



ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2025

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 31 Kfz-Serviceversicherer
und 13 Kfz-Direktversicherer

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	August / September 2025
Stichprobe	<p>4.261 Kunden mit insgesamt 4.990 Urteilen, davon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.573 Urteile zu 31 Kfz-Serviceversicherern • 1.417 Urteile zu 13 Kfz-Direktversicherern <p>Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren</p>
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p><u>Detailergebnisse für 31 Kfz-Serviceversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Versicherungen • Allianz • Alte Leipziger • AXA • Baloise • Barmenia • BGV Badische Versicherungen • Concordia • Debeka • DEVK • ERGO • Generali • Gothaer • HanseMerkur • HDI • HUK-COBURG • Itzehoer Versicherungen • KRAVAG • LVM Versicherung • Mecklenburgische Versicherung • NÜRNBERGER Versicherung • PROVINZIAL • R+V • SIGNAL IDUNA • SV Sparkassenversicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH Versicherungen • VHV Versicherungen • WGV • Württembergische • ZURICH <p><u>Detailergebnisse für 13 Kfz-Direktversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • AdmiralDirekt • Allianz Direct • BarmeniaDirekt • BavariaDirekt • CosmosDirekt • DA direkt • EUROPA Versicherung • FRIDAY • GVV Direkt • HUK24 • Sparkassen DirektVersicherung • Verti • Volkswagen Autoversicherung
Gesamtumfang	550 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung • Determinanten der Kundenbindung • Kundenbindung nach Anzahl der proaktiven Angebote
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifauswahl / Tarifvielfalt • Transparenz der Tarife und Angebote • Qualität der Produkte • Deckungs-/Leistungserweiterungen • Bonusmöglichkeiten (Wenigfahrer, Single/Partner, Garage etc.) • Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.)
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Verbindlichkeit von Aussagen • Abfrage aller relevanten Kriterien • Passgenauigkeit des Angebotes
Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern • Schriftliche Unterlagen / Werbung / Flyer • Verständlichkeit der Kommunikation (Rechnungen, Schadenformulare etc.) • Internetauftritt • Übersichtlichkeit der Website (Navigation und Suchfunktion)

Studiendesign (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz
Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall • Einhalten von Zusagen im Schadensfall • Unkompliziertheit der Schadensabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung • Regulierungsumfang im Schadensfall • Aktives Schadensmanagement (Werkstattservice über Versicherung)
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung • Schnelligkeit bei der Abwicklung allgemeiner Anliegen • Angebotene (Service-) Zusatzleistungen • Fehlerfreiheit • Umgang mit allgemeinen Beschwerden / Reklamationen
Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Belohnung von Kundentreue • Leistungserweiterungs- oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen • Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen

Studiendesign (III)

<p>Telematik, Pay-as-you-drive und Schaden-Apps</p>	<p><u>Telematik-gestützte Informationssysteme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Akzeptanz von telematik-gestützten Informationssystemen • Bereitschaft zur Erfassung von Daten bei Telematiksystemen • Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern <p><u>Pay-as-you-drive-Modell</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Attraktivität des Pay-as-you-drive-Modells • Nutzung des Pay-as-you-drive-Modells • Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern <p><u>Schaden-Apps</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Attraktivität von Schaden-Apps • Nutzung von Schaden-Apps • Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern
<p>Wie fahren die Deutschen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrerfahrung • Fahrleistung • Fahrgewohnheiten • Fahrstil • Kenntnisse von Verkehrsregeln • Verkehrsverstöße
<p>Weitere Fragestellungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsstellenbesuch (bei Kfz-Serviceversicherern) • Häufigkeit proaktiver Angebote • Stresspotenzial im Kontakt • bevorzugter Kontaktweg bei Problemen • Planung eines Anbieterwechsels

Leistungskategorien und Bewertungskriterien (I)

Produkte	Kundenberatung	Kundenkommunikation
<ul style="list-style-type: none"> • Tarifauswahl / Tarifvielfalt • Transparenz der Tarife und Angebote • Qualität der Produkte • Deckungs-/Leistungserweiterungen • Bonusmöglichkeiten (Wenigfahrer, Single/Partner, Garage etc.) • Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Verbindlichkeit von Aussagen • Abfrage aller relevanten Kriterien • Passgenauigkeit des Angebotes 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern • Schriftliche Unterlagen / Werbung / Flyer • Verständlichkeit der Kommunikation (Rechnungen, Schadenformulare etc.) • Internetauftritt • Übersichtlichkeit der Website (Navigation und Suchfunktion)
Preis-Leistungs-Verhältnis	Schadenregulierung	
<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz 	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall • Einhalten von Zusagen im Schadensfall • Unkompliziertheit der Schadensabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung • Regulierungsumfang im Schadensfall • Aktives Schadensmanagement (Werkstattservice über Versicherung) 	

Leistungskategorien und Bewertungskriterien (II)

Kundenservice

- Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung
- Schnelligkeit bei der Abwicklung allgemeiner Anliegen
- Angebotene (Service-) Zusatzleistungen
- Fehlerfreiheit
- Umgang mit allgemeinen Beschwerden / Reklamationen

Kundenbetreuung

- Belohnung von Kundentreue
- Leistungserweiterungs- oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen
- Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen

Auszeichnung – Kfz-Serviceversicherer (I)

GESAMT		Produkte		Kundenberatung		Kundenkommunikation	
sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	Concordia	sehr gut	Allianz
sehr gut	Concordia	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	ERGO
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	Concordia	sehr gut	Württembergische	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Württembergische	sehr gut	ERGO	sehr gut	ZURICH	sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	SIGNAL IDUNA	sehr gut	PROVINZIAL	sehr gut	Concordia
sehr gut	Gothaer	sehr gut	Württembergische	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Generali	sehr gut	Generali	sehr gut	Gothaer	sehr gut	Gothaer
sehr gut	ERGO	sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	Württembergische
sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	HUK-COBURG	gut	PROVINZIAL
gut	SV Sparkassenversicherung	gut	R+V	sehr gut	Generali	gut	SV Sparkassenversicherung
gut	PROVINZIAL	gut	WGV	gut	ERGO	gut	Generali
gut	ZURICH	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	SIGNAL IDUNA	gut	SIGNAL IDUNA
gut	SIGNAL IDUNA	gut	Baloise	gut	R+V	gut	ZURICH
gut	R+V	gut	Gothaer	gut	DEVK	gut	R+V
gut	DEVK	gut	ZURICH	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	Baloise
gut	Baloise	gut	PROVINZIAL	gut	Baloise	gut	DEVK
gut	WGV	gut	DEVK		WGV		BGV Badische Versicherungen
	AXA		AXA		BGV Badische Versicherungen		VHV Versicherungen
	Barmenia		VHV Versicherungen		Mecklenburgische Versicherung		WGV
	BGV Badische Versicherungen		Barmenia		AXA		Debeka
	HDI		HDI		VHV Versicherungen		Mecklenburgische Versicherung
	Debeka		Itzehoer Versicherungen		Barmenia		HDI
	VHV Versicherungen		KRAVAG		Debeka		NÜRNBERGER Versicherung
	KRAVAG		BGV Badische Versicherungen		KRAVAG		AXA
	Mecklenburgische Versicherung		Mecklenburgische Versicherung		HDI		Barmenia
	Itzehoer Versicherungen		Debeka		NÜRNBERGER Versicherung		KRAVAG
	NÜRNBERGER Versicherung		Alte Leipziger		Alte Leipziger		Alte Leipziger
	Alte Leipziger		NÜRNBERGER Versicherung		Itzehoer Versicherungen		Versicherungskammer Bayern
	Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern		Itzehoer Versicherungen
	HanseMerkur		HanseMerkur		HanseMerkur		HanseMerkur

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Kfz-Serviceversicherer (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis		Schadenregulierung		Kundenservice		Kundenbetreuung	
sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	Württembergische	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Concordia	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Württembergische	sehr gut	Concordia
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	Allianz	sehr gut	SV Sparkassenversicherung
sehr gut	WGV	sehr gut	Allianz	sehr gut	PROVINZIAL	sehr gut	Baloise
sehr gut	Allianz	sehr gut	Concordia	sehr gut	ZURICH	sehr gut	ERGO
sehr gut	Gothaer	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	Concordia	sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	Gothaer	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	Generali
gut	Baloise	sehr gut	Generali	sehr gut	Gothaer	sehr gut	LVM Versicherung
gut	ZURICH	sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	Generali	sehr gut	SIGNAL IDUNA
gut	R+V	sehr gut	SIGNAL IDUNA	sehr gut	ERGO	gut	Gothaer
gut	Generali	gut	PROVINZIAL	gut	VGH Versicherungen	gut	Barmenia
gut	DEVK	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	HUK-COBURG	gut	VGH Versicherungen
gut	VGH Versicherungen	gut	DEVK	gut	R+V	gut	Württembergische
gut	ERGO	gut	WGV	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	ZURICH
gut	Württembergische	gut	ERGO	gut	DEVK	gut	PROVINZIAL
gut	SIGNAL IDUNA	gut	R+V	gut	WGV	gut	HUK-COBURG
gut	SV Sparkassenversicherung	gut	ZURICH	gut	SIGNAL IDUNA	gut	R+V
gut	PROVINZIAL	gut	AXA		VHV Versicherungen		BGV Badische Versicherungen
	BGV Badische Versicherungen		Mecklenburgische Versicherung		Debeka		Debeka
	KRAVAG		NÜRNBERGER Versicherung		Mecklenburgische Versicherung		DEVK
	Barmenia		VHV Versicherungen		AXA		Alte Leipziger
	Alte Leipziger		Baloise		HDI		Itzehoer Versicherungen
	VHV Versicherungen		KRAVAG		Baloise		WGV
	Debeka		Itzehoer Versicherungen		KRAVAG		HDI
	HanseMerkur		HDI		NÜRNBERGER Versicherung		HanseMerkur
	HDI		Barmenia		Itzehoer Versicherungen		AXA
	Itzehoer Versicherungen		BGV Badische Versicherungen		BGV Badische Versicherungen		NÜRNBERGER Versicherung
	AXA		Debeka		Versicherungskammer Bayern		KRAVAG
	NÜRNBERGER Versicherung		Versicherungskammer Bayern		Barmenia		Mecklenburgische Versicherung
	Mecklenburgische Versicherung		Alte Leipziger		Alte Leipziger		VHV Versicherungen
	Versicherungskammer Bayern		HanseMerkur		HanseMerkur		Versicherungskammer Bayern

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Kfz-Direktversicherer

GESAMT	
sehr gut	DA direkt
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	GVV Direkt
sehr gut	Volkswagen Autoversicherung
sehr gut	HUK24
sehr gut	CosmosDirekt
gut	BavariaDirekt
gut	AdmiralDirekt
	EUROPA Versicherung
	FRIDAY
	Sparkassen DirektVersicherung
	BarmeniaDirekt
	Verti

Produkte	
sehr gut	DA direkt
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	HUK24
sehr gut	Volkswagen Autoversicherung
sehr gut	CosmosDirekt
gut	GVV Direkt
gut	AdmiralDirekt
gut	BavariaDirekt
	FRIDAY
	EUROPA Versicherung
	BarmeniaDirekt
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti

Kundenberatung	
sehr gut	DA direkt
sehr gut	GVV Direkt
sehr gut	Volkswagen Autoversicherung
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Allianz Direct
gut	HUK24
gut	AdmiralDirekt
gut	BavariaDirekt
	EUROPA Versicherung
	FRIDAY
	Verti
	Sparkassen DirektVersicherung
	BarmeniaDirekt

Kundenkommunikation	
sehr gut	DA direkt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	HUK24
sehr gut	GVV Direkt
gut	Volkswagen Autoversicherung
gut	AdmiralDirekt
gut	BavariaDirekt
	EUROPA Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	BarmeniaDirekt
	FRIDAY
	Verti

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	GVV Direkt
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	DA direkt
sehr gut	CosmosDirekt
gut	AdmiralDirekt
gut	Allianz Direct
gut	Volkswagen Autoversicherung
	EUROPA Versicherung
	FRIDAY
	BarmeniaDirekt
	Verti
	Sparkassen DirektVersicherung

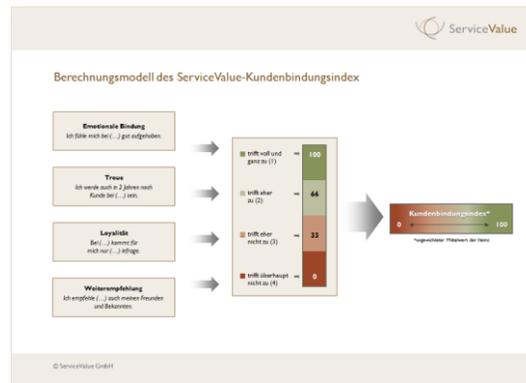
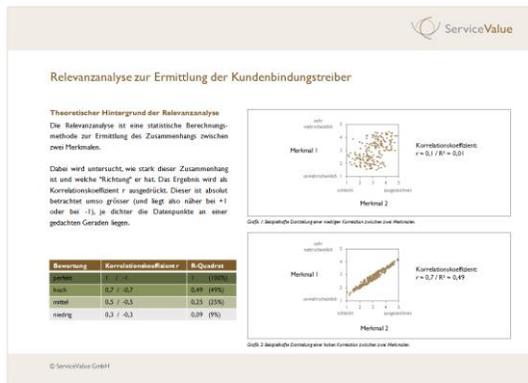
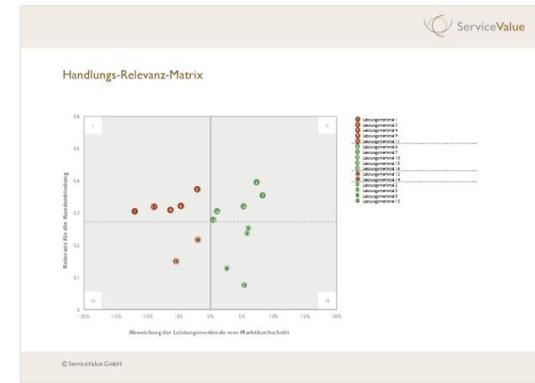
Schadenregulierung	
sehr gut	DA direkt
sehr gut	HUK24
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	GVV Direkt
sehr gut	CosmosDirekt
gut	Volkswagen Autoversicherung
gut	AdmiralDirekt
gut	BavariaDirekt
gut	FRIDAY
	EUROPA Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	BarmeniaDirekt
	Verti

Kundenservice	
sehr gut	Volkswagen Autoversicherung
sehr gut	DA direkt
sehr gut	HUK24
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Allianz Direct
gut	GVV Direkt
gut	BavariaDirekt
gut	AdmiralDirekt
	EUROPA Versicherung
	FRIDAY
	Verti
	Sparkassen DirektVersicherung
	BarmeniaDirekt

Kundenbetreuung	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	GVV Direkt
sehr gut	Volkswagen Autoversicherung
gut	HUK24
gut	DA direkt
gut	AdmiralDirekt
gut	BavariaDirekt
gut	CosmosDirekt
	EUROPA Versicherung
	FRIDAY
	BarmeniaDirekt
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

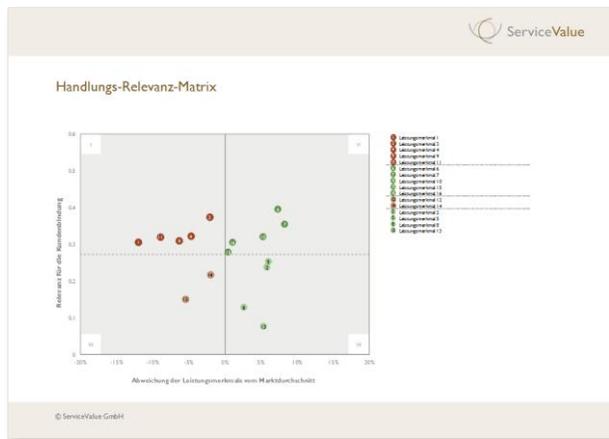
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



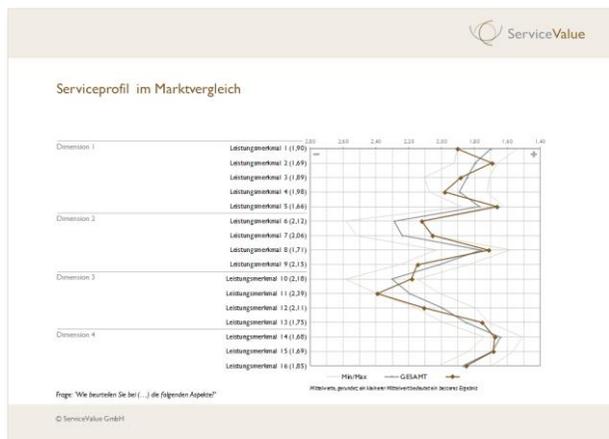
Anonymisierte Musterfolien

... 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?
- ⇒ Serviceprofil 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

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2025.
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2025** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (550 Seiten, PDF)
zum Preis von 5.500,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2025 (550 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch
zum Preis von 7.400,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

Kontaktdaten (Versand- und 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: © godfer – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de