

PRESSEMITTEILUNG

Verbraucherbefragung: Versicherer des Jahres 2026

15 Anbieter werden gut beurteilt, Kundenzufriedenheit nimmt insgesamt weiter ab

Hamburg, 21.09.2026 – Versicherungen begleiten unser ganzes Leben. Doch bei welchem Anbieter sind Kundinnen und Kunden besonders zufrieden? Eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv analysiert, wie beliebt Versicherer bei ihrer Kundschaft wirklich sind. (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Ergebnis unter Vorjahreswert

- **Gesamtniveau:** Mit 69,9 Punkten erreichen die Versicherer ein befriedigendes Gesamtergebnis und verschlechtern sich damit gegenüber der Vorjahresstudie 2025 (70,4 Punkte) leicht. Kein Anbieter erzielte ein „sehr gutes“ Kundenurteil.
- **Service-Niveau im guten Bereich:** Trotz deutlicher Unterschiede zwischen den Anbietern ergibt sich ein insgesamt gutes Ergebnis mit 71,5 Punkten.
- **Schadensabwicklung mit Verbesserungspotenzial:** Etwa 45 Prozent der Befragten hatten bereits einen Schadensfall – davon war mehr als ein Viertel der Betroffenen (rund 27 Prozent) mit der Regulierung nicht zufrieden.

Größte Zustimmung für die Qualität der Produkte

Insgesamt schneiden 15 Versicherer mit dem Kundenurteil "gut" ab, die restlichen 23 Anbieter erzielten ein "befriedigendes" Ergebnis. Den höchsten Zustimmungswert misst der Teilbereich Produktqualität: 74,2 Prozent aller Bewertungen fielen hier positiv aus.

Gleichzeitig zeigt sich allerdings, dass Kundinnen und Kunden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis eher unzufrieden sind. Knapp ein Drittel der Befragten gab hier keine positive Rückmeldung.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ:

„Steigen Beiträge oder werden Schäden zu langsam reguliert, wächst die Wechselbereitschaft vieler Versicherungsnehmer. Dann kommt es besonders auf den Kundenservice und gezielte Beratung an. Hier muss die Branche nachbessern, vor allem bei der Erreichbarkeit.“

Die drei beliebtesten Versicherer insgesamt

1. Münchener Verein (Qualitätsurteil: „gut“)

- Spitzenreiter in den Teilbereichen Preis-Leistungs-Verhältnis und Transparenz
- Höchste Weiterempfehlungsbereitschaft unter allen Versicherern
- Gute Produktqualität mit rund 81 Prozent positiven Bewertungen
- Im Vergleich geringer Anteil an Ärgernissen (etwa 13 Prozent)

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH**
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de
www.disq.de

2. HUK24 (Qualitätsurteil: „gut“)

- Bester Anbieter unter den Direktversicherern
- Rang 2 im Teilbereich Transparenz/Verständlichkeit
- Wenigste Ärgernisse unter allen Anbietern mit einem Punktwert im „sehr guten“ Bereich

3. Württembergische (Qualitätsurteil: „gut“)

- Höchste Zufriedenheit mit der Produktqualität unter allen Anbietern
- Sehr guter Service mit Gesamtrang 2 und gut 61 Prozent sehr positiven Bewertungen
- Gute Werte in den Teilbereichen Transparenz/Verständlichkeit und Preis-Leistungs-Verhältnis

Weitere Versicherer in der Befragung (alphabetisch): ADAC, Adam Riese, Allianz, Allianz Direct, Alte Leipziger, ARAG, Axa, BarmeniaGothaer, Concordia, Continentale, CosmosDirekt, Debeka, DEVK, DKV, Ergo, Europa, Generali, Hannoversche, Hanse-Merkur, HDI, Helvetia, HUK-Coburg, Ideal Versicherung, Itzehoe Versicherung, Mecklenburgische, Nürnberger, Provinzial Versicherung, R+V, Signal Iduna, SV Sparkassenversicherungen, Verti, VHV, VPV Versicherungen, WGV Versicherungen und Zurich.

Fakten zur Verbraucherbefragung

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte von April bis August 2026 insgesamt 87 Versicherer, von denen 38 in die Einzelauswertung gelangten. Die Messung umfasste die Kriterien

- Service,
- Preis-Leistungs-Verhältnis,
- Qualität der Produkte,
- Transparenz/Verständlichkeit
- und Ärgernisse.

Zudem wurde die Weiterempfehlungsbereitschaft erfragt. In die Einzelauswertung gelangten alle Anbieter, die genug Kundenstimmen erhielten. An der Abstimmung über ein Online-Access-Panel nahmen 4.342 Personen teil, die über 18 Jahre alt und Privatkunden der Versicherer waren.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Jasmin Deiter
Projektmanagerin Kommunikation & Marktforschung
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: j.deiter@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre Kaufentscheidungen; Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

Geschäftsführung:
Bianca Möller

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Judith Klose, Catja Stammen

St-Nr. 43/709/01487
Amtsgericht Hamburg HRB 97297