



STUDIE

Hab und Gut fairsichert

Brand, Wasserschaden oder Einbruchdiebstahl sind Ereignisse, die häufig emotional belastend sind – und erhebliche Kosten verursachen können. Gut, in dieser Krisenlage einen **fairen Hausratversicherer** an seiner Seite zu wissen. Wer dazugehört, zeigt eine FOCUS MONEY-Studie

von PETER LINDEMANN

Der Optimismus kehrt zurück: In einer konjunkturell schwierigen Lage hat sich die Stimmung der Versicherungswirtschaft in Deutschland spürbar aufgehellt, meldet das ifo Institut. „Die Unternehmen fassen wieder mehr Mut“, kommentiert Jörg Asmussen, Hauptgeschäftsführer des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV), die Ergebnisse des jüngsten Konjunkturtests der Münchner Wirtschaftsforscher. Insbesondere die positiven Geschäftserwartungen sollten aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass für viele Gesellschaften die Lage vorerst angespannt bleibt. Die Inflation erweist sich als hartnäckig. So kämpfen Sachversicherer mit stark gestiegenen Entschädigungsleistungen. Versicherungssummen für Hausrat müssen erhöht werden, weil die Wiederbeschaffungskosten deutlich steigen.

Für Kunden ist das keine gute Nachricht – Prämienanpassungen sind programmiert. „In der Hausratversicherung rechnen wir mit einem Beitragsplus von sechs Prozent“, sagt GDV-Chef Asmussen. Ein sensibler Bereich: Gerade in puncto Beitragsstabilität und Berechnung der Versiche-

rungssumme, beides wichtige Indikatoren für ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis, enttäuschen Versicherer ihre Kunden schnell. Die achte Studie von FOCUS MONEY und dem Analysehaus ServiceValue zur Fairness von Hausratversicherern attestiert der Branche zwar ein insgesamt hohes Fairness-Niveau. In der Detailanalyse, die insgesamt 24 Service- und Leistungsmerkmale und sechs Kategorien berücksichtigt, werden die Anbieter aber ausgerechnet beim Preis-Leistungs-Verhältnis von den Studienteilnehmern als unterdurchschnittlich fair wahrgenommen. Das gilt auch für die Kategorien Kundenservice und Tarifleistung (s. S. 77).

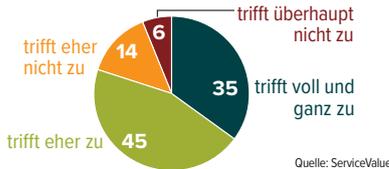
Empfehlenswerter Schutz. Augen auf also bei der Partnerwahl – das gilt auch für die Hausratversicherung. Die Police bietet einen umfassenden finanziellen Schutz bei Schäden durch Feuer, Blitz, Explosion und Implosion, Einbruchdiebstahl, Leitungswasser, Sturm (ab Windstärke 8), Hagel und meist auch gegen den Absturz von Luftfahrzeugen. Weiterer wichtiger Trumpf ist die Außenversicherung: Hab und Gut sind auch außerhalb der eigenen vier Wände versichert – etwa in der Garage, auf Schiffen oder im Hotelzimmer.

Von Kunden empfohlen

Ein echter Vertrauensbeweis: Vier von fünf Versicherten würden ihren Anbieter von Hausratpolicen im privaten Umfeld weiterempfehlen.

Weiterempfehlung

„Ich empfehle meinen Hausratversicherer auch meinen Freunden und Bekannten.“
In Prozent der Befragten



Außerdem leisten Top-Tarife auch bei grober Fahrlässigkeit, decken Überspannungsschäden durch Blitz, Seng- und Schmörschäden ab oder kommen für den Diebstahl von Gartenmöbeln auf. Vorsicht: Fahrräder müssen immer häufiger extra versichert werden. Das gilt auch für den Elementarschutz, der dann greift, wenn etwa Starkregen den Keller unter Wasser setzt und Hausrat beschädigt wird. Die Vielzahl von Ein- und Ausschlüssen beim Leistungsumfang macht deutlich, warum es sich für Kunden auszahlen kann, sich einen besonders fairen Anbieter auszusuchen. ■

Seriensieger: fünf Jahre Top-Noten



Eine Schwalbe macht noch keinen Sommer – nur wer seine Kunden in Sachen Fairness über einen längeren Zeitraum mit überdurchschnittlichen

Produkten und Services überzeugt, zieht ins 5-Jahres-Ranking der Seriensieger ein.

Aktuell gelingt das immerhin neun Hausratversicherern. Die hier genannten Gesellschaften waren seit 2019 nicht nur durchgängig im Fairness-Gesamtranking

vertreten. Sie haben außerdem mindestens dreimal mit der Note „Sehr Gut“ abgeschnitten.

5-Jahres-Ranking

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CONCORDIA
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK 24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	VGH

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

GESAMTRANKING

Zahl der Fairness-Sieger rückläufig

Das Branchenbild ist umfassend: 38 Hausratversicherer wurden in den vergangenen Monaten einem harten Fairness-Check unterzogen und von ihren Kunden bewertet. In diesem Jahr gelang 20 Anbietern der Sprung ins Ranking – im Vorjahr waren es noch 22 Unternehmen. „Gut“ schnitten nur noch neun statt der zuletzt elf Versicherer ab. Die Zahl der besonders fairen Unternehmen („Sehr Gut“) bleibt dagegen unverändert bei elf. Allerdings haben Debeka und R+V die Plätze im Ranking getauscht. Die Koblenzer stiegen zu „Sehr Gut“ auf, die Wiesbadener zu „Gut“ ab.



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CONCORDIA
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	VGH
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	Generali
Gut	Gothaer
Gut	InterRisk
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	WGV
Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

So wurden die Rankings ermittelt

Zum achten Mal hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY die Branche der Hausratversicherer auf ihre „Fairness“ hin untersucht. Für die Online-Studie befragten die Fachleute 3113 Versicherte zu insgesamt 24 Service- und Leistungsmerkmalen. Jeder Teilnehmer durfte bis zu zwei Hausratversicherer bewerten, bei denen er in den vergangenen zwölf Monaten Kunde war. 38 Unternehmen konnten in der Studie berücksichtigt werden.

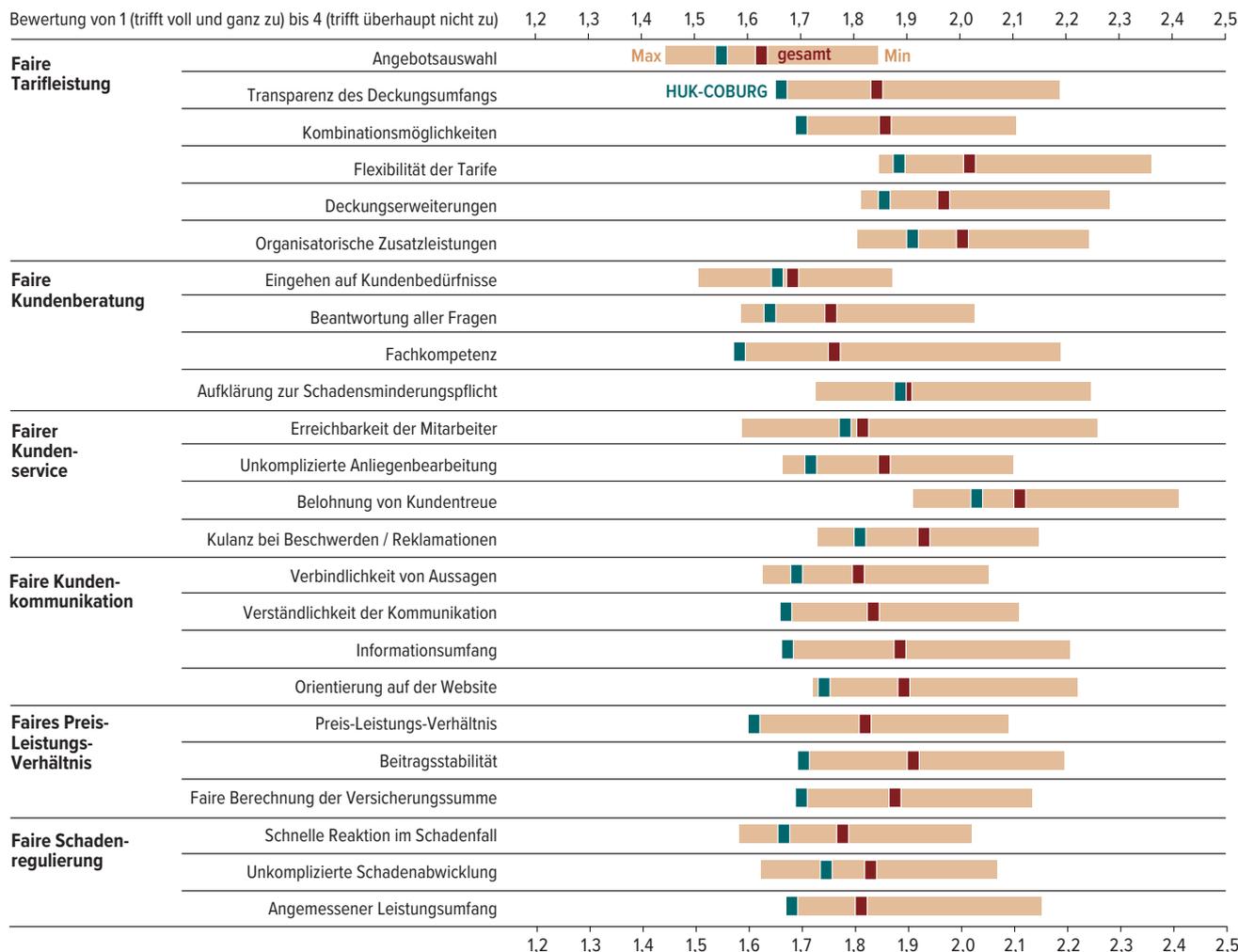
Die Bewertung der Attribute dient dazu, den Begriff „Fairness“ messbar zu machen. Die einzelnen Parameter

beeinflussen außerdem die Bindung des Kunden an seinen Anbieter unterschiedlich stark. Wie intensiv die „Kundenbindungstreiber“ wirken, hat die Studie anhand einer Relevanzanalyse ermittelt.

Anschließend errechneten die Experten über eine vierstufige Skala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert. Die Durchschnittswerte sind als Leistungsprofile für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt. Werte, die links vom Gesamtmarkt rangieren, belegen ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil – in der Grafik unten beispielhaft für die HUK-Coburg.

Zusätzlich zum Gesamturteil zeigten die Analysten die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen auf. Hierzu legten sie sechs Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die 24 Attribute zu. Die ungewichteten Durchschnitte der Indexwerte ergeben die Teilnoten. Das Urteil „Fairster Hausratversicherer“ ergibt sich wiederum aus den sechs Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis einfließen. Die Gesamtnote „Gut“ erhalten überdurchschnittlich bewertete Unternehmen. Wer über dem Durchschnitt aller mit „Gut“ bewerteten Unternehmen liegt, ist „sehr gut“.

24 Merkmale – ein Fairness-Profil



Mittelwerte, gerundet. Quelle: ServiceValue

Faire Tarifleistung

Mit keinem anderen Service- und Leistungsmerkmal sind die Kunden zufriedener als mit der „Angebotsauswahl“ ihres Hausratversicherers. Das ehrt die Branche – allen voran Interrisk und Concordia, die hier das Feld anführen.

In Hinblick auf die Kundenbindung sollten die Anbieter allerdings ihre Bemühungen in Richtung „Flexibilität der Tarife“ verstärken. Das Item weist den zweitschwächsten Wert in der gesamten Studie auf. Knapp ein Viertel der Befragten sieht hier Nachholbedarf. Dass es auch anders geht, beweisen allen voran die Branchenriesen Allianz und Ergo.

Außerdem wünschen sich die Kunden mehr Unterstützung durch „Organisatorische Zusatzleistungen“ wie die Suche von Handwerkern oder Reparaturdiensten. Den stärksten Eindruck hinterlassen hier erneut Interrisk und Allianz sowie die Provinzial.



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Ammerländer Versicherung
Sehr Gut	CONCORDIA
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	VGH
Gut	Debeka
Gut	Gothaer
Gut	InterRisk
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	WGV
Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Faire Kundenberatung

Vier Service- und Leistungsmerkmale bestimmen diese Teilkategorie, die im Durchschnitt die insgesamt besten Bewertungen

der Studie aufweist. Besonders gelobt wird die Branche für das „Eingehen auf Kundenbedürfnisse“ – ein Item, das überdurchschnittlich stark zur Kundenbindung beiträgt. Von den im Ranking dieser Kategorie vertretenen Anbietern performen Ammerländer und VGH am besten.

Eine Schippe drauflegen sollten die Haftpflichtversicherer bei der Aufklärung zur Schadensminderungspflicht. Ein sensibles Thema, denn wer z. B. ein durch Unwetter zerstörtes Fenster nicht provisorisch abdichtet, geht womöglich leer aus, wenn anschließend der Keller vollläuft. Einen besonders guten Job machen hier Ergo, Provinzial und LVM.



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	VGH
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	CONCORDIA
Gut	Die Continentale
Gut	Gothaer
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	WGV
Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Fairer Kundenservice

Mitarbeiter von VGH und der Provinzial sind leuchtende Vorbilder, wenn es um die Erreichbarkeit für ihre Versicherten geht. Das Item erzielt in der Kategorie Kundenservice die höchsten Zustimmungswerte und schneidet auch im Gesamtvergleich überdurchschnittlich gut ab. Mit der „Unkomplizierten Anlagenbearbeitung“ sind die Kunden ebenfalls recht zufrieden. Top-Werte erzielen hier Allianz und LVM.

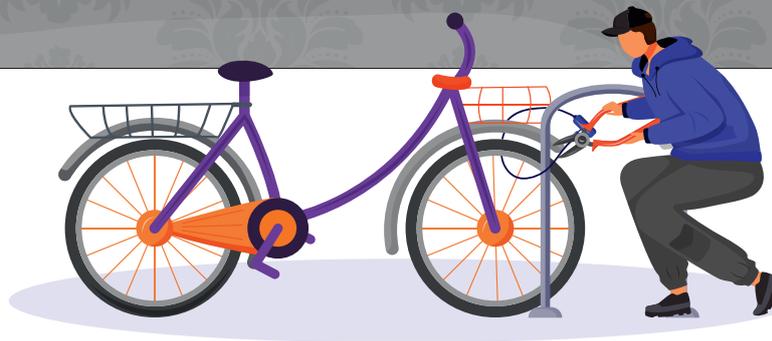
Bei den weiteren Service- und Leistungsmerkmalen heißt es: nacharbeiten. Verbesserungswürdig ist aus Kundensicht die Kulanz der Versicherer – Concordia und HUK-Coburg zeigen, wie es besser geht. Am schlechtesten von allen Items aber schneidet die Branche im Durchschnitt bei der „Belohnung von Kundentreue“ ab. Concordia und MVK Versicherung geben in diesem Punkt noch die beste Figur ab.



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CONCORDIA
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	VGH
Gut	Barmenia
Gut	Die Continentale
Gut	HUK24
Gut	InterRisk
Gut	MVK Versicherung
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	WGV
Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



DIEBSTAHL:
Fahrräder können als Hausrat versichert werden

Faire Kundenkommunikation

FOCUS MONEY
FAIRSTE KUNDEN-KOMMUNIKATION

Gemessen an der Gesamt-Fairness, machen die Hausratversicherer in der Kategorie Kundenkommunikation insgesamt einen soliden und in der Spitze einen überdurchschnittlichen Job.

Bei der „Verbindlichkeit von Aussagen“ – dem Item mit der höchsten Zustimmung in der Kategorie – punkten allen voran VGH und CosmosDirekt. HUK-Coburg hat die Nase bei der „Verständlichkeit der Kommunikation“ vorn. Allerdings sind bei der LVM mehr Kunden als bei allen anderen Anbietern „voll und ganz“ zufrieden. Beim Informationsumfang könnten die Versicherer aus Sicht ihrer Kunden aber besser sein (hier vorn: HUK-Coburg, Provinzial und R+V). Das gilt noch mehr für die „Orientierung auf der Website“. Wie es deutlich besser geht, zeigen allen voran Ergo, HUK24 und Allianz.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	VGH
Sehr Gut	WGV
Gut	CONCORDIA
Gut	DEVK
Gut	Gothaer
Gut	HDI
Gut	InterRisk
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

FOCUS MONEY
FAIRSTES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNISS

Auch für diese Kategorie gilt: oben hui, unten pfui. Während die Branche im Durchschnitt hier hinter der Gesamt-Fairness zurückbleibt, outperformen die Musterschüler. HUK-Coburg und HUK24 führen das Feld bei den Items „Preis-Leistungs-Verhältnis“ und „Beitragsstabilität“ an.

Wichtig für Kunden ist auch die „Faire Berechnung der Versicherungssumme“, um entweder eine Unterversicherung oder unnötig hohe Beiträge zu vermeiden. Die besten Bewertungen erhalten hier erneut HUK-Coburg sowie Provinzial und Interrisk.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CONCORDIA
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	VGH
Sehr Gut	WGV
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	Generali
Gut	Gothaer
Gut	MVK Versicherung
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Faire Schadenregulierung

FOCUS MONEY
FAIRSTE SCHADEN-REGULIERUNG

Das braucht niemand: Der Schadenfall tritt ein und der Hausratversicherer stresst bei der Regulierung. Kommt vor – doch gerade die Top-Anbieter werden für ihre „Faire Schadenregulierung“ gelobt und nur selten gescholten. Am schnellsten reagieren im Schadenfall HUK24, Provinzial und VGH. Das Item erhält überdies die höchste Bewertung in der Kategorie.

Bei der „Unkomplizierten Schadenabwicklung“ punkten besonders Provinzial und LVM. Und bei dem für die Kundenbindung wichtigsten Item überhaupt, dem „Angemessenen Leistungsumfang“, leuchten Signal Iduna sowie erneut Provinzial und Ergo.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CONCORDIA
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	VGH
Gut	DEVK
Gut	Generali
Gut	Gothaer
Gut	InterRisk
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	WGV
Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Und? Suchst Du noch oder schaust Du schon?



Schneller finden. Besser sehen.