



# Kundenurteil: Fairness von Wohnmobil- & Wohnwagenversicherern 2026

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 28 Wohnmobil- & Wohnwagenversicherer



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 2026
<b>Stichprobe</b>	2.126 Kunden mit 2.394 Kundenurteilen zu 28 Wohnmobil- & Wohnwagenversicherern (Bewertung von bis zu zwei Wohnmobil- & Wohnwagenversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für <u>28 Wohnmobil- &amp; Wohnwagenversicherer</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADAC Versicherungen</li> <li>• Allianz</li> <li>• Ammerländer Versicherung</li> <li>• BarmeniaGothaer</li> <li>• Campingfreunde</li> <li>• Concordia</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DA direkt</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEVK</li> <li>• EUROPA Versicherung</li> <li>• Generali</li> <li>• GVV Direkt</li> <li>• HDI</li> <li>• HUK-COBURG / HUK24</li> <li>• Itzehoer Versicherungen</li> <li>• Janitos</li> <li>• LVM Versicherung</li> <li>• NÜRNBERGER Versicherung</li> <li>• R+V</li> <li>• RMV Reise-Mobil-Versicherung</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• SV SparkassenVersicherung</li> <li>• Verti</li> <li>• VGH Versicherungen</li> <li>• WGV</li> <li>• Württembergische</li> <li>• ZURICH</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	184 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

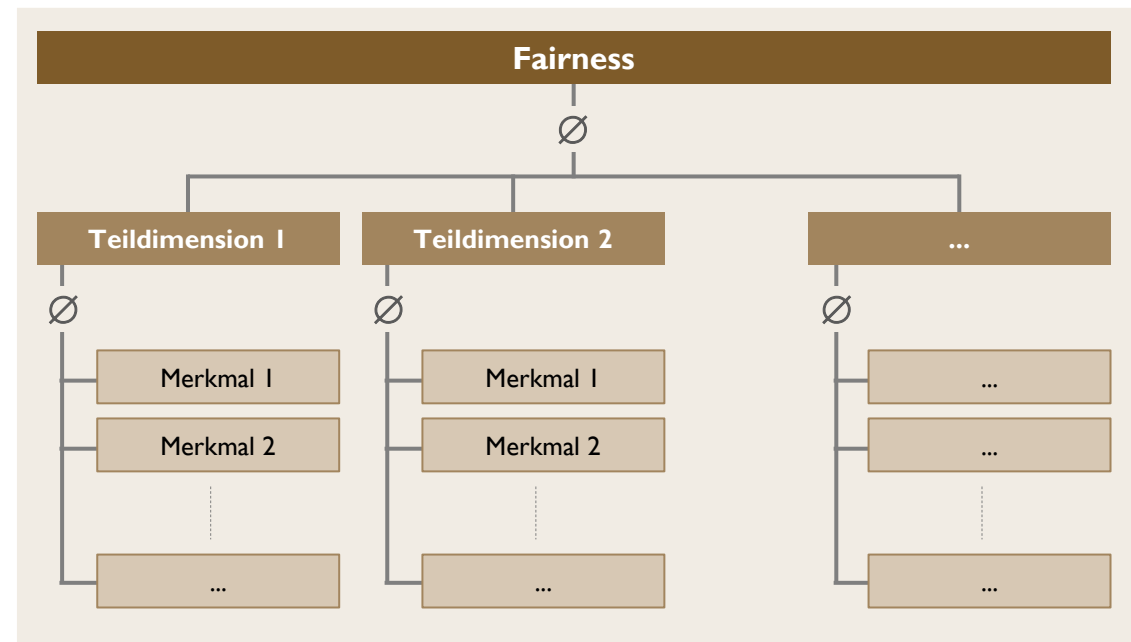
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faires Produktangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebotsvielfalt</li> <li>• Transparenz der Produkte und Leistungen</li> <li>• Umfassender Versicherungsschutz</li> <li>• Deckungs-/Leistungserweiterungen</li> <li>• Weltweiter Versicherungsschutz</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 Wohnmobil- & Wohnwagenversicherern

### Fairness

#### Faires Produktangebot

- Angebotsvielfalt
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Umfassender Versicherungsschutz
- Deckungs-/Leistungserweiterungen
- Weltweiter Versicherungsschutz

#### 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 Wohnmobil- & Wohnwagenversicherer (I)

FAIRNESS		Faires Produktangebot		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DA direkt	sehr gut	DA direkt	sehr gut	EUROPA Versicherung
sehr gut	HUK-COBURG / HUK24	sehr gut	DEVK	sehr gut	HUK-COBURG / HUK24
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	HUK-COBURG / HUK24	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	R+V
sehr gut	RMV Reise-Mobil-Versicherung	sehr gut	R+V	sehr gut	RMV Reise-Mobil-Versicherung
sehr gut	SIGNAL IDUNA	sehr gut	RMV Reise-Mobil-Versicherung	sehr gut	SIGNAL IDUNA
sehr gut	Württembergische	sehr gut	SIGNAL IDUNA	sehr gut	Württembergische
gut	BarmeniaGothaer	sehr gut	Württembergische	gut	BarmeniaGothaer
gut	Concordia	gut	BarmeniaGothaer	gut	Concordia
gut	DEVK	gut	EUROPA Versicherung	gut	DA direkt
gut	EUROPA Versicherung	gut	Generali	gut	DEVK
gut	Generali	gut	SV SparkassenVersicherung	gut	Generali
gut	SV SparkassenVersicherung	gut	VGH Versicherungen	gut	Verti
gut	VGH Versicherungen	gut	WGV	gut	WGV
gut	WGV	gut	ZURICH	gut	ZURICH
gut	ZURICH		Ammerländer Versicherung		Ammerländer Versicherung
	Ammerländer Versicherung		Campingfreunde		Campingfreunde
	Campingfreunde		Concordia		Debeka
	Debeka		Debeka		GW Direkt
	GVV Direkt		GVV Direkt		HDI
	HDI		HDI		Itzehoer Versicherungen
	Itzehoer Versicherungen		Itzehoer Versicherungen		Janitos
	Janitos		Janitos		NÜRNBERGER Versicherung
	NÜRNBERGER Versicherung		NÜRNBERGER Versicherung		SV SparkassenVersicherung
	Verti		Verti		VGH Versicherungen

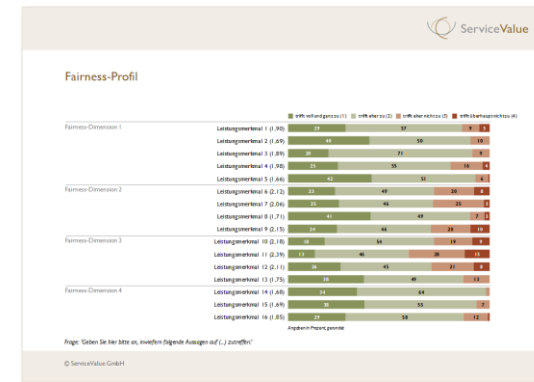
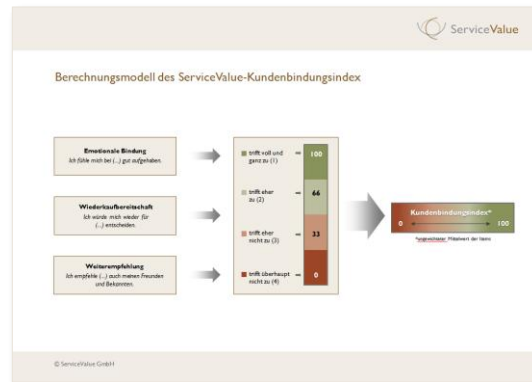
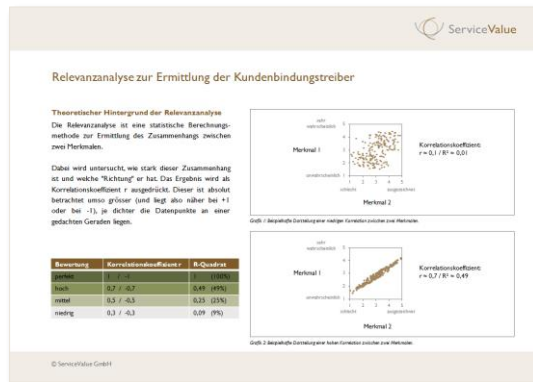
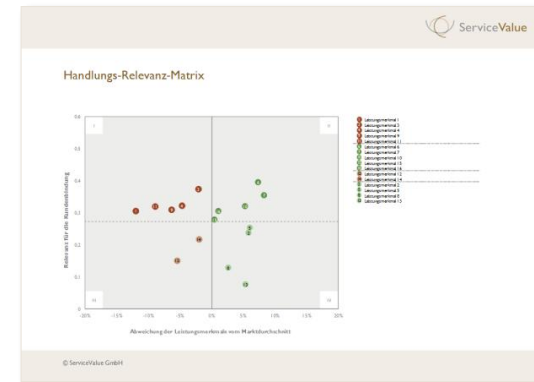
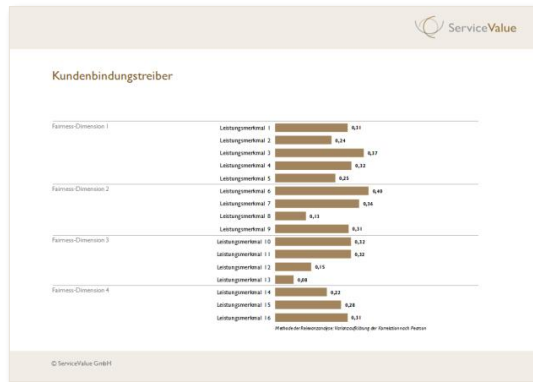
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Wohnmobil- & Wohnwagenversicherer (II)

Faire Kundenbetreuung		Faire Schadenregulierung	
sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	BarmeniaGothaer
sehr gut	DA direkt	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK	sehr gut	DA direkt
sehr gut	HUK-COBURG / HUK24	sehr gut	HUK-COBURG / HUK24
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V	sehr gut	R+V
sehr gut	RMV Reise-Mobil-Versicherung	sehr gut	RMV Reise-Mobil-Versicherung
gut	BarmeniaGothaer	sehr gut	WGV
gut	Concordia	sehr gut	Württembergische
gut	EUROPA Versicherung	gut	Concordia
gut	Generali	gut	DEVK
gut	SIGNAL IDUNA	gut	EUROPA Versicherung
gut	VGH Versicherungen	gut	Generali
gut	WGV	gut	SIGNAL IDUNA
gut	Württembergische	gut	SV SparkassenVersicherung
	Ammerländer Versicherung	gut	VGH Versicherungen
	Campingfreunde	gut	ZURICH
	Debeka		Ammerländer Versicherung
	GVV Direkt		Campingfreunde
	HDI		Debeka
	Itzehoer Versicherungen		GVV Direkt
	Janitos		HDI
	NÜRNBERGER Versicherung		Itzehoer Versicherungen
	SV SparkassenVersicherung		Janitos
	Verti		NÜRNBERGER Versicherung
	ZURICH		Verti

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

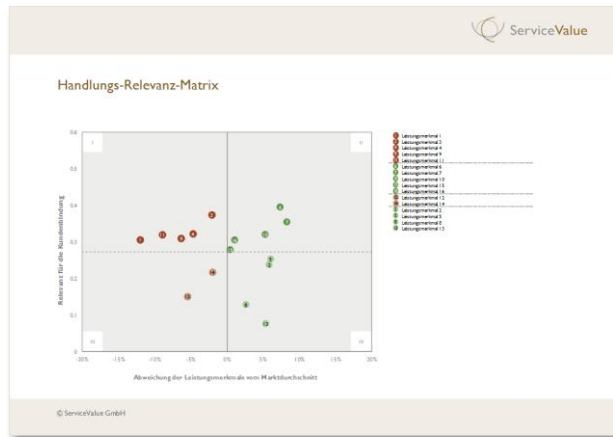
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

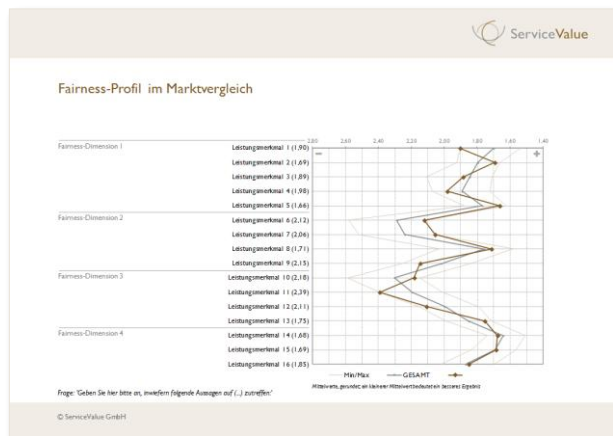
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## 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?

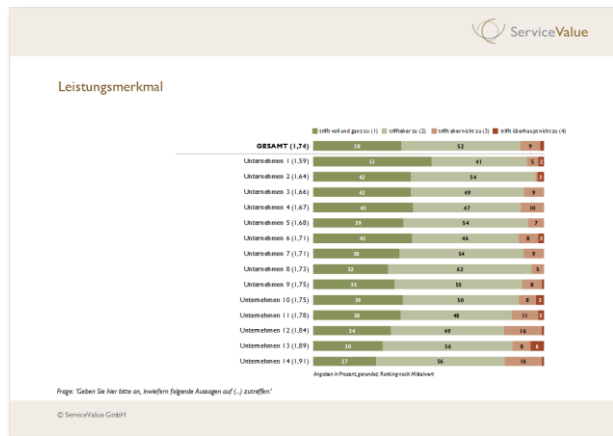
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Wohnmobil- & Wohnwagenversicherern 2026“ (Einzelexemplar, 184 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 Wohnmobil- & Wohnwagenversicherern 2026“ (Einzelexemplar, 184 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 / Bettina von Arnim – canva.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

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