



**PLÖTZLICH PASSIERT:** 70 Prozent aller Unfälle ereignen sich in der Freizeit, beim Sport oder im Haushalt

STUDIE

# 24/7 weltweit geschützt

Ein Unfall ist schnell passiert. Mit dem passenden Versicherungsschutz lassen sich finanzielle Folgen aber eingrenzen. **Welche Unfallversicherer besonders fair sind**

von THORSTEN JACOBS

Es ist fast schon eine Binsenweisheit: Die meisten Unfälle passieren im Haushalt. Anstatt nun aber nie wieder die Fenster zu putzen oder die Glühbirnen in der Deckenlampe auszuwechseln, sollten zunächst niedrigschwellige Präventionsmaßnahmen umgesetzt werden. So ist die Investition in eine standfeste Trittleiter in der Regel sinnvoll. Vorsicht auch bei freiliegenden Kabeln, Teppichen oder Gegenständen auf der Treppe – sie gelten als die häufigsten Stolperfallen und sind für so manchen schmerzhaften Sturz verantwortlich. Trotz aller Vorsichtsmaßnahmen lassen sich Unfälle im Haushalt aber nicht gänzlich vermeiden und auch außerhalb der eigenen vier Wände kann beim Sport und in der Freizeit so einiges schiefgehen.

**Teure Versicherungslücke.** Arbeitnehmer, Schüler, Studierende, Azubis und Kita-Kinder sind über die gesetzliche Unfallversicherung geschützt. Doch Vorsicht: Sie greift nur bei Unfällen während versicherter Tätigkeiten, etwa bei Arbeits- oder Wegeunfällen sowie bei Berufskrankheiten. Die private Unfallversicherung hingegen ist eine freiwillige Absicherung. Ihr Vorteil: Sie deckt auch Unfälle in der Freizeit, beim

Sport oder im Haushalt – und zwar weltweit rund um die Uhr. Während der Fokus der gesetzlichen Unfallversicherung stark auf der medizinischen und beruflichen Rehabilitation liegt, dient die private Unfallversicherung dazu, drohende finanzielle Lücken zu schließen, Umbauten am Haus zu finanzieren oder einen Verdienstausfall aufzufangen. Für die meisten Menschen ist sie deswegen eine sinnvolle Ergänzung, für Selbstständige, Freiberufler, Rentner sowie für Hausfrauen und Hausmänner ist sie fast schon Pflicht.

**34 Anbieter im Check.** Doch bei welchen privaten Unfallversicherern sind Kunden gut aufgehoben? Wer agiert besonders fair? Diesen – und anderen – Fragen ging das Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY nach. Basis der Studie sind die Erfahrungen von mehr als 3000 Kunden zu 34 Versicherern. Untersucht wurden sechs Bereiche, darunter das Preis-Leistungs-Verhältnis, die Schadenregulierung oder der Service.

Die erste große Erkenntnis: Den Befragten ist vor allem die Reaktionszeit der Versicherer im Schadenfall wichtig – das zumindest legte die separat durchgeführte Auswertung der abgefragten Parameter zur Kundenbindung nahe. Schade, dass ausgerechnet dieses Item nur durchwachsene Bewertungen erzielte. Das größte Kundenlob gab es dagegen mit über 90 Prozent positiven Urteilen für die Vielfalt von Produkten und Tarifen, ebenso wurde die Fachkompetenz der Mitarbeiter gelobt. Am häufigsten gab es die Note „Sehr Gut“ in der Kategorie Produktangebot. Darüber hinaus konnten viele Anbieter auch in der Kundenberatung und im Kundenservice punkten. ■ ▷

## Langzeit-Ranking

### Seit Jahren fair

Willkommen bei den Langzeitsiegern, heißt es in diesem Jahr für R+V. Mit einer seit 2022 durchgängigen Platzierung im Ranking konnte der Versicherer die erste Grundanforderung für eine Auszeichnung als Langzeitsieger erfüllen. Auch die zweite Anforderung hat R+V geschafft: Innerhalb dieses Auszeichnungszeitraums mussten die Bewertungen überwiegend mit der Note „Sehr Gut“ erfolgt sein. Anbieter, die noch länger und überwiegend mit der Bestnote im Ranking vertreten sind, wurden für den jeweils längstmöglichen Zeitraum ausgezeichnet: Sechs Versicherer feiern bereits ihr zehnjähriges Jubiläum als Langzeitsieger.



### Die Dauersieger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

## AUSWERTUNG 2026

### Spitzengruppe mit deutlichem Vorsprung

Elfmal „Sehr Gut“, neunmal „Gut“ – das ist die Bilanz der aktuellen, zehnten Auflage der Branchenstudie zur Fairness von Unfallversicherern. In der Summe gab es damit einen ausgezeichneten Versicherer weniger als im Vorjahr. Zwischen den beiden Auszeichnungsklassen zeigte sich nur wenig Bewegung: VGH Versicherungen konnten sich um eine Stufe verbessern und gehören nun zu der Top-Gruppe der „Sehr Guten“. DEVK und Generali hingegen haben von „Sehr Gut“ zu „Gut“ gewechselt. Darüber hinaus fiel auf, dass sich die Spanne zwischen dem bestbewerteten und dem am schlechtesten bewerteten Unfallversicherer weiter vergrößert hat. Die von den Kunden wahrgenommenen Unterschiede haben also zugenommen.

### Faire Unfallversicherer

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	Generali
Gut	InterRisk
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	WWK
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

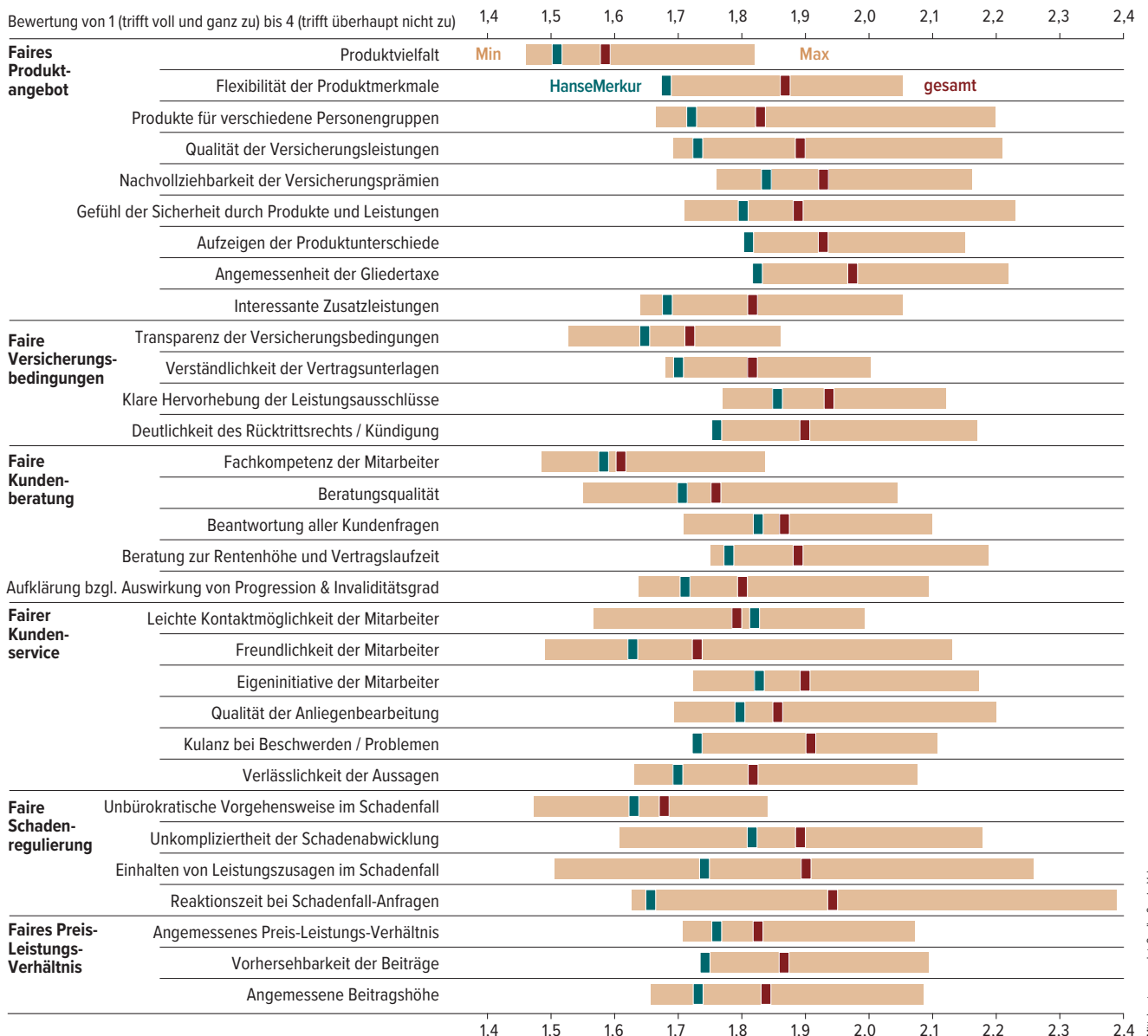
## So wurden die Rankings ermittelt

Das Analysehaus ServiceValue hat im Auftrag von FOCUS MONEY private Unfallversicherer hinsichtlich ihrer Fairness auf den Prüfstand gestellt. Dazu wurden in einer Online-Studie mehr als 3400 Kundenurteile eingeholt und ausgewertet. Insgesamt wurden 31 Service- und Leistungsmerkmale abgefragt. Für jedes dieser Items wurde über eine vierstufige Bewertungsskala ein nor-

mierter Indexwert zwischen 0 und 100 errechnet. Die Durchschnittswerte sind als Leistungsprofile für jeden Versicherer im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. unten für HanseMerkur). Werte links vom Gesamtmarkt zeigen ein überdurchschnittlich gutes Kundenurteil. Die einzelnen Items wurden sechs Fairness-Kategorien zugeordnet, so dass die Leistungen der Anbieter in

verschiedenen Disziplinen sichtbar wurden. Das Urteil „Fairster Unfallversicherer“ ergab sich zu gleichen Teilen aus den sechs Kategoriewerten. Sie wiederum basieren auf den Bewertungen der jeweiligen Items. Das Urteil „Gut“ erhielten Anbieter mit überdurchschnittlicher Bewertung. Für Werte über dem Durchschnitt der mit „Gut“ Beurteilten gab es ein „Sehr Gut“.

### 31 Merkmale – ein Fairness-Profil





## Produktangebot

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	DEVK
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	WWK
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Die Fairsten in sechs Kategorien

Echte Fairness wird nicht punktuell angewandt, sondern universell gelebt. Das zeigt sich auch in den sechs Einzelrankings, wo die allermeisten Unfallversicherer in mehr als nur einem Teilbereich ausgezeichnet wurden. Das Prädikat „Sehr Gut“ in allen Kategorien haben sechs Anbieter geschafft: ADAC Versicherungen, Allianz, HanseMerkur, HUK-COBURG, LVM Versicherung und R+V. CosmosDirekt, PROVINZIAL und Württembergischer ist das immerhin noch in jeweils vier Kategorien gelungen.



**UNFALLFOLGEN:** Gefragt ist unkomplizierte Unterstützung

## Versicherungsbedingungen

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	Württembergische
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	InterRisk
Gut	PROVINZIAL
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	WWK
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Kundenberatung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	CosmosDirekt
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	InterRisk
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Versicherungskammer Bayern
Gut	WWK
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Kundenservice

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	InterRisk
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	WWK
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Schadenregulierung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	CosmosDirekt
Gut	Debeka
Gut	InterRisk
Gut	Provinzial
Gut	VGH Versicherungen
Gut	Württembergische
Gut	WWK
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Preis-Leistung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	InterRisk
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Württembergische
Gut	WWK
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue