

# VersicherungsJournal.de

Das Wesentliche im Blick

Nachricht aus Markt & Politik vom 19.6.2024

## Diese Versicherer kommen mit ihren Produkten am besten an

Die höchste Produktbegeisterung unter den Versicherern, Vertrieben und Insurtechs erzeugen nach einer Untersuchung von Servicevalue und Die Welt die Insurtechs Allvest, Helden.de, Getsafe und Wefox. Sie schafften es auf einen Silberrang. Im Branchenvergleich landeten die Testkandidaten aus der Versicherungsbranche nicht auf den vordersten Positionen. Zu den Branchensiegern neben Allvest gehören die Akteure ADAC Versicherungen, Debeka, DEVK, Enra, Hansemerkur, Königswege, Uelzener, Wertgarantie und WWK.

Die [Servicevalue GmbH](#) hat für die Tageszeitung [Die Welt](#) eine Untersuchung zur Produktbegeisterung durchgeführt. Die Gesamtzahl der Kundenurteile wird mit mehr als 900.000 angegeben. In den Ergebnislisten werden 2.661 Unternehmen aus 189 Branchen aufgeführt.

In den Vorjahren waren es 2.513 (2.449, 2.198) Gesellschaften aus 187 (186; 173) Wirtschaftszweigen.

Basis der Untersuchung ist der „Product Benefit Score“ (PBS), der in einer Onlinebefragung im Frühjahr 2024 ermittelt wurde. Dazu wurden sogenannte [Panelisten](#) eingeladen, die eine überschaubare Auswahl von Unternehmen und Marken zur Bewertung erhielten. Pro Unternehmen beziehungsweise Marke wurden mindestens 300 Kundenstimmen angestrebt.

## So wurde bewertet

Die konkrete Fragestellung der Studie war laut Servicevalue: „Bitte geben Sie an, welche Unternehmen/ Marken Sie persönlich über die Qualität ihrer Produkte begeistern!“ Insgesamt standen drei Antwortoptionen zur Auswahl:

- „Ja, diese Marke/dieses Unternehmen begeistert mich über die Qualität seiner/ihrer Produkte.“
- „Nein, diese Marke/dieses Unternehmen begeistert mich nicht über die Qualität seiner/ihrer Produkte.“
- „Ich kann die Qualität der Produkte hier nicht beurteilen beziehungsweise kenne die Marke/das Unternehmen nicht.“

In die Auswertung gehen den Angaben zufolge nur die Aussagen von Befragten ein, denen die Produktqualität bekannt ist.

Im Ergebnis erhält man den PBS. Dieser entspricht dem prozentualen Anteil an aktuellen und ehemaligen Kunden (Kontakt längstens drei Jahre zurückliegend), bei dem es dem Anbieter gelungen ist, die Befragten von seiner Produktqualität zu begeistern.

## Gold, Silber und Bronze nach Platzierung im Ranking

Die besten 200 Unternehmen beziehungsweise Marken aller untersuchten Anbieter (branchenübergreifend) werden auf einem Goldrang platziert. Die Plätze 201 bis 400 befinden sich im Silberrang, die Plätze 401 bis 600 im Bronzerang.

Servicevalue weist darauf hin, dass die Methode vielleicht zu einfach wirke. Hier müsse man sich aber noch einmal die Zielsetzung des PBS verdeutlichen: Dieser soll ausschließlich als Gesamtgradmesser für die Produktqualität dienen.

„Die Bewertung einzelner Komponenten der Produktqualität oder die Suche nach Ursachen für eine Bewertung ist selbstverständlich tiefergehend und an die Produktgestaltung des Anbieters angepassten Analysen vorbehalten“, wird in den Studienunterlagen hervorgehoben.

### **Versicherer mit großem Rückstand beim Begeisterungswert**

Auf den höchsten Begeisterungswert kamen im Branchenschnitt die Drogerien mit 69,3 Prozent. Dahinter folgen das Segment „Heiztechnik und Wärmepumpen“ (67,3 Prozent), die Haushaltsgerätehersteller (64,7 Prozent) und die Elektrofachmärkte (64,5 Prozent).

Von solchen Werten kann die Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche nur träumen. Von dieser schaffte es kein einziges Segment in die Top 50. An 50. Stelle liegen die Schaltersystemhersteller mit 59,1 Prozent.

### **Die Besten der Besten...**

Im Gesamtranking erzielte Abus („Sicherheit“) mit 80,1 Prozent den höchsten PBS. Den Silberrang sicherte sich Bosch („Haushaltsgerätehersteller“) mit 78,9 Prozent vor Samsung („Unterhaltungselektronik“) mit 78,5 Prozent.

Über die Gesamtwertung hinaus wurden auch Einzelrankings je Branche erstellt. PBS-Werte werden hierbei jedoch nur für den jeweiligen Spitzenreiter sowie für diejenigen Marken ausgewiesen, die über dem Gesamtdurchschnitt von 55,5 Prozent lagen.

### **... und unter den Versicherern**

Den besten Produktbegeisterungswert unter den Assekuranzunternehmen erzielte die in der Kategorie „digitale Versicherungsexperten (Insurtechs)“ geführte [Allvest GmbH](#) mit 66,1 Prozent. Dies reichte für einen Silberang. Diese Auszeichnungsstufe erreichten auch die Insurtechs [Helden.de GmbH](#) (65,3 Prozent) sowie [Getsafe Insurance AG](#) und [Wefox-Gruppe](#) (jeweils 64,4 Prozent).

Jeweils auf einem Bronzerang landeten neben den Insurtechs [Getsurance GmbH](#) (63,6 Prozent) und [Feelix GmbH](#) (62,8 Prozent) auch die beiden Tierversicherer [Uelzener Allgemeine Versicherungsgesellschaft a.G.](#) (63,4 Prozent) und [Agila Haustierversicherung AG](#) (62,6 Prozent). Weitere Versicherer und/oder Vertriebe schafften es nicht in die Top 600.

### **Weitere Branchensieger aus der Versicherungsbranche**

In den übrigen Kategorien aus dem Assekuranzbereich setzten sich folgende Anbieter durch:

- E-Bike-Versicherer: [Enra GmbH](#) (62,4 Prozent),
- Kfz-Versicherer: [ADAC Versicherungen](#) (62,2 Prozent),
- Rechtsschutzversicherer: [DEVK Rechtsschutz-Versicherungs-AG](#) (60,6 Prozent),
- Haftpflichtversicherer: [Hansemerkur Allgemeine Versicherung AG](#) (59,6 Prozent),
- Elektronikversicherer: [Wertgarantie SE](#) (59,5 Prozent),
- Lebensversicherer: [WWK Lebensversicherung a.G.](#) (58,0 Prozent),
- Finanzvertriebe: [Königswege GmbH](#) (54,2 Prozent) und
- Private Krankenversicherer: [Debeka Krankenversicherungsverein a.G.](#) (53,3 Prozent).

### **Zahlreiche neue Sieger**

Wie schon im Vorjahr landete Getsafe erneut unter den farblich mit Gold, Silber oder Bronze bedachten Testkandidaten. Ihren Branchensieg aus dem Vorjahr verteidigte nur die WKK in der Kategorie Lebensversicherer.

Ihre Spitzenplätze in ihrem Segment nicht verteidigen konnten unter anderem Getsafe (Insurtechs), [Alteos GmbH](#) (E-Bike-Versicherer), Extrapolice24 – Eine Marke der [Schutzbrief24](#)

[Verwaltungs- und Vertriebsgesellschaft mbH](#) (Elektronikversicherer), die Agila (Tierversicherer) und die [RWS Vermögensplanung AG](#) (Finanzvertriebe).

Gleiches gilt auch für die [Allianz Private Krankenversicherungs-AG](#) (private Krankenversicherer), [Advocard Rechtsschutzversicherung AG](#) (Rechtsschutzversicherer) sowie die [Provinzial Versicherungen](#) (Kfz-Versicherer).

Der Studien-Flyer mit weiteren Details zur Methodik steht [auf dieser Internetseite](#) zum Download bereit. Dort können auch die Branchenrankings eingesehen werden.

Björn Wichert