

STUDIE

# Die fairesten Versicherer für Betriebe

Welche Versicherer bieten den besten Schutz bei Geschäftsrisiken? FOCUS MONEY und ServiceValue haben die aus Kundensicht **fairesten Firmenversicherer** ermittelt

von THORSTEN JACOBS

**M**an mag gar nicht daran denken, was alles schiefgehen könnte – sollte man aber. Das gilt im privaten Bereich, aber auch als Unternehmer. Wer für eine Firma verantwortlich ist, sollte sich auch der damit verbundenen Risiken bewusst sein. Die sind nämlich überaus vielfältig: Verursacht beispielsweise ein Handwerker durch eine Unachtsamkeit einen Schaden am Eigentum des Kunden, kann es schnell teuer werden. Dasselbe gilt für einen Wasserschaden in den Betriebsräumen, ein zerbeultes Firmenauto, Diebstahl, Einbruch, Vandalismus oder einer Cyberattacke. Vor solchen Risiken ist niemand gefeit. Und die finanziellen Risiken und Folgen sind kaum kalkulierbar.

**Versicherung nach Maß.** Gut, wenn man dann die richtige Firmenversicherung hat. Sie sorgt dafür, dass derartige Schadensfälle eines Unternehmens beglichen werden und nicht existenzgefährdend sind. Für einen optimalen Versicherungsschutz sollten sowohl branchentypische Risiken als auch unternehmensspezifische Eigenheiten berücksichtigt werden. Auf Basis eines detaillierten Risikoprofils kann sich dann jeder Unternehmer – vom Spediteur über den Arzt und die Friseurin bis zum freien Übersetzer – passgenau versichern.

Da in dieser Sparte der Assekuranz ein entsprechend hoher Beratungsbedarf besteht, spielen bei der Wahl des Anbie-



ters mehrere Faktoren eine Rolle. Neben den Schutz- und Vorsorge-Angeboten und dem Preis-Leistungs-Verhältnis sind das auch die Beratungsleistung, das kommunikative Geschick sowie die Qualität des geleisteten Service.

Doch welche Versicherer können hier besonders glänzen? Welche Anbieter punkten mit besonderer Fairness? Das Analyse- und Beratungsinstitut ServiceValue ging diesen Fragen im Auftrag von FOCUS MONEY nach. Gesucht wurden die Anbieter, die – aus Sicht der Kunden – das beste Gesamtpaket aus den fünf genannten Kategorien bieten. Abgefragt wurden dabei insgesamt 19 Bereiche (Items). Auffallend: Vor allem das Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die Fachkompetenz der Mitarbeiter erhielten hierbei ein besonders positives Kundenfeedback.

**Kulanz erwartet.** Wichtig für die Kundenbindung ist aber vor allem das Verhalten der Versicherer, wenn der Schadensfall eintritt. Die stärksten Kundenbindungstreiber sind die Items Kulanz bei Beschwerden/Reklamationen und Qualität der Anliegenbearbeitung. Dass die Kulanz gleichzeitig eines der beiden am schlechtesten bewerteten Items ist – das andere ist die Eigeninitiative der Mitarbeiter –, sollte den Anbietern jedoch zu denken geben. Etwas mehr als jeder Fünfte der Befragten sieht bei seinem Versicherer dahingehend noch deutlich Luft nach oben. Welche Anbieter am Ende der Analyse die Nase vorn haben, zeigen die Ratings der Gesamt- und der Langzeitsieger (auf dieser Seite) sowie die Tabellen mit den bestbewerteten Anbietern aus allen fünf Kategorien (siehe folgende Seiten).

■ ▷

## AUSWERTUNG 2024

### Wenig Anlass zur Kritik

Gute Noten für die Branche: Zehn Firmenversicherer konnten sich die Bestnote „Sehr Gut“ verdienen, sieben weitere Anbieter überzeugen mit „Gut“. Obwohl die Branche insgesamt etwas schlechtere Werte als in der Vorjahresstudie erzielt hat, bleibt sie somit auf recht hohem Niveau und gibt nur wenig Anlass zu Beanstandungen.

Entsprechend hoch ist auch die emotionale Bindung der Kunden zu ihren Versicherern. 88 Prozent der Befragten fühlen sich nach eigenen Angaben bei ihrem Anbieter gut aufgehoben. In ganz besonderem Maß gilt das für die Kunden von VGH Versicherungen. Folgerichtig

ist die niedersächsische Versicherungsgruppe in diesem Jahr in die Auszeichnungsklasse „Sehr Gut“ aufgestiegen.

Hinsichtlich der Weiterempfehlung wiederum hat INTER die Nase vorn: 86 Prozent der befragten INTER-Kunden geben an, ihren Firmenversicherer im geschäftlichen Umfeld weiterzuempfehlen. Auch LVM Versicherung und Allianz schneiden in diesem Punkt sehr gut ab. Die Allianz erzielte darüber hinaus den insgesamt höchsten Kundenbindungsindex. Dieser besteht aus den vier Einzelfaktoren „Emotionale Bindung“, „Treue“, „Loyalität“ und „Weiterempfehlung“.

### 5-Jahres-Wertung

#### Jahr für Jahr mit Auszeichnung



Unternehmen müssen langfristig planen können und brauchen dazu verlässliche Partner. Das gilt im besonderen Maß in Versicherungsfragen. Acht Firmenversicherer beweisen ihre Qualitäten als überaus zuverlässige Verbündete. Sie wurden von ihren Kunden seit dem Jahr 2020 durchgehend als überdurchschnittlich fair wahrgenommen und konnten darüber hinaus jeweils mindestens dreimal die Top-Platzierung „Sehr Gut“ erreichen. Neuzugang in dieser Spitzengruppe ist in diesem Jahr HDI aus Hannover.

### Die Dauersieger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	<b>Debeka</b>
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HDI
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

### Fairste Firmenversicherer

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	<b>Debeka</b>
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HDI
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	Gothaer
Gut	INTER
Gut	NÜRNBERGER
Gut	R+V
Gut	uniVersa
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## So wurden die Rankings ermittelt

Zum neunten Mal hat das Kölner Analysehaus ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY Firmenversicherer auf ihre Fairness hin untersucht. Dazu wurden 1698 Kunden zu 19 Service- und Leistungsmerkmalen (Items) befragt. Alle Teilnehmenden durften bis zu zwei von insgesamt 29 Versicherern bewerten, bei denen sie in den vergangenen zwölf Monaten Kunde waren. Erfasst wurden insgesamt 2226 Urteile.

Über eine vierstufige Bewertungsskala errechneten die Experten für jedes der Items einen normierten Indexwert zwischen null und 100. Die Durchschnittswerte werden als Leistungsprofil für jedes Unternehmen

im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. unten am Beispiel der Allianz). Werte links vom Gesamtmarkt belegen ein überdurchschnittlich positives Urteil der Kunden.

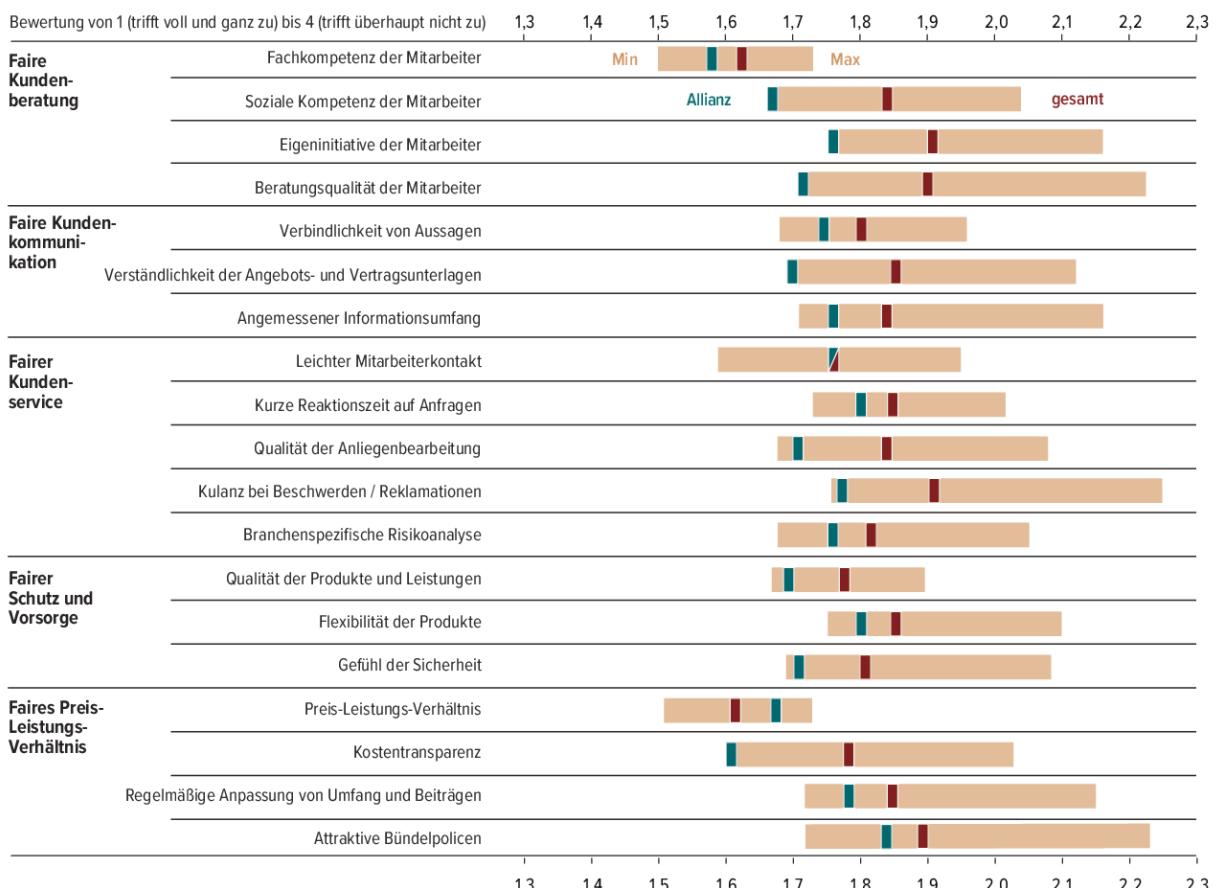
Zusätzlich wurden die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen herausgearbeitet. Hierzu wurden die Items fünf Fairness-Kategorien zugeordnet. Die Kategoriennoten ergaben sich aus dem Durchschnitt der jeweiligen Indexwerte, das Urteil „Fairster Firmenversicherer“ zu gleichen Teilen aus den fünf Kategoriewerten. Die Note „Gut“ erhielten alle Unternehmen mit überdurchschnittlichen Werten. Wer über dem Durchschnitt



**GUT ABGESCHIRMT:** Erst wenn der Ernstfall eintritt, zeigt sich, wie gut die Versicherung ist

der mit „Gut“ Bewerteten lag, wurde mit dem Prädikat „Sehr Gut“ ausgezeichnet. Die Kundenbindungswerte für die einzelnen Parameter wurden separat im Rahmen einer Relevanzanalyse ermittelt.

## 19 Merkmale – ein Fairness-Profil



## Kundenberatung

Urteil Anbieter

Sehr Gut Allianz
Sehr Gut Debeka
Sehr Gut ERGO
Sehr Gut Generali
Sehr Gut LVM Versicherung
Sehr Gut Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut VGH Versicherungen
Sehr Gut Württembergische
Gut ARAG
Gut Concordia
Gut DEVK
Gut Gothaer
Gut HDI
Gut NÜRNBERGER
Gut R+V
Gut uniVersa
Gut Zurich

## Rundum gut in fünf Fairness-Kategorien

Mustergültige Performance: Mit einem „Sehr Gut“ in jeder einzelnen der fünf Fairness-Kategorien geben Allianz, Debeka, Generali, LVM Versicherung, Provinzial Versicherungsgruppe, SV SparkassenVersicherung und Württembergische in jeder Hinsicht den Ton an. Besonders viele „sehr gute“ Mitbewerber haben diese sieben Versicherer beim Preis-Leistungs-Verhältnis: Diese Kategorie hat von den Kunden insgesamt die besten Bewertungen erhalten. In Sachen Kundenkommunikation hingegen kann es in der gleichnamigen Kategorie nur HDI (Haftpflichtverband der Deutschen Industrie) mit den sieben Granden aufnehmen.

## Kundenkommunikation

Urteil Anbieter

Sehr Gut Allianz
Sehr Gut Debeka
Sehr Gut Generali
Sehr Gut HDI
Sehr Gut LVM Versicherung
Sehr Gut Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut Württembergische
Gut ARAG
Gut ERGO
Gut Gothaer
Gut INTER
Gut NÜRNBERGER
Gut R+V
Gut uniVersa
Gut VGH Versicherungen
Gut Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Kundenservice

Urteil Anbieter

Sehr Gut Allianz
Sehr Gut Debeka
Sehr Gut Generali
Sehr Gut HDI
Sehr Gut LVM Versicherung
Sehr Gut Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut VGH Versicherungen
Sehr Gut Württembergische
Gut ARAG
Gut AXA
Gut DEVK
Gut ERGO
Gut Gothaer
Gut INTER
Gut NÜRNBERGER
Gut R+V
Gut uniVersa
Gut Zurich

## Schutz und Vorsorge

Urteil Anbieter

Sehr Gut Allianz
Sehr Gut Debeka
Sehr Gut Generali
Sehr Gut HDI
Sehr Gut LVM Versicherung
Sehr Gut Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut VGH Versicherungen
Sehr Gut Württembergische
Gut ARAG
Gut ERGO
Gut Gothaer
Gut INTER
Gut Münchener Verein
Gut NÜRNBERGER
Gut R+V
Gut uniVersa
Gut Zurich

## Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil Anbieter

Sehr Gut Allianz
Sehr Gut Debeka
Sehr Gut Generali
Sehr Gut HDI
Sehr Gut LVM Versicherung
Sehr Gut NÜRNBERGER
Sehr Gut Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut R+V
Sehr Gut SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut uniVersa
Sehr Gut VGH Versicherungen
Sehr Gut Württembergische
Gut ARAG
Gut Concordia
Gut DEVK
Gut ERGO
Gut Gothaer
Gut Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue