DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

DOKUMENTATION
Test: Versicherungsprodukte des Jahres 2026

„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Hamburg, 27. Oktober 2026

UNTERNEHMEN
KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bianca Möller
Geschäftsführerin

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

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Anna Otto
Projektleiterin Marktforschung

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 13
a.otto@disq.de
www.disq.de

Fotoquellen: Thomas Ecke, Getty Images/Wavebreakmedia

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Marktforschungsinstitut

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucher-orientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kunden-befragungen 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 Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey Catja Stammen / Redaktionsleiterin ntv Wirtschaftsmagazine
Nachhaltigkeit	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Marktforschungsinstitut
Beirat

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin für Wirtschaft und Energie, davor langjährige Bundesjustizministerin

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

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

Catja Stammen
Redaktionsleiterin für die Wirtschaftsmagazine des Nachrichtensenders ntv

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

		Seite
1.	Zahlen und Fakten zur Studie	6
2.	Gesamtergebnis	8
3.	Ausgezeichnete Produkte	9
4.	Methodik	24
5.	Allgemeine Methodik	26
6.	Nachhaltigkeit	28

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

1. Zahlen und Fakten zur Studie

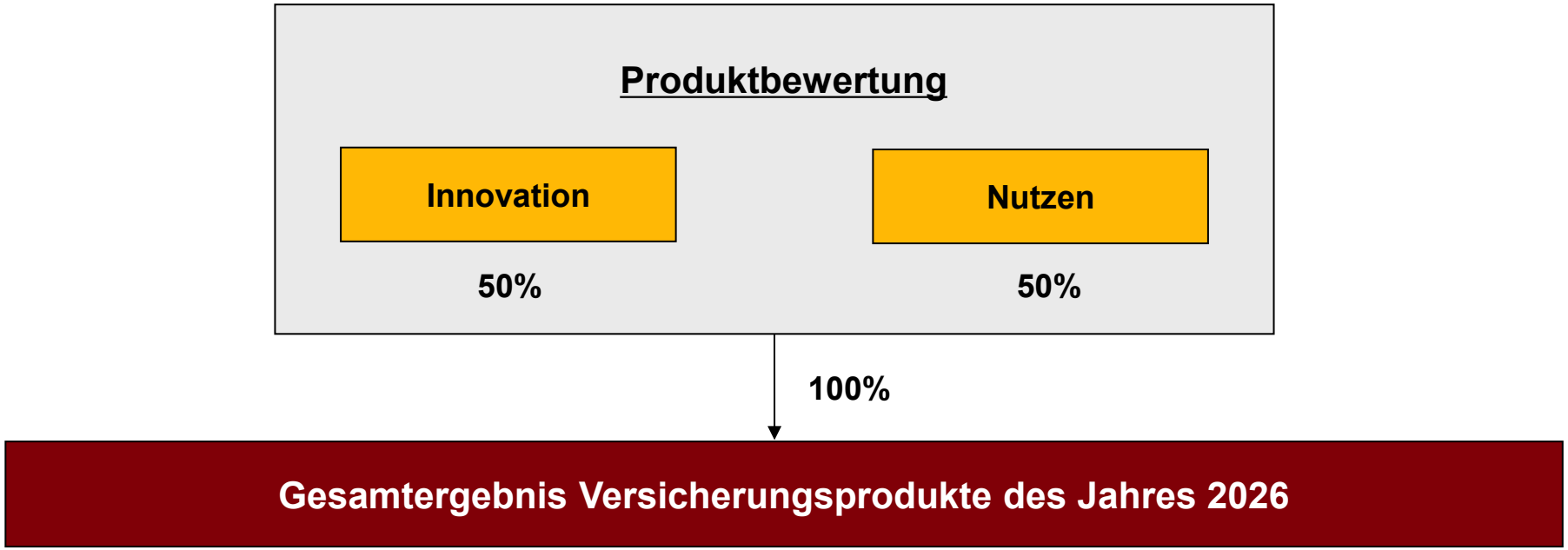
DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Studienumfang	38 zur Bewertung eingereichte Versicherungsprodukte
Studienzeitraum	Juni bis Oktober 2025
Unternehmens-anfrage	197 Versicherer wurden über eine offizielle Anfrage kontaktiert und zur Teilnahme eingeladen; je Anbieter war die Anzahl der Einreichungen nicht begrenzt
Studienkonzeption und Auswertung	DISQ in enger Zusammenarbeit mit den unabhängigen Experten Prof. Dr. Matthias Beenken (Fachhochschule Dortmund) und Stephan von Heymann (Autor und Herausgeber des Sachthemen-Blogs)
Produktbewertung	Umfassende Bewertung der Versicherungsprodukte im Hinblick auf ■ Innovation (z. B. neue Produkte, neue Produktbausteine/Bereiche, Produkterweiterungen, Einbindung fortschrittlicher Technologien) ■ Nutzen (z. B. für den Privatkunden, Business-Kunden, Vertrieb)

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

1. Zahlen und Fakten zur Studie
Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT



© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

2. Gesamtergebnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Versicherungsprodukte des Jahres 2026	
Preisträger (alphabetisch)	**Produktname**
Barmenia Allgemeine Versicherung	Tierversicherungen
Dortmunder Lebensversicherung	Plan D - Grundfähigkeitsversicherung
GVO Gegenseitigkeit Versicherung Oldenburg	Wohngebäudeversicherung Premium Plus N
GVV Kommunalversicherung	Globale Elektronikversicherung (GE)
Hiscox	CyberClear by Hiscox inkl. CyberClearPlus
Hiscox	Net IT by Hiscox
k+m (Konzept und Marketing)	allsafe solar - Photovoltaikversicherung
Lebensversicherung von 1871	Golden Berufsunfähigkeitsversicherung für junge Leute
Münchener Verein Krankenversicherung	BestensGesund Premium
NÜRNBERGER Lebensversicherung	NÜRNBERGER Berufsunfähigkeitsversicherung4Future aktiv und NÜRNBERGER Berufs- und Dienstunfähigkeitsversicherung4Future aktiv
ROLAND Rechtsschutz-Versicherung	Vertrags-Rechtsschutz Gewerbe Plus
Stoïk	Cyber Serenity DE2603
Uelzener Allgemeine Versicherungs-Gesellschaft	Mehrhunde-OP-Versicherung und Züchtertarif
VHV Allgemeine Versicherung	VHV Wohngebäudeversicherung KLASSIK-GARANT 2026
Württembergische Lebensversicherung	Genius Vorsorge Stufenplan

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **Barmenia Allgemeine Versicherung**
  - Produkt: Tierversicherungen
  - Kurzbeschreibung: Die Tierversicherung verbindet eine flexible Produktstruktur mit individuell wählbaren Bausteinen und Erstattungshöhen. Kunden können den Versicherungsschutz bedarfsgerecht für Operations- und Behandlungskosten zusammenstellen und später über ein Optionsrecht erweitern. Der neue Zahnbaustein sowie die transparente Gestaltung der Versicherungsbedingungen ergänzen den innovativen und verständlichen Produktansatz.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Die Option auf späteren Wechsel von OP-Versicherung zur Tier-KV ohne Gesundheitsprüfung scheint mir neuartig und nutzbringend zu sein, denn der Bedarf für eine Tier-KV wird oft erst mit zunehmendem Alter des Tieres sichtbar.“

    „Interessant ist insbesondere die Möglichkeit, den Versicherungsschutz später ohne erneute Gesundheitsprüfung und ohne neue Wartezeiten auszubauen. Gerade bei einer Tierkrankenversicherung ist das relevant, weil zwischenzeitlich eingetretene Erkrankungen einen späteren Ausbau normalerweise erschweren können.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **Dortmunder Lebensversicherung**
  - Produkt: Plan D - Grundfähigkeitsversicherung
  - Kurzbeschreibung: PlanD verbindet eine übersichtliche Produktstruktur mit flexiblen, zielgruppenspezifisch ergänzbaren Bausteinen. Eine besondere Innovation ist der Baustein „Der Gesundheitsprofi“, der spezifische Fähigkeiten und Risiken von Beschäftigten im Gesundheitswesen absichert. Dadurch ermöglicht PlanD eine einfach verständliche und zugleich bedarfsgerechte Grundfähigkeitsabsicherung.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Man merkt diesem Produkt an, dass sich der Versicherer mit dem Berufsalltag der spitz gewählten Zielgruppe im Gesundheitswesen besonders auseinandergesetzt hat. Dadurch ist dieses Produkt überaus interessant und nützlich.“

    „Interessant ist insbesondere der Baustein „Gesundheitsprofi“. Konkrete Tätigkeiten aus Gesundheitsberufen, beispielsweise das Verwenden von Untersuchungshandschuhen oder das Anlegen von Verbänden, werden als versicherte Fähigkeiten berücksichtigt. Das ist eine interessante Teilinnovation innerhalb der Grundfähigkeitsversicherung.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **GVO Gegenseitigkeit Versicherung Oldenburg**
  - Produkt: Wohngebäudeversicherung Premium Plus N
  - Kurzbeschreibung: Die Wohngebäudeversicherung Premium Plus N verbindet umfassenden Gebäudeschutz mit einem durchgängigen Fokus auf Nachhaltigkeit und Klimaresilienz. Innovative Leistungen wie die Absicherung ökologischer Baustoffe, energetischer Modernisierung, erneuerbarer Energien und Wärmepumpen unterstützen einen nachhaltigen Wiederaufbau. Best-Leistungs-, Besitzstands- und Innovationsgarantie sichern zudem einen dauerhaft hohen und zukunftsorientierten Versicherungsschutz.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Ein sehr umfassendes und konsequentes Paket für leistungsorientierte und an Nachhaltigkeit interessierte Kunden. Sehr positiv ist, dass Mehrkosten für alters- und behindertengerechten Umbau unter bestimmten Voraussetzungen und bis zu 10.000 EUR übernommen werden.“

    „Interessant ist die konsequente Einbindung aktueller Gebäudetechnik und neuer Risiken, insbesondere Photovoltaik, Wärmepumpen, energetische Modernisierung, nachhaltige Baustoffe und unbenannte Gefahren. Nicht jeder Baustein ist für sich neu. Die Kombination aller Leistungen geht jedoch außergewöhnlich weit.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **GVV Kommunalversicherung**
  - Produkt: Globale Elektronikversicherung (GE)
  - Kurzbeschreibung: Die Globale Elektronikversicherung bündelt die Absicherung verschiedener kommunaler Elektronik- und Technikanlagen in einem Vertrag. Durch einen Basisbaustein und bedarfsgerecht ergänzbare Bausteine können unterschiedliche kommunale Technikbereiche abgesichert werden. Der globale Ansatz vereinfacht die Verwaltung, während Leistungen wie Technologiefortschritt und Neuwertentschädigung die Anpassung des Versicherungsschutzes an die technische Entwicklung unterstützen.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Das Konzept erscheint nutzerfreundlich und für diese Zielgruppe innovativ in Bezug auf die Mitversicherung von Drohnentechnik.“

    „Interessant ist die pauschale Absicherung ganzer kommunaler Anlagegruppen statt der laufenden Einzelmeldung zahlreicher Geräte. Medizintechnik, Verkehrstechnik, Drohnen, Parksysteme und erneuerbare Energien können in die Systematik einbezogen werden. Der mögliche Innovationsnutzen liegt vor allem in der erheblichen Vereinfachung der Verwaltung komplexer kommunaler Elektronikbestände.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **Hiscox**
  - Produkt: CyberClear by Hiscox inkl. CyberClearPlus
  - Kurzbeschreibung: CyberClear by Hiscox kombiniert Cyber-Versicherungsschutz mit Präventions-, Sicherheits- und Assistance-Leistungen. Der vereinfachte Antragsprozess erleichtert den Zugang zur Absicherung, während „CyberClear Plus“ zusätzliche Services wie Sicherheits-Scans, Phishing-Simulationen und Cyber-Trainings umfasst. Damit verbindet das Produkt finanzielle Absicherung mit Maßnahmen zur Prävention und Unterstützung bei Cyber-Vorfällen.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Innovativ ist vor allem das Package aus klassischer Cyberversicherung und begleitenden Dienstleistungen für die Zielgruppe kleinerer Unternehmen und Freiberufler, mit denen die Kunden lernen, sich besser vor Cyberangriffen zu schützen. Der Nutzen ist hoch.“

    „Die enge Verzahnung von Versicherungsschutz mit Cybersecurity-Scans, Phishing-Simulationen, Trainings, Krisenmanagement und weiteren präventiven IT-Sicherheitsleistungen rechtfertigt eine nähere Betrachtung. Interessant ist insbesondere die Frage, wie weit CyberClearPlus über die inzwischen üblichen Assistance- und Präventionsangebote anderer Cyberversicherer hinausgeht.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **Hiscox**
  - Produkt: Net IT by Hiscox
  - Kurzbeschreibung: Net IT by Hiscox bietet eine IT-Haftpflichtversicherung, die mit dem „KI-Cover“ KI-bezogene Tätigkeiten wie Nutzung, Beratung und Entwicklung ausdrücklich in den Versicherungsschutz einbezieht. Damit schafft das Produkt Transparenz und Planbarkeit für IT-Dienstleister in einem sich schnell entwickelnden Geschäftsfeld und berücksichtigt neue technologische und haftungsrechtliche Risiken.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Für die Zielgruppe wertvolles Angebot, mit dem Klarheit entsteht, dass KI-Anwendungen Gegenstand des Versicherungsschutzes sind.“

    „Die ausdrückliche Einbeziehung von Tätigkeiten rund um Entwicklung, Einsatz und Beratung von KI-Anwendungen in eine IT-Haftpflicht ist angesichts der neuen Haftungsrisiken relevant. Auch wenn die IT-Haftpflicht selbst nicht neu ist, kann die explizite Absicherung von KI-Tätigkeiten eine aktuelle und wichtige Teilinnovation darstellen.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **k+m (Konzept und Marketing)**
  - Produkt: allsafe solar - Photovoltaikversicherung
  - Kurzbeschreibung: allsafe solar bietet einen umfassenden Versicherungsschutz für Photovoltaikanlagen bis zu einem Anlagenalter von 15 Jahren. Der Tarif berücksichtigt die unterschiedlichen Risiken neuer und älterer Anlagen und umfasst unter anderem Batteriespeicher und Wallboxen im Grundschutz. Die einfache Tarifstruktur, der Unterversicherungsverzicht und flexible Selbstbehalte ermöglichen eine bedarfsgerechte und langfristige Absicherung.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Innovativ ist, dass auch ältere PV-Anlagen bis 15 Jahre Alter versichert werden können. Nützlich ist die Mitversicherung von Speichern und Wallboxen.“

    „Interessant ist insbesondere die Versicherbarkeit älterer Photovoltaikanlagen bis zu einem Alter von 15 Jahren bei Vertragsbeginn. Der Markt bewegt sich m.E. bisher nur bei einem Maximalalter von 10 Jahren. Mit dem wachsenden Bestand älterer PV-Anlagen gewinnt dieses Thema an Bedeutung.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **Lebensversicherung von 1871**
  - Produkt: Golden Berufsunfähigkeitsversicherung für junge Leute
  - Kurzbeschreibung: Die Golden BU für junge Leute erweitert die Zukunftsgarantie und bietet Schülern, Auszubildenden und Studierenden 45 Möglichkeiten, den Versicherungsschutz im Verlauf ihrer persönlichen und beruflichen Entwicklung anzupassen. Neue Ereignisse und Gestaltungsmöglichkeiten ermöglichen eine flexible Anpassung der BU-Absicherung an veränderte Lebenssituationen. Dadurch bleibt der frühzeitig abgeschlossene Versicherungsschutz auch bei späteren Veränderungen bedarfsgerecht und langfristig nutzbar.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Angesichts der geringen Ausstattung deutscher Haushalte mit BU-Versicherungen ist ein früher Start ebenso sinnvoll wie die nochmals erweiterten Möglichkeiten, die von den Eltern für Schüler abgeschlossenen Verträge im späteren Verlauf bedarfsgerecht anzupassen. Innovativ ist der Anlass Änderung des Versicherungsnehmereigenschaft, in der Regel also die Übertragung auf das Kind.“

    „Interessant sind insbesondere die erweiterten Möglichkeiten, einen sehr früh abgeschlossenen BU-Vertrag später an den tatsächlichen Lebensweg anzupassen.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **Münchener Verein Krankenversicherung**
  - Produkt: BestensGesund Premium
  - Kurzbeschreibung: BestensGesund Premium verbindet umfassenden PKV-Schutz mit digitalen und kundenorientierten Innovationen. Die KI-gestützte Risikoprüfung ermöglicht eine schnelle und vereinfachte Antragsbearbeitung, während der Entfall der Zahnstaffel bei nachgewiesener Vorversicherung einen unmittelbaren Leistungszugang ermöglicht. Ergänzend bieten flexible Selbstbehaltsoptionen, der Cash-Back sowie Leistungen für Familien eine anpassbare Absicherung für unterschiedliche Lebenssituationen.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Innovativ sind zum einen das jährliche Recht auf Änderung der SB auch nach unten ohne erneute Gesundheitsprüfung sowie der KI-gestützte Antragsprozess.“

    „Besonders interessant ist die Möglichkeit, einen gewählten Selbstbehalt später ohne erneute Gesundheitsprüfung zu reduzieren. Damit kann der Kunde beispielsweise von 1.000 oder 500 Euro Selbstbehalt auf eine niedrigere Stufe wechseln. Hinzu kommen weitere neue Leistungs- und Prozessmerkmale.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **NÜRNBERGER Lebensversicherung**
  - Produkt: NÜRNBERGER Berufsunfähigkeitsversicherung4Future aktiv und NÜRNBERGER Berufs- und Dienstunfähigkeitsversicherung4Future aktiv
  - Kurzbeschreibung: Das Produkt verbindet Versicherungsschutz mit einem präventiven Unterstützungsangebot. Der automatisch enthaltene AU-Beitragsschutz entlastet Versicherte bei längerer Arbeitsunfähigkeit finanziell. Bei psychischen Erkrankungen ermöglicht Resilience+ zudem frühzeitig persönliche und digitale Unterstützung. Damit setzt das Produkt bereits vor einer möglichen Berufs- oder Dienstunfähigkeit an und ergänzt den Versicherungsschutz um einen Ansatz zur Frühintervention.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Das Produkt setzt am Problem unzureichender psychotherapeutischer Versorgung an und stärkt den Präventionscharakter der BU-Versicherung. Damit vermeidet sie den Fehlanreiz, möglichst rasch in die Berufsunfähigkeit abzurutschen.“

    „Die interessante Teilinnovation liegt in der frühen Intervention. Psychologische Unterstützung kann bereits bei längerer Arbeitsunfähigkeit einsetzen, also bevor zwingend eine Berufsunfähigkeit festgestellt wurde.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **ROLAND Rechtsschutz-Versicherung**
  - Produkt: Vertrags-Rechtsschutz Gewerbe Plus
  - Kurzbeschreibung: Der Vertrags-Rechtsschutz Gewerbe Plus bietet Unternehmen Versicherungsschutz bei vertragsrechtlichen Streitigkeiten und schließt damit eine Lücke im gewerblichen Rechtsschutz. Der Schutz umfasst bereits außergerichtliche Auseinandersetzungen und kann bei Bedarf gerichtliche Verfahren im europäischen Ausland einschließen. Dadurch erhalten Unternehmen frühzeitig rechtliche Unterstützung und werden vor den finanziellen Folgen von Vertragsstreitigkeiten geschützt.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Handwerker beispielsweise erleben immer häufiger, dass Kunden mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz (KI) Minderungsansprüche durchsetzen wollen. In solchen Fällen ist es sehr hilfreich, eine außergerichtliche Klärung anzustreben, denn je nach Größe des Gewerkes lohnt sich die klassische Rechtsverfolgung nicht.“

    „Gewerbliche Vertragsstreitigkeiten gehören zu den klassischen Problemfeldern des Firmenrechtsschutzes. Die Kombination aus außergerichtlichem Vertragsrechts-schutz in Deutschland und gerichtlicher Deckung in Europa ist deshalb interessant.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **Stoïk**
  - Produkt: Cyber Serenity DE2603
  - Kurzbeschreibung: Cyber Serenity verbindet Cyberversicherung mit aktiver Cybersicherheit und einem digitalen Präventionsangebot. Die Weiterentwicklung umfasst unter anderem einen integrierten Rechtsschutzbaustein, erweiterte Absicherungen für KI-bezogene Risiken und Cyber-Betrug sowie weltweiten Versicherungsschutz. Durch die Kombination aus Prävention, Unterstützung im Schadenfall und finanzieller Absicherung können Unternehmen Cyberrisiken frühzeitig reduzieren und ihre Handlungsfähigkeit im Schadenfall stärken.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Die Erweiterung um einen Rechtsschutzbaustein ist von großem Nutzen, damit ein Cyber-Schadenfall aus einer Hand gemanagt werden kann. Der Kunde muss sich nicht mit unterschiedlichen Versicherern, unterschiedlichen Prozessen sowie unterschiedlichem Problemverständnis auseinandersetzen, um die verschiedenen Aspekte des Cybervorfalls versicherungstechnisch abzuwickeln.“

    „Interessant ist insbesondere die ausdrückliche Berücksichtigung neuer Cyberrisiken einschließlich KI-bezogener Schadenursachen. Hinzu kommen Cyber-Rechtsschutz und erweiterter Vertrauensschaden.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **Uelzener Allgemeine Versicherungs-Gesellschaft**
  - Produkt: Mehrhunde-OP-Versicherung und Züchtertarif
  - Kurzbeschreibung: Die Mehrhunde-OP-Versicherung und der Züchtertarif bündeln den OP-Schutz für mehrere Hunde in einem Vertrag und sind damit gezielt auf Mehrhundehalter und Züchter ausgerichtet. Wählbare Erstattungshöhen und Selbstbeteiligungen ermöglichen eine individuelle Absicherung. Der Züchtertarif ergänzt den Schutz um zuchtspezifische Leistungen und Welpenschutz bis zur 16. Lebenswoche und bietet damit eine zielgruppengerechte Alternative zu Einzelversicherungen.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Mehrere Hunde pauschal in einem Tierversicherungsvertrag zu versichern ist eine interessante Verbesserung der bisherigen Angebote, die auf Einzel-Hund-Basis mit allenfalls einem Bündelnachlass ausgerichtet sind.“

    „Mehrere Hunde werden nicht lediglich mit einem Mengenrabatt einzeln versichert, sondern können auf einen gemeinsamen Erstattungstopf zugreifen. Hinzu kommt eine spezielle Züchterlösung mit Leistungen rund um Trächtigkeit, Geburt und Welpen. Das ist eine klar erkennbare und praktisch sinnvolle Produktinnovation.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **VHV Allgemeine Versicherung**
  - Produkt: VHV Wohngebäudeversicherung KLASSIK-GARANT
  - Kurzbeschreibung: Die VHV Wohngebäudeversicherung KLASSIK-GARANT 2026 kombiniert einen modularen Versicherungsschutz mit erweiterten Leistungen für klassische und moderne Gebäuderisiken. Neben der Absicherung von Elementargefahren können unter anderem Photovoltaik, Wärmepumpen, Smart Home und unbenannte Gefahren eingeschlossen werden. Die Leistungs-Update-Garantie sowie erweiterte Leistungen bei aktuellen Schadenrisiken ermöglichen eine flexible und zukunftsorientierte Absicherung.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Die Leistungserweiterungen sind zwar nicht alle völlig neu, aber in der Kombination interessant und nützlich wie beispielsweise Terrassenüberschwemmung, Nässeschäden an defekten Fugen oder Tierbiss- und Specht-Schäden an der Fassade.“

    „Entscheidend ist hier nicht, ob jedes Element völlig neu ist, sondern ob einzelne Deckungsbausteine gegenüber dem Markt tatsächlich neue oder außergewöhnlich weitgehende Lösungen enthalten. Die Gesamtleistung ist als deutlich überdurchscnnittlich im Markt zu bewerten.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Ausgezeichnete Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **Württembergische Lebensversicherung**
  - Produkt: Genius Vorsorge Stufenplan
  - Kurzbeschreibung: Der Genius Vorsorge Stufenplan verbindet betriebliche Altersvorsorge mit Mitarbeiterbindung: Die arbeitgeberfinanzierte Versorgung steigt automatisch mit der Betriebszugehörigkeit. Durch die vollständige Automatisierung von Stufenwechsel, Kommunikation und Dokumentation wird Betriebstreue einfach und effizient belohnt.
  - Expertenkommentare (Auszug):

    „Der Stufenplan ist eine interessante Idee zur Mitarbeiterbindung. Das wäre zwar bisher auch möglich gewesen, aber verwaltungsaufwändig und individuell umzusetzen.“

    „Das Stufenprinzip in der bAV ist zwar nicht grundsätzlich neu. Interessant ist aber die automatisierte Umsetzung, bei der Arbeitgeberbeiträge abhängig von Betriebszugehörigkeit beziehungsweise Vertragsdauer automatisch steigen können. Zu prüfen ist deshalb nicht die Idee eines Stufenmodells, sondern ob die technische und administrative Automatisierung tatsächlich ein Alleinstellungsmerkmal darstellt.“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Methodik
Vorgehensweise

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Neue, innovative Versicherungsprodukte wurden mittels offizieller Unternehmensanfrage bei 197 Versicherungsunternehmen erfragt. Versicherer wurden eingeladen, sich mit ihrem Produkt/ihren Produkten dem Bewertungsprozess zu stellen.
- Erfragt wurde z. B. eine detaillierte 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 38 Produkte bis zum Teilnahmeschluss am 31.07.2026 eingereicht, die innerhalb des Zeitraums Januar 2026 bis Dezember 2026 auf dem deutschen Markt eingeführt wurden/werden oder optimiert wurden/werden.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Methodik
Bewertung

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Die Produkte wurden zusammen mit den Versicherungsexperten Prof. Dr. Matthias Beenken und Stephan von Heymann eingehend geprüft, analysiert und bewertet.
- Zur Person:
  - Prof. Dr. Matthias Beenken: Inhaber der Professur Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Versicherungswirtschaft, an der Fachhochschule Dortmund
  - Stephan von Heymann: Haftpflichtunderwriter, Blogger und Herausgeber des Branchenmagazins Sachthemen-Blog.
- Zur Bewertung wurden die Kriterien Innovation und Nutzen herangezogen, deren jeweiliges Ergebnis auf einer Skala zwischen 0 und 100 Punkten gleichgewichtet einfloss. 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

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

5. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

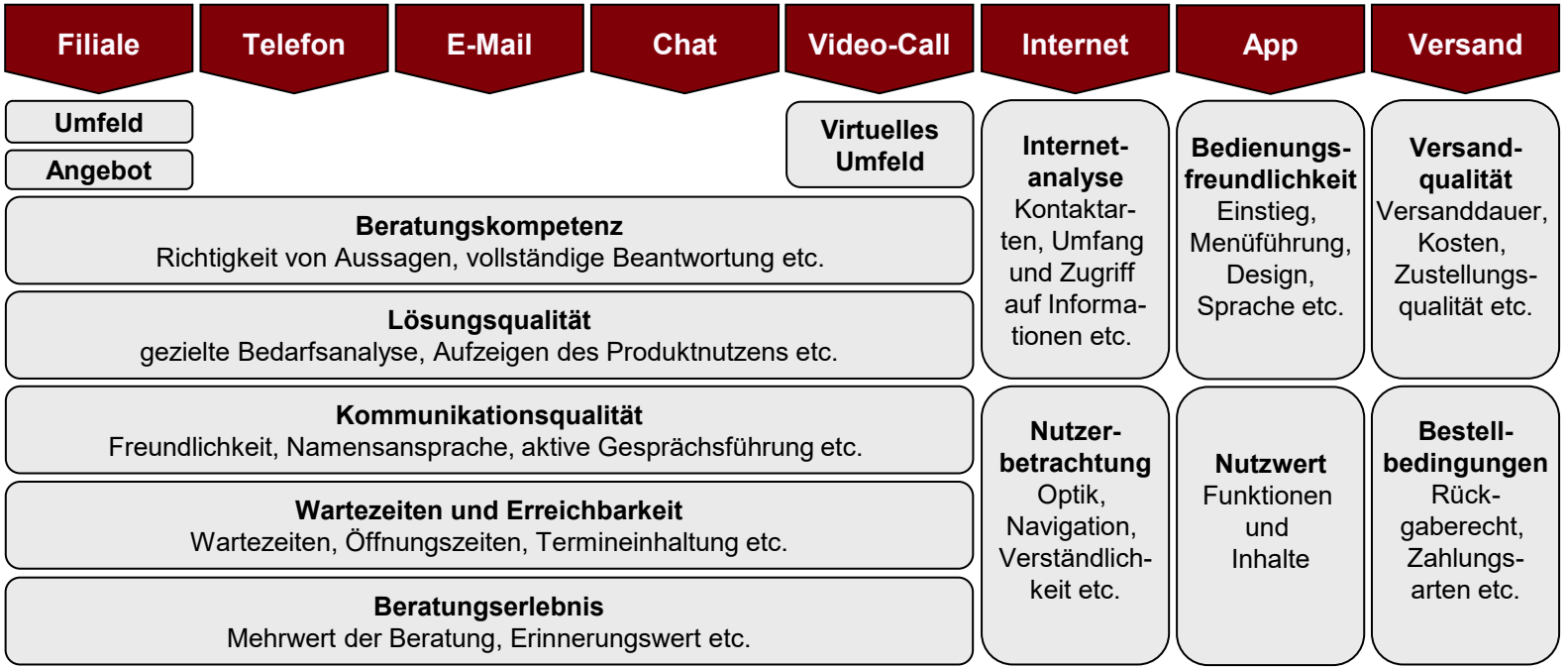
- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung 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

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

5. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



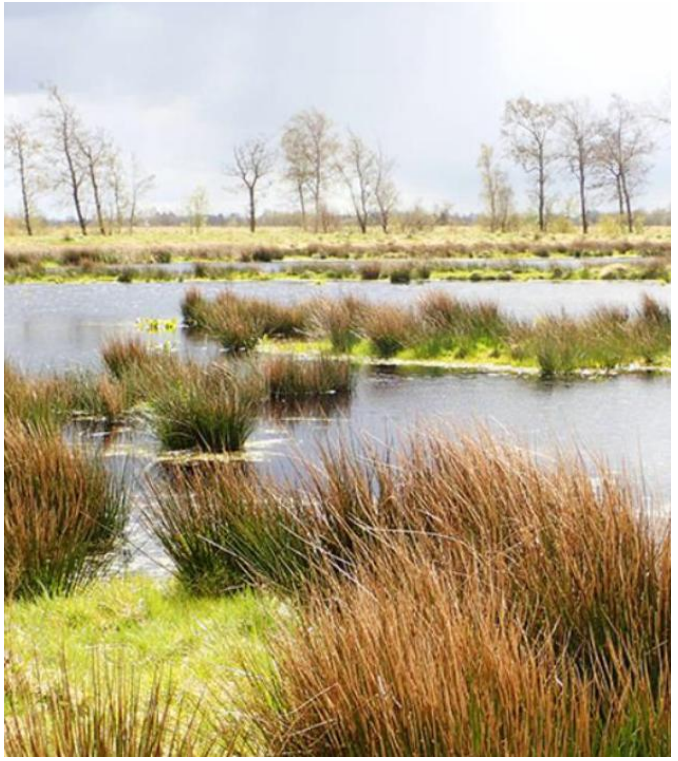
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätsurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

6. Nachhaltigkeit
Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO_2-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO_2-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO_2-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zuletzt zur Renaturierung des Grotmoors in Schleswig-Holstein (CO_2-Zertifikate von MoorFutures)
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Renaturierung von Moorflächen in Schleswig-Holstein (Symbolbild)

Fotoquelle: myclimate

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH