



Kundenurteil: Fairness von Kfz-Versicherern 2026

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 28 Kfz-Serviceversicherer und 10 Kfz-Direktversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH	
Erhebungsmethode	Online-Befragung	
Erhebungszeitraum	Januar 2026	
Stichprobe	3.381 Kunden mit 2.929 Urteilen zu 28 Kfz-Serviceversicherern sowie 1.276 Urteilen zu 10 Kfz-Direktversicherern (Bewertung von bis zu zwei Kfz-Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)	
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse für Kfz-Versicherer <u>Detaillergebnisse für 28 Kfz-Serviceversicherer:</u> • ADAC Versicherungen • Allianz • Alte Leipziger • AXA • Baloise • Barmenia • BGV Badische Versicherungen • Concordia • DEVK • ERGO • Generali • Gothaer • HDI • helvetia • HUK-COBURG • Itzehoe Versicherungen • LVM Versicherung • NÜRNBERGER Versicherung • Provinzial • R+V • SIGNAL IDUNA • SV Sparkassenversicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH Versicherungen • VHV Versicherungen • WGV • Württembergische • ZURICH <u>Detaillergebnisse für 10 Kfz-Direktversicherer:</u> • AdmiralDirekt • Allianz Direct • BarmeniaDirekt • BavariaDirekt • CosmosDirekt • DA Direkt • EUROPA Versicherung • HUK24 • Sparkassen DirektVersicherung • Verti	
Gesamtumfang	430 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)	

Studiendesign (I)

Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faires Produktangebot	• Angebotsvielfalt • Transparenz der Produkte und Leistungen • Deckungs-/Leistungserweiterungen • Bonusmöglichkeiten • Flexibilität der Produkte
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragsstabilität
Fairer Kundenservice	• Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig) • Kulanz • Proaktiv bessere Angebote • Belohnung von Kundentreue

Studiendesign (II)

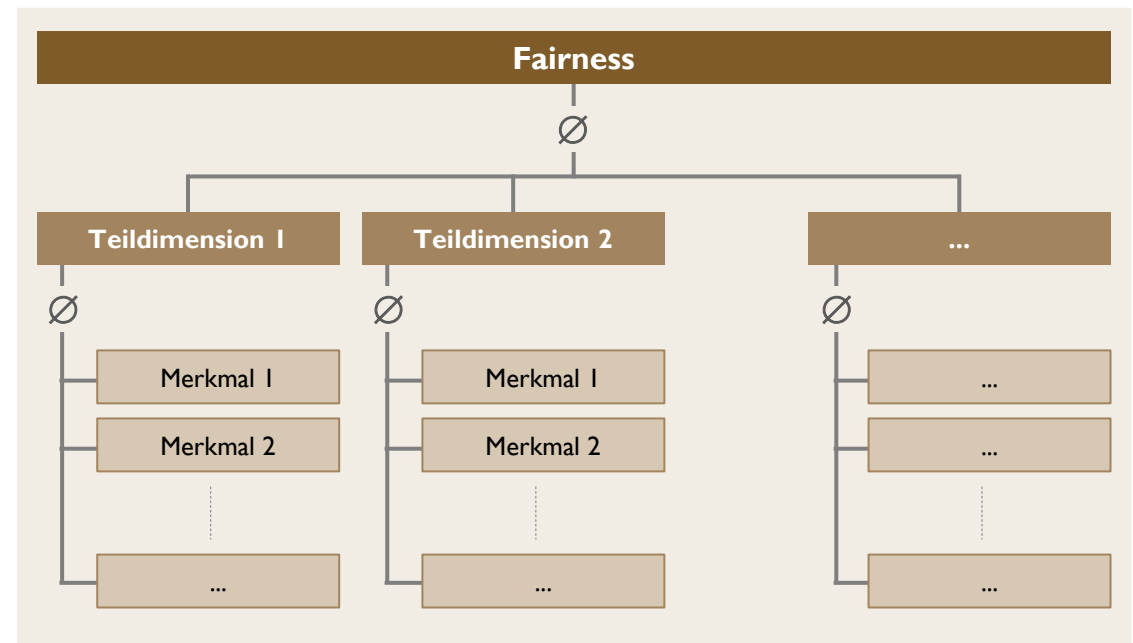
Faire Kunden-kommunikation	• Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website
Faire Kundenberatung	• Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit • Fachkompetenz • Dokumentation / Beratungsprotokolle
Faire Schadenregulierung	• Reaktionszeit im Schadenfall • Schadenabwicklung • Regulierungsumfang
Faires Telematik-Angebot <i>(für Anbieter mit Telematik-Tarif)</i>	• Einsparpotenzial • Transparente Kriterien zur Prämienhöhe • Transparenz in der Datennutzung • Gewährleistung des Datenschutzes • Problemlose Inbetriebnahme der Telematiktechnologie

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 Kfz-Versicherern

Fairness

Faires Produktangebot

- Angebotsvielfalt
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Deckungs-/Leistungserweiterungen
- Bonusmöglichkeiten
- Flexibilität der Produkte

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)
- Kulanz
- Proaktiv bessere Angebote
- Belohnung von Kundentreue

Faire Kundenkommunikation

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

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit
- Fachkompetenz
- Dokumentation / Beratungsprotokolle

Faire Schadenregulierung

- Reaktionszeit im Schadenfall
- Schadenabwicklung
- Regulierungsumfang

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (I)

FAIRNESS		Faires Produktangebot		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis		Fairer Kundenservice	
sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO	sehr gut	ERGO	sehr gut	Generali	sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali	sehr gut	Generali	sehr gut	Gothaer	sehr gut	Generali
sehr gut	Gothaer	sehr gut	Gothaer	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	Provinzial	sehr gut	Provinzial
sehr gut	Provinzial	sehr gut	Provinzial	sehr gut	SIGNAL IDUNA	sehr gut	SIGNAL IDUNA
sehr gut	R+V	sehr gut	R+V	sehr gut	WGV	sehr gut	Württembergische
sehr gut	SIGNAL IDUNA	sehr gut	SIGNAL IDUNA	sehr gut	Württembergische	gut	Concordia
sehr gut	Württembergische	sehr gut	Württembergische	gut	Concordia	gut	DEVK
gut	Concordia	sehr gut	ZURICH	gut	DEVK	gut	Gothaer
gut	DEVK	gut	Concordia	gut	ERGO	gut	R+V
gut	SV Sparkassenversicherung	gut	DEVK	gut	R+V	gut	SV Sparkassenversicherung
gut	VGH Versicherungen	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	VGH Versicherungen
gut	VHV Versicherungen	gut	VGH Versicherungen	gut	VHV Versicherungen	gut	ZURICH
gut	WGV	gut	VHV Versicherungen	gut	ZURICH		Alte Leipziger
gut	ZURICH	gut	WGV		Alte Leipziger		AXA
	Alte Leipziger		Alte Leipziger		AXA		Baloise
	AXA		AXA		Baloise		Barmenia
	Baloise		Baloise		Barmenia		BGV Badische Versicherungen
	Barmenia		Barmenia		BGV Badische Versicherungen		HDI
	BGV Badische Versicherungen		BGV Badische Versicherungen		HDI		helvetia
	HDI		HDI		helvetia		Itzehoer Versicherungen
	helvetia		helvetia		Itzehoer Versicherungen		NÜRNBERGER Versicherung
	Itzehoer Versicherungen		Itzehoer Versicherungen		NÜRNBERGER Versicherung		Versicherungskammer Bayern
	NÜRNBERGER Versicherung		NÜRNBERGER Versicherung		Versicherungskammer Bayern		VHV Versicherungen
	Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern		VGH Versicherungen		WGV

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation		Faire Kundenberatung		Faire Schadenregulierung	
sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO	sehr gut	Generali	sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali	sehr gut	Gothaer	sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Gothaer
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial	sehr gut	Provinzial	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V	sehr gut	R+V	sehr gut	Provinzial
sehr gut	SIGNAL IDUNA	sehr gut	SIGNAL IDUNA	sehr gut	R+V
sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	SIGNAL IDUNA
gut	DEVK	sehr gut	Württembergische	sehr gut	VGH Versicherungen
gut	Gothaer	sehr gut	ZURICH	sehr gut	Württembergische
gut	SV Sparkassenversicherung	gut	Concordia	gut	Concordia
gut	VHV Versicherungen	gut	DEVK	gut	DEVK
gut	WGV	gut	ERGO	gut	SV Sparkassenversicherung
gut	Württembergische	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	VHV Versicherungen
gut	ZURICH	gut	Versicherungskammer Bayern	gut	WGV
	Alte Leipziger	gut	VHV Versicherungen	gut	ZURICH
	AXA	gut	WGV		Alte Leipziger
	Baloise		Alte Leipziger		AXA
	Barmenia		AXA		Baloise
	BGV Badische Versicherungen		Baloise		Barmenia
	Concordia		Barmenia		BGV Badische Versicherungen
	HDI		BGV Badische Versicherungen		HDI
	helvetia		HDI		helvetia
	Itzehoer Versicherungen		helvetia		Itzehoer Versicherungen
	NÜRNBERGER Versicherung		Itzehoer Versicherungen		NÜRNBERGER Versicherung
	Versicherungskammer Bayern		NÜRNBERGER Versicherung		Versicherungskammer Bayern

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Direktversicherer

FAIRNESS	
sehr gut	AdmiralDirekt
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	BavariaDirekt
gut	DA Direkt
	BarmeniaDirekt
	EUROPA Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti

Faires Produktangebot	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	AdmiralDirekt
gut	DA Direkt
	BarmeniaDirekt
	BavariaDirekt
	EUROPA Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	AdmiralDirekt
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	BavariaDirekt
gut	DA Direkt
	BarmeniaDirekt
	EUROPA Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti

Fairer Kundenservice	
sehr gut	AdmiralDirekt
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	CosmosDirekt
gut	BavariaDirekt
gut	HUK24
	BarmeniaDirekt
	DA Direkt
	EUROPA Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	AdmiralDirekt
gut	BavariaDirekt
	BarmeniaDirekt
	DA Direkt
	EUROPA Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	AdmiralDirekt
gut	BavariaDirekt
gut	DA Direkt
	BarmeniaDirekt
	EUROPA Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	AdmiralDirekt
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	BavariaDirekt
gut	DA Direkt
	BarmeniaDirekt
	EUROPA Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faires Telematik-Angebot

Faires Telematik-Angebot	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	LVM Versicherung
gut	ERGO
gut	HUK24
gut	HUK-COBURG
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Elektro- und Hybrid-Tarife

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Generali
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	SIGNAL IDUNA
sehr gut	Württembergische
gut	AdmiralDirekt
gut	BarmeniaDirekt
gut	Concordia
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	Provinzial
gut	R+V
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	VHV Versicherungen
gut	WGV
	Alte Leipziger
	AXA
	Baloise
	Barmenia
	BavariaDirekt
	BGV Badische Versicherungen
	DA Direkt
	EUROPA Versicherung
	HDI
	Itzehoer Versicherungen
	NÜRNBERGER Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	Verti
	VGH Versicherungen
	ZURICH

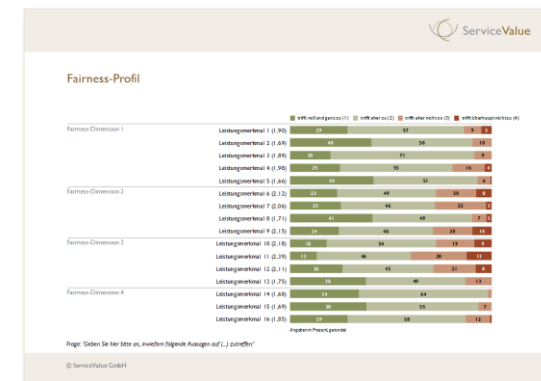
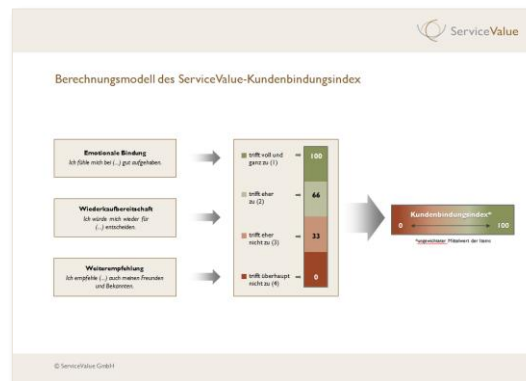
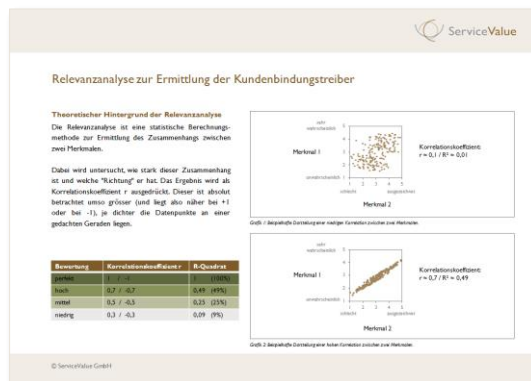
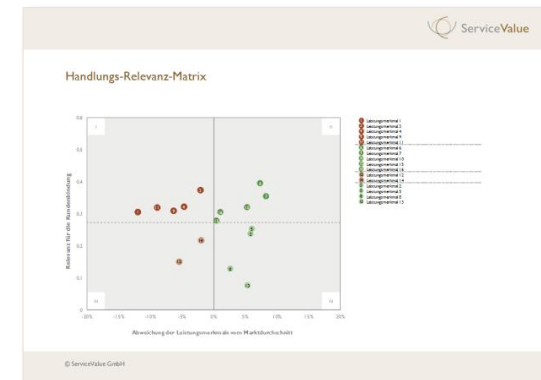
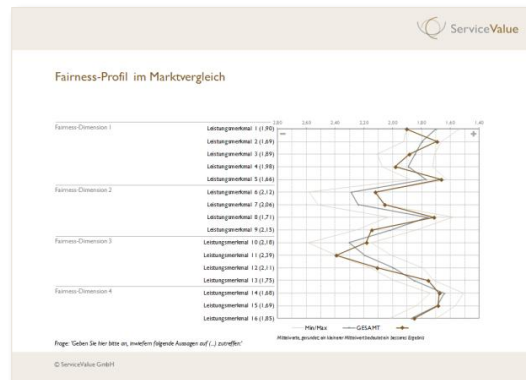
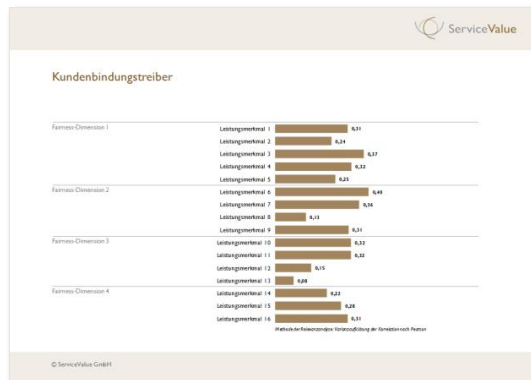
Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	AdmiralDirekt
sehr gut	Allianz
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	Concordia
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Generali
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial
sehr gut	SIGNAL IDUNA
gut	BarmeniaDirekt
gut	DA Direkt
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	R+V
gut	VHV Versicherungen
gut	WGV
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	AXA
	Baloise
	Barmenia
	BavariaDirekt
	BGV Badische Versicherungen
	EUROPA Versicherung
	HDI
	Itzehoer Versicherungen
	NÜRNBERGER Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	SV Sparkassenversicherung
	Versicherungskammer Bayern
	Verti
	VGH Versicherungen
	ZURICH

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	SIGNAL IDUNA
sehr gut	Württembergische
gut	AdmiralDirekt
gut	BarmeniaDirekt
gut	Concordia
gut	DA Direkt
gut	DEVK
gut	Provinzial
gut	R+V
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	VHV Versicherungen
gut	WGV
	Alte Leipziger
	AXA
	Baloise
	Barmenia
	BavariaDirekt
	BGV Badische Versicherungen
	EUROPA Versicherung
	HDI
	Itzehoer Versicherungen
	NÜRNBERGER Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	Verti
	VGH Versicherungen
	ZURICH

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	CosmosDirekt
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	SV Sparkassenversicherung
sehr gut	Württembergische
gut	AdmiralDirekt
gut	BarmeniaDirekt
gut	Concordia
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	VGH Versicherungen
gut	VHV Versicherungen
gut	WGV
gut	ZURICH
	Alte Leipziger
	AXA
	Baloise
	Barmenia
	BavariaDirekt
	BGV Badische Versicherungen
	DA Direkt
	EUROPA Versicherung
	HDI
	Itzehoer Versicherungen
	NÜRNBERGER Versicherung
	Sparkassen DirektVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	Verti

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

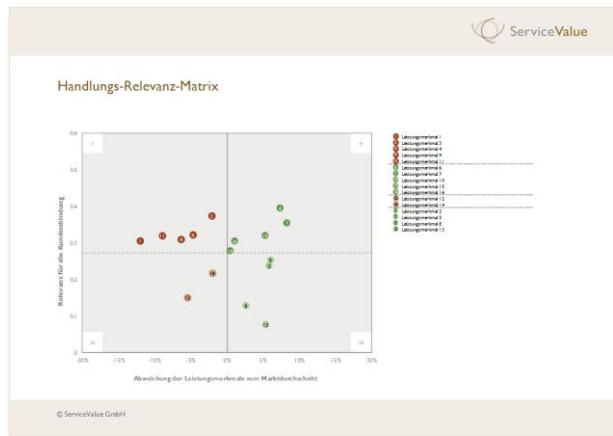
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

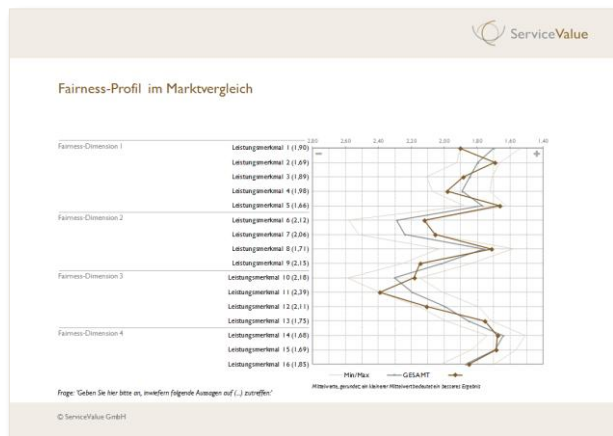
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

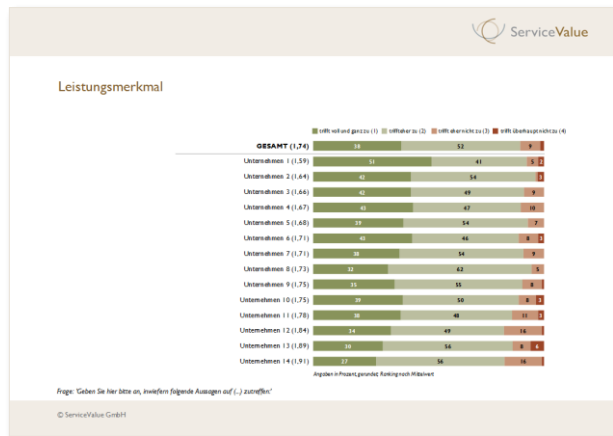
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 Kfz-Versicherern 2026“ (Einzelexemplar, 430 Seiten, PDF)
zum Preis von 5.900,- € 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-Versicherern 2026 “ (Einzelexemplar, 430 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 7.800,- € 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

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 / M&S Fotodesign – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de