



# Kundenurteil: Fairness von Youngtimer- & Oldtimerversicherern 2026

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 26 Youngtimer- & Oldtimerversicherer



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>	Februar / März 2026
<b>Stichprobe</b>	1.931 Kunden mit 2.174 Urteilen zu 26 Youngtimer- & Oldtimerversicherer (Bewertung von bis zu zwei Youngtimer- & Oldtimerversicherer, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse für Youngtimer- &amp; Oldtimerversicherer</p> <p><u>Detailergebnisse für 26 Youngtimer- &amp; Oldtimerversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADAC Versicherungen</li> <li>• Allianz</li> <li>• AXA</li> <li>• BarmeniaGothaer</li> <li>• BELMOT</li> <li>• BGV Badische Versicherungen</li> <li>• CARISMA</li> <li>• Concordia</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEVK</li> <li>• Dialog Versicherung</li> <li>• Generali</li> <li>• HDI</li> <li>• Helvetia</li> <li>• Herzenssache</li> <li>• HISCOX</li> <li>• HUK24</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• LVM Versicherung</li> <li>• NÜRNBERGER Versicherung</li> <li>• OCC Assekurateur</li> <li>• VGH Versicherungen</li> <li>• WGV</li> <li>• Württembergische</li> <li>• ZURICH</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	178 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

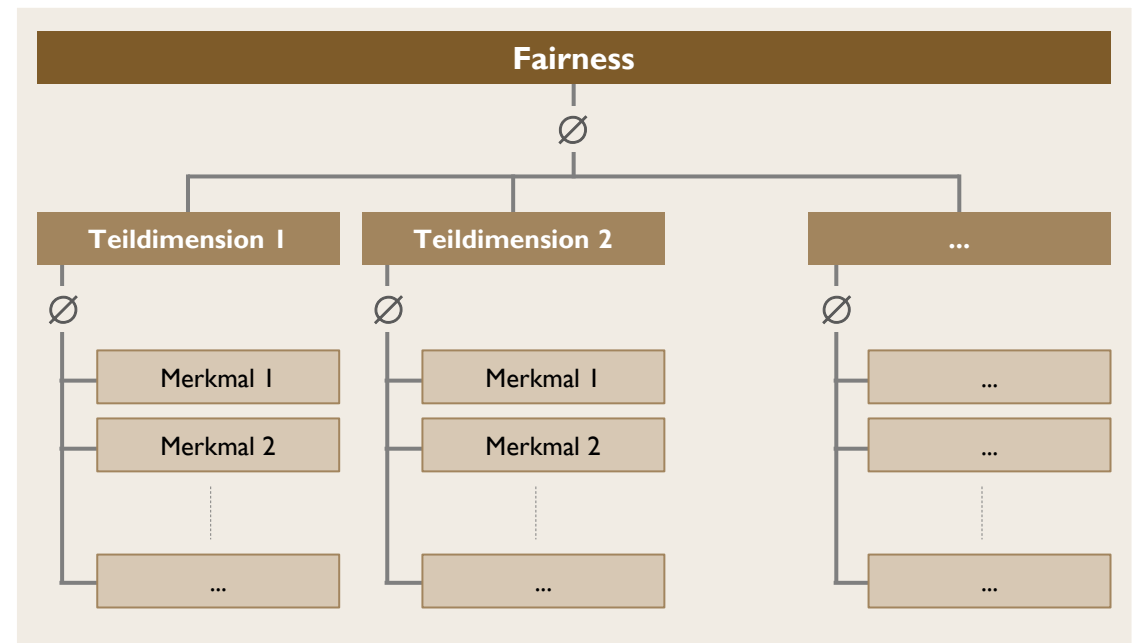
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faires Produktangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebotsvielfalt</li> <li>• Transparenz der Produkte und Leistungen</li> <li>• Umfassender Versicherungsschutz</li> <li>• Annahmerichtlinien</li> <li>• Wertsteigerungsdeckung</li> <li>• Saisonzulassung</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Ermittlung der Beitragshöhe</li> <li>• Beitragsstabilität</li> </ul>
<b>Faire Kundenbetreuung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)</li> </ul>
<b>Faire Schadenregulierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionszeit im Schadenfall</li> <li>• Schadenabwicklung</li> <li>• Regulierungsumfang</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 Youngtimer- & Oldtimerversicherern

### Fairness

#### Faires Produktangebot

- Angebotsvielfalt
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Umfassender Versicherungsschutz
- Annahmerichtlinien
- Wertsteigerungsdeckung
- Saisonzulassung

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Ermittlung der Beitragshöhe
- Beitragsstabilität

#### Faire Kundenbetreuung

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit
- Fachkompetenz
- Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)

#### Faire Schadenregulierung

- Reaktionszeit im Schadenfall
- Schadenabwicklung
- Regulierungsumfang

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Youngtimer- & Oldtimerversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Herzenssache
sehr gut	HISCOX
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	OCC Assekuradeur
sehr gut	Württembergische
gut	BELMOT
gut	CARISMA
gut	CosmosDirekt
gut	Generali
gut	WGV
gut	ZURICH
	AXA
	BarmeniaGothaer
	BGV Badische Versicherungen
	Concordia
	Debeka
	DEVK
	Dialog Versicherung
	HDI
	Helvetia
	NÜRNBERGER Versicherung
	VGH Versicherungen

Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	BELMOT
sehr gut	CARISMA
sehr gut	Herzenssache
sehr gut	HISCOX
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	OCC Assekuradeur
gut	CosmosDirekt
gut	Helvetia
gut	LVM Versicherung
gut	WGV
gut	Württembergische
gut	ZURICH
	AXA
	BarmeniaGothaer
	BGV Badische Versicherungen
	Concordia
	Debeka
	DEVK
	Dialog Versicherung
	Generali
	HDI
	NÜRNBERGER Versicherung
	VGH Versicherungen

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	BELMOT
sehr gut	Herzenssache
sehr gut	HISCOX
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	OCC Assekuradeur
sehr gut	Württembergische
gut	CARISMA
gut	CosmosDirekt
gut	Generali
gut	LVM Versicherung
gut	WGV
gut	ZURICH
	AXA
	BarmeniaGothaer
	BGV Badische Versicherungen
	Concordia
	Debeka
	DEVK
	Dialog Versicherung
	HDI
	Helvetia
	NÜRNBERGER Versicherung
	VGH Versicherungen

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

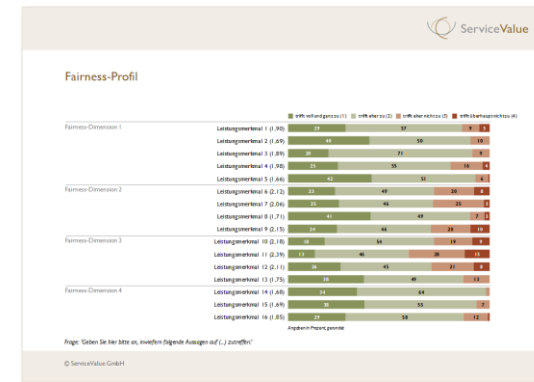
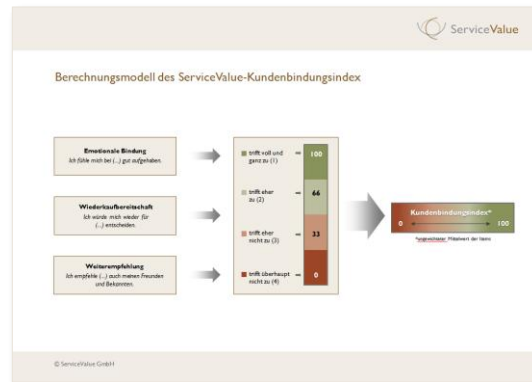
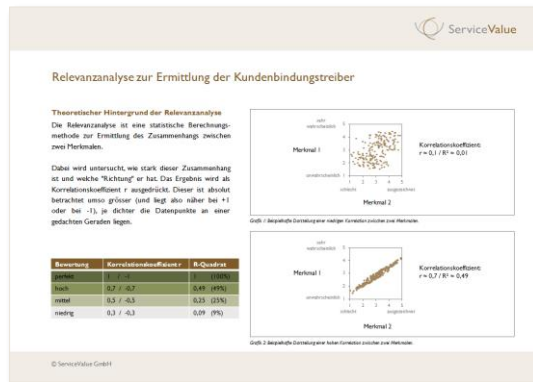
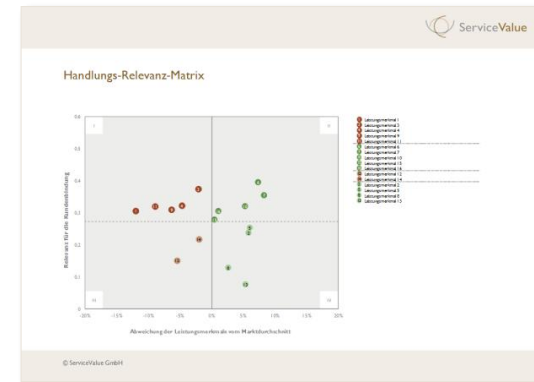
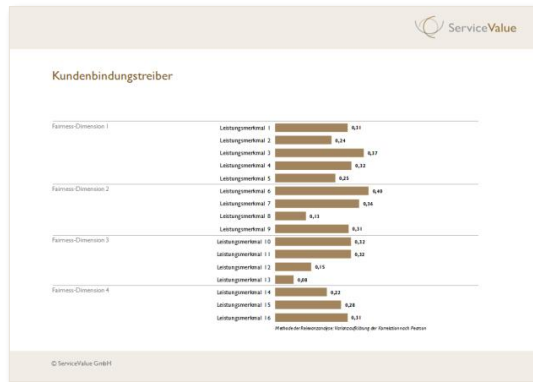
## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Youngtimer- & Oldtimerversicherer (II)

Faire Kundenbetreuung	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	BELMOT
sehr gut	HISCOX
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Württembergische
gut	CARISMA
gut	CosmosDirekt
gut	Generali
gut	Herzenssache
gut	HUK24
gut	OCC Assekuradeur
gut	WGV
gut	ZURICH
	AXA
	BarmeniaGothaer
	BGV Badische Versicherungen
	Concordia
	Debeka
	DEVK
	Dialog Versicherung
	HDI
	Helvetia
	NÜRNBERGER Versicherung
	VGH Versicherungen

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Herzenssache
sehr gut	HISCOX
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	OCC Assekuradeur
sehr gut	WGV
sehr gut	Württembergische
gut	BELMOT
gut	CARISMA
gut	CosmosDirekt
gut	Generali
gut	Helvetia
gut	ZURICH
	AXA
	BarmeniaGothaer
	BGV Badische Versicherungen
	Concordia
	Debeka
	DEVK
	Dialog Versicherung
	HDI
	NÜRNBERGER Versicherung
	VGH Versicherungen

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

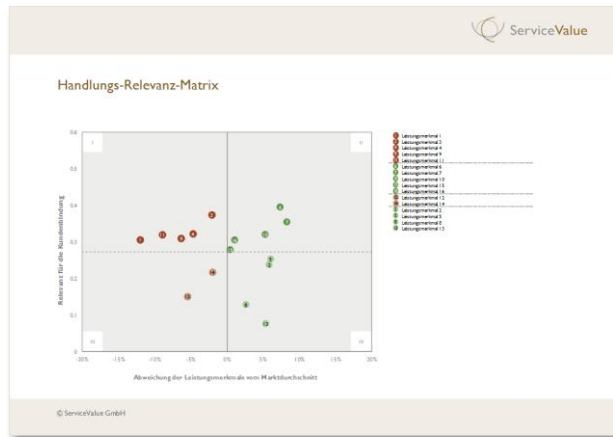
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

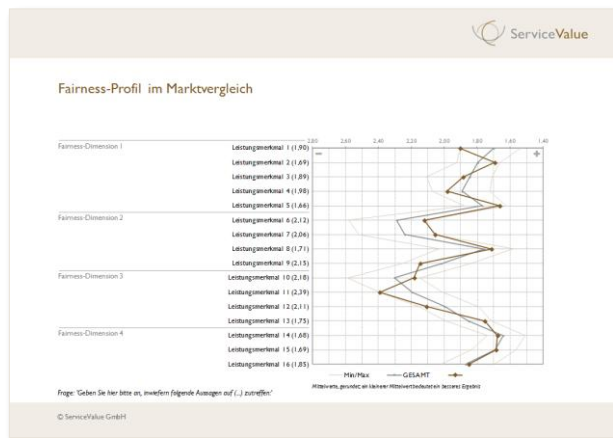
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## 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?

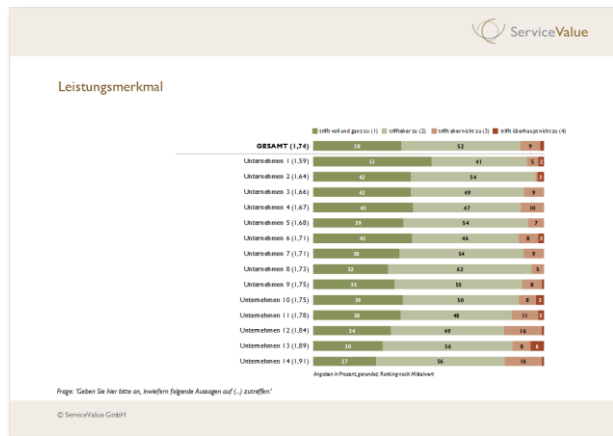
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



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

⇒ 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Youngtimer- & Oldtimerversicherern 2026“ (Einzelexemplar, 178 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 Youngtimer- & Oldtimerversicherern 2026“ (Einzelexemplar, 178 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](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 / M&S Fotodesign – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)