

VersicherungsJournal.de

Das Wesentliche im Blick

Nachricht aus Vertrieb & Marketing vom 24.4.2025

Diese Versicherer und Vermittler betreuen ihre Kunden am besten

Die beste Kunden-/Finanzbetreuung bieten aus Verbrauchersicht die Cosmos (Kategorie Direktversicherer), die Allianz (Vollsortimenter), die ADAC Versicherungen (Spezialversicherer) sowie Allvest (Digitalversicherer). Bei den Versicherungsmaklern gewann die Helmsauer-Gruppe, bei den Finanzvertrieben Telis und bei den Versicherungsmanagern Clark. Dies zeigt eine Untersuchung von Servicevalue und Focus Money. Sie basiert auf über 65.000 Verbraucherurteilen.

Die [Servicevalue GmbH](#) hat erneut im Auftrag der [Zeitschrift Focus Money](#) eine Untersuchung zur Qualität der Kundenbetreuung von Finanzdienstleistern durchgeführt. Bewertet wurden in einer im März 2025 durchgeführten Onlinebefragung 431 Unternehmen aus 23 Kategorien.

Die Gesamtzahl der Verbraucherurteile wird mit über 65.252 angegeben. Nach welchen Kriterien die Gesellschaften ausgewählt wurden, ist den Studienunterlagen nicht zu entnehmen.

So wurde gefragt ...

Zu den Interviews wurden sogenannte [Panelisten](#) eingeladen, die eine überschaubare Auswahl von Unternehmen zur Bewertung erhielten, wird zur Methodik erläutert. Die Interviewten sollten beurteilen, ob und, wenn ja, wie sie bezüglich ihrer Finanzen vom jeweiligen Unternehmen in den letzten 24 Monaten betreut wurden.

Die konkrete Fragestellung lautete: „Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung und Erlebnissen innerhalb der letzten 24 Monate die Betreuungsangebote zu Finanzen, Versicherungen et cetera bei folgenden Unternehmen? In Bezug auf Korrektheit, Fehlerfreiheit und Nutzen, trifft es zu, dass der jeweilige Anbieter in der Betreuung Ihrer finanziellen Risiken und Chancen als qualitativ gut gelten könnte?“

Die Antwortskala reichte von 1 (= „trifft voll und ganz zu“) über 2 (= „trifft meistens zu“), 3 (= „trifft überwiegend zu“), 4 (= „trifft eher zu“) und 5 (= „trifft eher nicht zu“) bis 6 (= „trifft nicht zu“). Siebte und nicht bewertungsrelevante Antwortoption war „kann ich nicht beurteilen“.

... und bewertet

Zur Methodik wird im Studiensteckbrief weiter mitgeteilt: „Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert/Score über alle Antworten/Bewertungen (Antwortskala 1-6) gebildet.

Liegt der empirische Mittelwert eines Unternehmens niedriger (= besser) als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird dem Unternehmen die Auszeichnung ‚Top Kunden-/Finanzbetreuung‘ zugeschrieben.

Liegt der Eigenwert zusätzlich niedriger (= noch besser) als der Mittelwert dieser ‚überdurchschnittlichen‘ Gruppe, erhält das Unternehmen die Auszeichnung ‚beste Kunden-/Finanzbetreuung‘.“

Allianz gewinnt bei den Vollsortimentern

Bei den Vollsortimentern fielen die [Huk-Coburg Versicherungen](#), die in den beiden Vorjahren die Spitzenposition besetzt hielten, auf Position drei zurück (aktueller Mittelwert: 3,12).

Vom zweiten auf den Spitzenplatz kletterten die [Allianz Versicherungen](#) (3,09), während es für die [DEVK Versicherungen](#) (3,11) von drei auf zwei nach oben ging. Hinter den weiterhin an vierter Stelle liegenden Versicherern im Raum der Kirchen (VRK) schafften es die [R+V Versicherungen](#) auf den fünf (2024: achten) Rang. Fünf weitere Akteure erhielten die Auszeichnung „beste Finanzbetreuung“.

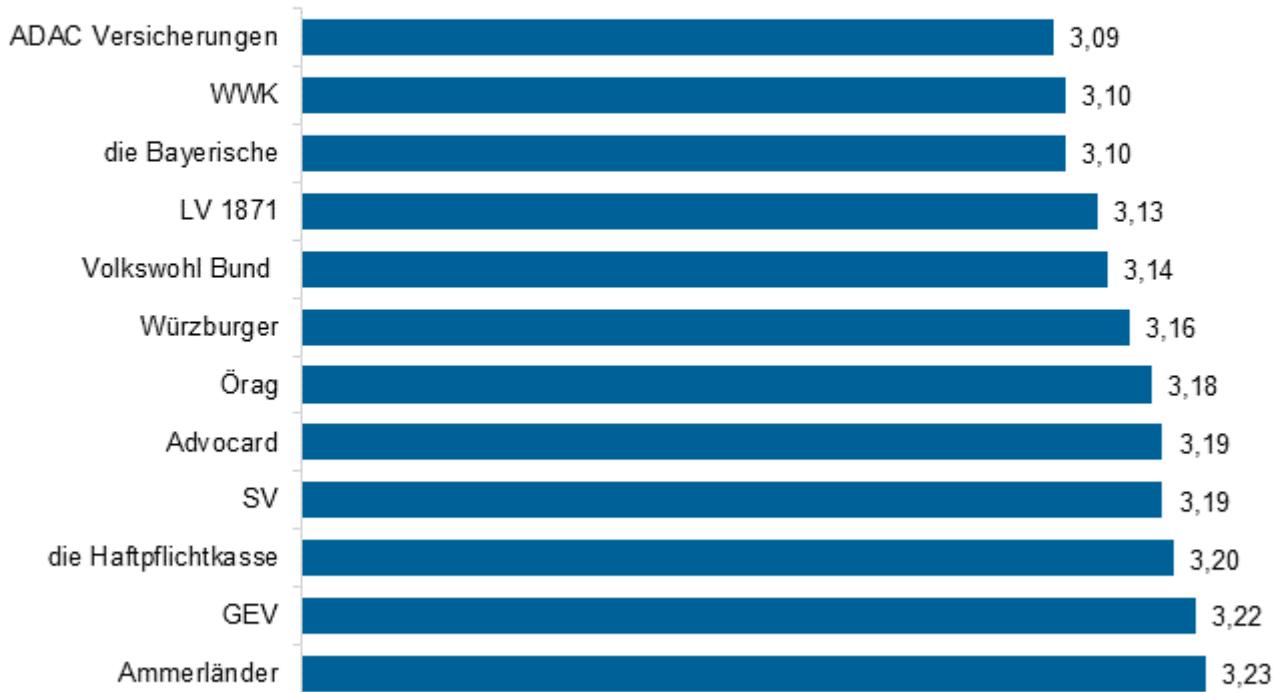


Die Besten unter den Direkt- und Spezialversicherern

In der nicht näher definierten Kategorie Spezialversicherer überholten die [ADAC Versicherungen](#) (3,09) die Vorjahressieger [WWK Versicherungen](#), die sich den Silberrang mit der im Vorjahr viertplatzierten [Versicherungsgruppe die Bayerische](#) (jeweils 3,10) teilt.

Die Positionen vier und fünf belegen die um einen Platz verschlechterte [Lebensversicherung von 1871 a.G. München](#) (LV 1871; 3,13) und unverändert die [Volkswohl Bund Versicherungen](#) (3,14). Dahinter folgen sieben weitere Marktteilnehmer mit der Auszeichnung „beste Finanzbetreuung“.

Spezialversicherer mit der Auszeichnung „beste Finanzbetreuung“



Mittelwerte auf sechsstufiger Skala; weitere Erläuterungen s. Text; Quelle: Servicevalue, Focus-Money: Studie „Kunden- und Finanzbetreuung“ 2025

Bei den Direktversicherern setzten sich erneut die [Cosmos Versicherungen](#) gegen ihre Wettbewerber durch. Mit einem Mittelwert von 2,95 verwiesen sie die [Sparkassen Direktversicherung AG](#) (S-Direkt; 2,96) auf den Silber- und die [GVV Direktversicherung AG](#) (2,99) auf den Bronzerang.

Die S-Direkt kletterte dabei zwei Positionen nach oben, die GVV Direkt wiederholte ihre Vorjahresplatzierung. Von zwei auf vier nach unten ging es für die [Huk24 AG](#) (3,01). Die unverändert an fünfter Stelle liegenden [Europa Versicherungen](#) (3,03) komplettieren das Quintett, das sich mit dem Prädikat „beste Finanzbetreuung“ schmücken darf.

Die Gewinner bei den Maklern und Vertrieben

Bei den Versicherungsmaklern hielt erneut die [Helmsauer-Gruppe](#) (3,20) alle Wettbewerber auf Distanz. Auf dem Siegertreppchen landeten ferner die [A+G Rettig GmbH Versicherungsmakler](#) (3,23) und die [FVB Gesellschaft für Finanz- und Versorgungsberatung mbH](#) (3,25).

Die Auszeichnung „beste Finanzbetreuung“ ging zudem an die [Leue & Nill GmbH + Co. KG](#) (3,28), die [Mesterheide Rockel Hirz Trowe AG Holding](#) (MRH Trowe; 3,29) sowie die [Remy & Nauen GmbH & Co. KG](#) und die [Best-Gruppe](#) (je 3,31).

In der Kategorie Finanzvertriebe gewann erneut die [Telis Finanz AG](#) (3,05). Zur Spitzengruppe (Prädikat „beste Finanzbetreuung“) gehören ferner die [MLP SE](#) (3,08), die [Tecis Finanzdienstleistungen AG](#) (3,11), die [Swiss Life Select Deutschland GmbH](#) (3,16) und die [Postbank Finanzberatung AG](#) (3,18).

Im Segment „Digitalversicherer“ gewann erneut die [Allvest GmbH](#) (3,08). Bei den Versicherungsmanagern überholte die Clark GmbH (3,17) die Vorjahressiegerin [Friendsurance, eine Marke der Alecto GmbH](#). Die 23 Branchenrankings mit Auflistungen der aller Testkandidaten können unten [auf dieser Internetseite](#) eingesehen werden.

Björn Wichert