



15. Sieg in Folge: Münchener Verein bleibt „Versicherer des Jahres“

Michael Fiedler

Der Münchener Verein verteidigt seinen Spitzenplatz in der DISQ-Verbraucherbefragung und wird zum 15. Mal in Folge „Versicherer des Jahres“. Dahinter folgen HUK24 und Württembergische. Für die Branche insgesamt liefert die Untersuchung allerdings weniger Grund zum Feiern: Die Kundenzufriedenheit sinkt erneut – und setzt damit einen mehrjährigen Abwärtstrend fort.

Kundenzufriedenheit sinkt seit mehreren Jahren

Die Versicherer erreichen 2026 im Durchschnitt 69,9 Punkte und damit nur noch das Qualitätsurteil „befriedigend“. Im Vorjahr waren es 70,4 Punkte. Der Blick ins Archiv zeigt, dass es sich nicht um einen einmaligen Rückgang handelt. Bereits 2024 war die Gesamtbewertung von 73,6 Punkten im Jahr 2023 auf 71,0 Punkte gefallen. Damit ergibt sich inzwischen eine durchgängige Entwicklung:

- 2023: 73,6 Punkte
- 2024: 71,0 Punkte
- 2025: 70,4 Punkte
- 2026: 69,9 Punkte

Auch beim Sieger selbst fällt das Ergebnis schwächer aus als im Vorjahr. 2025 hatte der Münchener Verein mit 80,4 Punkten noch als einziger Anbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“ erreicht. 2026 sind es 78,5 Punkte und damit

„gut“. Insgesamt erreicht diesmal keiner der 38 einzeln ausgewerteten Versicherer ein „sehr gutes“ Gesamturteil. 15 Anbieter werden mit „gut“ bewertet, die übrigen 23 mit „befriedigend“.

Produktqualität bleibt die Stärke der Versicherer

Die größte Zustimmung erhalten die Unternehmen weiterhin für ihre Produkte. 74,2 Prozent der Bewertungen zur Produktqualität fallen positiv aus. Auch der Service erreicht mit 71,5 Punkten insgesamt ein gutes Niveau. Weniger zufrieden zeigen sich die Befragten mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis: Knapp ein Drittel gibt in diesem Bereich keine positive Bewertung ab. Noch deutlicher wird der Verbesserungsbedarf beim Blick auf die Schadenregulierung. Rund 45 Prozent der Befragten hatten bereits einen Schadenfall. Von diesen Versicherten waren etwa 27 Prozent mit der Regulierung nicht zufrieden. Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ, sieht darin auch ein Risiko für

die Kundenbindung. „Steigen Beiträge oder werden Schäden zu langsam reguliert, wächst die Wechselbereitschaft vieler Versicherungsnehmer“, sagt Möller. Gerade dann komme es auf Kundenservice und gezielte Beratung an. Nachbesserungsbedarf sieht sie insbesondere bei der Erreichbarkeit.

Münchener Verein punktet bei Preis und Transparenz

Seinen erneuten Gesamtsieg verdankt der Münchener Verein guten Bewertungen in mehreren Bereichen. Das Unternehmen erreicht die besten Ergebnisse beim Preis-Leistungs-Verhältnis sowie bei der Transparenz und Verständlichkeit. Zugleich weist es die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft unter den untersuchten Versicherern auf. Rund 81 Prozent der Bewertungen zur Produktqualität fallen positiv aus. Der Anteil berichteter Ärgernisse liegt bei etwa 13 Prozent. Auf Rang zwei folgt HUK24. Der Direktversicherer erreicht den zweiten Platz bei Transparenz und Verständlichkeit und verzeichnet laut DISQ unter allen untersuchten Unternehmen die wenigsten Ärgernisse. Die Württembergische komplettiert die ersten drei Plätze. Sie erzielt die höchste Kundenzufriedenheit bei der Produktqualität und erreicht beim Service den zweiten Rang. Gut 61 Prozent der Servicebewertungen fallen sehr positiv aus.

4.342 Privatkunden geben ihr Urteil ab

Für die Verbraucherbefragung wurden zwischen April und August 2026 insgesamt 4.342 volljährige Privatkunden über ein Online-Access-Panel befragt. Bewertet wurden Service, Preis-Leistungs-Verhältnis, Produktqualität, Transparenz und Verständlichkeit sowie Ärgernisse. Zusätzlich wurde die Weiterempfehlungsbereitschaft erhoben. Insgesamt untersuchte das DISQ 87 Versicherer. In die Einzelauswertung gelangten 38 Unternehmen, für die ausreichend Kundenstimmen vorlagen. Die Rangliste bildet damit nicht den gesamten deutschen Versicherungsmarkt ab. Neben Münchener Verein, HUK24 und Württembergische wurden unter anderem Allianz, Alte Leipziger, ARAG, Axa, BarmeniaGothaer, Continentale, Debeka, DEVK, Ergo, Generali, HDI, HUK-Coburg, Provinzial, R+V, Signal Iduna, VHV, WGV und Zurich untersucht.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4952030/15-Sieg-in-Folge-Muenchener-Verein-bleibt-Versicherer-des-Jahres/>