



**URLAUBSFAHRT:**  
Ein Schutzbrief kann vor allem bei weiten Strecken sinnvoll sein

STUDIE

# Sicher unterwegs

Wenn das Auto unterwegs schlappmacht, ist ein **Kfz-Schutzbrief** Retter in der Not. Welche **Automobilclubs und Versicherer** aus Sicht der Kunden das fairste Angebot haben

von THORSTEN JACOBS

**S**ommer, Sonne, Urlaubszeit. Wer keine Flugreise gebucht hat und nicht mit dem Zug unterwegs ist, nutzt die Zeit vielleicht für eine Reise mit dem Auto oder unternimmt Tagesausflüge in die Umgebung. Motorisiert sind hierzulande schließlich viele attraktive Ziele schnell erreichbar – und je nach Wohnort auch in nahegelegenen Ländern wie Dänemark, Frankreich, den Niederlanden, Österreich, der Schweiz oder Italien. Damit die Spritztour nicht teurer wird als erwartet, sollten Urlauber zunächst daran denken, dass auch auf den Straßen gilt: andere Länder, andere Sitten

– und damit auch häufig andere Verkehrsvorschriften, zum Beispiel bei der erlaubten Höchstgeschwindigkeit.

**Schutz für unterwegs.** Selbst mustergültiges Verhalten im Straßenverkehr ist jedoch keine Garantie für pannen- und unfallfreies Reisen. Wenn der Motor plötzlich streikt oder ein Wildunfall die Weiterfahrt im geschädigten Fahrzeug unmöglich macht, sind – insbesondere fern der Heimat – guter Rat und praktische Hilfe oft teuer. Wer nämlich keinen Neuwagen mit aktueller Mobilitätsgarantie fährt, muss für die Reparatur und gegebenenfalls den Abschleppwagen selbst

aufkommen sowie etwaige Hotelübernachtungen oder einen Mietwagen für die Weiterfahrt aus eigener Tasche zahlen.

Das bedeutet umgekehrt: Wer dieses Risiko nicht eingehen möchte, kann als Zusatz zu seiner Kfz-Versicherung einen Schutzbrief abschließen. Der ist schon ab einem Jahresbeitrag von rund 20 Euro zu haben, wenn er bei einem Versicherer abgeschlossen wird. Für etwas höhere Beiträge, dafür aber auch mit einem noch weitreichenderen Schutz, kann alternativ die Mitgliedschaft in einem Automobilclub erworben werden. Hier besteht der Schutz in der Regel nicht für ein bestimmtes Fahrzeug, sondern ist personengebunden. Egal ob Urlauber oder Pendler: Es hängt vor allem von den persönlichen Prioritäten ab, ob am Ende ein Automobilclub oder ein Versicherer besser passt.

**Anbieter im Kundenurteil.** Das Kölner Analyse- und Beratungsinstitut ServiceValue hat daher beide Arten untersucht. Kernfrage: Welche Automobilclubs und Versicherer werden von ihren Kunden als besonders faire Kfz-Schutzbrief-Anbieter wahrgenommen? Für die inzwischen zehnte Branchenstudie kamen insgesamt 43 Anbieter in sechs Einzelkategorien auf den Kundenprüfstand – von der Pannenhilfe über den Service bis hin zum Preis-Leistungs-Verhältnis. Das Prädikat „Sehr Gut“ für ihre Gesamt-Fairness erhielten elf Versicherer und vier Automobilclubs. Allianz und HUK-COBURG sowie ADAC, ARCD und AvD schnitten zudem auch in jeder der sechs Einzelkategorien mit der Bestnote ab. Erstmals untersucht wurden unter anderem AXA und VHV Versicherungen, die jeweils in der Auszeichnungsklasse „Gut“ in das Ranking eingestiegen sind. ■ ►

## Langzeit-Ranking

### Auszeichnungen für elf Dauer-Performer



Elf Anbieter sind schon so lange durchgängig im Ranking und dabei überwiegend mit dem Prädikat „Sehr Gut“ vertreten, dass sie sich eine Auszeichnung als „Langzeitsieger“ verdient haben. Neu dabei ist WGV. Der Versicherer hat als 5-Jahres-Sieger die Mindestanforderung für die Langzeit-Auszeichnung erfüllt. Alle weiteren Dauersieger sind seit noch längerer Zeit ausgezeichnet. Acht Anbieter sind als 10-Jahres-Sieger sogar schon seit Beginn der Studienreihe top.

#### Langzeitsieger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ACE (Auto Club Europa)
Sehr Gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	WGV

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## AUSWERTUNG 2026

### Die rundum fairsten Anbieter

In der Branche ist man mobil: Mit ACE (Auto Club Europa), CosmosDirekt und ZURICH kamen gleich drei Anbieter neu in der Spitzengruppe an. Ebenso viele haben sich in die Gegenrichtung aufgemacht und sind nun „Gut“. In der Gesamttendenz hat die Branche aus Sicht der Kunden etwas nachgelassen.

#### Gesamtergebnis

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ACE (Auto Club Europa)
Sehr Gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
Sehr Gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	WGV
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	ZURICH
Gut	Allianz Direct
Gut	AXA
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	DEVK
Gut	HDI
Gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Verti
Gut	VGH Versicherungen
Gut	VHV Versicherungen

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## So wurden die Rankings ermittelt

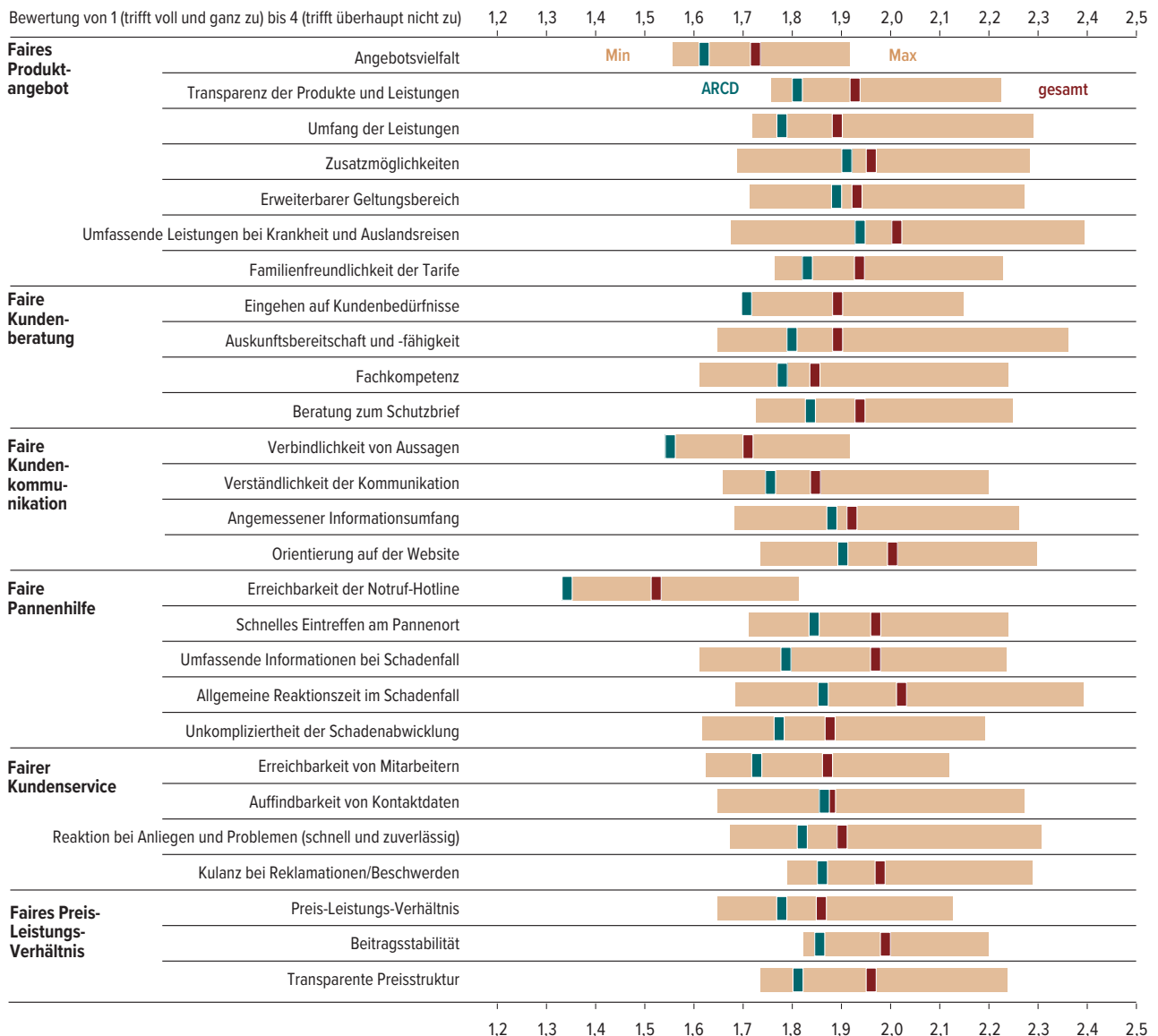
Das Kölner Analysehaus ServiceValue untersuchte in Zusammenarbeit mit FOCUS MONEY 43 Anbieter von Kfz-Schutzbriefen auf ihre Fairness hin. Dazu wurden 3686 Kunden zu 27 Service- und Leistungsmerkmalen befragt. Für jedes dieser Items wurde über eine vierstufige Bewertungsskala ein Indexwert zwischen 0 und 100 berechnet. Die Leistungsprofile sind für jeden Anbieter im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. unten am Beispiel für ARCD – Auto- und Reiseclub Deutschland). Werte links vom Gesamtmarkt dokumentieren ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil.

Zusätzlich wurden die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen herausgearbeitet. Hierzu wurden die Items sechs Fairness-Kategorien zugeordnet. Die Kategoriennoten ergaben sich aus dem Durchschnitt der jeweiligen Indexwerte.

Das Urteil „Fairster Kfz-Schutzbrief-Anbieter“ basiert auf den gleichen Teilen auf den sechs Kategorienwerten. Ein „Gut“ erhielten alle Unternehmen mit überdurchschnittlichem Wert. Wer über dem Durchschnitt der mit „Gut“ Bewerteten lag, bekam das Prädikat „Sehr Gut“.

Die Kundenbindungswerte für die einzelnen Parameter wurden separat im Rahmen einer Relevanzanalyse ermittelt.

### 27 Merkmale – ein Fairness-Profil





## Kundenlob für Verlässlichkeit und ein breites Produktangebot

Die Bewährungsprobe für Schutzbrief-Anbieter beginnt nicht erst dann, wenn das Auto bereits mit einer Panne am Seitenstreifen liegen geblieben ist. Auch vor und selbst unabhängig von einem möglichen Ernstfall gibt es viele Gelegenheiten, sich zu beweisen: mit einem überzeugenden Produktangebot, fairer Beratung und klarer Kommunikation. Besonders gut wurden in den entsprechenden Kategorien die Merkmale „Verbindlichkeit von Aussagen“ und „Angebotsvielfalt“ bewertet, gefolgt von der „Verständlichkeit der Kommunikation“ und der „Fachkompetenz“ der Anbieter. Dass immerhin acht von zehn



**BITTE WARTEN:** Notruf-Hotlines sollten jederzeit erreichbar sein

Befragten ihrem Automobilclub oder Versicherer fachliche Kompetenz bescheinigten, wirft ein gutes Licht auf die Branche und dient auch der Kundenbindung: Nach dem Merkmal „Angemessener Informationsumfang“ ist die „Fachkompetenz“ der zweitstärkste Kundenbindungstreiber. Auch die weiteren Merkmale der Kategorie Kundenberatung haben dahingehend eine hohe Relevanz.

### Produktangebot

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ACE (Auto Club Europa)
Sehr Gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Allianz Direct
Sehr Gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
Sehr Gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	WGV
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	ZURICH
Gut	AXA
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	CosmosDirekt
Gut	DEVK
Gut	HDI
Gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
Gut	LVM Versicherung
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Verti
Gut	VGH Versicherungen
Gut	VHV Versicherungen

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

### Kundenberatung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
Sehr Gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	WGV
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	ZURICH
Gut	ACE (Auto Club Europa)
Gut	Allianz Direct
Gut	AXA
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	DEVK
Gut	HDI
Gut	HUK24
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Verti
Gut	VGH Versicherungen
Gut	VHV Versicherungen

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

### Kundenkommunikation

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ACE (Auto Club Europa)
Sehr Gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
Sehr Gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	Verti
Sehr Gut	WGV
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	ZURICH
Gut	Allianz Direct
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	HDI
Gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
Gut	R+V
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	VHV Versicherungen

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



## Gute Erreichbarkeit und schnelle Pannenhilfe zu fairen Beiträgen

Nun also doch: Das Auto steht fahruntüchtig am Straßenrand. Hilfe muss her – und zwar am besten sofort. Zum Glück sind die Notruf-Hotlines in der Regel schnell erreichbar: Knapp neun von zehn Befragten haben hier gute Erfahrungen gemacht und dem Merkmal die mit Abstand meisten positiven Kundenurteile der gesamten Studie beschert. Auch insgesamt konnten die Versicherer und Automobilclubs bei ihrer Kernaufgabe – der Pannenhilfe beziehungsweise in der gleichnamigen Kategorie – punkten. Dennoch gibt es das eine oder andere schwarze Schaf unter den Anbietern: Insbesondere hinsichtlich der allgemeinen Reaktionszeit im Schadenfall liegt eine hohe Spanne zwischen dem am besten und dem am schlechtesten bewerteten Anbieter. Einhelligeres Lob gab es indes für die Merkmale „Erreichbarkeit von Mitarbeitern“ aus der Kategorie Kundenservice und für das Merkmal „Preis-Leistungs-Verhältnis“.

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTER KUNDEN-SERVICE**  
**FAIRSTE PANNEN-HILFE**

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS**

### Pannenhilfe

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ACE (Auto Club Europa)
Sehr Gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
Sehr Gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HDI
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	VHV Versicherungen
Sehr Gut	ZURICH
Gut	Allianz Direct
Gut	DEVK
Gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
Gut	LVM Versicherung
Gut	PROVINZIAL
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	WGV
Gut	Württembergische

### Kundenservice

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ACE (Auto Club Europa)
Sehr Gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
Sehr Gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	ZURICH
Gut	Allianz Direct
Gut	AXA
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	CosmosDirekt
Gut	HUK24
Gut	Itzehoer Versicherungen
Gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	VHV Versicherungen
Gut	WGV

### Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ACE (Auto Club Europa)
Sehr Gut	ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Allianz Direct
Sehr Gut	ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)
Sehr Gut	AvD (Automobilclub von Deutschland)
Sehr Gut	DA direkt
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	WGV
Gut	CosmosDirekt
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	HDI
Gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
Gut	LVM Versicherung
Gut	PROVINZIAL
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	Württembergische
Gut	ZURICH