

STUDIE

Der beste Schutz fürs Eigenheim

Schäden am Eigenheim können teuer werden.

Welche **Wohngebäudeversicherer** ihren Kunden mit besonderer Fairness zur Seite stehen, zeigt eine aktuelle Studie

von THORSTEN JACOBS

Der Traum vom Eigenheim ist weitverbreitet. Und die Argumente, die für die eigenen vier Wände sprechen, sind vielfältig. Eine Immobilie stellt einen bleibenden Wert dar, der zur Absicherung im Alter dienen und später an die Erben weitergegeben werden kann. Darüber hinaus kann das eigene Haus im Gegensatz zur Mietsache ganz nach den persönlichen Vorlieben und Wünschen gestaltet werden. Das Kapital fließt ins Eigenheim, erhöht im besten Fall den Wert – und begünstigt eben nicht den Vermieter.

Unplanbare Ereignisse. Das Geld ist jedoch ein Thema, das auch nach dem Bau oder Erwerb noch präsent ist – und bleibt. Neben regelmäßigen Renovierungsarbeiten können immer wieder auch gesetzliche Vorgaben sowie unvorhergesehene Schäden belasten. Besitzer von Eigenheimen mit Öl- oder Gasheizungen etwa spüren derzeit nicht nur die Auswirkungen der erhöhten CO₂-Preise, sondern stehen auch vor der Entscheidung, auf welche Energieträger sie umsteigen sollen, um in Zukunft beim Heizen die Forderung nach 65 Prozent erneuerbaren Energiequellen zu erfüllen.

Für das Abfedern der Folgen möglicher unvorhergesehener Schäden wiederum ist für alle Eigenheimbesitzenden eine Wohngebäudeversicherung unerlässlich. Wie wichtig der richtige Versicherungsschutz ist, haben nicht zuletzt die



diversen Extremwetterereignisse der vergangenen Jahre deutlich aufgezeigt. Sehr gut beraten sind Hausbesitzer in solchen Fällen mit einer zusätzlichen Elementarversicherung. Sie deckt beispielsweise Schäden durch Starkregen, Überschwemmungen, Erdbeben, Erdrutsche oder Erdsenkungen ab.

Unabhängig davon steigen auch bei den Wohngebäudeversicherungen die Kosten, denn die jährlichen Beiträge werden von Jahr zu Jahr und auf Basis der jeweils aktuellen Bau- und Tariflohn-Preise im Baugewerbe berechnet. Da diese in den letzten Jahren kräftig angestiegen sind, haben sich auch die Versicherungsprämien erhöht. Der sogenannte Anpassungsfaktor beträgt für dieses Jahr 7,5 Prozent, was zwar deutlich weniger ist als im Vorjahr, aber dennoch für weite-re Beitragserhöhungen sorgt.

Guter Schutz zu fairen Konditionen. Welche Wohngebäudeversicherer vor diesem Hintergrund aus Sicht ihrer Kun-den mit besonderer Fairness punkten, hat das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY auch in diesem Jahr ermittelt. Aus der Studie „Fairness von Wohngebäudeversicherern“ geht hervor, dass sich die überwiegende Mehrheit der Versicherten bei ih-ren Anbietern gut aufgehoben fühlt: 88 Prozent der Befrag-ten stimmen dieser Aussage zu. Bei Versicherern wie etwa Alte Leipziger, GEV (Grundeigentümer-Versicherung), VGH oder HUK-COBURG sind die Werte zur emotionalen Bindung sogar noch besser. Welche weiteren Versicherer Hausbesi-zern bei der Absicherung ihres Traums vom Eigenheim hel-fen, zeigen die Ergebnisse auf den folgenden Seiten. ▀ ▶

5-Jahres-Wertung

Dauerhaft an der Spitze

In der Fünf-Jahres-Wertung werden Versicherer geehrt, die seit 2020 durchgängig ausgezeichnet und mindestens dreimal davon mit „Sehr Gut“ bewertet wor-den sind. Sieben Anbieter haben sogar in jedem der fünf Jahre mit der Bestnote abgeschnitten: Allianz, Debeka, Generali Deutsch-land, HUK-COBURG, LVM Ver-sicherung, Provinzial Ver-sicherungsgruppe und würtembergische. DEVK und ERGO wurden während dieses Zeitraums viermal mit „Sehr Gut“ ausgezeich-net. Neuzugang bei den Langzeitsiegern ist VGH.



5-Jahres-Ranking

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	VGH
Sehr Gut	württembergische
Gut	Alte Leipziger
Gut	Gothaer
Gut	HDI
Gut	InterRisk
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	VHV Versicherungen
Gut	WGV
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

AUSWERTUNG 2024

Top versichert: alle Sieger im Überblick

Die Branche ist enger zusammenge-rückt: Durch ein leichtes Sinken der Bestwerte bei gleichzeitigem Steigen der schlechtesten Scores ergab sich in diesem Jahr eine vorsichtige Tendenz zur Mitte hin. Dabei verdienten sich 13 Wohngebäudeversicherer die höchste Auszeichnung als „Sehr Gut“. Weitere acht konnten mit „Gut“ bewertet werden. Verbessert haben sich aus Kun-densicht insbesondere DEVK, GEV (Grundeigentümer-Versicherung) und R+V. Sie alle sind 2024 in die Spitzengruppe aufgestiegen. Neu bei den „Gu-tten“ ist Alte Leipziger. In den Rankings auf dieser und den folgenden Seiten erfolgte die Auflistung der Wohnge-bäudeversicherer innerhalb ihrer Aus-zeichnungsklassen in alphabetischer Reihenfolge.

Faire Gebäudeversicherer

Urteil Anbieter

Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	VGH
Sehr Gut	württembergische
Gut	Alte Leipziger
Gut	Gothaer
Gut	HDI
Gut	InterRisk
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	VHV Versicherungen
Gut	WGV
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

So wurden die Rankings ermittelt

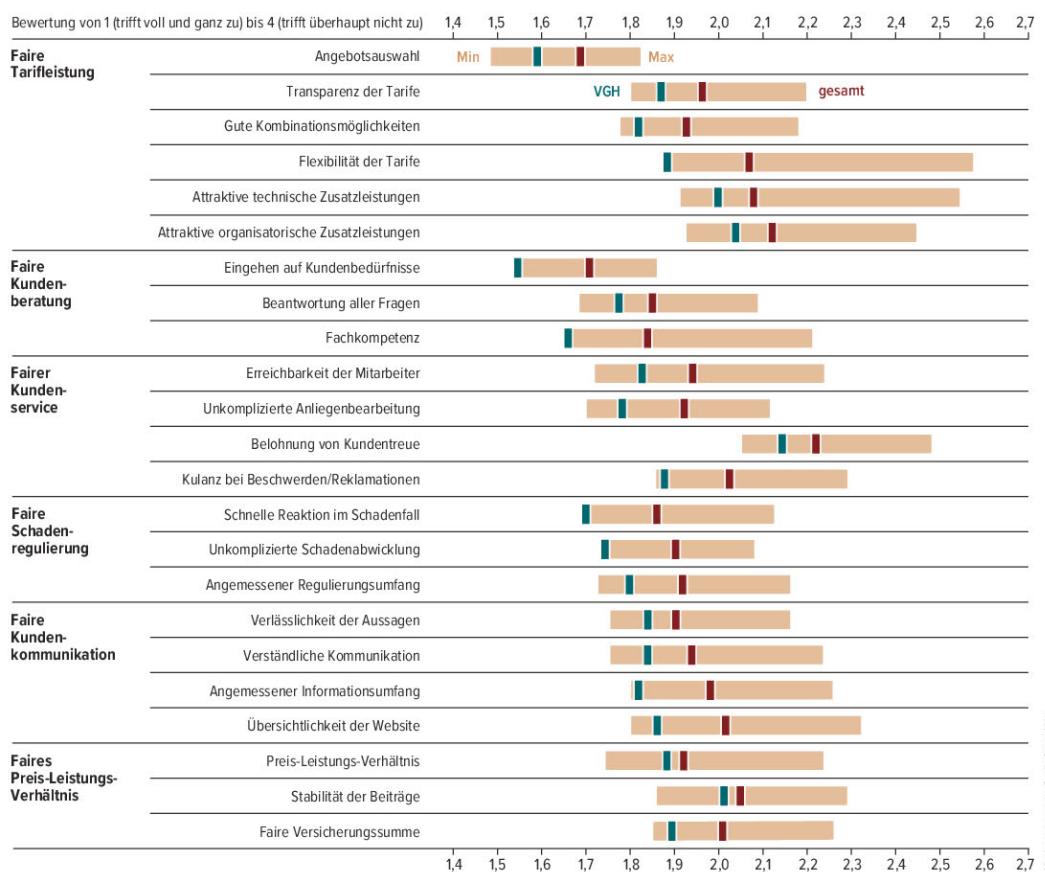
Zum neunten Mal haben FOCUS MONEY und ServiceValue die Fairness von Wohngebäudeversicherern untersucht. Hierzu durften die Teilnehmenden eines Online-Panels jeweils bis zu zwei Wohngebäudeversicherer beurteilen, bei denen sie in den vergangenen zwölf Monaten Kunde waren. Insgesamt wurden 3299 Kundenurteile zu 35 Anbietern ausgewertet. Abgefragt wurden 23 Service- und Leistungsmerkmale. Zur Auswertung wurde zunächst über eine vierstufige Bewertungs-

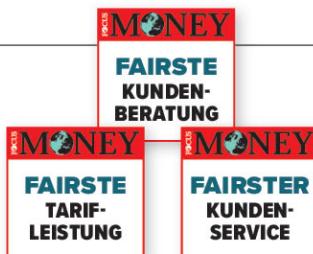
skala für jedes Merkmal ein normierter Indexwert zwischen null und hundert berechnet. Die Leistungsprofile zeigen die Durchschnittswerte der einzelnen Wohngebäudeversicherer im Vergleich zum Gesamtmarkt (s. Beispiel unten VGH).

Zusätzlich legten die Experten sechs Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die einzelnen Items zu. Dadurch zeigt die Studie auch die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen. Aus den ungewichteten Durch-

schnitten der Indexwerte ergaben sich die Platzierungen in den Teilrankings. Das Urteil „Fairster Wohngebäudeversicherer“ errechnete sich wiederum aus den sechs Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis einflossen. Anbieter mit überdurchschnittlich gutem Wert erhielten die Note „Gut“. Anbieter, die über dem Durchschnitt dieser Gruppe liegen, wurden mit „Sehr Gut“ ausgezeichnet. Zusätzlich wurden in dieser Studie relevante Kundenbindungstreiber ermittelt.

23 Merkmale – ein Fairness-Profil





LAND UNTER:
Bei extremem
Wetter ist eine
Elementar-
schadenversiche-
rung hilfreich



Attraktive Auswahl

Während viele Befragte bei der Attraktivität der Zusatzleistungen und der Flexibilität der Tarife offenbar Verbesserungspotenzial erkennen, ist und bleibt die Angebotsauswahl eine der größten Stärken der Branche. Insbesondere GEV (Grundeigentümer-Versicherung) überzeugt mit 96 Prozent so gut wie alle zu ihr befragten Kunden. Auch VGH erzielt als Zweitplatzierter bei diesem Item sehr gute Werte. Gute Kombinationsmöglichkeiten finden die Studienteilnehmer nach eigenen Angaben vor allem bei Allianz und Generali Deutschland vor.

Tarifleistung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	VGH
Gut	Alte Leipziger
Gut	ARAG
Gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
Gut	Gothaer
Gut	HDI
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VHV Versicherungen
Gut	württembergische
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Top-Beratung

Gute Nachrichten für Kunden mit entsprechendem Beratungsbedarf: In dieser Kategorie erbringen die Wohngebäudeversicherer besonders starke Leistungen. Mit ihrem Eingehen auf Kundenbedürfnisse fielen VGH und GEV (Grundeigentümer-Versicherung) sehr positiv auf. Auch die Fachkompetenz von VGH sowie von Provinzial Versicherungsgruppe wird hochgeschätzt. LVM Versicherung und Debeka punkten indes damit, dass bei ihnen aus Kundensicht keine Fragen in der Beratung offenbleiben.

Kundenberatung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	VGH
Gut	Alte Leipziger
Gut	ARAG
Gut	Barmenia
Gut	DEVK
Gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
Gut	HDI
Gut	InterRisk
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	WGV
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Schwachpunkt Service

Wieder einmal ist der Kundenservice die Achillesferse der Branche. Von allen sechs Kategorien schnitt diese Kategorie am schlechtesten ab. Dabei hapert es weniger an der Anliegenbearbeitung. Moniert wurden eher die Belohnung der Kundentreue sowie die Kulanz bei Beschwerden und Reklamationen. Vor allem Letzterer sollten Versicherer, die ihre Kundschaft halten möchten, arbeiten. Das Item wirkt nämlich als einer der stärksten Kundenbindungstreiber. Orientieren kann sich die Branche hier an LVM Versicherung und VGH. Diese beiden Anbieter erhielten von 87 beziehungsweise 81 Prozent der Befragten positive Rückmeldungen.

Kundenservice

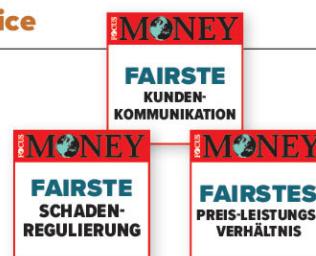
Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	VGH
Gut	Alte Leipziger
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	Gothaer
Gut	HDI
Gut	InterRisk
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	WGV
Gut	württembergische

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



moneyservice****

HAUSBRAND:
Inwieweit die
Wohngebäude-
versicherung
greift, hängt
auch von der
Brandursache ab



Hilfe im Fall der Fälle

Die ultimative Bewährungsprobe für jeden Versicherer ist der Schadenzfall. Wenn Kunden dann erfahren, dass in angemessenem Umfang reguliert wird, beeinflusst das auch die Kundenbindung ganz erheblich. Lobe bekommen hier vor allem LVM Versicherung und Generali Deutschland. Positiver Nebeneffekt kann eine hohe Weiterempfehlungsrate sein. Reaktionsschnelligkeit und eine unkomplizierte Schadenabwicklung werden vor allem dem niedersächsischen Versicherer VGH sowie der württembergischen und LVM Versicherung zugeschrieben.

Schadenregulierung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	VGH
Sehr Gut	württembergische
Gut	Alte Leipziger
Gut	Dekanta
Gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
Gut	Gothaer
Gut	HDI
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	WGV
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: Sonnenblume

Starke Kommunikation

Ein Versicherer, ein Wort: Auf die Aussagen der Anbieter ist laut den Befragten im Großen und Ganzen Verlass. Die besten Werte erzielen dabei HUK-COBURG, GEV (Grundeigentümer-Versicherung) und Provinzial Versicherungsgruppe. Einer dieser Versicherer schafft es mit seinen kommunikativen Leistungen bei jedem Kategorie-Item in die Top zwei: HUK-COBURG ist sowohl bei der Verlässlichkeit der Aussagen und der Verständlichkeit der Kommunikation als auch bei der Angemessenheit der Information und der Übersichtlichkeit der Website ganz vorn mit dabei.

Das zahlt sich aus

Wenn es um die Frage nach dem Preis-Leistungs-Verhältnis geht, zeigt die Studie: Vergleichen lohnt sich. Die Kundurteile fallen hier nämlich von Anbieter zu Anbieter durchaus unterschiedlich aus. Während der am schlechtesten bewertete Versicherer von lediglich 66 Prozent der befragten Kunden positive Urteile erhielt, waren es beim Erstplatzierten, der HUK-COBURG, satte 93 Prozent. Auch **Debeka** und GEV (Grundeigentümer-Versicherung) haben aus Kundensicht ein besonders attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis.

Preis-Leistungs-Verhältnis

Kundenkommunikation		Urteil	Anbieter
Urteil	Anbieter		
Sehr Gut	Allianz	Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeku	Sehr Gut	Debeku
Sehr Gut	DEVK	Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO	Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali Deutschland	Sehr Gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
Sehr Gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)	Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	HUK-COBURG	Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	LVM Versicherung	Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe	Sehr Gut	VGH
Sehr Gut	R+V	Sehr Gut	württembergische
Sehr Gut	VGH	Gut	Alte Leipziger
Sehr Gut	württembergische	Gut	ARAG
Gut	Alte Leipziger	Gut	Generali Deutschland
Gut	ARAG	Gut	Gothaer
Gut	Gothaer	Gut	HDI
Gut	HDI	Gut	InterRisk
Gut	SV SparkassenVersicherung	Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Gut	SV SparkassenVersicherung	Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Zurich	Gut	VHV Versicherungen
Gut	Zurich	Gut	WGV
Gut	Zurich	Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: SonnenVakuum

Foto: Adolfo Stal

FOCUS MONEY 23/2024

> Zurück zum Inhaltsverzeichnis

7 / 33