

DOKUMENTATION

Test: Versicherungsprodukte des Jahres 2024



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Hamburg, 28. Oktober 2024

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

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
Nachhaltigkeit	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

Das Marktforschungsinstitut Beirat

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

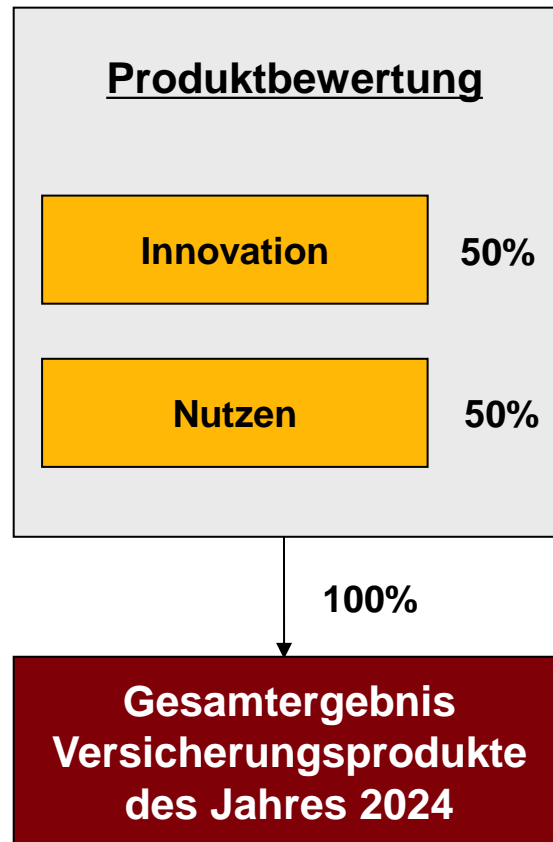
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Gesamtergebnis	8
3. Ausgezeichnete Produkte	9
4. Methodik	20
5. Allgemeine Methodik	22
6. Nachhaltigkeit	24

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	33 Versicherungsprodukte
Studienzeitraum	Juni bis Oktober 2024
Unternehmensanfrage	163 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 Produkte, 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 2024*

Preisträger (alphabetisch)	Produktname
Arag	ARAG Unfall-Schutz 2024
Baloise	Baloise Unfallversicherung Gold
BGV Badische Versicherungen	BGV Hausratversicherung
DEVK Versicherungen	Hausrat-Tarif VHB 2024
GEV Grundeigentümer-Versicherung	Hausratversicherung VHB 2024 Home
Gothaer	Gothaer Privathaftpflichtversicherung
Hanse Merkur	Hundehalter-Haftpflichtversicherung Premium plus
Lebensversicherung von 1871	Golden Berufsunfähigkeitsversicherung für Handwerker und industrielle Fachkräfte
LVM	Unfallversicherung - Update
VGH Versicherungen - Landschaftliche Brandkasse Hannover	Meldebonus in der Rechtsschutzversicherung
Zurich	Junior BU+

* 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: ARAG Unfall-Schutz 2024

- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet Unfall-Schutz für Menschen von 0 bis 84 Jahren und berücksichtigt dabei unterschiedliche Zielgruppen. Die große Flexibilität ermöglicht, die Gliedertaxe für Invalidität unabhängig von Leistungsvariante frei zu wählen. Im Basis-Schutz wird es ermöglicht, die Gliedertaxe von der Best (im Angebot sind Standard, Extra, Best) ohne Gesundheitsprüfung zu wählen.

- Expertenkommentare (Auszug):

„Durchaus innovativ ist der Patienten-Rechtsschutz-Baustein. Der Unfall-Plus-Baustein, der als Schadenversicherung reguliert, ist nichts Neues, ist aber als Zusatzdeckung durchaus ein Alleinstellungsmerkmal. Der Mitwirkungsanteil von 75 Prozent ist ebenfalls gut.“

„Innovativ ist die Mitversicherungsmöglichkeit von unfallbedingt beschädigten Gegenständen zum Neuwert... Die tägliche Kündigungsfrist ist eine angenehme und bislang im Markt seltene Option.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Baloise

- Produkt: Baloise Unfallversicherung Gold
- Kurzbeschreibung: Das Produkt wurde optimiert und umfasst jetzt in der Goldvariante prämienvfreie Zusatzleistungen, Prämienbefreiung bei unverschuldeter Arbeitslosigkeit, Familien-Assistance und Reha-Management und außerdem individuelle Zusatzbausteine. Der Abschluss ist bis 69 Jahre ohne Gesundheitsfragen möglich.
- Expertenkommentare (Auszug):

„Interessant ist die bedingungsmäßige Zusage der Einhaltung der Mindeststandards des Arbeitskreises Beratungsprozesse. Innovativ ist die Beitragsübernahme bei Arbeitslosigkeit von bis zu drei Jahren mit vertretbaren Bedingungen und Einschränkungen. Die Mitwirkungsklausel wird kundenfreundlicher gestaltet und kommt nur noch zur Anwendung bei 100 Prozent Mitwirkung. Unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten interessant und bisher nur selten im Markt anzutreffen ist der Digitalnachlass von fünf Prozent.“

„Das dürfte eine der besten Unfallversicherungen am Markt sein. Die Variante mit 75 Prozent Mitwirkungsanteil halte ich für ausreichend. Die Variante mit 100 Prozent ist leistungsstärker, dafür sind die Gesundheits- und Risikofragen sehr umfangreich...“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ BGV Badische Versicherungen

- Produkt: BGV Hausratversicherung
- Kurzbeschreibung: Die Produktstruktur wurde vereinfacht (zwei Produktlinien statt drei). Reisegepäckversicherung und Schutzbriefleistungen sind in der Tariflinie Exklusiv ab sofort immer inklusive. Die Bausteine „Fahrradkasko“ und „Unbenannte Gefahren“ wurden neu eingeführt. Bestehende Leistungen wurden verbessert und neue Leistungen (z. B. Diebstahl von Wallboxen, Balkonkraftwerken) wurden hinzugefügt. Das Produkt bietet zudem zielgruppengerechte Leistungen wie z. B. Familien, Kinder-Vorsorgeversicherung, Best Ager (Mehrkosten für altersgerechte Umbauten).
- Expertenkommentare (Auszug):

„Sehr nutzbringend, wenn auch nicht ganz neu im Markt, ist der optionale Zusatzbaustein „Onlineschutz“. Ebenfalls nützlich sind die recht weitgehenden Leistungen auch bei einfachem Diebstahl aus dem Kfz und in bestimmten Fällen vom Versicherungsgrundstück und im Krankenhaus, bei Trickdiebstahl sowie im Reisegepäckfall (Exklusiv-Variante). Insgesamt merkt man, dass sich die BGV viele Gedanken zu den Bedürfnissen von Familien gemacht hat.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ DEVK Versicherungen

- Produkt: Hausrat-Tarif VHB 2024

- Kurzbeschreibung: Der neue Hausrat-Tarif schützt nicht nur den Hausrat im Schadenfall, sondern auch den Menschen bei möglichen psychologischen Folgebelastungen. Mit der Tariferneuerung wurden viele Leistungen verbessert und die Entschädigungsgrenze erhöht; aufgrund dessen sind drei Produktlinien auf die unterschiedlichsten Kundenansprüche angepasst worden. Darüber hinaus wurden neue Vertragsleistungen eingeführt.

- Expertenkommentare (Auszug):

„Interessant sind die Nachhaltigkeitsleistungen, darunter der einfache Diebstahl von Balkonkraftwerken in der leistungsstärksten Variante „Premium“. Innovativ sind psychologische Betreuungskosten nach einem versicherten Schaden, allerdings begrenzt auf 500 Euro. Innovativ sind die Umzugskostenbeihilfen bis zu 10 Tausend Euro bei unbewohnbarer Wohnung oder bis zu 1,5 Tausend Euro nach einem Einbruchdiebstahl (Premium).“

„Eine grundsolide Hausratversicherung mit Leistungsverbesserungen.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ GEV Grundeigentümer-Versicherung

- Produkt: Hausratversicherung VHB 2024 Home
- Kurzbeschreibung: Das Produkt wurde um zeitgemäße Risiken wie z. B. Folgekosten bei Schäden im Homeoffice und Datenrettungskosten für berufliche Daten erweitert. Im Zusatzmodul Pro Klima sind die technischen Gefahren eines Balkonkraftwerks, die Unterbringung in einer als nachhaltig zertifizierten Unterkunft, Diebstahl des Ladekabels eines Elektro-Autos, Wiederbeschaffung und -herstellung mit ökologischem Mehrwert und durch regionale Unternehmen, ein Umweltausgleich sowie eine Smart-Home-Aufrüstung versichert.
- Expertenkommentare (Auszug):
„Sehr hohes Leistungsniveau im „MAX“-Tarif (nochmals gegenüber dem Vorgängertarif verbessert), auch wenn sie es teilweise „übertreiben“ (es sind Leistungen versicherbar, die nur noch mittelbar einen Bezug zur klassischen Hausratdeckung haben, wie z. B. Diebstahl des E-Auto-Ladekabels, Mehraufwand für die E-Auto-Betankung nach einem versicherten Hausratschaden, etc.).“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Gothaer

- Produkt: Gothaer Privathaftpflichtversicherung
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet fünf Produktlinien vom Spar- bis hin zum Premiumtarif mit jeweils zwei wählbaren Deckungssummen. Die Bausteine wie die Beschädigung geliehener Sachen in zwei von drei Linien bis 200 Tausend Euro Deckungssumme, Schlüsselverlust zu verschiedenen Konditionen sowie deliktunfähige Kinder sind mitintegriert. Alleinerziehende können durch angepasste günstigere Preise profitieren.

- Expertenkommentare (Auszug):

„Überwiegend inkrementelle Weiterentwicklung der bestehenden Privathaftpflichtversicherung, aber mit guten Basisleistungen.“

„Auffallend ist, dass das Leistungsniveau bei allen Tarifreihen sehr hoch ist (also keine Gefahr, einen schwachen „Billig“-Tarif abzuschließen). Hier macht es die Gothaer grundlegend anders als die meisten Mitbewerber. Die Verbesserungen halten mit den leistungsstarken Tarifen am Markt mit.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Hanse Merkur

- Produkt: Hundehalter-Haftpflichtversicherung Premium plus
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet risikogerechte Beitragskalkulation nach Hunderassen und umfasst einen Schutz für alle Hunderassen. Die Leistungs-Garantie und Giftköder-Schutz sorgen für eine Absicherung ohne Gesundheitsfragen oder Wartezeiten.

■ Expertenkommentare (Auszug):

„Leistungsstarke Tierhalter-Haftpflichtversicherung mit hoher Deckungssumme. Interessant sind die Beerdigungs-/Nottötungskosten des eigenen, schadenverursachenden Tieres, die allgemeine Forderungsausfalldeckung bei zahlungsunfähigem Verursacher sowie die Giftköder-Klausel, quasi eine Forderungsausfalldeckung bei unbekanntem Täter.“

„Teilweise sehr innovative Leistungen („Giftköder“-Klausel“), vor allem aber eine deutliche Verbesserung gegenüber dem Altтарif.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Lebensversicherung von 1871

- Produkt: Golden Berufsunfähigkeitsversicherung für Handwerker und industrielle Fachkräfte
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet flexible Gestaltungsmöglichkeiten mit Meister- und Technikergarantie, mit welcher die Berufsunfähigkeitsversicherung optimal an den beruflichen Werdegang angepasst werden kann. Zudem wurde die Karrieregarantie für Selbstständige geschaffen, wodurch selbstständige Handwerker die Berufsunfähigkeits-Absicherung noch weiter erhöhen können.

■ Expertenkommentare (Auszug):

„Der Ansatz ist geschickt, vor allem aufstiegswillige Handwerker anzusprechen, die voraussichtlich nicht dauerhaft und vollständig körperlich arbeiten, sondern als Meister und/oder Betriebswirt und/oder Führungskraft weniger riskante Tätigkeiten ausüben. Die Förder- und Überleitungskonzepte erscheinen durchdacht.“

„Die Bedingungen dürften zu den besten am Markt zählen. Die Zielgruppe „Handwerker“ ist sehr schwierig bei der BU, so dass ich diesen Ansatz als „preiswürdig“ ansehe.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ LVM

- Produkt: Unfallversicherung - Update
- Kurzbeschreibung: Die bisherigen „Module“ wurden neu geordnet und durch die vier optionalen Ergänzungsbausteine „Rente“, „Hilfe“, „Extra“ und „Kind“ ersetzt. Mit ihnen kann das Leistungspaket individuell auf die Bedürfnisse und Lebenssituationen der Kunden abgestimmt werden. Serienmäßig wurde im neuen Grundbaustein Basis das verbesserte Reha-Management integriert. Diverse Versicherungssummen in vielen Leistungsarten wurden deutlich angehoben und machen schon das Basispaket extrem attraktiv.
- Expertenkommentare (Auszug):

„Die Bedingungen sind eine deutliche Verbesserung gegenüber den Alttarifen und für einen reinen Ausschließlichkeitsversicherer sehr ordentlich. Vor allem einzelne Deckungen (z. B. Rehaleistungen) sind deutliche Verbesserungen.“

„Interessant ist das Reha-Management der LVM (Grundleistung, kein Extrabaustein), das sehr professionell aufgebaut ist. Innovativ erscheinen die tattoobezogenen Extraleistungen, die eine große Zielgruppe im Alter zwischen ca. Mitte 20 und Mitte 40 ansprechen dürfte, in der Tattoos beliebt sind.“

3. Ausgezeichnete Produkte

■ VGH Versicherungen - Landschaftliche Brandkasse Hannover

- Produkt: Meldebonus in der Rechtsschutzversicherung
- Kurzbeschreibung: Durch den Meldebonus profitiert der Kunde im Schadenfall von einer Reduzierung der Selbstbeteiligung um 150 Euro und individuellen Schadensteuerungsmöglichkeiten. Dafür muss der Kunde sich im Schadenfall nur zuerst an die VGH wenden (online oder telefonisch).
- Expertenkommentare (Auszug):

*„Die Idee einer Reduzierung der Selbstbeteiligung um signifikante 150 Euro bei Einschaltung der VGH finde ich interessant und nützlich. VGH kann ggf. überflüssige Versuche der Inanspruchnahme verhindern und den Kunden zu geeigneten Rechtsanwält*innen steuern, das könnte Geld sparen. Und der Kunde spart ebenfalls, muss dies aber nicht nutzen. Keine Riesen-Innovation, aber es ist eine.“*

3. Ausgezeichnete Produkte

■ Zurich

■ Produkt: Junior BU+

■ Kurzbeschreibung: Das Produkt sichert Kinder in der Schulzeit, während der Ausbildung oder des Studiums und im Berufsleben gegen den Verlust der Arbeit ab und stellt mit der Berufsunfähigkeitsrente einen Ersatz für wegfallendes Familieneinkommen zur Verfügung. Eine Berufsunfähigkeitsversicherung wird für Schüler ab einem Alter von zehn Jahren angeboten. Die schulische Tätigkeit ist von Beginn an mitversichert, falls das Kind aufgrund einer Krankheit oder eines Unfalls nicht mehr zur Schule gehen kann.

■ Expertenkommentare (Auszug):

*„Eine überzeugende Kombination aus Berufsunfähigkeitsversicherung und Grundfähigkeitsversicherung für Schüler*innen, mit der Leistungen sowohl bei Verlust von Grundfähigkeiten während der Schulzeit als auch bei einer erst nach der Schulzeit möglichen Berufs- oder Dienstunfähigkeit gewährt werden.“*

„Die Leistungen sind in der Gesamtschau grundsolide.“

4. Methodik

Vorgehensweise

- Die Versicherungsprodukte wurden mittels offizieller Unternehmensanfrage erhoben, die an 163 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 33 Produkte bis zum Teilnahmeschluss am 12.08.2024 eingereicht, die innerhalb des Zeitraums Januar 2024 bis Dezember 2024 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

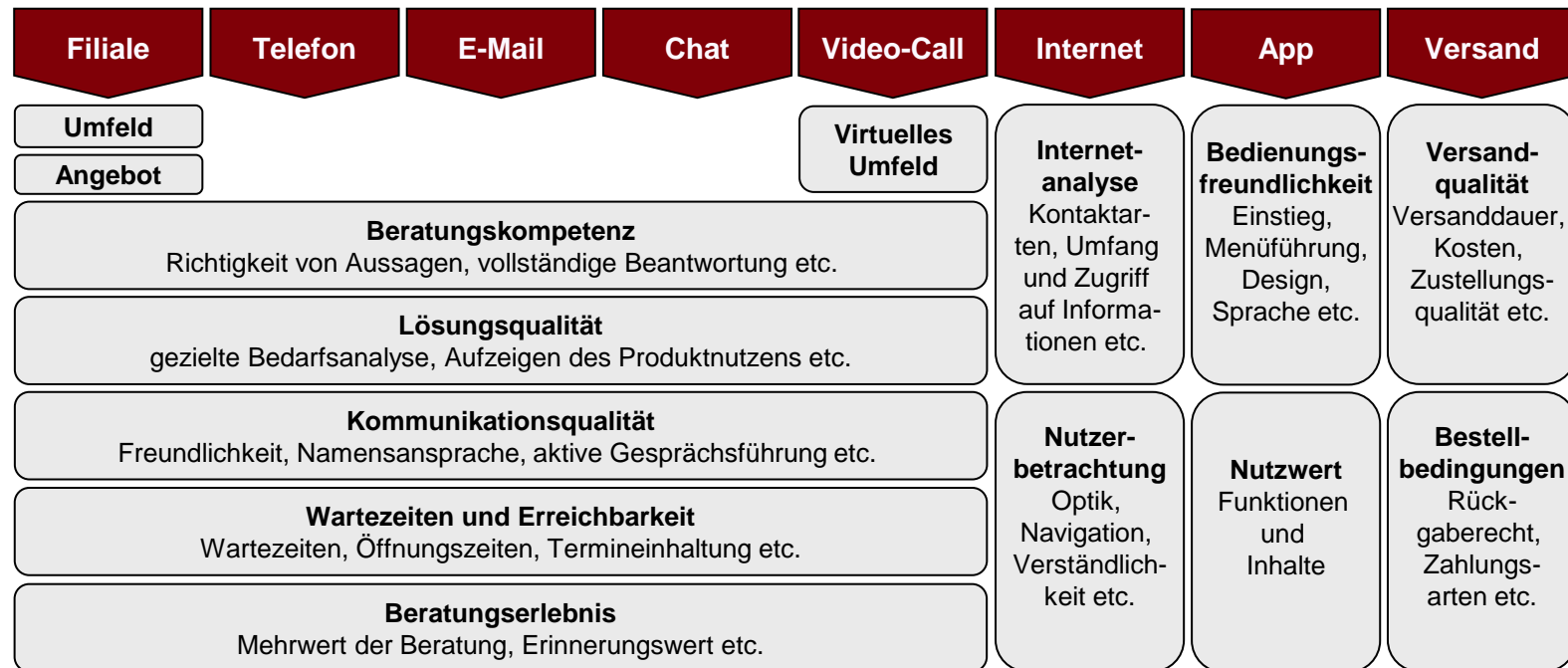
Service-tests

- **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:

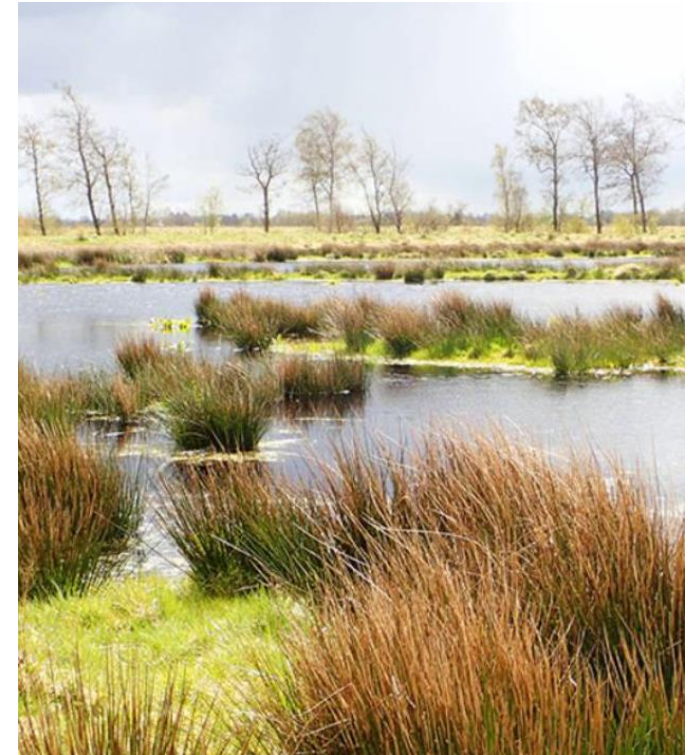


- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

6. Nachhaltigkeit

Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO₂-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (CO₂-Zertifikate von MoorFutures)
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate