

## „Deutscher Versicherungs-Award“

verliehen am 11.4.2019 in der Bertelsmann-Repräsentanz in Berlin

Deutschlands Beste Versicherungen wird **zum zweiten Mal** verliehen.

7 Bereiche, 19 Produktkategorien, 85 Versicherer, 34 Preisträger (Versicherer)

**Über 5.000 Untersuchungsdetails** zu den Produkten (**Franke und Bornberg**)

**825 Testerkontakte (DISQ):** Telefonische Beratungen,  
E-Mail-Beantwortungen,  
Analyse Internetauftritt

### Preisvergabe:

Grundlage ist die **Analyse von Qualität, Preisen und Leistungen** von Versicherungsprodukten und des **Service** von Versicherern. Top Leistungen in Qualität und Preis sind die Voraussetzung für eine Auszeichnung, und auch beim Service trennt sich die Spreu vom Weizen.

In den Produktbereichen Fahrzeug, Rechtsschutz, Privatschutz, Gesundheit und Pflege, Risikoleben und Unfall, Arbeitskraftverlust sowie Rente und Altersvorsorge werden in unterschiedlichen Kategorien zunächst **Qualität und Preise** detailliert geprüft und ausgewertet. Die besten Anbieter in den einzelnen Kategorien werden im Anschluss einem **umfassenden Servicetest** unterzogen. Dazu finden verdeckte telefonische Beratungen statt, der E-Mail-Service wird analysiert und die Internetseiten umfassend geprüft.

Die Ergebnisse der **Qualitäts-, Preis- und Serviceanalyse** werden zusammengeführt und zeigen, wer den **besten Mix aus Leistungen, Prämien und Service** bietet.

Es werden stets **die drei besten Anbieter ausgezeichnet**.

### 7 Bereiche:

- Privatrente & Altersvorsorge (Klassik, Neue Klassik, Klassik Index, Hybrid, Fonds)
- Fahrzeug (Kfz- & Motorrad)
- Rechtsschutz
- Privatschutz (Haftpflicht, Hausrat, Wohngebäude)
- Gesundheit & Pflege (PKV, Zusatz, Pflege)
- Risikoleben & Unfall
- Arbeitskraftverlust (BU, EU, Grundfähigkeit)

## Methodik

### Gesamtergebnis

In das Gesamtergebnis der jeweiligen Kategorien flossen die Ergebnisse der Serviceanalyse mit 33,3 Prozent (1/3) sowie der Leistungsanalyse mit 66,6 Prozent (2/3) ein.

### Serviceanalyse (DISQ)

Für die Serviceanalyse wurden 55 Anbieter untersucht, die bei der vorangegangenen Leistungsanalyse am besten abgeschnitten haben. Die Serviceanalyse basierte auf den drei wesentlichen Kontaktwegen der Verbraucher mit dem Unternehmen, nämlich Telefon, E-Mail und Internet.

Bei den Mystery-Tests verwendeten die speziell geschulten Test-Kunden für die Anfragen per Telefon und E-Mail spezifische Rollenspiele mit typischen Fragen von Kunden zum Produkt. Diese Rollenspiele waren standardisiert und kamen bei allen Unternehmen analog zum Einsatz.

Die Untersuchungsergebnisse der verschiedenen Kontaktwege wurden wie folgt durchgeführt:

Telefonische Kontaktqualität – fünf Kontakte je Anbieter

E-Mail-Kontaktqualität – fünf Kontakte je Anbieter

Internetanalyse – fünf Kontakte je Anbieter.

Insgesamt kamen 825 Kontakte zu Stande.

Die Ergebnisse der verschiedenen Kontaktwege werden mit den folgenden Gewichtungen berücksichtigt.

Telefonischer Service: 50%

Service per E-Mail: 20%

Internetauftritt: 30%.

### Leistungsanalyse (Franke und Bornberg)

Kernfrage der Leistungsanalyse ist, wie attraktiv die angebotenen Produkte hinsichtlich Leistung und Beitragshöhe für die Kunden sind. Die Untersuchung wurde vom Ratingunternehmen Franke und Bornberg durchgeführt. Die Erhebung der Daten beruht auf verbindlichen Angaben der Unternehmen, wie den gedruckten Versicherungsbedingungen oder dem Versicherungsschein. Unberücksichtigt bleiben geschäftsplanmäßige oder sonstige Erklärungen, Leistungsaussagen und Auslegungen der Versicherer sowie werbliche Veröffentlichungen.

Im Rahmen der Leistungsanalyse wird in der Regel auf das von Franke und Bornberg ermittelte Rating zurückgegriffen. Dabei werden unterschiedliche Aspekte des Leistungsspektrums der einzelnen Versicherungen nach folgendem Schema bewertet:

FFF: hervorragend

FF+: sehr gut

FF: gut

FF-: befriedigend

F+: noch befriedigend

F: ausreichend

F-: schwach

F--: sehr schwach

In den Bereichen Berufsunfähigkeit, Erwerbsunfähigkeit sowie Altersvorsorge kam bereits ein neues Ratingschema mit der Höchstnote FFF+ zum Tragen:

FFF+: hervorragend

FFF: sehr gut

FF+: gut

FF: befriedigend

F+: ausreichend

F: mangelhaft  
F-: ungenügend

Auf Basis der Prämien findet zusätzlich eine Bewertung der Preiskomponente statt. Im Bereich Altersvorsorge geht die Performance der Produkte in die Bewertung ein. Grundlage bilden verschiedene Musterfälle.

Um die tarifliche Qualität in den Mittelpunkt der Analyse zu stellen, erfolgt in der Regel die Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses wie folgt.

Leistungen 70%  
Prämien 30%.

Um Erfahrung und kontinuierlichen Erfolg der Anbieter zu berücksichtigen, gehen nur die Top-30-Anbieter nach Beitragseinnahme (laut BaFin-Statistik) in der jeweiligen Produktkategorie in die finale Auswertung ein.