

ÜBERRASCHUNGSBOX:
Unternehmen überzeugen mit
Mehrwertleistungen



STUDIE

Das gewisse Extra

Mehrwert für Kunden:
Zum zweiten Mal hat
FOCUS-MONEY Kunden
gefragt, welche Unterneh-
men ihnen den meisten
Zusatznutzen bieten

von BASTIAN HEBBELN



Wie die Wissenschaftler die Scores berechneten

Erneut kürt FOCUS-MONEY die besten Unternehmen und Anbieter in Sachen „MEHRWert“. Als Messinstrument hat das Kölner Analysehaus ServiceValue den Mehrwert-Index (MWI) entwickelt, der die Erfahrungen und Einschätzungen der Befragten reflektiert. Berücksichtigt wurden insgesamt über 221000 Verbraucherstimmen.

Die Studienteilnehmer haben eine zentrale Frage beantwortet: „Inwieweit stimmen Sie aus eigener Erfahrung zu, dass die Wertanmutung der Produkte bzw. Kernleistungen bei folgenden Anbietern durch Mehrwerte gesteigert wird?“ Voraussetzung für die Abgabe einer Bewertung: Die Teilnehmer waren bereits Kunde des Unternehmens.

Die Antworten zu jedem Anbieter wurden auf einer Skala von eins bis fünf indiziert. Aus dem Mittelwert ergibt sich der MWI des Unternehmens, der die Grundlage der Rankings bildet. Ein MWI von 1,0 bedeutet, dass sich alle Befragten begeistert zeigen, ein MWI von 5,0 besagt, dass keinerlei Zusatznutzen gesehen wird.

Für jede Branche wird aus den ungewichteten Mittelwerten der zugeordneten Unternehmen ein Branchenindex errechnet. Anbieter, die über ihrem Branchendurchschnitt liegen, bekommen die Auszeichnung „Hoher Mehrwert“. Unternehmen, die wiederum in der Besten-Gruppe überdurchschnittlich stark abschneiden, wird das Urteil „Sehr hoher Mehrwert“ zuerkannt.



BEZAHLUNG: Statt Kreditkarten nutzen Konsumenten vermehrt Smart Payment

Kundenbedürfnisse unterliegen einem rapiden Wandel. Die massive Zentrierung auf Kundenwünsche und das Tempo moderner Digitalunternehmen haben Standards verschoben. Das Produkt allein glänzt nicht mehr so hell wie früher. Kaufentscheidungen hängen an positiven Erlebnissen, die man als echten Zusatznutzen und Mehrwert empfindet. Kunden wollen fortwährend begleitet und positiv überrascht werden. Nicht umsonst haben Unternehmen die „Customer Experience“ im Blick – das Schaffen positiver Kundenerfahrungen zum Aufbau einer emotionalen Bindung zwischen Anwender und Produkt oder Anbieter. Dabei beeinflusst jeder Berührungspunkt zum Anbieter die Kundenzufriedenheit direkt, analog wie digital. Der Nutzen liegt auf der Hand: Eine hohe Kundenzufriedenheit geht mit einer erhöhten Zahlungsbereitschaft einher und steigert die Weiterempfehlungsrate.

So sprechen heutzutage Vorstände großer Versicherer bereits mehr von positiven Kundenerlebnissen als über die vermeintlichen Vorteile ihrer eher abstrakten Produkte. Eine Idee, sich hier vom Wettbewerb abzuheben, sind Mehrleistungen durch Kooperationen. Beispiel Allianz: Wer bis Ende September 2021 einen von zwei Zahnzusatztarifen abschließt, erhält gratis eine Schallzahnbürste des Partners Philips. Die Botschaft des privaten Krankenversicherers: „Wir begleiten unsere Kunden ein Leben lang bei allen Themen rund um ihre Gesundheit und bieten ihnen mehr als reine Versicherungsleistungen.“

Die Ansatzpunkte für Mehrwerte sind vielfältig. Sobald der Kunde eine Zeitersparnis erkennt oder das Gefühl hat, dass ihm Arbeit abgenommen wird, stellt es für ihn einen Mehrwert dar. Besonders beliebt und leicht zu kommunizieren sind Garantien und kostenfreie Wartungsleistungen. Niemand liest gern lange Verträge oder Allgemeine Geschäftsbedingungen, um den persönlichen Mehrwert für sich zu finden. In jedem Fall gewinnen Mehrwerte insbesondere dann an Bedeutung, wenn die Kernleistung des Produkts oder der Dienstleistung unter den Wettbewerbern schwer zu unterscheiden ist.

Hohe Zustimmung. Mehr Transparenz in Sachen „MEHRWert“ schafft die jährliche Kundenbefragung von FOCUS-MONEY und ServiceValue. Mehrwerte können durch das Produkt oder die angebotene Dienstleistung an sich, durch den gesamten Prozess rund um das Produkt, durch die am Verkauf beteiligten Personen oder durch den für den Kunden entstehenden Profit zustande kommen. Es geht also um einen konkreten Zusatznutzen oder auch einen außergewöhnlichen Service.

Für die Studie hat ServiceValue über 221 000 online abgegebene Verbraucherstimmen ausgewertet. Die Zustimmungswerte der Kunden zu existierenden Mehrwerten war dabei erneut hoch. Die Anbieter von Bonussystemen ergatterten im Branchenvergleich den Spitzenplatz vor den Smart-Home-Unternehmen. Dahinter ist die Ergebnisdichte über alle Branchencluster hinweg hoch. Den größten Nachholbedarf haben Immobilienmakler und einige Banken für ihre Dienstleistung im Bereich Girokonto. ■ ►

Ergebnisse nach Branchen

In der aktuellen Auswertung wurden erneut vier Wirtschaftsbereiche bzw. Cluster berücksichtigt. Sie setzen sich wiederum aus insgesamt 44 Branchen oder Kategorien zusammen. Die Bestenlisten mit den Durchschnittswerten:

Banken und Finanzen

Zahlreiche Finanzdienstleistungen wurden in diesem Cluster berücksichtigt. Dabei fällt auf, dass es klassischen Branchen wie Bausparkassen und Filialbanken genauso wie modernen Digitalunternehmen aus dem Bereich Vergleichsportale oder Smart Payment gelingt, Mehrwerte für ihre Kunden zu schaffen. Den herausragenden Einzelwert liefert die Marke bzw. das Bonussystem Payback.



Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
Autofinanzierung		
Volkswagen Financial Services	2,67	Sehr hoher Mehrwert
Sparkassen	2,68	Sehr hoher Mehrwert
Renault Bank (RCI Banque)	2,69	Sehr hoher Mehrwert
Mercedes-Benz Bank	2,70	Sehr hoher Mehrwert
norisbank	2,71	Sehr hoher Mehrwert
Audi Financial Services (Volkswagen Financial Services)	2,72	Sehr hoher Mehrwert
BMW Bank	2,72	Sehr hoher Mehrwert
ING	2,72	Sehr hoher Mehrwert
Santander Bank	2,72	Sehr hoher Mehrwert
Nissan Bank (RCI Banque)	2,73	Hoher Mehrwert
BDK (Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe)	2,73	Hoher Mehrwert
PSA Bank (Citroën, Peugeot)	2,74	Hoher Mehrwert
easyCredit (TeamBank)	2,75	Hoher Mehrwert
Toyota Kreditbank	2,75	Hoher Mehrwert
Commerzbank	2,76	Hoher Mehrwert
Opel Bank	2,76	Hoher Mehrwert
Sparda-Banken	2,77	Hoher Mehrwert
Autoleasing-Portale		
vehiculum.de	2,79	Sehr hoher Mehrwert
leasingmarkt.de	2,81	Sehr hoher Mehrwert
hey.car/select	2,82	Sehr hoher Mehrwert
null-leasing.com	2,83	Sehr hoher Mehrwert
sixt-leasing.de	2,84	Hoher Mehrwert
leasingtime.de	2,86	Hoher Mehrwert
sparneuwagen.de	2,86	Hoher Mehrwert
goleasy.de	2,87	Hoher Mehrwert
Baufinanzierung		
Dr. Klein	2,65	Sehr hoher Mehrwert
Wüstenrot Baufinanzierung	2,66	Sehr hoher Mehrwert

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
ING	2,67	Sehr hoher Mehrwert
Interhyp	2,67	Sehr hoher Mehrwert
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	2,69	Sehr hoher Mehrwert
Sparda-Banken	2,69	Sehr hoher Mehrwert
Baufi24	2,72	Sehr hoher Mehrwert
DKB – Deutsche Kreditbank	2,72	Sehr hoher Mehrwert
Commerzbank	2,74	Hoher Mehrwert
Degussa Bank	2,74	Hoher Mehrwert
1822direkt	2,75	Hoher Mehrwert
Hüttig & Rompf	2,75	Hoher Mehrwert
Sparkassen	2,75	Hoher Mehrwert
Clark	2,76	Hoher Mehrwert
Postbank	2,77	Hoher Mehrwert
PSD Banken	2,77	Hoher Mehrwert
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	2,77	Hoher Mehrwert
Santander Bank	2,78	Hoher Mehrwert
KVB-Finanz	2,79	Hoher Mehrwert
Bausparen		
Bausparkasse Schwäbisch Hall	2,63	Sehr hoher Mehrwert
Wüstenrot Bausparkasse	2,66	Sehr hoher Mehrwert
BHW Bausparkasse	2,71	Sehr hoher Mehrwert
Bausparkasse Mainz	2,72	Hoher Mehrwert
ALTE LEIPZIGER Bauspar	2,74	Hoher Mehrwert
SIGNAL IDUNA Bauspar	2,75	Hoher Mehrwert
start:bausparkasse	2,75	Hoher Mehrwert
Bonussysteme		
Payback	2,37	Sehr hoher Mehrwert
DeutschlandCard	2,45	Hoher Mehrwert
bahn.bonus	2,48	Hoher Mehrwert
Cashback		
GETMORE	2,78	Sehr hoher Mehrwert

Mehrwerte, gerundet; Quelle: ServiceValue

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
Shoop	2,82	Sehr hoher Mehrwert
letyshops	2,85	Sehr hoher Mehrwert
Andasa	2,87	Hoher Mehrwert
Questler	2,87	Hoher Mehrwert
TopCashback	2,87	Hoher Mehrwert
iGraal	2,88	Hoher Mehrwert
Qassa	2,88	Hoher Mehrwert
cashbackXXL	2,91	Hoher Mehrwert
Depotkonto		
CapTrader	2,65	Sehr hoher Mehrwert
growney	2,67	Sehr hoher Mehrwert
OnVista Bank	2,68	Sehr hoher Mehrwert
Scalable Capital	2,68	Sehr hoher Mehrwert
nextmarkets	2,69	Sehr hoher Mehrwert
eToro	2,70	Sehr hoher Mehrwert
justTrade	2,71	Sehr hoher Mehrwert
Flatex	2,72	Hoher Mehrwert
Smartbroker	2,72	Hoher Mehrwert
DEGIRO	2,73	Hoher Mehrwert
ING	2,74	Hoher Mehrwert
Consorsbank	2,74	Hoher Mehrwert
Commerzbank	2,75	Hoher Mehrwert
Lynx Broker	2,75	Hoher Mehrwert
1822direkt	2,76	Hoher Mehrwert
DKB – Deutsche Kreditbank	2,77	Hoher Mehrwert
Festgeldkonto		
LeasePlan Bank	2,82	Sehr hoher Mehrwert
Consorsbank	2,85	Sehr hoher Mehrwert
Sparkassen	2,85	Sehr hoher Mehrwert
Ford Money (Ford Bank)	2,87	Hoher Mehrwert
Commerzbank	2,88	Hoher Mehrwert
WeltSparen	2,90	Hoher Mehrwert
Finanzvertriebe		
Telis Finanz	2,84	Sehr hoher Mehrwert
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	2,86	Sehr hoher Mehrwert
Swiss Life Select	2,86	Sehr hoher Mehrwert
OVB	2,89	Hoher Mehrwert
Compexx Finanz	2,90	Hoher Mehrwert
MLP	2,90	Hoher Mehrwert
Formaxx	2,91	Hoher Mehrwert
Fondsgesellschaften		
DEKA Investments	2,74	Sehr hoher Mehrwert
Allianz Global Investors (AGI)	2,77	Sehr hoher Mehrwert
DWS	2,79	Sehr hoher Mehrwert
HANSAINVEST	2,79	Sehr hoher Mehrwert
Amundi	2,80	Sehr hoher Mehrwert
Union Investment	2,82	Hoher Mehrwert
J.P. Morgan	2,84	Hoher Mehrwert

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
Flossbach von Storch	2,86	Hoher Mehrwert
Girokonto		
ING	2,66	Sehr hoher Mehrwert
Commerzbank	2,68	Sehr hoher Mehrwert
Openbank	2,69	Sehr hoher Mehrwert
Sparkassen	2,69	Sehr hoher Mehrwert
DKB – Deutsche Kreditbank	2,70	Sehr hoher Mehrwert
norisbank	2,73	Sehr hoher Mehrwert
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	2,73	Sehr hoher Mehrwert
Sparda-Banken	2,76	Hoher Mehrwert
N26	2,77	Hoher Mehrwert
1822direkt	2,79	Hoher Mehrwert
Bank of Scotland	2,82	Hoher Mehrwert
Postbank	2,83	Hoher Mehrwert
Consorsbank	2,85	Hoher Mehrwert
PSD-Banken	2,85	Hoher Mehrwert
Konsumentenkredit		
TARGOBANK	2,62	Sehr hoher Mehrwert
ING	2,64	Sehr hoher Mehrwert
Qlick	2,64	Sehr hoher Mehrwert
DKB – Deutsche Kreditbank	2,65	Sehr hoher Mehrwert
Sparda-Banken	2,66	Sehr hoher Mehrwert
Consors Finanz (BNP Paribas)	2,70	Sehr hoher Mehrwert
1822direkt	2,72	Hoher Mehrwert
AKB Allgemeine Beamten Bank	2,75	Hoher Mehrwert
easyCredit	2,75	Hoher Mehrwert
Santander BestCredit	2,75	Hoher Mehrwert
Ikano Bank	2,76	Hoher Mehrwert
Postbank	2,76	Hoher Mehrwert
PSD Banken	2,76	Hoher Mehrwert
auxmoney	2,77	Hoher Mehrwert
SWK Bank	2,77	Hoher Mehrwert
Kündigungsdienste		
aboalarm.de	2,76	Sehr hoher Mehrwert
volders.de	2,80	Sehr hoher Mehrwert
kündigen.de	2,83	Hoher Mehrwert
kuendigung.org	2,88	Hoher Mehrwert
Lohnsteuerhilfvereine		
Lohnsteuerberatungsverbund	2,65	Sehr hoher Mehrwert
Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi)	2,66	Sehr hoher Mehrwert
AKTUELL Lohnsteuerhilfverein	2,67	Sehr hoher Mehrwert
Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler Nordrhein Westfalen (IDL NRW)	2,68	Sehr hoher Mehrwert
Lohn- und Einkommenssteuer Hilfe-Ring Deutschland (STEUERRING)	2,68	Sehr hoher Mehrwert
ABC Lohnsteuerhilfverein Sitz Potsdam	2,69	Sehr hoher Mehrwert
Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	2,71	Hoher Mehrwert

Mittelwerte, gerundet; Quelle: ServicesValue

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
Arbeitnehmer Lohnsteuerhilfeverein (ALV)	2,73	Hoher Mehrwert
Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)	2,74	Hoher Mehrwert
Lohnsteuerhilfe für Arbeitnehmer (LSTHV) Sitz Gladbeck	2,74	Hoher Mehrwert
Lohnsteuerhilfe Fuldata (LhF)	2,75	Hoher Mehrwert
Online-Shops für Edelmetalle		
philoro.de	2,83	Sehr hoher Mehrwert
shop.degussa-goldhandel.de	2,84	Sehr hoher Mehrwert
reisebank.de/edelmetalle	2,85	Sehr hoher Mehrwert
edelmetallshop.com	2,86	Sehr hoher Mehrwert
feingoldhandel.de (Goldkontor Hamburg)	2,86	Sehr hoher Mehrwert
mp-edelmetalle.de	2,87	Sehr hoher Mehrwert
proaurum.de	2,87	Sehr hoher Mehrwert
haeger-shop.de	2,88	Hoher Mehrwert
silbertresor.de	2,88	Hoher Mehrwert
anlagegold24.de	2,89	Hoher Mehrwert
auragentum.de	2,89	Hoher Mehrwert
stollberg-edelmetalle.de	2,89	Hoher Mehrwert
goldsilbershop.de	2,90	Hoher Mehrwert
gfmshop.de	2,91	Hoher Mehrwert
Smart-Payment-Anbieter		
PayPal	2,56	Sehr hoher Mehrwert
Paydirekt	2,60	Sehr hoher Mehrwert
Klarna	2,62	Sehr hoher Mehrwert

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
Amazon Pay	2,63	Sehr hoher Mehrwert
SOFORT Überweisung	2,65	Hoher Mehrwert
Giropay	2,67	Hoher Mehrwert
Barzahlen	2,70	Hoher Mehrwert
Tagesgeldkonto		
ING	2,74	Sehr hoher Mehrwert
Openbank	2,77	Sehr hoher Mehrwert
Ford Money (Ford Bank)	2,78	Sehr hoher Mehrwert
DKB – Deutsche Kreditbank	2,79	Sehr hoher Mehrwert
WeitSparen	2,80	Sehr hoher Mehrwert
Bank11	2,81	Sehr hoher Mehrwert
Sparkassen	2,81	Sehr hoher Mehrwert
BBBank	2,82	Hoher Mehrwert
PSA Direktbank	2,83	Hoher Mehrwert
RaboDirect	2,84	Hoher Mehrwert
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	2,84	Hoher Mehrwert
GLS-Bank	2,85	Hoher Mehrwert
Postbank	2,85	Hoher Mehrwert
Vergleichsportale		
check24.de	2,56	Sehr hoher Mehrwert
verivox.de	2,59	Sehr hoher Mehrwert
Scout24	2,65	Sehr hoher Mehrwert
wechselflot.com	2,68	Hoher Mehrwert
idealo.de	2,70	Hoher Mehrwert
preisvergleich.de	2,72	Hoher Mehrwert
tarifcheck.de	2,74	Hoher Mehrwert

Mittelwerte, gerundet; Quelle: ServiceValue

Haus & Technik

Dieses Cluster wurde neu zusammengestellt. Es enthält verschiedene Branchen der Bauwirtschaft, nahestehende Dienstleistungen, Versorger und Telekommunikationsunternehmen. Den höchsten Mehrwert, so die Befragten, liefern Smart-Home-Anbieter. Sie bieten technische Verfahren und Systeme für Wohnräume und -häuser, die die Wohn- und Lebensqualität erhöhen. Am meisten überzeugen Bosch Smart Home und Samsung Smart Things hier ihre Kunden. Auch wenn der Branchendurchschnittsscore der E-Mail-Provider etwas abfällt, liefern die drei gerankten web.de, GMX und Gmail dennoch die besten Einzelergebnisse in diesem Cluster.

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
E-Mail-Anbieter		
web.de	2,48	Sehr hoher Mehrwert
GMX	2,50	Sehr hoher Mehrwert
Gmail	2,51	Sehr hoher Mehrwert



WOHNEN:
Energieversorger überzeugen mit zusätzlichen Dienstleistungen

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
1&1 IONOS	2,61	Hoher Mehrwert
mailbox.org	2,65	Hoher Mehrwert
Energieversorger		
123energie	2,66	Sehr hoher Mehrwert



NEUBAU: Fertighausanbieter haben hier leicht die Nase vorn

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
Stadtwerke München	2,67	Sehr hoher Mehrwert
E.ON	2,68	Sehr hoher Mehrwert
lekker Energie	2,73	Sehr hoher Mehrwert
Yello	2,73	Sehr hoher Mehrwert
E WIE EINFACH	2,74	Sehr hoher Mehrwert
eprimo	2,75	Sehr hoher Mehrwert
LichtBlick	2,75	Sehr hoher Mehrwert
mainova	2,75	Sehr hoher Mehrwert
EnBW	2,76	Sehr hoher Mehrwert
Entega	2,77	Hoher Mehrwert
SAUBER ENERGIE	2,77	Hoher Mehrwert
enviaM	2,78	Hoher Mehrwert
Grünwelt Energie	2,78	Hoher Mehrwert
EWE	2,79	Hoher Mehrwert
MONTANA	2,79	Hoher Mehrwert
Stadtwerke Leipzig	2,79	Hoher Mehrwert
Vattenfall	2,79	Hoher Mehrwert
badenova	2,80	Hoher Mehrwert
ENSO	2,80	Hoher Mehrwert
Stromio	2,80	Hoher Mehrwert
Süwag	2,80	Hoher Mehrwert
ExtraEnergie	2,81	Hoher Mehrwert
Fertighausanbieter		
WeberHaus	2,58	Sehr hoher Mehrwert
SchwörerHaus	2,59	Sehr hoher Mehrwert
STREIF Haus	2,59	Sehr hoher Mehrwert
OKAL Haus	2,61	Sehr hoher Mehrwert
ScanHaus Marlow	2,63	Sehr hoher Mehrwert
DAN-WOOD	2,65	Sehr hoher Mehrwert
KAMPA	2,65	Sehr hoher Mehrwert
BIEN-ZENKER	2,66	Sehr hoher Mehrwert
GUSSEK-HAUS	2,66	Sehr hoher Mehrwert
FingerHaus	2,67	Hoher Mehrwert
LUX-HAUS	2,68	Hoher Mehrwert
SCHWABENHAUS	2,68	Hoher Mehrwert
HAAS FERTIGBAU	2,69	Hoher Mehrwert
RENSCH-HAUS	2,69	Hoher Mehrwert
WOLF-Haus	2,69	Hoher Mehrwert
Danhaus	2,70	Hoher Mehrwert
ELK Haus	2,70	Hoher Mehrwert

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
Fertighaus WEISS	2,70	Hoher Mehrwert
HANSE HAUS	2,70	Hoher Mehrwert
ALBERT Haus	2,71	Hoher Mehrwert
ProHaus	2,71	Hoher Mehrwert
Immobilienmakler		
planetHome	2,85	Sehr hoher Mehrwert
Wüstenrot Immobilien	2,86	Sehr hoher Mehrwert
Sparkasse-Finanzgruppe/LBS	2,89	Sehr hoher Mehrwert
PH Immobiliengesellschaft	2,90	Sehr hoher Mehrwert
McMakler	2,91	Sehr hoher Mehrwert
Rottmann Immobilien	2,91	Sehr hoher Mehrwert
IMMOPARTNER	2,92	Sehr hoher Mehrwert
KAMPMEYER Immobilien	2,92	Sehr hoher Mehrwert
Eschner-Immobilien Makler	2,93	Hoher Mehrwert
Haferkamp Immobilien	2,93	Hoher Mehrwert
Postbank Immobilien	2,93	Hoher Mehrwert
Wentzel Dr.	2,93	Hoher Mehrwert
Aengevelt Immobilien	2,94	Hoher Mehrwert
Maklaro	2,94	Hoher Mehrwert
Aigner Immobilien	2,96	Hoher Mehrwert
GFI-Immobilien	2,96	Hoher Mehrwert
Immo-perlen.com	2,96	Hoher Mehrwert
Massivhausanbieter		
Kern-Haus	2,63	Sehr hoher Mehrwert
ARGE-HAUS	2,64	Sehr hoher Mehrwert
Town & Country Haus	2,68	Sehr hoher Mehrwert
HELMA	2,68	Sehr hoher Mehrwert
Viebrockhaus	2,69	Hoher Mehrwert
Heinz von Heiden	2,71	Hoher Mehrwert
Dennert Massivhaus	2,73	Hoher Mehrwert
Smart-Home-Anbieter		
Bosch Smart Home	2,57	Sehr hoher Mehrwert
Samsung SmartThings	2,58	Sehr hoher Mehrwert
brennenstuhl	2,60	Sehr hoher Mehrwert
AVM FRITZ!Box	2,62	Sehr hoher Mehrwert
TechniSat	2,63	Sehr hoher Mehrwert
Devolo	2,64	Hoher Mehrwert
Magenta SmartHome/Qivicon	2,65	Hoher Mehrwert
Smart Friends	2,66	Hoher Mehrwert
Somfy	2,66	Hoher Mehrwert
Qivicon	2,67	Hoher Mehrwert
Lenovo (Smart Display)	2,68	Hoher Mehrwert
Telekommunikation		
1&1	2,69	Sehr hoher Mehrwert
Deutsche Telekom	2,71	Sehr hoher Mehrwert
M-net	2,73	Sehr hoher Mehrwert
Freenet	2,79	Hoher Mehrwert
Vodafone Deutschland	2,79	Hoher Mehrwert
EWE Tel	2,81	Hoher Mehrwert

Mittelwerte, gerundet, Quelle: ServiceValue



Versicherung & Beratung

Die Studie differenziert alle Sparten der Assekuranz und liefert dadurch ein sehr detailliertes Bild. Branchengrößen wie Allianz und HUK-Coburg belegen gleich in mehreren Kategorien Spitzenplätze. Den besten Durchschnittswert erhalten von den Befragten die Rechtsschutzversicherer.

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
Auslandskrankenversicherung		
ADAC Versicherungen	2,56	Sehr hoher Mehrwert
HUK-COBURG/HUK24 (auch über Barmer)	2,58	Sehr hoher Mehrwert
HanseMerkur	2,62	Sehr hoher Mehrwert
Allianz Reisekrankenversicherung	2,64	Sehr hoher Mehrwert
TravelSecure (auch über Würzburger)	2,65	Sehr hoher Mehrwert
ERGO Reiseversicherung	2,68	Sehr hoher Mehrwert
R+V	2,69	Sehr hoher Mehrwert
Barmenia	2,71	Sehr hoher Mehrwert
ARAG	2,71	Sehr hoher Mehrwert
BD24 Berlin Direkt Versicherung	2,76	Hoher Mehrwert
EUROPA	2,76	Hoher Mehrwert
URV – Union Reiseversicherung	2,76	Hoher Mehrwert
Gothaer	2,77	Hoher Mehrwert
NÜRNBERGER	2,77	Hoher Mehrwert
SIGNAL IDUNA	2,77	Hoher Mehrwert
DFV Deutsche Familienversicherung	2,78	Hoher Mehrwert
DKV	2,78	Hoher Mehrwert
Münchener Verein	2,78	Hoher Mehrwert
Berufsunfähigkeitsversicherung		
Allianz	2,54	Sehr hoher Mehrwert
HUK-COBURG	2,55	Sehr hoher Mehrwert
HanseMerkur	2,60	Sehr hoher Mehrwert
Generali Deutschland	2,61	Sehr hoher Mehrwert
Hannoversche	2,61	Sehr hoher Mehrwert
Münchener Verein	2,62	Sehr hoher Mehrwert
EUROPA	2,63	Sehr hoher Mehrwert
DEVK	2,64	Sehr hoher Mehrwert
NÜRNBERGER	2,64	Sehr hoher Mehrwert
CosmosDirekt	2,65	Hoher Mehrwert
ALTE LEIPZIGER	2,66	Hoher Mehrwert
R+V	2,66	Hoher Mehrwert
Die Continentale	2,67	Hoher Mehrwert
ERGO	2,67	Hoher Mehrwert
Barmenia	2,68	Hoher Mehrwert
LV 1871	2,69	Hoher Mehrwert
WWK	2,69	Hoher Mehrwert
Basler	2,70	Hoher Mehrwert
Gothaer	2,71	Hoher Mehrwert
LVM	2,71	Hoher Mehrwert



VERMITTLUNG:
Beratungsgespräche sind eine gute Gelegenheit, um auf Mehrwerte hinzuweisen

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
Hausratversicherung		
Allianz	2,54	Sehr hoher Mehrwert
HUK-COBURG	2,55	Sehr hoher Mehrwert
Gothaer	2,61	Sehr hoher Mehrwert
HUK24	2,61	Sehr hoher Mehrwert
Provinzial-Versicherungsgruppe	2,62	Sehr hoher Mehrwert
CosmosDirekt	2,64	Sehr hoher Mehrwert
AXA	2,65	Sehr hoher Mehrwert
DEVK	2,65	Sehr hoher Mehrwert
helden.de	2,67	Hoher Mehrwert
SV SparkassenVersicherung	2,67	Hoher Mehrwert
Adam Riese	2,68	Hoher Mehrwert
ARAG	2,68	Hoher Mehrwert
Interloyd	2,68	Hoher Mehrwert
Die Bayerische	2,69	Hoher Mehrwert
FRIDAY	2,69	Hoher Mehrwert
wgv	2,69	Hoher Mehrwert
Basler	2,70	Hoher Mehrwert
ERGO	2,70	Hoher Mehrwert
EUROPA	2,70	Hoher Mehrwert
R+V	2,70	Hoher Mehrwert
Württembergische	2,71	Hoher Mehrwert
Kfz-Versicherung		
HUK-COBURG	2,50	Sehr hoher Mehrwert
ADAC Versicherungen	2,51	Sehr hoher Mehrwert
CosmosDirekt	2,56	Sehr hoher Mehrwert
HUK24	2,56	Sehr hoher Mehrwert
Allianz	2,59	Sehr hoher Mehrwert
Provinzial-Versicherungsgruppe	2,59	Sehr hoher Mehrwert
LVM	2,60	Sehr hoher Mehrwert
VHV Versicherungen	2,60	Sehr hoher Mehrwert
DEVK	2,62	Sehr hoher Mehrwert
Generali Deutschland	2,62	Sehr hoher Mehrwert
R+V	2,64	Sehr hoher Mehrwert
Gothaer	2,65	Hoher Mehrwert
nexible	2,66	Hoher Mehrwert
VGH	2,66	Hoher Mehrwert
BavariaDirekt	2,67	Hoher Mehrwert
DA Direkt	2,67	Hoher Mehrwert
FRIDAY	2,67	Hoher Mehrwert
Concordia	2,68	Hoher Mehrwert

Mittelwerte, gerundet; Quelle: ServiceValue

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
R+V24	2,68	Hoher Mehrwert
SV Sparkassenversicherung	2,68	Hoher Mehrwert
EUROPA	2,69	Hoher Mehrwert
Helvetia	2,69	Hoher Mehrwert
Zurich	2,69	Hoher Mehrwert
Debeka	2,70	Hoher Mehrwert
HDI	2,70	Hoher Mehrwert
verti	2,70	Hoher Mehrwert
wgv	2,70	Hoher Mehrwert
Württembergische	2,70	Hoher Mehrwert
Krankenzusatzversicherung		
ARAG	2,57	Sehr hoher Mehrwert
Allianz	2,60	Sehr hoher Mehrwert
HUK-COBURG	2,64	Sehr hoher Mehrwert
Debeka	2,65	Sehr hoher Mehrwert
HanseMerkur	2,66	Sehr hoher Mehrwert
DEVK	2,67	Sehr hoher Mehrwert
DKV	2,68	Sehr hoher Mehrwert
SIGNAL IDUNA	2,68	Sehr hoher Mehrwert
DFV Deutsche Familienversicherung	2,71	Hoher Mehrwert
Gothaer	2,72	Hoher Mehrwert
ERGO	2,73	Hoher Mehrwert
Die Continentale	2,74	Hoher Mehrwert
NÜRNBERGER	2,74	Hoher Mehrwert
Barmenia	2,75	Hoher Mehrwert
INTER	2,75	Hoher Mehrwert
Motorradversicherung		
HUK24	2,59	Sehr hoher Mehrwert
Gothaer	2,60	Sehr hoher Mehrwert
wgv	2,63	Sehr hoher Mehrwert
HUK-COBURG	2,64	Sehr hoher Mehrwert
NÜRNBERGER	2,66	Sehr hoher Mehrwert
EUROPA	2,67	Sehr hoher Mehrwert
ALTE LEIPZIGER	2,69	Sehr hoher Mehrwert
DEVK	2,69	Sehr hoher Mehrwert
VHV Versicherungen	2,69	Sehr hoher Mehrwert
R+V	2,71	Hoher Mehrwert
verti	2,72	Hoher Mehrwert
AXA	2,73	Hoher Mehrwert
Concordia	2,73	Hoher Mehrwert
CosmosDirekt	2,74	Hoher Mehrwert
ERGO	2,74	Hoher Mehrwert
HDI	2,75	Hoher Mehrwert
Öffentliche	2,75	Hoher Mehrwert
Allianz	2,76	Hoher Mehrwert
ÖSA Versicherungen	2,76	Hoher Mehrwert
Pflegeversicherung		
Allianz	2,62	Sehr hoher Mehrwert

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
AXA	2,65	Sehr hoher Mehrwert
HUK-COBURG	2,67	Sehr hoher Mehrwert
Barmenia	2,69	Sehr hoher Mehrwert
Gothaer	2,69	Sehr hoher Mehrwert
HanseMerkur	2,70	Sehr hoher Mehrwert
Debeka	2,71	Hoher Mehrwert
R+V	2,71	Hoher Mehrwert
ARAG	2,72	Hoher Mehrwert
Die Continentale	2,72	Hoher Mehrwert
DFV Deutsche Familienversicherung	2,74	Hoher Mehrwert
SIGNAL IDUNA	2,75	Hoher Mehrwert
Ideal	2,76	Hoher Mehrwert
Privathaftpflichtversicherung		
HUK-COBURG	2,54	Sehr hoher Mehrwert
ARAG	2,57	Sehr hoher Mehrwert
HUK24	2,58	Sehr hoher Mehrwert
Allianz	2,61	Sehr hoher Mehrwert
CosmosDirekt	2,62	Sehr hoher Mehrwert
AXA	2,64	Sehr hoher Mehrwert
Generali Deutschland	2,65	Sehr hoher Mehrwert
Adam Riese	2,67	Sehr hoher Mehrwert
DEVK	2,67	Sehr hoher Mehrwert
DFV Deutsche Familienversicherung	2,68	Hoher Mehrwert
HDI	2,68	Hoher Mehrwert
ADAC Versicherungen	2,69	Hoher Mehrwert
Allianz Direct	2,69	Hoher Mehrwert
Debeka	2,69	Hoher Mehrwert
ERGO	2,70	Hoher Mehrwert
EUROPA	2,70	Hoher Mehrwert
Gothaer	2,70	Hoher Mehrwert
HanseMerkur	2,70	Hoher Mehrwert
SIGNAL IDUNA	2,70	Hoher Mehrwert
Die Bayerische	2,71	Hoher Mehrwert
helden.de	2,71	Hoher Mehrwert
Basler	2,72	Hoher Mehrwert
ALTE LEIPZIGER	2,72	Hoher Mehrwert
MVK Versicherung (vormals Medien-Versicherung)	2,72	Hoher Mehrwert
R+V	2,72	Hoher Mehrwert
Private Krankenversicherung		
Allianz	2,56	Sehr hoher Mehrwert
Debeka	2,58	Sehr hoher Mehrwert
HUK-COBURG	2,58	Sehr hoher Mehrwert
HanseMerkur	2,61	Sehr hoher Mehrwert
Barmenia	2,63	Sehr hoher Mehrwert
DKV (ERGO)	2,65	Sehr hoher Mehrwert
Gothaer	2,65	Sehr hoher Mehrwert
ottonova	2,67	Hoher Mehrwert

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
SIGNAL IDUNA	2,68	Hoher Mehrwert
INTER	2,69	Hoher Mehrwert
LVM	2,69	Hoher Mehrwert
Concordia	2,70	Hoher Mehrwert
NÜRNBERGER	2,70	Hoher Mehrwert
AXA	2,71	Hoher Mehrwert
R+V	2,71	Hoher Mehrwert
VGH	2,71	Hoher Mehrwert
DEVK	2,72	Hoher Mehrwert
Württembergische	2,72	Hoher Mehrwert
Private Rentenversicherung		
Allianz	2,69	Sehr hoher Mehrwert
HUK-COBURG	2,74	Sehr hoher Mehrwert
AXA	2,75	Sehr hoher Mehrwert
WWK	2,76	Sehr hoher Mehrwert
Hannoversche	2,77	Sehr hoher Mehrwert
ALTE LEIPZIGER	2,78	Sehr hoher Mehrwert
Debeka	2,78	Sehr hoher Mehrwert
Ideal	2,78	Sehr hoher Mehrwert
Canada Life	2,79	Sehr hoher Mehrwert
Die Bayerische	2,80	Hoher Mehrwert
HanseMerkur	2,80	Hoher Mehrwert
ERGO	2,81	Hoher Mehrwert
VGH	2,81	Hoher Mehrwert
Basler	2,82	Hoher Mehrwert
CosmosDirekt	2,82	Hoher Mehrwert
NÜRNBERGER	2,82	Hoher Mehrwert
R+V	2,82	Hoher Mehrwert
Barmenia	2,83	Hoher Mehrwert
EUROPA	2,83	Hoher Mehrwert
Gothaer	2,83	Hoher Mehrwert
HDI	2,83	Hoher Mehrwert
Rechtsschutzversicherung		
ADAC Versicherungen	2,53	Sehr hoher Mehrwert
ADVOCARD	2,55	Sehr hoher Mehrwert
ARAG	2,55	Sehr hoher Mehrwert
HUK-COBURG	2,55	Sehr hoher Mehrwert
Allianz	2,57	Sehr hoher Mehrwert
HUK24	2,58	Sehr hoher Mehrwert
DEURAG	2,60	Sehr hoher Mehrwert
ERGO	2,66	Hoher Mehrwert
Debeka	2,67	Hoher Mehrwert
DEVK	2,67	Hoher Mehrwert
R+V	2,67	Hoher Mehrwert
Adam Riese	2,68	Hoher Mehrwert
ROLAND Rechtsschutz	2,68	Hoher Mehrwert
wgv	2,68	Hoher Mehrwert
GetSafe	2,69	Hoher Mehrwert

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
Zurich	2,69	Hoher Mehrwert
Reiseversicherung		
ADAC Versicherungen	2,62	Sehr hoher Mehrwert
Allianz Travel (auch über ELVIA)	2,64	Sehr hoher Mehrwert
TravelSecure (auch über Würzburger)	2,66	Sehr hoher Mehrwert
HanseMerkur	2,67	Sehr hoher Mehrwert
ERGO Reiseversicherung	2,68	Sehr hoher Mehrwert
TravelProtect	2,68	Sehr hoher Mehrwert
BD24 Berlin Direkt Versicherung	2,69	Hoher Mehrwert
Lifecard-Travel-Assistance (LTA)	2,70	Hoher Mehrwert
Europ Assistance (auch über CosmosDirekt)	2,71	Hoher Mehrwert
AXA Travel Insurance	2,72	Hoher Mehrwert
Tierversicherung		
AGILA Tierversicherung	2,66	Sehr hoher Mehrwert
Allianz	2,70	Sehr hoher Mehrwert
Uelzener	2,72	Sehr hoher Mehrwert
GHV-Darmstadt	2,74	Sehr hoher Mehrwert
ARAG	2,76	Sehr hoher Mehrwert
HanseMerkur	2,77	Sehr hoher Mehrwert
DFV Deutsche Familienversicherung (inkl. PetProtect)	2,79	Sehr hoher Mehrwert
Barmenia	2,81	Hoher Mehrwert
R+V	2,81	Hoher Mehrwert
Gothaer	2,82	Hoher Mehrwert
DEVK	2,83	Hoher Mehrwert
helden.de	2,83	Hoher Mehrwert
HUK-COBURG	2,83	Hoher Mehrwert
Smart Paws	2,83	Hoher Mehrwert
Coya	2,84	Hoher Mehrwert
Helvetia	2,84	Hoher Mehrwert
Petplan	2,84	Hoher Mehrwert
SantéVet	2,84	Hoher Mehrwert
TIERdirekt	2,85	Hoher Mehrwert
Zurich	2,85	Hoher Mehrwert
Unfallversicherung		
Allianz	2,51	Sehr hoher Mehrwert
ADAC Versicherungen	2,52	Sehr hoher Mehrwert
HUK-COBURG	2,55	Sehr hoher Mehrwert
DEVK	2,58	Sehr hoher Mehrwert
wgv	2,64	Sehr hoher Mehrwert
R+V	2,64	Sehr hoher Mehrwert
EUROPA	2,65	Sehr hoher Mehrwert
DA Direkt	2,66	Hoher Mehrwert
Debeka	2,66	Hoher Mehrwert
Helvetia	2,67	Hoher Mehrwert
ARAG	2,68	Hoher Mehrwert
Generali Deutschland	2,68	Hoher Mehrwert
Gothaer	2,68	Hoher Mehrwert

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
CosmosDirekt	2,69	Hoher Mehrwert
Zurich	2,69	Hoher Mehrwert
ERGO	2,70	Hoher Mehrwert
HDI	2,70	Hoher Mehrwert
AXA	2,71	Hoher Mehrwert
VGH	2,71	Hoher Mehrwert
Wohngebäudeversicherung		
Allianz	2,54	Sehr hoher Mehrwert
HUK-COBURG	2,57	Sehr hoher Mehrwert
DEVK	2,60	Sehr hoher Mehrwert
R+V	2,61	Sehr hoher Mehrwert
Gothaer	2,63	Sehr hoher Mehrwert
LVM	2,63	Sehr hoher Mehrwert
Interloyd	2,64	Sehr hoher Mehrwert
CosmosDirekt	2,65	Sehr hoher Mehrwert
Generali Deutschland	2,65	Sehr hoher Mehrwert
Württembergische	2,65	Sehr hoher Mehrwert
Grundeigentümer-Versicherung GEV	2,66	Sehr hoher Mehrwert
Debeka	2,67	Hoher Mehrwert
ERGO	2,67	Hoher Mehrwert
SV Sparkassenversicherung	2,68	Hoher Mehrwert
VHV Versicherungen	2,68	Hoher Mehrwert
AXA	2,69	Hoher Mehrwert

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
EUROPA	2,69	Hoher Mehrwert
VGH	2,70	Hoher Mehrwert
wgv	2,70	Hoher Mehrwert
Zurich	2,70	Hoher Mehrwert
INTER	2,71	Hoher Mehrwert
NÜRNBERGER	2,71	Hoher Mehrwert
Zahnzusatzversicherung		
Allianz	2,62	Sehr hoher Mehrwert
ERGO	2,63	Sehr hoher Mehrwert
Die Bayerische	2,64	Sehr hoher Mehrwert
DFV Deutsche Familienversicherung (inkl. Maxcare)	2,65	Sehr hoher Mehrwert
DA Direkt	2,67	Sehr hoher Mehrwert
HanseMercur	2,67	Sehr hoher Mehrwert
Barmenia	2,68	Sehr hoher Mehrwert
Debeka	2,69	Hoher Mehrwert
HUK-COBURG	2,69	Hoher Mehrwert
AXA	2,70	Hoher Mehrwert
Münchener Verein	2,70	Hoher Mehrwert
wgv	2,71	Hoher Mehrwert
Die Continentale	2,72	Hoher Mehrwert
Envivas (TK – Die Techniker)	2,72	Hoher Mehrwert

Mittelwerte, gerundet; Quelle: ServiceValue

Handel & Freizeit

Aus diesem Marktsegment wurden nur drei ausgewählte Branchen berücksichtigt, bei denen die Anbieterschaft mit digitalen Geschäftsmodellen unterwegs ist. Die besten Durchschnittswerte bekommen die Couponanbieter. Die recht junge Branche der Anbieter von Auto-Abonnements hat hingegen noch etwas Nachholbedarf.

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
Auto-Abonnements		
finn.auto	2,83	Sehr hoher Mehrwert
smive.de	2,85	Sehr hoher Mehrwert
cluno.com	2,86	Sehr hoher Mehrwert
vivelacar.com/de	2,87	Sehr hoher Mehrwert
kinto-flex.de	2,88	Hoher Mehrwert
yesauto.com/de	2,89	Hoher Mehrwert
like2drive.de	2,90	Hoher Mehrwert
Couponanbieter		
coupons.de	2,62	Sehr hoher Mehrwert
couponplatz.de	2,64	Sehr hoher Mehrwert
groupon.de	2,64	Sehr hoher Mehrwert
sparwelt.de	2,70	Sehr hoher Mehrwert



Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
gutscheine.de	2,74	Hoher Mehrwert
gutscheinpony.de	2,76	Hoher Mehrwert
sparheld.de	2,77	Hoher Mehrwert
wunschgutschein.de	2,78	Hoher Mehrwert
Shopping-Clubs		
myprivateboutique.de	2,78	Sehr hoher Mehrwert
westwing.de	2,80	Sehr hoher Mehrwert
zalando-lounge.de	2,80	Sehr hoher Mehrwert
limango.de	2,83	Hoher Mehrwert
bestsecret.com	2,84	Hoher Mehrwert
brands4friends.de	2,84	Hoher Mehrwert
privatesportshop.de	2,84	Hoher Mehrwert
secretescapes.de	2,85	Hoher Mehrwert

Mittelwerte, gerundet; Quelle: ServiceValue