



Quelle: DALL-E

Münchener Verein ist „Versicherer des Jahres 2025“

Michael Fiedler

Die große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und ntv zeigt: Die Versicherungsbranche erzielt ein gutes Zufriedenheitsniveau, muss sich jedoch in Bereichen wie Preis-Leistungs-Verhältnis und Schadenregulierung verbessern. An der Spitze steht der Münchener Verein.

In die Online-Befragung flossen die Meinungen von 4.218 Privatkundinnen und -kunden ein. Bewertet wurden Service, Produktqualität, Preis-Leistungs-Verhältnis, Transparenz und Verständlichkeit. Zudem gingen die Häufigkeit von Ärgernissen sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft (Net Promoter Score, NPS) in die Bewertung ein.

Hohe Zustimmung für Produkte – Kritik bei Schadenregulierung

Das Gesamurteil liegt bei 70,4 Punkten und damit im guten Bereich (Vorjahr: 71,0 Punkte). Besonders positiv bewerten 76 Prozent der Befragten die Produktqualität, 72 Prozent den Service. Knapp 30 Prozent äußern sich jedoch kritisch zum Preis-Leistungs-Verhältnis. Auch die Schadenregulierung bleibt ein Schwachpunkt: 28 Prozent der Betroffenen waren mit der Bearbeitung unzufrieden.

Die Top 3 Versicherer

- Münchener Verein erreicht mit 80,4 Punkten und dem Urteil „sehr gut“ den Spitzensatz. Gelobt werden Service, Transparenz und ein überdurchschnittliches Preis-Leistungs-Verhältnis.

Zudem verzeichnet der Versicherer eine niedrige Ärgernisquote von rund neun Prozent und eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS +69,4).

- VPV Versicherungen belegen mit 78,2 Punkten Platz zwei. Hier zeigt sich die höchste Weiterempfehlungsquote der Studie (NPS +73,6). Besonders beim Service überzeugt die VPV.
- Adam Riese folgt mit 77,5 Punkten auf Platz drei. Das Unternehmen punktet mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis und der niedrigsten Ärgernisquote (8,7 Prozent).

Darüber hinaus erhielten zahlreiche weitere Versicherer das Gesamurteil „gut“, darunter Allianz Direct, CosmosDirekt, Gothaer, HUK24, LVM, Nürnberger und Provinzial.

Zufriedene, aber wachsame Kunden

Die Ergebnisse zeigen ein solides Stimmungsbild, allerdings bei zunehmender Sensibilität für Veränderungen. Beitragserhöhungen und lange Bearbeitungszeiten stoßen auf Kritik. Gleichzeitig nutzen immer mehr Kundinnen und

Kunden digitale Angebote: Rund 65 Prozent greifen auf Online-Portale ihrer Versicherer zurück.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ, betont: „Die Versicherungsbranche kann auf eine solide Kundenzufriedenheit verweisen. Wer langfristig überzeugen will, muss Prozesse transparent gestalten, Leistungen nachvollziehbar kalkulieren und im Schadensfall schnell und zuverlässig regulieren.“

Fakten zur Studie In die Auswertung einbezogen wurden 37 Versicherer, zu denen jeweils mindestens 100 Kundenmeinungen vorlagen. Insgesamt nahmen 79 Versicherer teil. Die Untersuchung soll Verbraucherinnen und Verbrauchern Orientierung geben und der Branche Impulse zur Verbesserung liefern.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4946047/Muenchener-Verein-ist-Versicherer-des-Jahres-2025/>