



Kundenurteil: Fairness von Reisekranken- versicherern 2026

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 32 Reisekrankenversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April 2026
Stichprobe	2.372 Kunden mit 2.908 Urteilen zu 32 Reisekrankenversicherern (Bewertung von bis zu zwei Reisekrankenversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 32 Reisekrankenversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Versicherungen • Allianz • APRIL International • ARAG • AXA • BarmeniaGothaer • Berlin Direkt VERSICHERUNG • Concordia • Debeka • Deutsche Familienversicherung • die Bayerische • DKV • Envivas • ERGO Reiseversicherung • Europ Assistance • EUROPA Versicherung • Generali • Hallesche • HanseMercur • HUK-COBURG • INTER • Lifecard-Travel-Assistance (LTA) • LVM Versicherung • Münchener Verein • NÜRNBERGER Versicherung • R+V • SDK • SIGNAL IDUNA • TravelSecure • URV - Union Reiseversicherung • vigo Krankenversicherung • Württembergische
Gesamtumfang	315 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faires Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität der Produkte • Gefühl der Sicherheit • Verständliche Versicherungsbedingungen • Transparenz der Leistungsausschlüsse • Qualität der Versicherungsleistungen
Faire Leistungsabwicklung	<ul style="list-style-type: none"> • Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung • Einhalten von Leistungszusagen • Reaktionsgeschwindigkeit • Qualität der Anliegenbearbeitung • Umgang mit Beschwerden / Reklamationen • Schnelle Leistungserstattungen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit der Mitarbeiter • Kompetenz der Mitarbeiter • Beratungsqualität • Eigeninitiative der Mitarbeiter
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Verbindlichkeit der Aussagen • Verständlichkeit der Vertragsunterlagen • Transparenz der Pflichten im Schadenfall
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz • Beitragsstabilität

Teildimensionen der Fairness von Reisekrankenversicherern

Fairness

Faires Produktangebot

- Flexibilität der Produkte
- Gefühl der Sicherheit
- Verständliche Versicherungsbedingungen
- Transparenz der Leistungsausschlüsse
- Qualität der Versicherungsleistungen

Faire Leistungsabwicklung

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

Faire Kundenberatung

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Eigeninitiative der Mitarbeiter

Faire Kundenkommunikation

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Verbindlichkeit der Aussagen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Transparenz der Pflichten im Schadenfall

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Beitragsstabilität

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Reisekrankenversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Envivas
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Europ Assistance
sehr gut	Generali
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	vigo Krankenversicherung
gut	ARAG
gut	BarmeniaGothaer
gut	Berlin Direkt VERSICHERUNG
gut	Debeka
gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	SDK
gut	SIGNAL IDUNA
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	Württembergische
	APRIL International
	AXA
	Concordia
	Deutsche Familienversicherung
	die Bayerische
	DKV
	EUROPA Versicherung
	Hallesche
	INTER
	Münchener Verein
	NÜRNBERGER Versicherung

Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Europ Assistance
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	vigo Krankenversicherung
gut	ARAG
gut	BarmeniaGothaer
gut	Berlin Direkt VERSICHERUNG
gut	Debeka
gut	Envivas
gut	Generali
gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	SDK
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	Württembergische
	APRIL International
	AXA
	Concordia
	Deutsche Familienversicherung
	die Bayerische
	DKV
	EUROPA Versicherung
	Hallesche
	INTER
	Münchener Verein
	NÜRNBERGER Versicherung
	SIGNAL IDUNA

Faire Leistungsabwicklung	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Envivas
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Generali
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	vigo Krankenversicherung
gut	ARAG
gut	BarmeniaGothaer
gut	Berlin Direkt VERSICHERUNG
gut	Debeka
gut	Europ Assistance
gut	SDK
gut	SIGNAL IDUNA
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	Württembergische
	APRIL International
	AXA
	Concordia
	Deutsche Familienversicherung
	die Bayerische
	DKV
	EUROPA Versicherung
	Hallesche
	INTER
	Münchener Verein
	NÜRNBERGER Versicherung

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Reisekrankenversicherer (II)

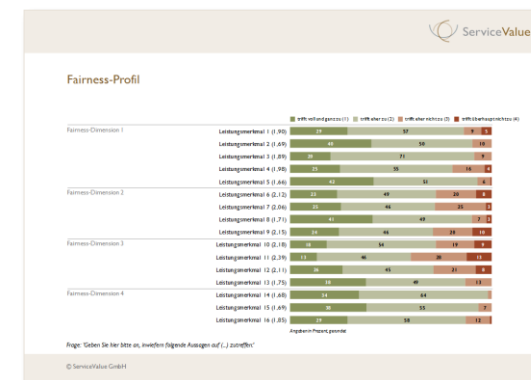
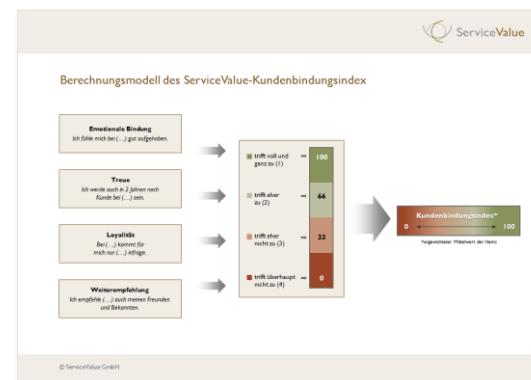
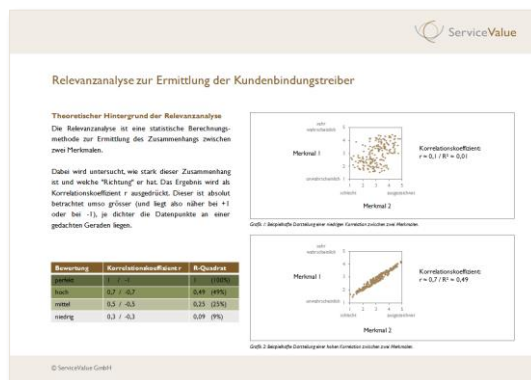
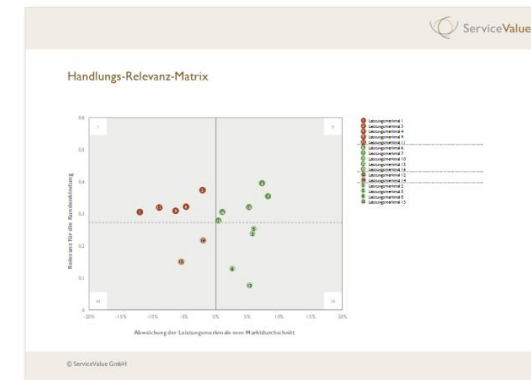
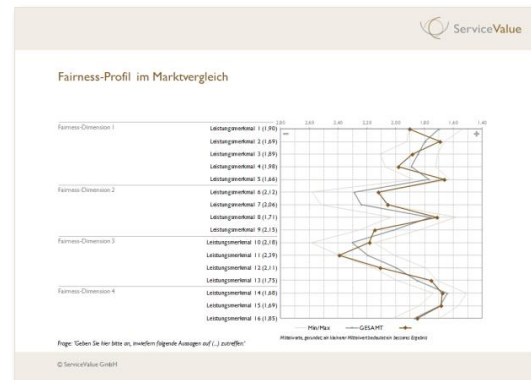
Faire Kundenberatung	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	vigo Krankenversicherung
sehr gut	Württembergische
gut	ARAG
gut	BarmeniaGothaer
gut	Envivas
gut	Europ Assistance
gut	HanseMerkur
gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	SDK
gut	SIGNAL IDUNA
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
	APRIL International
	AXA
	Berlin Direkt VERSICHERUNG
	Concordia
	Deutsche Familienversicherung
	die Bayerische
	DKV
	EUROPA Versicherung
	Hallesche
	INTER
	Münchener Verein
	NÜRNBERGER Versicherung

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Europ Assistance
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	vigo Krankenversicherung
gut	ARAG
gut	BarmeniaGothaer
gut	Berlin Direkt VERSICHERUNG
gut	Debeka
gut	Envivas
gut	Generali
gut	R+V
gut	SDK
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	Württembergische
	APRIL International
	AXA
	Concordia
	Deutsche Familienversicherung
	die Bayerische
	DKV
	EUROPA Versicherung
	Hallesche
	INTER
	Münchener Verein
	NÜRNBERGER Versicherung
	SIGNAL IDUNA

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Envivas
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Europ Assistance
sehr gut	Generali
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	vigo Krankenversicherung
gut	ARAG
gut	BarmeniaGothaer
gut	Berlin Direkt VERSICHERUNG
gut	Debeka
gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	SDK
gut	SIGNAL IDUNA
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
	APRIL International
	AXA
	Concordia
	Deutsche Familienversicherung
	die Bayerische
	DKV
	EUROPA Versicherung
	Hallesche
	INTER
	Münchener Verein
	NÜRNBERGER Versicherung
	Württembergische

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

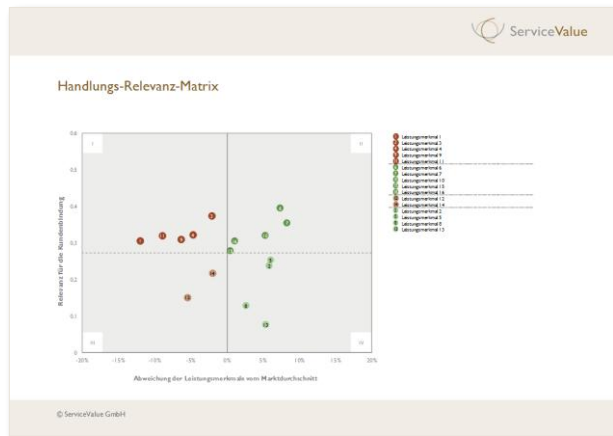
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



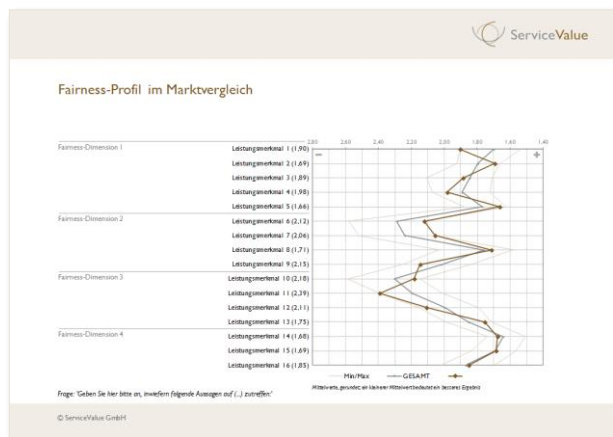
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

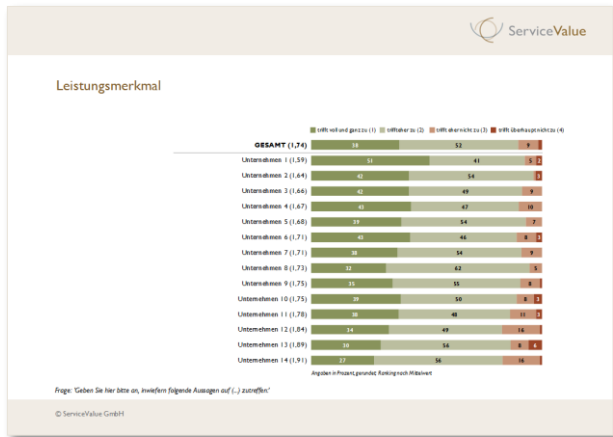


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 Reisekrankenversicherern 2026“ (Einzelexemplar, 315 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 Reisekrankenversicherern 2026“ (Einzelexemplar, 315 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. 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: © dobrinya / silencefoto – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de