



# Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief- Anbietern 2025

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 40 Kfz-Schutzbrief-Anbieter



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	April / Mai 2025
<b>Stichprobe</b>	3.564 Kunden mit 4.067 Urteilen zu 40 Kfz-Schutzbrief-Anbietern (Bewertung von bis zu zwei Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse, Detailergebnisse für 40 Anbieter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ACE (Auto Club Europa)</li> <li>• ACV (Automobil-Club Verkehr)</li> <li>• ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)</li> <li>• AdmiralDirekt</li> <li>• Allianz</li> <li>• Allianz Direct</li> <li>• ARAG</li> <li>• ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)</li> <li>• AvD (Automobilclub von Deutschland)</li> <li>• BavariaDirekt</li> <li>• Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)</li> <li>• Concordia</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DA direkt</li> <li>• DEVK</li> <li>• Dialog Versicherung</li> <li>• ERGO</li> <li>• EUROPA-go</li> <li>• Generali</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HDI</li> <li>• HUK24</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• Itzehoer Versicherungen</li> <li>• Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)</li> <li>• LVM Versicherung</li> <li>• Mobil in Deutschland</li> <li>• Provinzial Versicherungsgruppe</li> <li>• R+V</li> <li>• RheinLand Versicherungen</li> <li>• ROLAND</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• Sparkassen Direktversicherung</li> <li>• SV Sparkassenversicherung</li> <li>• Verkehrsclub Deutschland (VCD)</li> <li>• Verti</li> <li>• VGH Versicherungen</li> <li>• WGV</li> <li>• Württembergische</li> <li>• ZURICH</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	382 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faires Produktangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebotsvielfalt</li> <li>• Transparenz der Produkte und Leistungen</li> <li>• Umfang der Leistungen</li> <li>• Zusatzmöglichkeiten</li> <li>• Erweiterbarer Geltungsbereich</li> <li>• Umfassende Leistungen bei Krankheit und Auslandsreisen</li> <li>• Familienfreundlichkeit der Tarife</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Beratung zum Schutzbrief</li> </ul>
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Verständlichkeit der Kommunikation</li> <li>• Angemessener Informationsumfang</li> <li>• Orientierung auf der Website</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<p><b>Faire Pannenhilfe</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit der Notruf-Hotline</li> <li>• Schnelles Eintreffen am Pannenort</li> <li>• Umfassende Informationen bei Schadenfall</li> <li>• Allgemeine Reaktionszeit im Schadenfall</li> <li>• Unkompliziertheit der Schadenabwicklung</li> </ul>
<p><b>Fairer Kundenservice</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Auffindbarkeit von Kontaktdaten</li> <li>• Reaktion bei Anliegen und Problemen (schnell und zuverlässig)</li> <li>• Kulanz bei Reklamationen/Beschwerden</li> </ul>
<p><b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Beitragsstabilität</li> <li>• Transparente Preisstruktur</li> </ul>

## Teildimensionen der Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern

### Fairness

#### Faires Produktangebot

- Angebotsvielfalt
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Umfang der Leistungen
- Zusatzmöglichkeiten
- Erweiterbarer Geltungsbereich
- Umfassende Leistungen bei Krankheit und Auslandsreisen
- Familienfreundlichkeit der Tarife

#### Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit
- Fachkompetenz
- Beratung zum Schutzbrief

#### Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Kommunikation
- Angemessener Informationsumfang
- Orientierung auf der Website

#### Faire Pannenhilfe

- Erreichbarkeit der Notruf-Hotline
- Schnelles Eintreffen am Pannort
- Umfassende Informationen bei Schadenfall
- Allgemeine Reaktionszeit im Schadenfall
- Unkompliziertheit der Schadenabwicklung

#### Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Auffindbarkeit von Kontaktdaten
- Reaktion bei Anliegen und Problemen (schnell und zuverlässig)
- Kulanz bei Reklamationen/Beschwerden

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität
- Transparente Preisstruktur

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
sehr gut	Allianz
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
sehr gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV Sparkassen Versicherung
sehr gut	WGV
sehr gut	Württembergische
gut	ACE (Auto Club Europa)
gut	CosmosDirekt
gut	DA direkt
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH Versicherungen
gut	ZURICH
	ACV (Automobil-Club Verkehr)
	AdmiralDirekt
	ARAG
	BavariaDirekt
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	Dialog Versicherung
	EUROPA-go
	Itzehoer Versicherungen
	Mobil in Deutschland
	RheinLand Versicherungen
	ROLAND
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Verti

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern (II)

Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
sehr gut	Allianz
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
sehr gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	WGV
sehr gut	Württembergische
gut	ACE (Auto Club Europa)
gut	ARAG
gut	CosmosDirekt
gut	DA direkt
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH Versicherungen
gut	ZURICH
	ACV (Automobil-Club Verkehr)
	AdmiralDirekt
	ARAG
	BavariaDirekt
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	Dialog Versicherung
	EUROPA-go
	Itzehoer Versicherungen
	Mobil in Deutschland
	RheinLand Versicherungen
	ROLAND
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Verti

Faire Kundenberatung	
sehr gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HDI
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	R+V
sehr gut	WGV
sehr gut	Württembergische
gut	Allianz Direct
gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
gut	CosmosDirekt
gut	DA direkt
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH Versicherungen
gut	ZURICH
	ACE (Auto Club Europa)
	ACV (Automobil-Club Verkehr)
	AdmiralDirekt
	ARAG
	BavariaDirekt
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	Dialog Versicherung
	EUROPA-go
	Itzehoer Versicherungen
	Mobil in Deutschland
	RheinLand Versicherungen
	ROLAND
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Verti

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern (III)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	WGV
sehr gut	Württembergische
gut	ACE (Auto Club Europa)
gut	Allianz Direct
gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
gut	CosmosDirekt
gut	DA direkt
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	R+V
gut	VGH Versicherungen
gut	ZURICH
	ACV (Automobil-Club Verkehr)
	AdmiralDirekt
	ARAG
	BavariaDirekt
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	Dialog Versicherung
	EUROPA-go
	Gothaer
	Itzehoer Versicherungen
	Mobil in Deutschland
	RheinLand Versicherungen
	ROLAND
	SIGNAL IDUNA
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Verti

Faire Pannenhilfe	
sehr gut	ACE (Auto Club Europa)
sehr gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
sehr gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Allianz Direct
gut	DEVK
gut	HDI
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH Versicherungen
gut	WGV
gut	Württembergische
	ACV (Automobil-Club Verkehr)
	AdmiralDirekt
	ARAG
	BavariaDirekt
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	DA direkt
	Dialog Versicherung
	EUROPA-go
	Gothaer
	Itzehoer Versicherungen
	Mobil in Deutschland
	RheinLand Versicherungen
	ROLAND
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Verti
	ZURICH

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

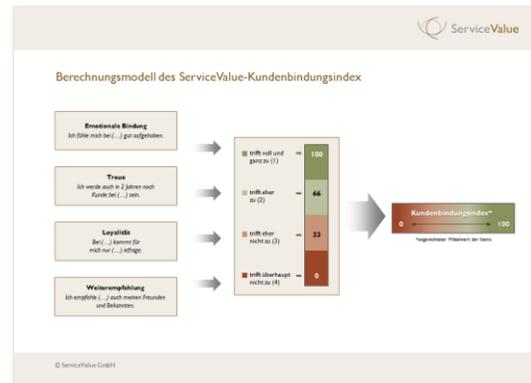
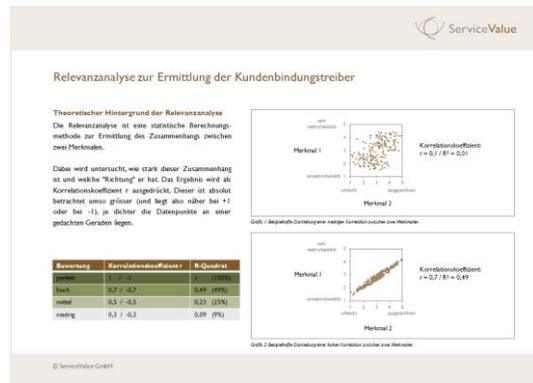
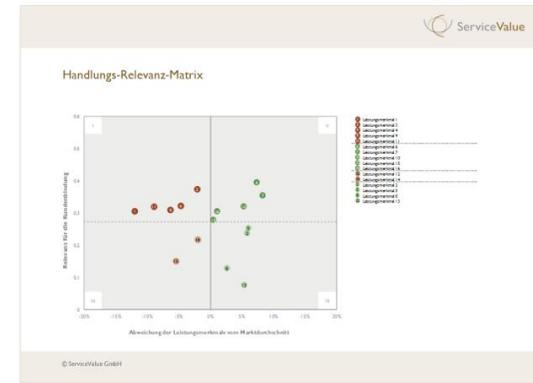
## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern (IV)

Fairer Kundenservice	
sehr gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
sehr gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Württembergische
sehr gut	ZURICH
gut	ACE (Auto Club Europa)
gut	Allianz Direct
gut	ARAG
gut	CosmosDirekt
gut	DA direkt
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	Itzehoer Versicherungen
gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH Versicherungen
gut	WGV
	ACV (Automobil-Club Verkehr)
	AdmiralDirekt
	ARAG
	BavariaDirekt
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	Dialog Versicherung
	EUROPA-go
	HDI
	Mobil in Deutschland
	RheinLand Versicherungen
	ROLAND
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Verti

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
sehr gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
sehr gut	DA direkt
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	WGV
gut	ACE (Auto Club Europa)
gut	Allianz
gut	CosmosDirekt
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	Itzehoer Versicherungen
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Württembergische
	ACV (Automobil-Club Verkehr)
	AdmiralDirekt
	ARAG
	BavariaDirekt
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	Dialog Versicherung
	EUROPA-go
	Mobil in Deutschland
	RheinLand Versicherungen
	ROLAND
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Verti
	VGH Versicherungen
	ZURICH

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

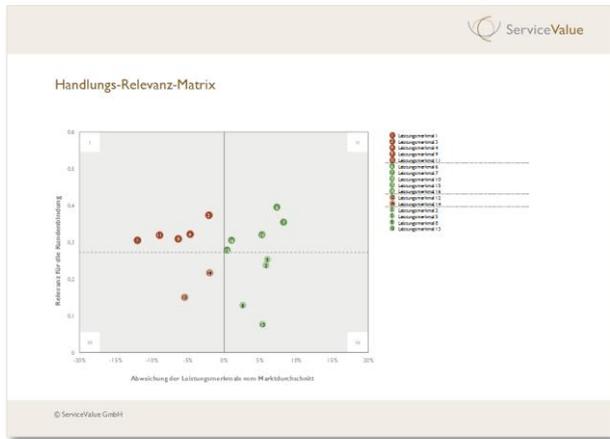
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

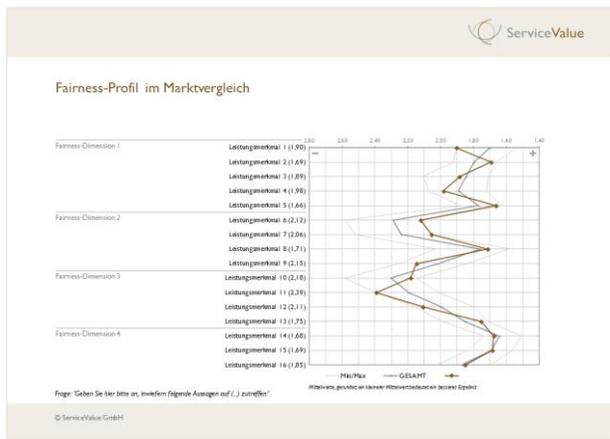
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
- Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?

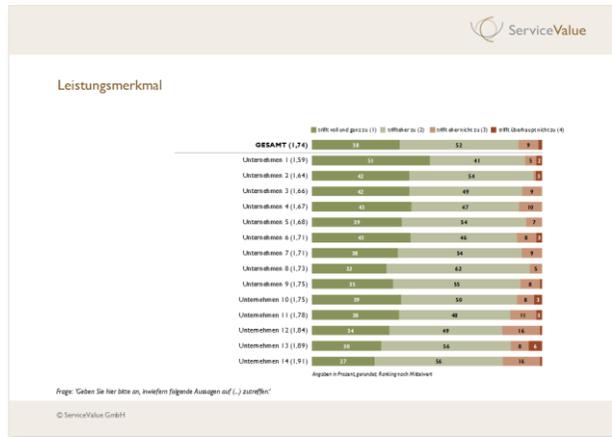
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern 2025“ (Einzelexemplar, 382 Seiten, PDF) zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT) zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern 2025“ (Einzelexemplar, 382 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

# Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / Ralf85 – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)