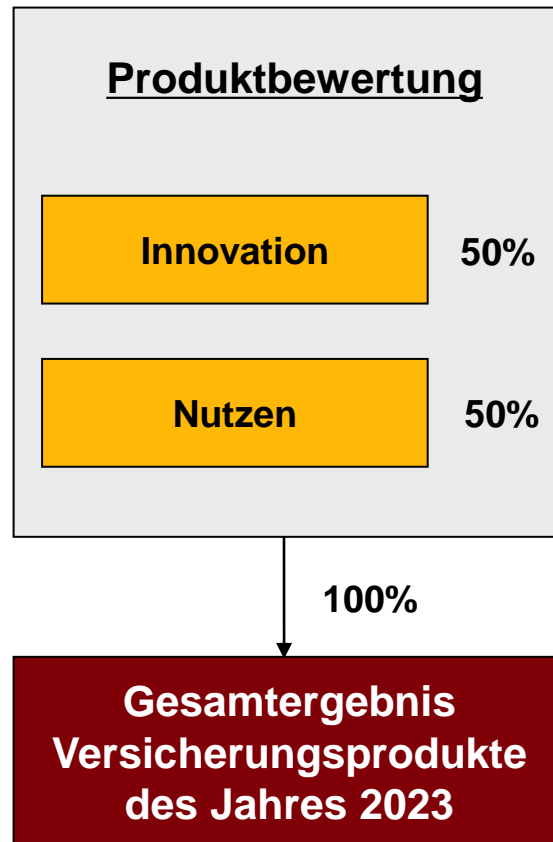
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Gesamtergebnis	8
3. Ausgezeichnete Produkte	9
4. Methodik	22
5. Allgemeine Methodik	24
6. Nachhaltigkeit	26

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	49 Versicherungsprodukte
Studienzeitraum	Juni bis Oktober 2023
Unternehmensanfrage	158 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 Prof. Dr. Matthias Beenken (Fachhochschule Dortmund) und Constantin Papaspyratos (Chefökonom Bund der Versicherten e. V.)
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 2023*	
Preisträger (alphabetisch)	Produktname
Allianz Versicherung	Allianz Sofort-Rechtshilfe
Alte Leipziger Versicherung	Privathaftpflichtversicherung
Alte Leipziger Versicherung	Unfallversicherung
andsafe	Betriebshaftpflichtversicherung-Wechseltarif
ARAG	ARAG Manager Rechtsschutz
Debeka Allgemeine Versicherung	U 16/16: Besondere Bedingungen für Leistungen nach einem Übergriff auf Einsatzkräfte
DMB Rechtsschutz-Versicherung	YOLIG
GEV Grundeigentümer-Versicherung	Wohngebäudeversicherung VGB 2023 Home
HUK-COBURG	HUK-Wohngebäudeversicherung
INTER Allgemeine Versicherung	Praxisausfallversicherung
Lebensversicherung von 1871	Golden BU für die Zielgruppe Schüler
NV-Versicherungen	NV UnfallPremium 5.0 bessergrün
WORKSURANCE	WORKSURANCE.Starter / WORKSURANCE.Performer

* 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

■ Allianz Versicherung

- Produkt: Allianz Sofort-Rechtshilfe
- Kurzbeschreibung: Gegen einen Einmalbeitrag ermöglicht das Produkt, eine telefonische rechtliche Erstberatung wahrzunehmen. Nach einer sofortigen Ersteinschätzung des Rechtsproblems durch einen unabhängigen Rechtsanwalt erfolgen eine Einschätzung der rechtlichen Situation und eine Einschätzung der Erfolgsaussichten. Außerdem wird eine Empfehlung bezüglich der weiteren Schritte gegeben.
- Expertenkommentare (Auszug): *„Der Nutzen ist hoch, wenn man eine erste Einschätzung braucht, wie man am besten in einer Rechtsfrage vorgeht, und dabei gleichzeitig Kostensicherheit haben will.“*

