



# Kundenurteil: Fairness von Privaten Krankenversicherern 2026

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 30 Private Krankenversicherer

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> | November 2025  |
| <b>Stichprobe</b>        | 2.716 Kunden mit 3.224 Urteilen zu 30 Privaten Krankenversicherern (Bewertung von bis zu zwei Privaten Krankenversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)  |
| <b>Auswertung</b>        | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detaillierergebnisse für 30 Private Krankenversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allianz</li> <li>• ALTE OLDENBURGER</li> <li>• ARAG</li> <li>• AXA</li> <li>• Barmenia</li> <li>• Bayerische Beamtenkrankenkasse (VKB)</li> <li>• Concordia</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEVK</li> <li>• Die Continentale</li> <li>• DKV (ERGO)</li> <li>• Generali</li> <li>• Gothaer</li> <li>• Hallesche</li> <li>• HanseMerkur</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• INTER</li> <li>• LKH</li> <li>• LVM Versicherung</li> <li>• Mecklenburgische Versicherung</li> <li>• Münchener Verein</li> <li>• NÜRNBERGER Versicherung</li> <li>• R+V</li> <li>• SDK</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• UKV (Union Krankenversicherung)</li> <li>• uniVersa</li> <li>• Versicherer im Raum der Kirchen (vrk)</li> <li>• VGH Versicherungen</li> <li>• Württembergische</li> </ul> |
| <b>Gesamtumfang</b>      | 306 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>• Qualität der Produkte</li> <li>• Transparenz der Tarife und Angebote</li> <li>• Sicherheit der Produkte</li> <li>• Flexibilität der Produkte</li> </ul>   |
| <b>Faire Kundenberatung</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachkompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Soziale Kompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> <li>• Regelmäßiger Versicherungs-Check</li> <li>• Leistungserweiterungsangebote oder Wechselangebote</li> </ul>                 |
| <b>Faire Leistungsabwicklung</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung</li> <li>• Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung</li> <li>• Einhalten von Leistungszusagen</li> <li>• Reaktionsgeschwindigkeit</li> <li>• Qualität der Anliegenbearbeitung</li> <li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li> <li>• Schnelle Leistungserstattungen</li> </ul> |

## Studiendesign (II)

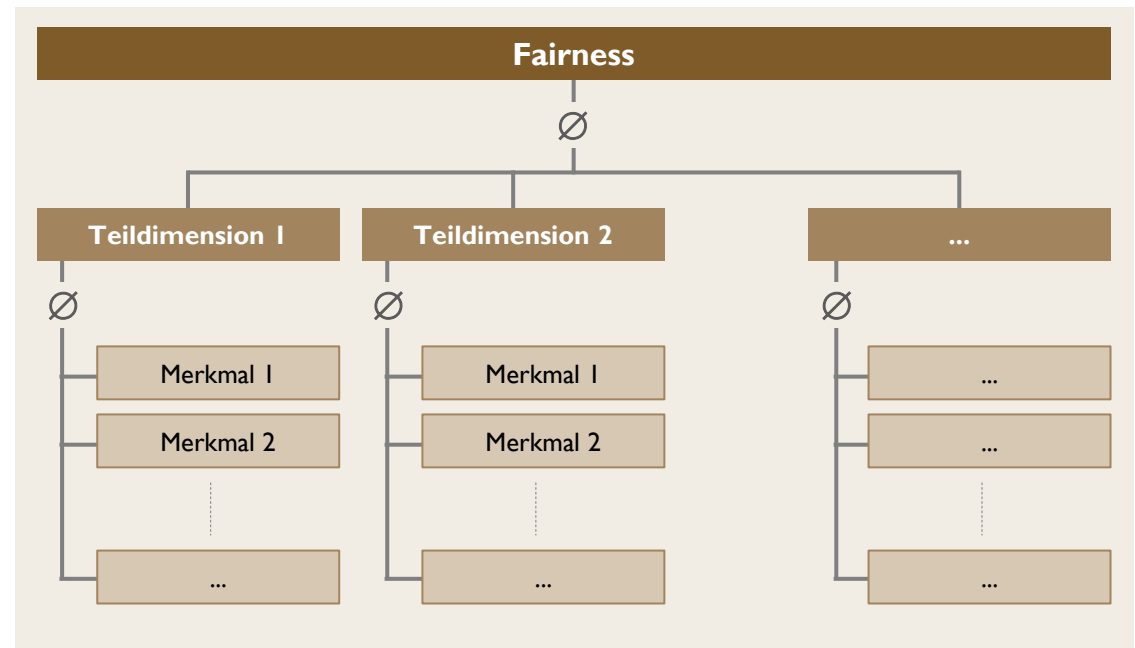
|  |  |
|--|--|
| <b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li><li>• Kostentransparenz</li><li>• Beitragsstabilität</li><li>• Beitragsrückerstattung</li></ul> |
| <b>Faire Kunden-kommunikation</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li><li>• Verständlichkeit der Kommunikation</li><li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li></ul>  |

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Teildimensionen der Fairness von Privaten Krankenversicherern

### Fairness

#### Faires Produktangebot

- Qualität der Produkte
- Transparenz der Tarife und Angebote
- Sicherheit der Produkte
- Flexibilität der Produkte

#### Faire Kundenberatung

- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Soziale Kompetenz der Mitarbeiter
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Regelmäßiger Versicherungs-Check
- Leistungserweiterungsangebote oder Wechselangebote

#### Faire Leistungsabwicklung

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

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Beitragsstabilität
- Beitragsrückerstattung

#### Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Kommunikation
- Erreichbarkeit von Mitarbeitern

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Private Krankenversicherer (I)

| FAIRNESS |                                       |
|----------|---------------------------------------|
| sehr gut | Allianz                               |
| sehr gut | ARAG                                  |
| sehr gut | Barmenia                              |
| sehr gut | Debeka                                |
| sehr gut | DKV (ERGO)                            |
| sehr gut | HanseMerkur                           |
| sehr gut | HUK-COBURG                            |
| sehr gut | LVM Versicherung                      |
| sehr gut | Münchener Verein                      |
| sehr gut | R+V                                   |
| sehr gut | SDK                                   |
| sehr gut | SIGNAL IDUNA                          |
| gut      | Generali                              |
| gut      | Gothaer                               |
| gut      | INTER                                 |
| gut      | uniVersa                              |
| gut      | Württembergische                      |
|          | ALTE OLDENBURGER                      |
|          | AXA                                   |
|          | Bayerische Beamtenkrankenkasse (VKB)  |
|          | Concordia                             |
|          | DEVK                                  |
|          | Die Continentale                      |
|          | Hallesche                             |
|          | LKH                                   |
|          | Mecklenburgische Versicherung         |
|          | NÜRNBERGER Versicherung               |
|          | UKV (Union Krankenversicherung)       |
|          | Versicherer im Raum der Kirchen (vrk) |
|          | VGH Versicherungen                    |

| Faires Produktangebot |                                       |
|-----------------------|---------------------------------------|
| sehr gut              | Allianz                               |
| sehr gut              | ARAG                                  |
| sehr gut              | Barmenia                              |
| sehr gut              | Debeka                                |
| sehr gut              | DKV (ERGO)                            |
| sehr gut              | HanseMerkur                           |
| sehr gut              | HUK-COBURG                            |
| sehr gut              | INTER                                 |
| sehr gut              | LVM Versicherung                      |
| sehr gut              | Münchener Verein                      |
| sehr gut              | R+V                                   |
| sehr gut              | SDK                                   |
| gut                   | Generali                              |
| gut                   | Gothaer                               |
| gut                   | SIGNAL IDUNA                          |
| gut                   | uniVersa                              |
| gut                   | Württembergische                      |
|                       | ALTE OLDENBURGER                      |
|                       | AXA                                   |
|                       | Bayerische Beamtenkrankenkasse (VKB)  |
|                       | Concordia                             |
|                       | DEVK                                  |
|                       | Die Continentale                      |
|                       | Hallesche                             |
|                       | LKH                                   |
|                       | Mecklenburgische Versicherung         |
|                       | NÜRNBERGER Versicherung               |
|                       | UKV (Union Krankenversicherung)       |
|                       | Versicherer im Raum der Kirchen (vrk) |
|                       | VGH Versicherungen                    |

| Faire Kundenberatung |                                       |
|----------------------|---------------------------------------|
| sehr gut             | Allianz                               |
| sehr gut             | Debeka                                |
| sehr gut             | DKV (ERGO)                            |
| sehr gut             | HUK-COBURG                            |
| sehr gut             | LVM Versicherung                      |
| sehr gut             | Münchener Verein                      |
| sehr gut             | R+V                                   |
| sehr gut             | SIGNAL IDUNA                          |
| gut                  | ARAG                                  |
| gut                  | Barmenia                              |
| gut                  | DEVK                                  |
| gut                  | Generali                              |
| gut                  | Gothaer                               |
| gut                  | HanseMerkur                           |
| gut                  | INTER                                 |
| gut                  | SDK                                   |
| gut                  | uniVersa                              |
| gut                  | Württembergische                      |
|                      | ALTE OLDENBURGER                      |
|                      | AXA                                   |
|                      | Bayerische Beamtenkrankenkasse (VKB)  |
|                      | Concordia                             |
|                      | Die Continentale                      |
|                      | Hallesche                             |
|                      | LKH                                   |
|                      | Mecklenburgische Versicherung         |
|                      | NÜRNBERGER Versicherung               |
|                      | UKV (Union Krankenversicherung)       |
|                      | Versicherer im Raum der Kirchen (vrk) |
|                      | VGH Versicherungen                    |

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

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Private Krankenversicherer (II)

| Faire Leistungsabwicklung |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|
| sehr gut                  | Allianz                               |
| sehr gut                  | Barmenia                              |
| sehr gut                  | Debeka                                |
| sehr gut                  | DKV (ERGO)                            |
| sehr gut                  | HanseMerkur                           |
| sehr gut                  | HUK-COBURG                            |
| sehr gut                  | LVM Versicherung                      |
| sehr gut                  | Münchener Verein                      |
| sehr gut                  | R+V                                   |
| sehr gut                  | SIGNAL IDUNA                          |
| gut                       | ARAG                                  |
| gut                       | Generali                              |
| gut                       | Gothaer                               |
| gut                       | INTER                                 |
| gut                       | SDK                                   |
| gut                       | uniVersa                              |
| gut                       | Württembergische                      |
|                           | ALTE OLDENBURGER                      |
|                           | AXA                                   |
|                           | Bayerische Beamtenkrankenkasse (VKB)  |
|                           | Concordia                             |
|                           | DEVK                                  |
|                           | Die Continentale                      |
|                           | Hallesche                             |
|                           | LKH                                   |
|                           | Mecklenburgische Versicherung         |
|                           | NÜRNBERGER Versicherung               |
|                           | UKV (Union Krankenversicherung)       |
|                           | Versicherer im Raum der Kirchen (vrk) |
|                           | VGH Versicherungen                    |

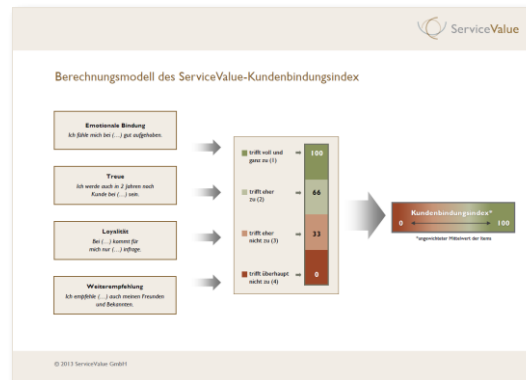
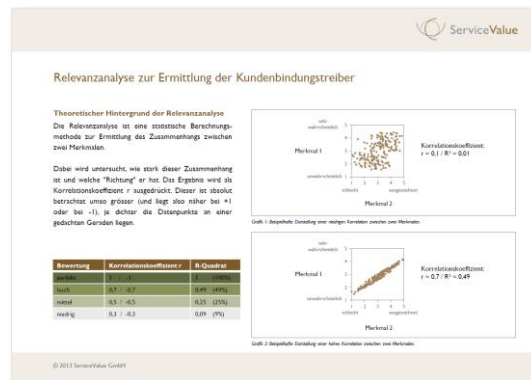
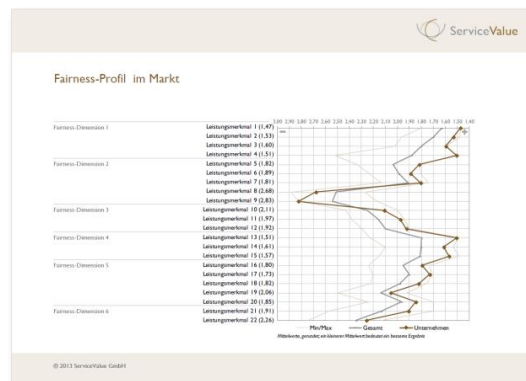
| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis |                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| sehr gut                          | Allianz                               |
| sehr gut                          | ARAG                                  |
| sehr gut                          | Barmenia                              |
| sehr gut                          | Debeka                                |
| sehr gut                          | HanseMerkur                           |
| sehr gut                          | HUK-COBURG                            |
| sehr gut                          | INTER                                 |
| sehr gut                          | LVM Versicherung                      |
| sehr gut                          | Münchener Verein                      |
| sehr gut                          | R+V                                   |
| sehr gut                          | SDK                                   |
| sehr gut                          | SIGNAL IDUNA                          |
| gut                               | DKV (ERGO)                            |
| gut                               | Generali                              |
| gut                               | Gothaer                               |
| gut                               | uniVersa                              |
| gut                               | Württembergische                      |
|                                   | ALTE OLDENBURGER                      |
|                                   | AXA                                   |
|                                   | Bayerische Beamtenkrankenkasse (VKB)  |
|                                   | Concordia                             |
|                                   | DEVK                                  |
|                                   | Die Continentale                      |
|                                   | Hallesche                             |
|                                   | LKH                                   |
|                                   | Mecklenburgische Versicherung         |
|                                   | NÜRNBERGER Versicherung               |
|                                   | UKV (Union Krankenversicherung)       |
|                                   | Versicherer im Raum der Kirchen (vrk) |
|                                   | VGH Versicherungen                    |

| Faire Kundenkommunikation |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|
| sehr gut                  | Allianz                               |
| sehr gut                  | ARAG                                  |
| sehr gut                  | Barmenia                              |
| sehr gut                  | DKV (ERGO)                            |
| sehr gut                  | HanseMerkur                           |
| sehr gut                  | HUK-COBURG                            |
| sehr gut                  | LVM Versicherung                      |
| sehr gut                  | Münchener Verein                      |
| sehr gut                  | R+V                                   |
| sehr gut                  | SDK                                   |
| sehr gut                  | SIGNAL IDUNA                          |
| gut                       | Debeka                                |
| gut                       | Generali                              |
| gut                       | Gothaer                               |
| gut                       | INTER                                 |
| gut                       | uniVersa                              |
| gut                       | Württembergische                      |
|                           | ALTE OLDENBURGER                      |
|                           | AXA                                   |
|                           | Bayerische Beamtenkrankenkasse (VKB)  |
|                           | Concordia                             |
|                           | DEVK                                  |
|                           | Die Continentale                      |
|                           | Hallesche                             |
|                           | LKH                                   |
|                           | Mecklenburgische Versicherung         |
|                           | NÜRNBERGER Versicherung               |
|                           | UKV (Union Krankenversicherung)       |
|                           | Versicherer im Raum der Kirchen (vrk) |
|                           | VGH Versicherungen                    |

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



## Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

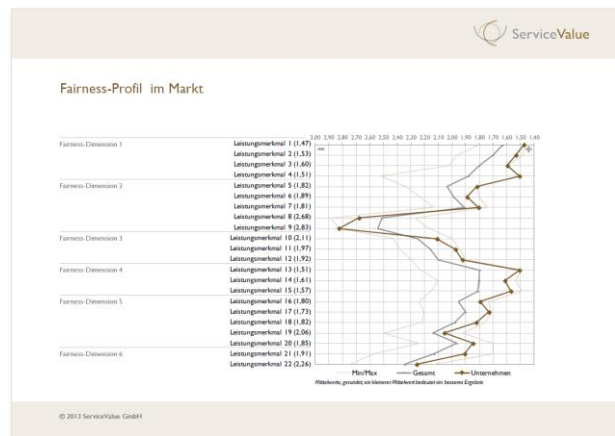
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## 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?

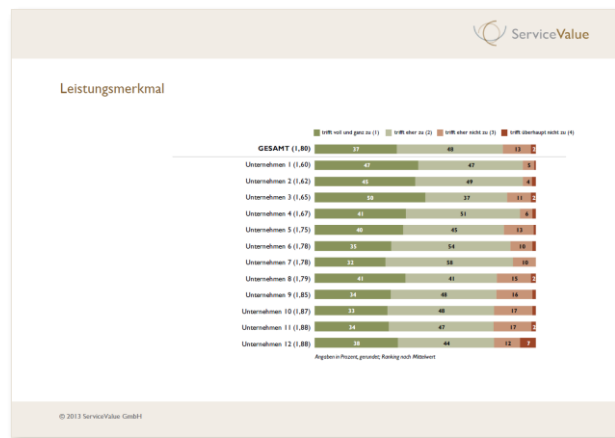
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



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

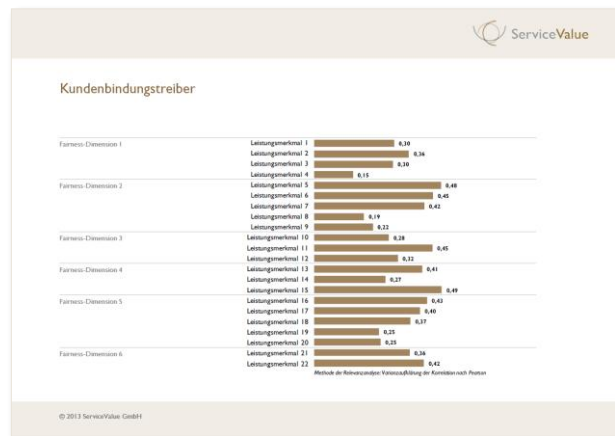
⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- ☐ **Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Privaten Krankenversicherern 2026“ (Einzelexemplar, 306 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 Privaten Krankenversicherern 2026 “ (Einzelexemplar, 306 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. 34 I

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 / El Gaucho – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I

50935 Köln

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

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

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de