



Kundenurteil: Fairness von Privat-Haftpflicht- versicherern 2025

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 36 Privat-Haftpflichtversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

| | |
|--------------------------|--|
| Studienkonzept | FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH |
| Erhebungsmethode | Online-Befragung |
| Erhebungszeitraum | Juli 2025 |
| Stichprobe | 3.308 Kunden mit 3.772 Urteilen zu 36 Versicherern (Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden mit einer Privat-Haftpflichtversicherung waren) |
| Auswertung | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 36 Versicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adam Riese • Allianz • Alte Leipziger • ARAG • AXA • Baloise • BarmeniaDirekt • Concordia • CosmosDirekt • Debeka • DEVK • Die Continentale • Die Haftpflichtkasse • ERGO • EUROPA Versicherung • Generali • Gothaer • HanseMerkur • HDI • Helvetia • HUK-COBURG • HUK24 • LVM Versicherung • Mecklenburgische Versicherung • NÜRNBERGER Versicherung • PROVINZIAL • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH Versicherungen • VHV Versicherungen • WGV • Württembergische • WWK • ZURICH |
| Gesamtumfang | 354 Seiten Chart-Berichtsband (PDF) |

Studiendesign (I)

| | |
|-----------------------------|---|
| Kundenbindung | <ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung |
| Faire Tarifleistung | <ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Produkte und Leistungen • Produktauswahl • Qualität der Produkte • Zuverlässigkeit der Produkte • Flexible Produkte • Sicherheit • Forderungsausfalldeckung • Deckungssummen |
| Faire Kundenberatung | <ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft • Fachkompetenz • Verbindlichkeit von Aussagen • Proaktiv bessere Angebote |
| Fairer Kundenservice | <ul style="list-style-type: none"> • Reaktion bei Problemen (Zeit und Qualität) • Unbürokratischer Kundenservice • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität) • Kulanz |

Studiendesign (II)

| | |
|--|--|
| Faire Kundenkommunikation | <ul style="list-style-type: none">• Verständlichkeit der Kommunikation• Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen• Angemessener Informationsumfang• Orientierung auf der Website• Online-Vertragsabschluss |
| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis | <ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Kostentransparenz• Preisstabilität• Belohnung der Kundentreue• Berechnung von Zeitwerten |

Teildimensionen der Fairness von Privat-Haftpflichtversicherern

Fairness

Faire Tarifleistung

- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Produktauswahl
- Qualität der Produkte
- Zuverlässigkeit der Produkte
- Flexible Produkte
- Sicherheit
- Forderungsausfalldeckung
- Deckungssummen

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft
- Fachkompetenz
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Proaktiv bessere Angebote

Fairer Kundenservice

- Reaktion bei Problemen (Zeit und Qualität)
- Unbürokratischer Kundenservice
- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität)
- Kulanz

Faire Kundenkommunikation

- Verständlichkeit der Kommunikation
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Angemessener Informationsumfang
- Orientierung auf der Website
- Online-Vertragsabschluss

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Preisstabilität
- Belohnung der Kundentreue
- Berechnung von Zeitwerten

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Privat-Haftpflichtversicherer (I)

| FAIRNESS | |
|----------|-------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | ARAG |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | Debeka |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | Generali |
| sehr gut | HUK24 |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM Versicherung |
| sehr gut | R+V |
| sehr gut | Württembergische |
| gut | Concordia |
| gut | DEVK |
| gut | Gothaer |
| gut | HanseMerkur |
| gut | PROVINZIAL |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | SV SparkassenVersicherung |
| gut | VGH Versicherungen |
| gut | VHV Versicherungen |
| gut | WGV |
| gut | WWK |
| gut | ZURICH |
| | Adam Riese |
| | Alte Leipziger |
| | AXA |
| | Baloise |
| | BarmeniaDirekt |
| | Die Continentale |
| | Die Haftpflichtkasse |
| | EUROPA Versicherung |
| | HDI |
| | Helvetia |
| | Mecklenburgische Versicherung |
| | NÜRNBERGER Versicherung |
| | Versicherungskammer Bayern |

| Faire Tarifleistung | |
|---------------------|-------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | ARAG |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | Debeka |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | Generali |
| sehr gut | HUK24 |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM Versicherung |
| sehr gut | PROVINZIAL |
| sehr gut | R+V |
| sehr gut | WGV |
| sehr gut | Württembergische |
| gut | Concordia |
| gut | DEVK |
| gut | Gothaer |
| gut | HanseMerkur |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | SV SparkassenVersicherung |
| gut | VGH Versicherungen |
| gut | VHV Versicherungen |
| gut | WWK |
| gut | ZURICH |
| | Adam Riese |
| | Alte Leipziger |
| | AXA |
| | Baloise |
| | BarmeniaDirekt |
| | Die Continentale |
| | Die Haftpflichtkasse |
| | EUROPA Versicherung |
| | HDI |
| | Helvetia |
| | Mecklenburgische Versicherung |
| | NÜRNBERGER Versicherung |
| | Versicherungskammer Bayern |

| Faire Kundenberatung | |
|----------------------|-------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | ARAG |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | Debeka |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | Generali |
| sehr gut | HUK24 |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM Versicherung |
| sehr gut | PROVINZIAL |
| sehr gut | R+V |
| sehr gut | SIGNAL IDUNA |
| sehr gut | Württembergische |
| gut | Concordia |
| gut | DEVK |
| gut | Gothaer |
| gut | HanseMerkur |
| gut | SV SparkassenVersicherung |
| gut | VGH Versicherungen |
| gut | WGV |
| gut | WWK |
| gut | ZURICH |
| | Adam Riese |
| | Alte Leipziger |
| | AXA |
| | Baloise |
| | BarmeniaDirekt |
| | Die Continentale |
| | Die Haftpflichtkasse |
| | EUROPA Versicherung |
| | HDI |
| | Helvetia |
| | Mecklenburgische Versicherung |
| | NÜRNBERGER Versicherung |
| | Versicherungskammer Bayern |
| | VHV Versicherungen |

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Privat-Haftpflichtversicherer (II)

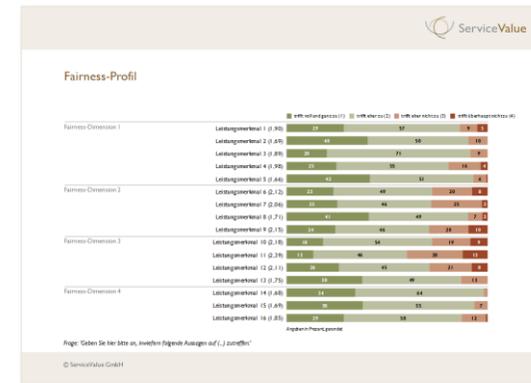
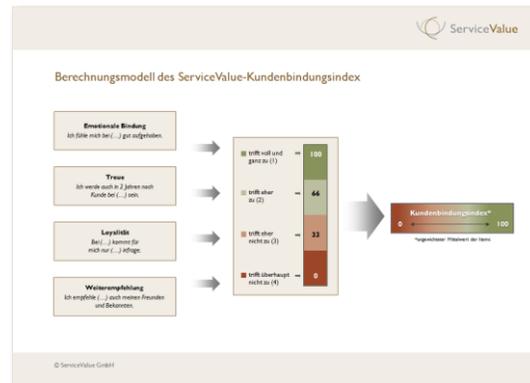
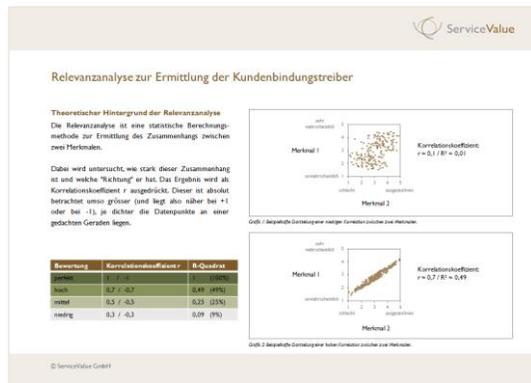
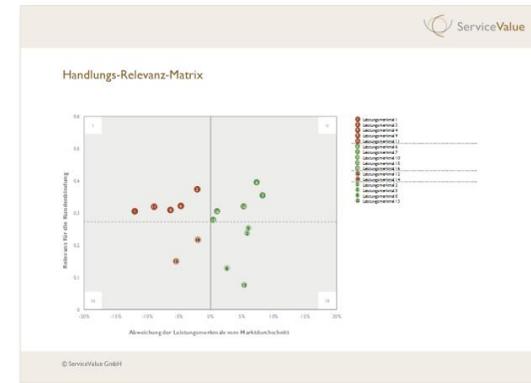
| Fairer Kundenservice | |
|----------------------|-------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | Debeka |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | Generali |
| sehr gut | HUK24 |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM Versicherung |
| sehr gut | PROVINZIAL |
| sehr gut | R+V |
| sehr gut | SV SparkassenVersicherung |
| sehr gut | Württembergische |
| gut | ARAG |
| gut | Concordia |
| gut | Gothaer |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | VGH Versicherungen |
| gut | VHV Versicherungen |
| gut | WGV |
| gut | WWK |
| gut | ZURICH |
| | Adam Riese |
| | Alte Leipziger |
| | AXA |
| | Baloise |
| | BarmeniaDirekt |
| | Die Continentale |
| | Die Haftpflichtkasse |
| | EUROPA Versicherung |
| | HanseMerkur |
| | HDI |
| | Helvetia |
| | Mecklenburgische Versicherung |
| | NÜRNBERGER Versicherung |
| | Versicherungskammer Bayern |

| Faire Kundenkommunikation | |
|---------------------------|-------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | Debeka |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | HUK24 |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM Versicherung |
| sehr gut | R+V |
| sehr gut | WGV |
| sehr gut | Württembergische |
| gut | ARAG |
| gut | Concordia |
| gut | DEVK |
| gut | Generali |
| gut | Gothaer |
| gut | HanseMerkur |
| gut | PROVINZIAL |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | SV SparkassenVersicherung |
| gut | VGH Versicherungen |
| gut | VHV Versicherungen |
| gut | WWK |
| gut | ZURICH |
| | Adam Riese |
| | Alte Leipziger |
| | AXA |
| | Baloise |
| | BarmeniaDirekt |
| | Die Continentale |
| | Die Haftpflichtkasse |
| | EUROPA Versicherung |
| | HDI |
| | Helvetia |
| | Mecklenburgische Versicherung |
| | NÜRNBERGER Versicherung |
| | Versicherungskammer Bayern |

| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | ARAG |
| sehr gut | Concordia |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | HUK24 |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM Versicherung |
| sehr gut | WGV |
| sehr gut | Württembergische |
| sehr gut | WWK |
| gut | Debeka |
| gut | DEVK |
| gut | EUROPA Versicherung |
| gut | Generali |
| gut | HanseMerkur |
| gut | R+V |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | SV SparkassenVersicherung |
| gut | VGH Versicherungen |
| gut | VHV Versicherungen |
| gut | ZURICH |
| | Adam Riese |
| | Alte Leipziger |
| | AXA |
| | Baloise |
| | BarmeniaDirekt |
| | Die Continentale |
| | Die Haftpflichtkasse |
| | Gothaer |
| | HDI |
| | Helvetia |
| | Mecklenburgische Versicherung |
| | NÜRNBERGER Versicherung |
| | PROVINZIAL |
| | Versicherungskammer Bayern |

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

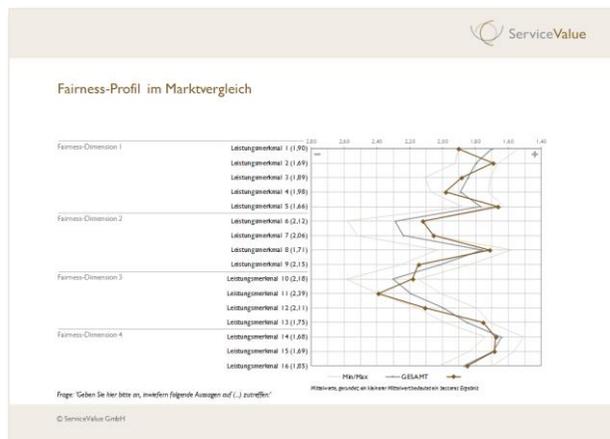
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

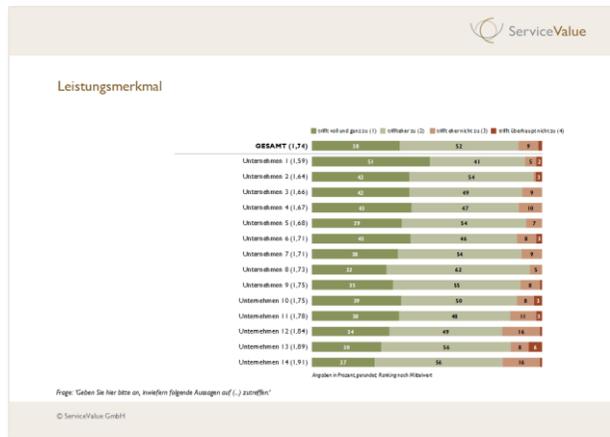
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Privat-Haftpflichtversicherern 2025“ (Einzelexemplar, 354 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 Privat-Haftpflichtversicherern 2025“ (Einzelexemplar, 354 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

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 / DOC RABE Media – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de