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Alte Leipziger Versicherung

- Produkt: Privathaftpflichtversicherung
- Kurzbeschreibung: Das Produkt ist mit den neuen, nachhaltigen Zusatzleistungen angereichert. Leistungen wie Repair & Care, Mitversicherung der Balkonkraftwerke und die Möglichkeit, die Tarife auch papierlos abzuschließen, wurden besonders berücksichtigt. Auch bislang nicht Versichertes wie Sachschäden an geliehenen Elektro-Fahrrädern oder die Erstattung der Selbstbeteiligung bei Schäden im Zusammenhang mit Car-Sharing-Fahrzeugen / -E-Scootern wurden in den Deckungsumfang aufgenommen.
- Expertenkommentare (Auszug):

„Sehr viele interessante Zusatzdeckungen, attraktive Mehrleistungen bei nachhaltiger Ersatzbeschaffung bis 30% / 5.000 Euro in bester Tariflinie.“

„Die neuen Tarife sind eine leistungsstarke Weiterentwicklung mit hohem Nutzen.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Alte Leipziger Versicherung

- Produkt: Unfallversicherung
- Kurzbeschreibung: Das überarbeitete Produkt bietet zahlreiche neue Leistungen wie z.B. eine Sofortleistung bei schweren Organ- und Krebserkrankungen, Zahlung eines Pflage- und Komageldes, Schmerzensgeld bei Knochenbrüchen und Bänderrissen inkl. Entschädigung von Sachschäden, Verzicht auf die Anrechnung einer Mitwirkung von Krankheiten oder Gebrechen. Die Besonderheit hierbei ist, dass bereits ab einem Invaliditätsgrad von 75 Prozent die volle Leistung ausgezahlt wird.

■ Expertenkommentare (Auszug):

„Sehr viele interessante Zusatzdeckungen, z.B. Best-Leistungs-Garantie und (kleine) Dread Disease-Leistung in der besten Tarifvariante.“

„Das Produkt bietet ein hohes Leistungsniveau im "Comfort"-Tarif. Das Prämienniveau erscheint angemessen.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ andsafe

- Produkt: Betriebshaftpflichtversicherung-Wechseltarif
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet Versicherungsmaklern, die ihre Bestandsverträge zu andsafe umdecken, umfassende Haftungssicherheit dank seiner unbegrenzten Besitzstandsgarantie, der kostenlosen Summen- und Konditionsdifferenzdeckung sowie des kostenlosen Upgrades auf eine Versicherungssumme von zehn Millionen Euro. Bei Übernahme der vorgeschlagenen andsafe-Prämie wird des Weiteren eine dreijährige Preisgarantie gewährt.

■ Expertenkommentare (Auszug):

„Interessante Prozessinnovation zur Erleichterung der Umdeckung in der BHV, sehr mutig angesichts der Vielfalt an spezifischen Gewerbehauptpflichttrisiken und dem Best-Leistungs-Versprechen.“

„Für die Beratung ein interessanter und innovativer Ansatz. Der Kundennutzen hängt vom Beratungsprozess ab, der durch das Tool aber wesentlich erleichtert werden könnte.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ ARAG

- Produkt: ARAG Manager Rechtsschutz
- Kurzbeschreibung: Das Produkt ist um Unterstützungsdienstleistungen ergänzt: Neben einem professionellen Compliance-Webinar oder Beratungsleistungen in puncto Datensicherheit, IT-Sicherheitsinspektionen sowie Umweltschutzgesetzen kann sich der Kunde einmalig zum Thema Datenschutz beraten lassen. Ebenfalls neu ist u.a. die „anwachsende Nachhaftung“: Hat ein Kunde die Versicherung bezahlt und bleibt im Versicherungsjahr schadensfrei, verlängert sich automatisch die Zeit der Nachhaftung.

■ Expertenkommentare (Auszug):

„Sehr sinnvolle Weiterentwicklung mit praxisrelevanten Zusatzleistungen. Sehr gut: Claims-made-Prinzip (Spezial-Straf-RS Exklusivvariante) und großzügige Nachhaftung.“

„Die Zusatzleistungen bieten in der Gesamtschau ein hohes Leistungsniveau mit innovativen Ansätzen für die Zielgruppen.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Debeka Allgemeine Versicherung

- Produkt: U 16/16 - Besondere Bedingungen für Leistungen nach einem Übergriff auf Einsatzkräfte
- Kurzbeschreibung: Hilfe für Einsatzkräfte, die beruflich oder ehrenamtlich Opfer eines Übergriffs geworden sind und dabei eine körperliche Verletzung wie Knochenbruch, Muskel-, Sehnen- oder Bänderriss, Schuss- oder Stichverletzung erlitten oder eine posttraumatische Belastungsreaktion entwickelten.
- Expertenkommentare (Auszug):

„Sehr sinnvolle Zusatzleistung, um Sofortmaßnahmen bezahlen zu können.“

„Aufgrund der zunehmenden Übergriffe auf Einsatzkräfte wird ein gesellschaftspolitisch wichtiges Signal gegeben, dass die Helfer nicht allein gelassen werden, wenn sie Opfer ihrer Hilfsbereitschaft werden.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ DMB Rechtsschutz-Versicherung

- Produkt: YOLIG
- Kurzbeschreibung: Mobilitäts-Rechtsschutzversicherung (RS) für Menschen, die sich ganz bewusst gegen ein eigenes Auto entscheiden, sind auch ohne Verkehrs-RS im Straßenverkehr über den Privat-RS abgesichert (beim gewerblichen Car-Sharing, Fahren von E-Bikes/Fahrrad, im öffentlichen Bus- und Bahnverkehr, als Reiter, Skater oder Fußgänger).
- Expertenkommentare (Auszug):

„Interessante Idee für einen „nachhaltigen“ Rechtsschutz, insbesondere Verkehrs-RS für Personen ohne eigenes Kfz. Die Spende an Umweltprojekte für schadenfreie Jahre könnte als Greenwashing verstanden werden - aber irgendwie muss man bei diesem Thema anfangen.“

„Das hohe Leistungsniveau wird durch sinnvolle Zusatzleistungen nochmals aufgewertet.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ GEV Grundeigentümer-Versicherung

- Produkt: Wohngebäudeversicherung VGB 2023 Home
- Kurzbeschreibung: Absicherung von E-Ladestationen, Anlagen zur regenerativen Energie- und Wärmeerzeugung, Zusatzschutz für Photovoltaikanlagen. Der Energie-Bonus belohnt besonders energieeffiziente Gebäude mit einem Beitragsnachlass von zehn Prozent. Im Zusatzmodul Pro Klima sind Mehrkosten für energetische Modernisierungen, umweltfreundliche Neubauten, Kosten für einen Energieberater und die Wiederanschaffung von Heizungsanlagen der höchsten Effizienzklasse sowie eine CO2-Kompensation berücksichtigt.

■ Expertenkommentare (Auszug):

„Sehr interessante Zusatzleistungen in Sinne der Nachhaltigkeit (z.B. Regenwasser-Zisternen, Mehrkosten wegen Technologiefortschritt, Wallboxen, Wiederaufbau an anderem Ort nach Totalschaden bei Max-Variante, Pro Klima-Baustein).“

„Gute bis sehr gute Leistungen im Vergleich zum Wettbewerb – vor allem in der Gesamtschau der Zusatzleistungen.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ HUK-COBURG

- Produkt: HUK-Wohngebäudeversicherung
- Kurzbeschreibung: Wohngebäudeversicherung mit einem Elementarschutz mit zwei Varianten: eine umfassende Elementarschadendeckung mit einer marktüblichen Selbstbeteiligung von 500 Euro oder ein obligatorischer Mindestschutz gegen die Elementargefahren (Überschwemmung, Rückstau, Erdbeben, Erdsenkung, Erdfall, Erdrutsch, Schneedruck, Lawinen sowie Vulkanausbruch). Bei diesem Mindestschutz liegt die Selbstbeteiligung bei 100.000 Euro.

■ Expertenkommentare (Auszug):

„Eine sehr gute und pragmatische Idee, eine Wahlfreiheit des Kunden mit einem günstigen obligatorischen Existenzschutz für das Katastrophenrisiko zu verbinden.“

„Der Ansatz ist sehr sinnvoll, um bei Elementarrisiken einen Schutz für Katastrophen sicherzustellen. Der sehr hohe SB (100.000 Euro) dürfte diskussionswürdig sein. Für einen ersten Schritt ist er sehr geeignet, um die Marktabdeckung bei diesem wichtigen - und auch politisch gewünschten - Versicherungsschutz in Deutschland zu verbessern.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ INTER Allgemeine Versicherung

- Produkt: Praxisausfallversicherung
- Kurzbeschreibung: Das Produkt richtet sich an niedergelassene Ärzte und Zahnärzte und bietet ihnen eine ganzheitliche Beratung und Absicherung von Einkommen und Liquidität bei Ausfall der Praxis durch Krankheiten und Unfälle sowie die Eliminierung existenzbedrohender finanzieller Risiken durch nicht gedeckte Fixkosten.
- Expertenkommentare (Auszug):

„Interessantes Konzept insbesondere durch den Kündigungsverzicht bei der Premium-Variante und die Sonderleistungen bei Schwangerschaft und bei Wiedereingliederung. Gute bis sehr gute Leistungen im Vergleich zum Wettbewerb.“

„Eine sehr sinnvolle Anwendung. Bei Krankentagegeld in Verbindung mit der Praxisausfallversicherung gibt es viele Situationen, die ein Problem sind. Mit diesem Tool werden beide Verträge aufeinander abgestimmt, so dass diese vertraglichen Risiken berücksichtigt werden können.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Lebensversicherung von 1871

- Produkt: Golden BU für die Zielgruppe Schüler
- Kurzbeschreibung: Das Produkt wurde für die Zielgruppe der Schülerinnen und Schüler optimiert: Das Eintrittsalter wurde von bisher zehn Jahre auf sechs Jahre reduziert, für Menschen bis 15 Jahre wurde eine vereinfachte Risikoprüfung ermöglicht, für Schülerinnen und Schüler des Gymnasiums oder der Fachober- und Berufsoberschule ab 16 Jahren wird ebenfalls eine vereinfachte Risikoprüfung angeboten.

■ Expertenkommentare (Auszug):

„Das geringe Einstiegsalter ist innovativ, die Frage bleibt aber, ob ein BU-Abschluss in diesem Alter überhaupt sinnvoll ist. Interessant ist die optionale lebenslängliche BU-Leistung wegen der fehlenden Möglichkeit des Aufbaus eines Rentenanspruchs.“

„Die frühe Abschlussmöglichkeit ermöglicht eine leistungsstarke Absicherung der Arbeitskraft bereits in jungen Jahren (solange man - im Regelfall - noch gesünder ist als mit zunehmendem Alter).“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ NV-Versicherungen

- Produkt: NV UnfallPremium 5.0 bessergrün
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet neben der Vergünstigung der Prämienätze für versicherbare Leistungsarten zahlreiche Neuerungen im Leistungskatalog an. So können Kundinnen und Kunden Assistance-, Reha- und Pflegeleistungen in Anspruch nehmen unabhängig von einem Unfallereignis. Zudem hat er die Möglichkeit, Dritte mit diesen Leistungen ohne weitere Grundleistungen abzusichern. So muss bspw. keine Invaliditätsleistung eingeschlossen werden.

■ Expertenkommentare (Auszug):

„Sinnvolle Zusatzleistungen, insbesondere im Bereich Reha-Management. In den AVB ist eine dezidierte Nachhaltigkeitsstrategie erkennbar, die neben typischen Leistungen (Helmgeld etc.) auch die (komplett nachhaltige) Kapitalanlage des Versicherers beschreibt.“

„Sowohl das Prämien-Leistungs-Verhältnis als auch die Leistungen in der Gesamtschau sind auf einem sehr guten Niveau.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ WORKSURANCE

- Produkt: WORKSURANCE.Starter / WORKSURANCE.Performer
- Kurzbeschreibung: Ein Lebensversicherungs-Produkt, dass ab einer Krankschreibung von sechs Monaten rückwirkend zum ersten Tag für bis zu 24 Monate leistet. Die Leistung lässt sich mehrmals abrufen. Beginnt die versicherte Person in dieser Zeit eine Umschulung, wird sie mit zusätzlichen sechs Monatsrenten gezahlt. Der Performer-Tarif leistet ab 55 Jahren bis zum Versicherungsende im Fall der Erwerbsunfähigkeit.
- Expertenkommentare (Auszug): *„Das Produkt halte ich für einen mutigen Ansatz, eine Marktlücke zu schließen (weil es jenseits der BU keine Arbeitskraftsicherung - mehr - gibt). Um eine Leistung zu bekommen, muss die VP die Bescheinigung vom Arzt (AU) oder der DRV vorlegen (EM-Bescheid). Der VR hat ansonsten kein Prüfungsrecht mehr und die VP muss deshalb keine Leistung mehr beantragen (was bei der BU sehr kompliziert ist). Für Zielgruppen, die über den Vertrieb nicht erreichbar sind, ist es eine gute Lösung, die es sonst am Markt bislang nicht gibt.“*

4. Methodik

Vorgehensweise

- Die Versicherungsprodukte wurden mittels offizieller Unternehmensanfrage erhoben, die an 158 Versicherungsunternehmen gestellt wurde.
- Erfragt 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 und das Unternehmen von dem Produkt?
- Es wurden 49 Produkte bis zum Teilnahmeschluss am 11.08.2023 eingereicht, die innerhalb des Zeitraums Januar 2023 bis Dezember 2023 auf dem deutschen Markt eingeführt wurden/werden oder optimiert wurden/werden.

4. Methodik

Bewertung

- Die Produkte wurden zusammen mit dem Prof. Dr. Matthias Beenken sowie Constantin Papaspyratos eingehend geprüft, analysiert und bewertet.
 - Prof. Dr. Matthias Beenken: Inhaber der Professur Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Versicherungswirtschaft, an der Fachhochschule Dortmund sowie Lehrauftrag an der Technischen Hochschule Köln
 - Constantin Papaspyratos: Chefökonom des Bundes der Versicherten e. V.
- 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. Allgemeine Methodik

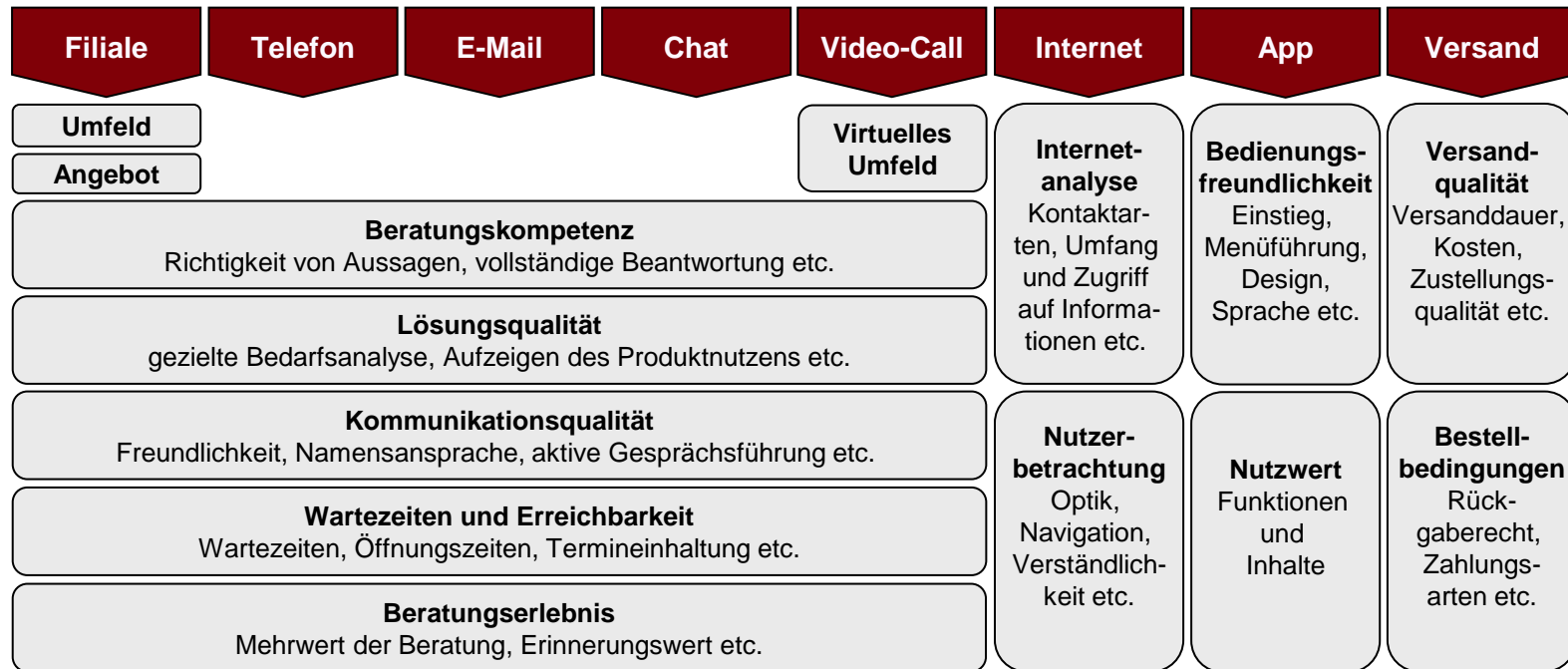
Service-tests

- **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. Allgemeine Methodik

Service-tests

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. Nachhaltigkeit

Klimaschutz mit myclimate und MoorFutures

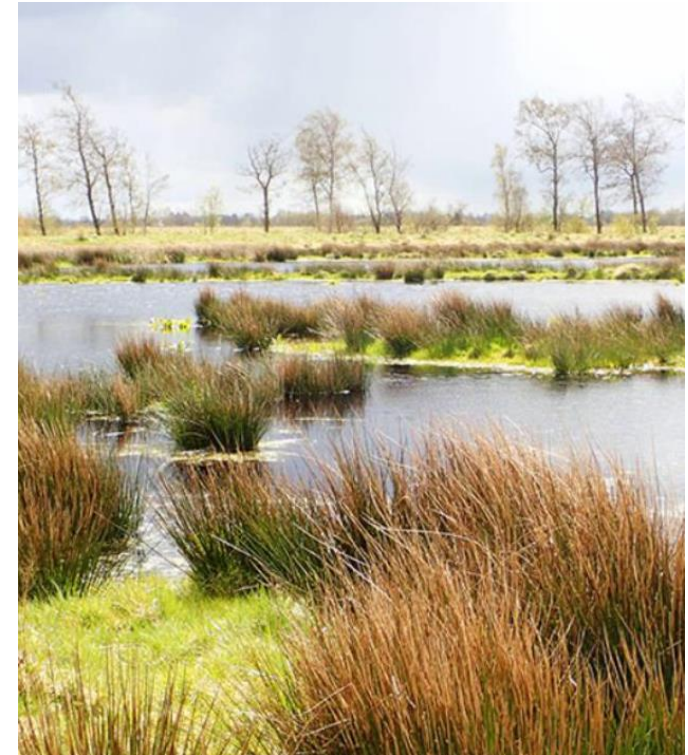


myclimate.org/07-23-221508



Moor Futures

- 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 myclimate-Klimaschutzprojekte
- Weiterer Klimaschutzbeitrag zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (MoorFutures)
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Klimapositiv durch Klimaschutzprojekte
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate