



Diese Versicherer liefern den größten App-Mehrwert

Michael Fiedler

Kunden erwarten heute, dass Versicherungsangelegenheiten per Smartphone funktionieren – schnell, intuitiv und ohne Umwege. Doch welche Apps liefern tatsächlich Mehrwert? Eine aktuelle Untersuchung im Auftrag des SZ Instituts zeigt: Die Unterschiede sind messbar – und einige Versicherer setzen sich sichtbar vom Wettbewerb ab.

Die zentrale Fragestellung der Untersuchung lautete: „Inwieweit stimmen Sie aus eigener Erfahrung zu, dass die Nutzung folgender Mobile-Apps vorteilhaft ist und demzufolge einen Mehrwert liefert?“ Bewertet wurde auf einer Skala von 1 („nicht nützlich“) bis 5 („nützlich“).

Im Segment „Versicherer Kundenportal (oder Rechnung)“ liegt der Branchenmittelwert aktuell bei 3,38 Punkten auf einer Skala von eins bis fünf. Den höchsten Wert erzielt die ERGO App mit 3,53 Punkten. Sie führt damit das Ranking an und erhält als bestbewertete Anwendung ihrer Kategorie die Auszeichnung „Beste App | Höchster Mehrwert“.

Dicht dahinter folgen mehrere Anbieter mit nur minimalem Abstand. Debeka Gesundheit, Meine Allianz, R+V Gesundheit und My AXA Mobile erreichen ebenfalls Werte jenseits der 3,49 und werden mit „Sehr hoher Mehrwert“ ausgezeichnet. Auch Continentale, W&W, ARAG, uniVersa und weitere Gesellschaften schneiden überdurchschnittlich ab.

Auffällig ist: Die Spitzengruppe liegt eng beieinander. Das digitale Serviceniveau im Markt ist insgesamt hoch

– Differenzierung entsteht weniger durch spektakuläre Innovationen als durch Stabilität, Benutzerfreundlichkeit und reibungslose Prozesse.

Über die Studie: Grundlage ist eine bevölkerungsrepräsentativ ausgesteuerte Online-Befragung von Panelisten, die ausschließlich Apps bewerteten, die sie selbst aktiv nutzen. Die Rankings haben den Stand vom 19. Februar 2026 und gelten bis Februar 2027.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4948473/Diese-Versicherer-liefern-den-groessten-App-Mehrwert/>