

Geschützt: Versicherte wollen sich in den eigenen vier Wänden sicher fühlen

Studie

FAIRER SCHUTZ FÜRS EIGENHEIM



Das Wetter in Deutschland wird extremer, die Wohngebäudeversicherung immer wichtiger. Vom Service bis zur Schadenregulierung: FOCUS-MONEY hat in einer großen Kundenbefragung die fairsten Anbieter ermittelt

Zum ersten Mal gehörte Deutschland 2018 zu den drei am stärksten von Extremwetter betroffenen Staaten weltweit. Das besagt der Klima-Risiko-Index der Umwelt- und Entwicklungsorganisation Germanwatch. Die Gesamtschäden durch Wetterextreme beliefen sich auf rund 4,5 Milliarden Euro. Seit 2001 hat der Deutsche Wetterdienst mehr als 11 000 Starkregenereignisse registriert. Wassermassen, Tornados oder tennisballgroße Hagelkörner richten immer häufiger schwere Schäden an der Infrastruktur und den Gebäuden des Landes an.

Die Wohngebäudeversicherung schützt zwar das Haus bei Feuer, Sturm, Hagel oder Blitzschlag. Die Police muss jedoch meistens um einen Zusatzbaustein erweitert werden, damit die Bewohner zum Beispiel auch gegen die Schäden durch extreme Niederschläge und deren Folgen wie Überschwemmung oder Rückstau geschützt sind.

Diese Risiken zählen allesamt zu den sogenannten Elementargefahren – genauso wie Erdbeben, Schneelast oder Erdbeben. Bundesweit haben 55 Prozent der Hausbesitzer trotz wachsender Gefahren durch den Klimawandel die zur Absicherung notwendige Elementarschadenversicherung allerdings nicht.

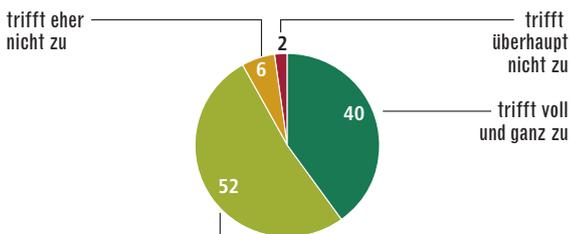
Detaillierte Studie. Die Risiken sind oft abstrakt und für den Einzelnen kaum kalkulierbar. Gleichzeitig ist das Bedingungsnetzwerk der Produkte kompliziert. Dazu brauchen potenzielle Kunden Orientierung. Hier hilft die fünfte Fairness-Studie von FOCUS-MONEY und dem Kölner Analyse- und Beratungsinstitut ServiceValue weiter. Sie zeigt detailliert, welche Anforderungen an die Wohngebäudeversicherung zu stellen sind und wie gut diese aus Kundensicht gemeistert werden. Insgesamt haben die Befragten 23 Service- und Leistungsmerkmale (Items) in

Hervorragendes Angebot der Versicherer

Bestes Leistungsmerkmal der Studie ist die Angebotsauswahl. Die Anbieter punkten mit einem breiten und differenzierten Produktportfolio. 92 Prozent sind zufrieden.

Angebotsauswahl

„Bei meiner Versicherung kann ich aus verschiedenen Angeboten auswählen.“ Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

sechs Kategorien bewertet. Sie decken nicht nur die ganze Bandbreite wichtiger Produkteigenschaften wie Angebotsauswahl, Flexibilität oder Transparenz der Tarife ab. Abgefragt wurden auch wichtige organisatorische und technische Zusatzleistungen – denn im Schadensfall müssen womöglich Kinderbetreuung oder Hotelübernachtungen bezahlt werden. Außerdem bewertet die Studie Aspekte wie die Erreichbarkeit der Mitarbeiter, die Belohnung von Kundentreue oder die Übersichtlichkeit der Website.

Überzeugende Ergebnisse. Die Auswertung von 36 Wohngebäudeversicherern liefert auch dieses Jahr ►

GESAMTURTEIL

Große Auswahl fairer Anbieter

Dieses Jahr schafften zehn Anbieter den Sprung in die Top-Kategorie der fairsten Anbieter von Wohngebäudeversicherungen – einer mehr als im Jahr 2019. Sie erhalten die Auszeichnung „Sehr Gut“. Neu in der Riege der Spitzenversicherer sind gleich zwei Unternehmen: Generali und die Provinzial Nord Brandkasse.

Mehrere Wohngebäudeversicherer schaffen in allen sechs Teildisziplinen die Benotung „Sehr Gut“, darunter Branchenschwergewichte wie die Allianz und HUK-Coburg. Bei den mit „Gut“ gerankten Unternehmen hielt sich die Anzahl im Vorjahresvergleich konstant bei zehn. Aufsteiger sind hier die Signal

Iduna und die SV Sparkassen-Versicherung. 23 Service- und Leistungsmerkmale bilden das Fundament der fünften Studie über Wohngebäudeversicherer. Durch die individuelle Auswertung der dazugehörigen 23 Fragen ergibt sich so ein detailliertes Bild von den Stärken und Schwächen der Anbieter in allen relevanten Bereichen. ServiceValue ordnete diese Items sechs Teilkategorien zu. In den Dimensionen Faire Tarifleistung und Fairer Kundenservice schafften sogar elf Unternehmen die Bestnote.



5-JAHRES-WERTUNG

Sieger mit Langzeitwirkung



Die Tabelle listet die Anbieter auf, die es nach einer lückenlosen Auswertung der Branchenstudien von ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY seit 2016 durchgängig in die Bestenliste geschafft haben.

„Sehr Gut“ sind Unternehmen, die mindestens drei Jahre in diesem Zeitraum mit dem Urteil „Sehr

Gut“ abgeschnitten haben. Auf sechs Anbieter trifft das zu, wobei fünf Versicherer unter diesen ausschließlich die Bestnote von den Kunden bekamen.

5-Jahres-Ranking

Urteil	Kfz-Serviceversicherer
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	Westfälische Provinzial
Sehr Gut	Württembergische
Gut	AXA
Gut	Die Continentale
Gut	ERGO
Gut	Gothaer
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV Sparkassenversicherung
Gut	VGH
Gut	VHV
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

So wurden die Rankings ermittelt

Das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue hat im Auftrag von FOCUS-MONEY zum fünften Mal die Fairness wichtiger deutscher Wohngebäudeversicherer untersucht. Für die Studie wurden im April dieses Jahres 3163 Kundenurteile zu 36 Anbietern online abgefragt.

Um den Überbegriff Fairness messbar zu machen, ließen die Fachleute 23 Fairness-Attribute einzeln beurteilen. Die jeweiligen Parameter beeinflussen die Bindung des Kunden zum Anbieter unterschiedlich stark. Wie intensiv die „Kundenbindungstreiber“ wirken, hat die Studie anhand einer sogenannten Relevanzanalyse ermit-

telt. Jeder Teilnehmer des Online-Panels sollte einen Wohngebäudeversicherer bewerten, bei dem er in den vergangenen zwölf Monaten Kunde war. Zur Auswertung der Daten errechneten die Experten zunächst für jedes Service- und Leistungsmerkmal über eine vierstufige Bewertungsskala einen normierten Indexwert. Die daraus abgeleiteten Leistungsprofile sind für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. Grafik). Werte, die links vom Gesamtmarkt liegen, dokumentieren ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil.

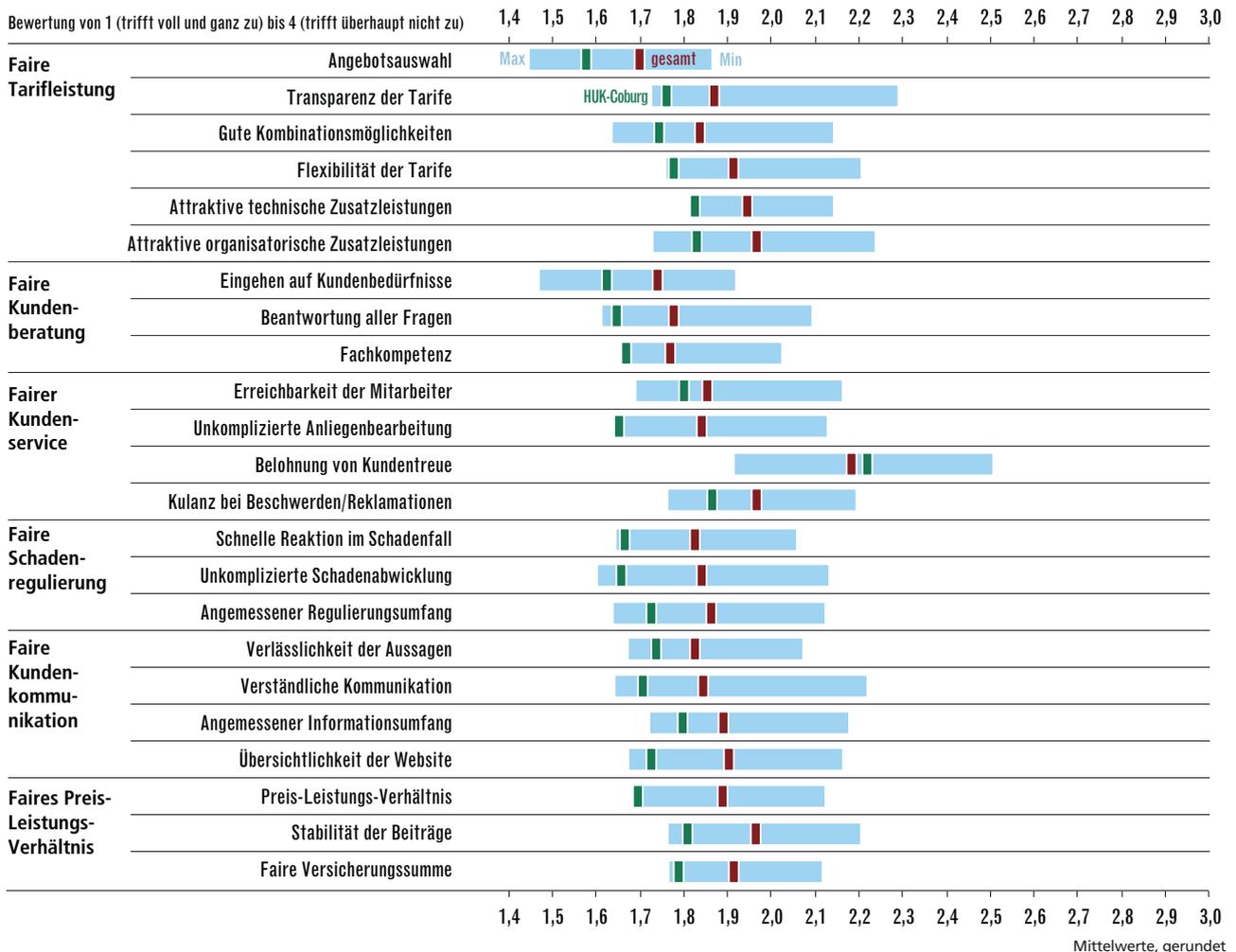
Außerdem legten die Experten sechs Fairness-Kategorien fest und



Brand: Ein fairer Versicherer reguliert den Schaden rasch

ordneten ihnen die Attribute zu. Zusätzlich zum Gesamturteil zeigt die Studie so die Stärken und Schwächen der Anbieter in den Disziplinen (s. S. 77/78). Aus den ungewichteten Durchschnittswerten der entsprechenden Indexwerte ergeben sich die Platzierungen in den Teilrankings. Das Urteil „Fairster Wohngebäudeversicherer“ resultiert aus den sechs Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis einfließen.

23 Merkmale – ein Serviceprofil



Quelle: ServiceValue

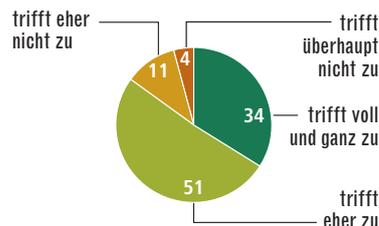
ein starkes Ergebnis. Der hohe Fairnesswert des Vorjahrs konnte dabei exakt gehalten werden. 20 Anbieter platzierten sich im Ranking. Laut Studie ist dabei eine faire Schadenregulierung für die Kundenbindung am wichtigsten – insbesondere ein angemessener Regulierungsumfang. Die besten Einzelwerte verzeichnet erneut die Kundenberatung. „Die mitarbeiterbasierten Fairness- und Leistungsaspekte wie das Eingehen auf Kundenwünsche und die Fachkompetenz konnten die Befragten besonders überzeugen“, erklärt ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. ■

BASTIAN HEBBELN

Wichtige Regulierung

Gerade bei hohen finanziellen Schäden spielt ein angemessener Regulierungsumfang eine zentrale Rolle. 85 Prozent der Kunden sind mit ihrem Anbieter zufrieden.

Angemessener Regulierungsumfang
Der Regulierungsumfang bei meiner Versicherung ist angemessen. Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

Faire Tarifleistung

Angebotsauswahl, Transparenz, Flexibilität – das ist das weite Feld der Tarifleistung. Bei den Kombinationsmöglichkeiten geht es unter anderem um die wichtige Elementarschadenversicherung. Hier schneidet die Westfälische Provinzial mit 90 Prozent Zufriedenheit herausragend ab. Stark ist auch der Wert für die Allianz bei den organisatorischen Zusatzleistungen.



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	AXA
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	Westfälische Provinzial
Sehr Gut	Württembergische
Gut	Die Continentale
Gut	ERGO
Gut	Gothaer
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Versicherungskammer Bayern
Gut	VGH
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Faire Kundenberatung

In der Teildimension mit den höchsten Fairnesswerten überzeugen die Anbieter laut ihren Kunden beim Eingehen auf deren Bedürfnisse und bei der Fachkompetenz. Die Leistung der Mitarbeiter hat bei einem komplexen Produkt wie der Wohngebäudeversicherung einen besonderen Stellenwert. Eine seltene Top-Leistung erzielt die Provinzial Nord Brandkasse beim Item Beantwortung aller Fragen: 100 Prozent der Befragten äußern sich hier zufrieden über den Anbieter.



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	Westfälische Provinzial
Sehr Gut	Württembergische
Gut	AXA
Gut	Die Continentale
Gut	ERGO
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH
Gut	VHV

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Fairer Kundenservice

Dort, wo der persönliche Kontakt zum Kunden wichtig ist, zählt natürlich auch der Servicegedanke. Hier leistet die Branche erneut gute Arbeit, wenn es um die Erreichbarkeit der Mitarbeiter, die unkomplizierte Bearbeitung von Anliegen oder Reklamationen geht. Traditionell fällt allerdings die Leistung bei der Belohnung von Kundentreue ab. Hier ist ein Drittel der Befragten nicht zufrieden. Viele Anbieter haben Nachholbedarf. Branchenprimus Allianz macht vor, wie es geht.



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	AXA
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	VGH
Sehr Gut	Westfälische Provinzial
Sehr Gut	Württembergische
Gut	Die Continentale
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	Gothaer
Gut	Grundeigentümer-Versicherung GEV
Gut	SIGNAL IDUNA

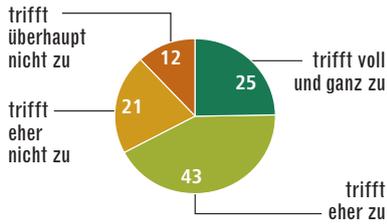
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Nachholbedarf bei der Treue

68 Prozent der Kunden sind mit der Belohnung ihrer Treue seitens der Versicherer zufrieden. Im Vergleich ist das aber das schwächste Leistungsmerkmal der Studie.

Belohnung von Kundentreue
Meine Versicherung belohnt treue Kunden.
Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue



Überschwemmung: Durch Hochwasser entsteht oft ein sehr großer Schaden an Häusern

Faire Kundenkommunikation



Ob analog oder zunehmend digital – die Kunden verlangen nach einer überzeugenden und fairen Kommunikation. Sie spiegelt sich in der Verständlichkeit und Verlässlichkeit der Aussagen

wider. Aber auch ein angemessener Informationsumfang und die Übersichtlichkeit der Website sind von Relevanz. Die Branche performt hier durchweg gut. Einen Spitzenwert liefert dabei die LVM bei der Verständlichkeit der Aussagen.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	Westfälische Provinzial
Sehr Gut	Württembergische
Gut	AXA
Gut	Die Continentale
Gut	ERGO
Gut	Gothaer
Gut	HDI
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH
Gut	VHV
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis



Fast auf dem Niveau des Vorjahrs präsentiert sich auch das Faire Preis-Leistungs-Verhältnis. Bei der HUK-Coburg sind beeindruckende 96 Prozent

mit der Leistung bei dem gleichlautenden Merkmal zufrieden. Die Stabilität der Beiträge ist eine Trumpfkarte der Debeka. Bei der Fairen Versicherungssumme liegt die Westfälische Provinzial knapp vorn.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	AXA
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	Westfälische Provinzial
Sehr Gut	Württembergische
Gut	Die Continentale
Gut	ERGO
Gut	Gothaer
Gut	Grundeigentümer-Versicherung GEV
Gut	HDI
Gut	LVM
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VHV
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Faire Schadenregulierung



Am wichtigsten für Kunden ist im Fall der Fälle die faire, schnelle und unkomplizierte Regulierung ihrer Schäden. So überrascht es auch nicht, dass

ein angemessener Regulierungsumfang für die Kundenbindung laut Studie die größte Rolle spielt. 85 Prozent der Befragten äußern sich zufrieden. Die höchste Zustimmung ihrer Kunden erhalten die Provinzial Rheinland und die Württembergische.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	Westfälische Provinzial
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	AXA
Gut	Die Continentale
Gut	ERGO
Gut	HDI
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	R+V
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH
Gut	VHV
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue