ServiceValue

Kundenurteil: Fairness von Reiserücktritts-versicherern 2025

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 21 Reiserücktrittsversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit

FOCUS MONEY

Studienflyer mit Bestellformular

© 2025 ServiceValue GmbH

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2025
Stichprobe	1.702 Kunden mit 2.129 Urteilen zu 21 Reiserücktrittsversicherern (Bewertung von bis zu zwei Reiserücktrittsversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren)
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Detailergebnisse für 21 Reiserücktrittsversicherer: • ADAC Versicherungen • Allianz • Alte Leipziger • ARAG • AXA • Barmenia • Berlin Direkt VERSICHERUNG • coverwise Reiseversicherung • Debeka • die Bayerische • ERGO Reiseversicherung • Europ Assistance • Generali • Gothaer • HanseMerkur • Lifecard-Travel-Assistance (LTA) • LVM Versicherung • mdt travel • SIGNAL IDUNA • TravelSecure • URV - Union Reiseversicherung
Gesamtumfang	238 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

© 2025 ServiceValue GmbH

Studiendesign

Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faires Produktangebot	• Flexibilität der Produkte • Gefühl der Sicherheit • Verständliche Versicherungsbedingungen • Transparenz der Leistungsausschlüsse • Qualität der Versicherungsleistungen
Faire Leistungsabwicklung	• Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung • Einhalten von Leistungszusagen • Reaktionsgeschwindigkeit • Qualität der Anliegenbearbeitung • Umgang mit Beschwerden / Reklamationen • Schnelle Leistungserstattungen
Faire Kundenberatung	• Freundlichkeit der Mitarbeiter • Kompetenz der Mitarbeiter • Beratungsqualität • Eigeninitiative der Mitarbeiter
Faire Kundenkommunikation	• Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Verbindlichkeit der Aussagen • Verständlichkeit der Vertragsunterlagen • Transparenz der Pflichten im Schadenfall
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz • Beitragsstabilität

© 2025 ServiceValue GmbH

Teildimensionen der Fairness von Reiserücktrittsversicherern

Fairness

Faires Produktangebot

- Flexibilität der Produkte
- Gefühl der Sicherheit
- Verständliche Versicherungsbedingungen
- Transparenz der Leistungsausschlüsse
- Qualität der Versicherungsleistungen

Faire Leistungsabwicklung

- Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung
- Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung
- Einhalten von Leistungszusagen
- Reaktionsgeschwindigkeit
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen
- Schnelle Leistungserstattungen

Faire Kundenberatung

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Eigeninitiative der Mitarbeiter

Faire Kundenkommunikation

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Verbindlichkeit der Aussagen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Transparenz der Pflichten im Schadenfall

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Beitragsstabilität

© 2025 ServiceValue GmbH

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Reiserücktrittsversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	LVM Versicherung
gut	ARAG
gut	AXA
gut	Europ Assistance
gut	Generali
gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Berlin Direkt VERSICHERUNG
	coverwise Reiseversicherung
	Debeka
	die Bayerische
	mdt travel
	SIGNAL IDUNA

Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Gothaer
sehr gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
sehr gut	LVM Versicherung
gut	ARAG
gut	AXA
gut	Europ Assistance
gut	Generali
gut	HanseMerkur
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Berlin Direkt VERSICHERUNG
	coverwise Reiseversicherung
	Debeka
	die Bayerische
	mdt travel
	SIGNAL IDUNA

Faire Leistungsabwicklung	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	ARAG
gut	AXA
gut	Europ Assistance
gut	Generali
gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	SIGNAL IDUNA
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Berlin Direkt VERSICHERUNG
	coverwise Reiseversicherung
	Debeka
	die Bayerische
	mdt travel
	TravelSecure

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

© 2025 ServiceValue GmbH

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Reiserücktrittsversicherer (II)

Faire Kundenberatung	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	LVM Versicherung
gut	ARAG
gut	AXA
gut	Europ Assistance
gut	Generali
gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Berlin Direkt VERSICHERUNG
	coverwise Reiseversicherung
	Debeka
	die Bayerische
	mdt travel
	SIGNAL IDUNA

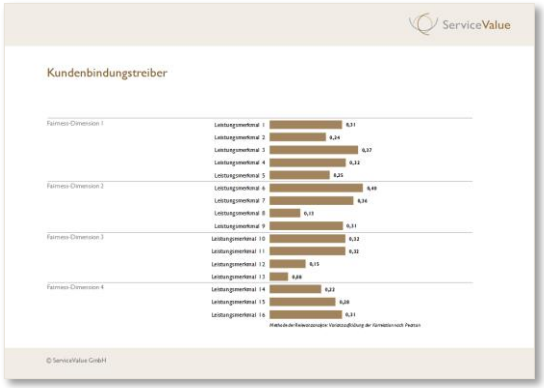
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	ARAG
gut	AXA
gut	Europ Assistance
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	SIGNAL IDUNA
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Berlin Direkt VERSICHERUNG
	coverwise Reiseversicherung
	Debeka
	die Bayerische
	mdt travel
	TravelSecure

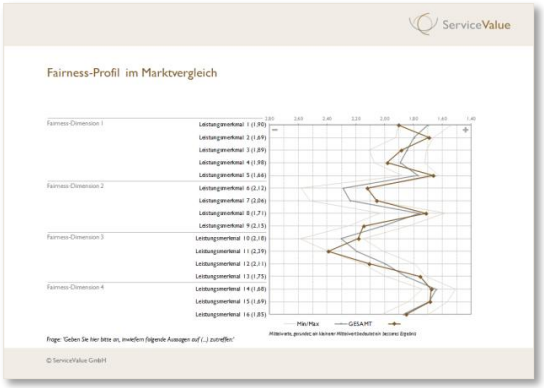
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	LVM Versicherung
gut	ARAG
gut	AXA
gut	Europ Assistance
gut	Generali
gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
	Alte Leipziger
	Barmenia
	Berlin Direkt VERSICHERUNG
	coverwise Reiseversicherung
	Debeka
	die Bayerische
	mdt travel
	SIGNAL IDUNA

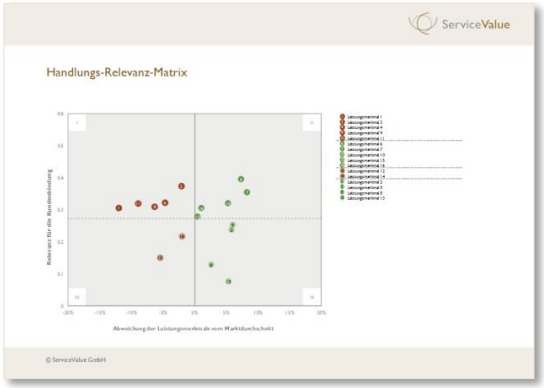
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

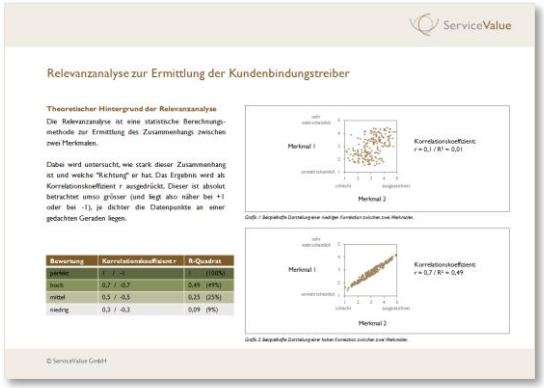
© 2025 ServiceValue GmbH

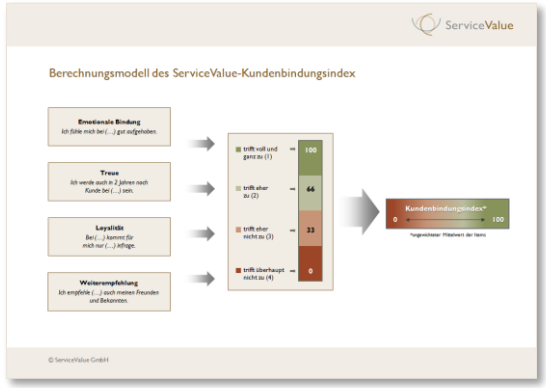
Informationen werden anschaulich aufbereitet …

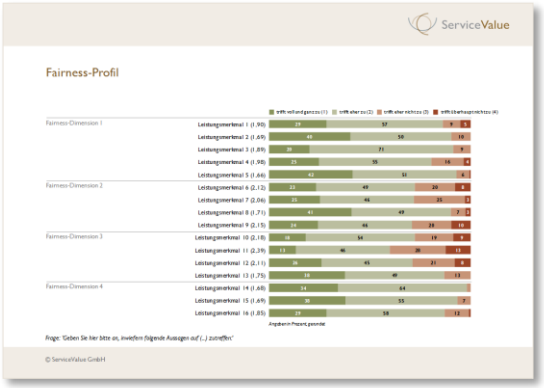










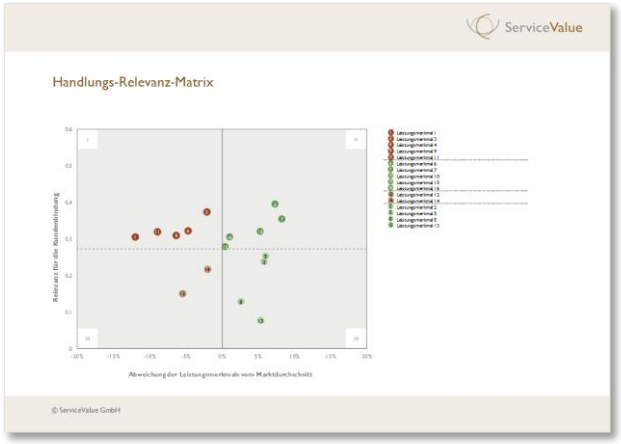


Anonymisierte Musterfolien

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

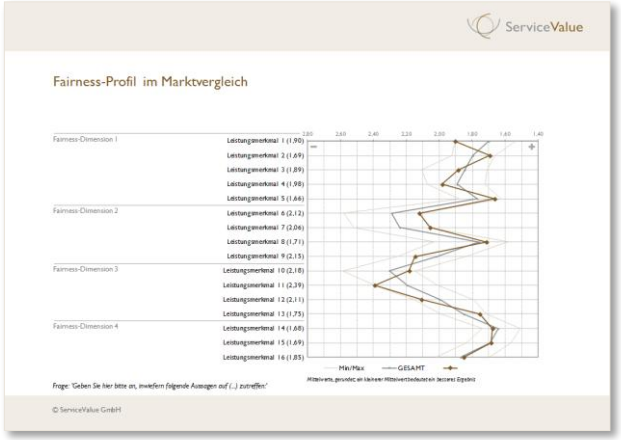
© 2025 ServiceValue GmbH

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?

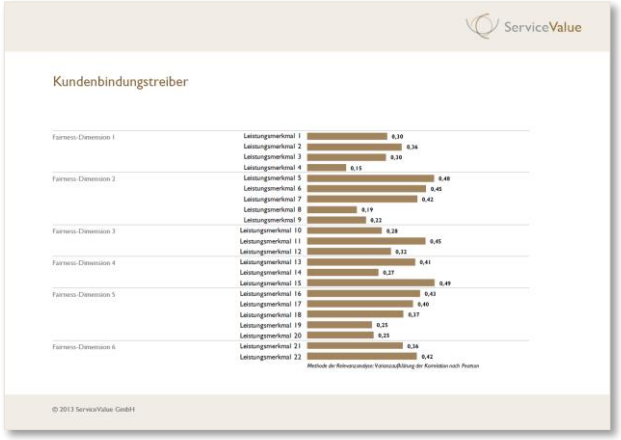
⇨ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

© 2025 ServiceValue GmbH

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

© 2025 ServiceValue GmbH

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- ❑ **Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Reiserücktrittsversicherern 2025“ (Einzelexemplar, 238 Seiten, PDF) zum Preis von 3.900,- € 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 Reiserücktrittsversicherern 2025“ (Einzelexemplar, 238 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 5.800,- € 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

© 2025 ServiceValue GmbH

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
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 / kamasigns – Fotolia.com

ServiceValue

"Our business is value development
by service excellence."

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de

© 2025 ServiceValue GmbH