

STUDIE

Eine für alle

Eine private Haftpflichtversicherung ist wie eine gute Jeans – jeder sollte sie haben. Doch welche Anbieter können aus Sicht der Kunden überzeugen? Der große Fairness-Check

von TESLIME GÖCMEN

Am besten braucht man sie nie. Aber trotzdem sollte man sie unbedingt haben. Die private Haftpflichtversicherung gehört zu jenen Verträgen, die jahrelang unbeachtet bleiben können, bis ein einziger unachtsamer Augenblick alles ändert. Ein kurzer Zusammenstoß mit dem Fahrrad, ein heruntergefallenes Smartphone, ein umgeschüttetes Glas Rotwein auf der Couch von Freunden – im

Alltag reicht ein kleiner unaufmerksamer Moment, um fremdes Eigentum unbeabsichtigt zu beschädigen. Noch gravierender können die Folgen sein, wenn jemand verletzt wird. Wer solche oder ähnliche Fälle verschuldet, muss für den entstandenen Schaden geradestehen.

Gut, wenn man dann auf eine Haftpflichtpolice zurückgreifen kann. Sie verhindert, dass aus einem kleinen Miss-



MISSGESCHICK:
Wer das Eigentum
anderer kaputt macht,
ist hoffentlich gut
versichert

AUSWERTUNG 2026

Gute Zeugnisse für Haftpflichtversicherer

FOCUS MONEY
FAIRSTER
PRIVAT-HAFTPFLICHT-VERSICHERER

In der aktuellen Untersuchung kamen 35 Anbieter auf den Prüfstand – davon erzielten am Ende 20 eine überdurchschnittlich gute Bewertung. Zehn Anbieter sicherten sich dabei die Bestnote

„Sehr Gut“, während die andere Hälfte das Prädikat „Gut“ erhielt. Alles in allem zeigte sich die Branche stabil und schrammte – bezogen auf die insgesamt erreichten Punkte – nur hauchdünn am Vorjahresergebnis vorbei. Gleichzeitig rückte das Feld weiter auseinander: Die Schere zwischen dem Branchenbesten und -schlechtesten ging in diesem Jahr weiter auf.

Faire Privat-haftpflichtversicherer

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Württembergische
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Concordia
Gut	DEVK
Gut	PROVINZIAL
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VHV Versicherungen
Gut	WGV
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

geschick ein größeres finanzielles Problem wird. Daher ist eine solche Police fast schon Pflicht. Und die meisten Menschen sehen das glücklicherweise auch so: Neun von zehn privaten Haushalten in Deutschland haben deshalb eine entsprechende Versicherung in der Schublade.

Theorie und Praxis. Solange nichts passiert, schlummert die Police genau dort – während Jahr für Jahr der Beitrag abgebucht wird. Was die Versicherung aber tatsächlich leistet – und wie wichtig sie sein kann –, zeigt sich erst, wenn sie gebraucht wird. Wie schnell reagiert der Anbieter? Wird unbürokratisch Hilfe geleistet? Wird der Schaden vollumfänglich reguliert? Mit anderen Worten: Hält der Versicherer in der Praxis, was er in der Theorie versprochen hat?

Als wie fair Kunden den Umgang mit ihrem Anbieter erlebt haben, beantwortet die aktuelle Studie des Analysehauses ServiceValue. Statt nur die Tarife auf dem Papier miteinander zu vergleichen, haben die Experten die tatsächlichen Erfahrungen der Versicherten erfasst und ausgewertet. Dabei konnte jeder Teilnehmer bis zu zwei Anbieter bewerten, bei denen er innerhalb der vergangenen zwölf Monate Kunde war. Untersucht wurden die Versicherer in fünf Testfeldern, die ein umfassendes Bild der Fairness zeichnen: Tarifleistung, Service, Beratung, Kommunikation und Preis-Leistungs-Verhältnis. In Summe haben mehr als 3200 Kunden ihre Urteile zu insgesamt 35 Anbietern abgegeben.

Welche Versicherer in den einzelnen Bereichen – und insgesamt – das Maß der Dinge sind, verraten die Tabellen auf dieser und den nächsten Seiten. Die Ergebnisse zeigen deutlich, bei welchen Anbietern sich die Kunden besonders gut aufgehoben fühlen. Diese Erfahrungen können im Fall der Fälle mehr wert sein als die bloße Beitragshöhe. ■ ▷

Langzeitsieger

Auch auf lange Sicht fair

Neun Versicherer überzeugen ihre Kunden nicht nur in der aktuellen Untersuchung, sondern beweisen ihre Stärke bereits über einen längeren Zeitraum. Um überhaupt ins Ranking der Langzeitsieger aufgenommen zu werden, müssen zwei Anforderungen erfüllt sein: Der Versicherer muss fünf Jahre in Folge im Ranking vertreten sein und dabei mindestens dreimal mit der Note „Sehr Gut“ ausgezeichnet worden sein.

FOCUS MONEY
5 JAHRE
FAIRSTER
PRIVAT-HAFTPFLICHT-VERSICHERER

Die Dauersieger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



AM SPIEGEL HÄNGEN GEBLIEBEN:
Wer Fremdes beschädigt, haftet dafür

So wurden die Rankings ermittelt

ServiceValue hat in diesem Jahr zum zwölften Mal für FOCUS MONEY Privathaftpflichtversicherer auf ihre Fairness hin untersucht. Für die repräsentative Online-Studie wurden 3236 Kunden zu 28 verschiedenen Service- und Leistungsmerkmalen befragt. Jeder Teilnehmer durfte bis zu zwei Versicherer bewerten, bei denen er in den vergangenen zwölf Monaten Kunde mit einer privaten Haftpflichtversicherung war. So kamen 3647 Urteile zu 35 Versicherern zusammen.

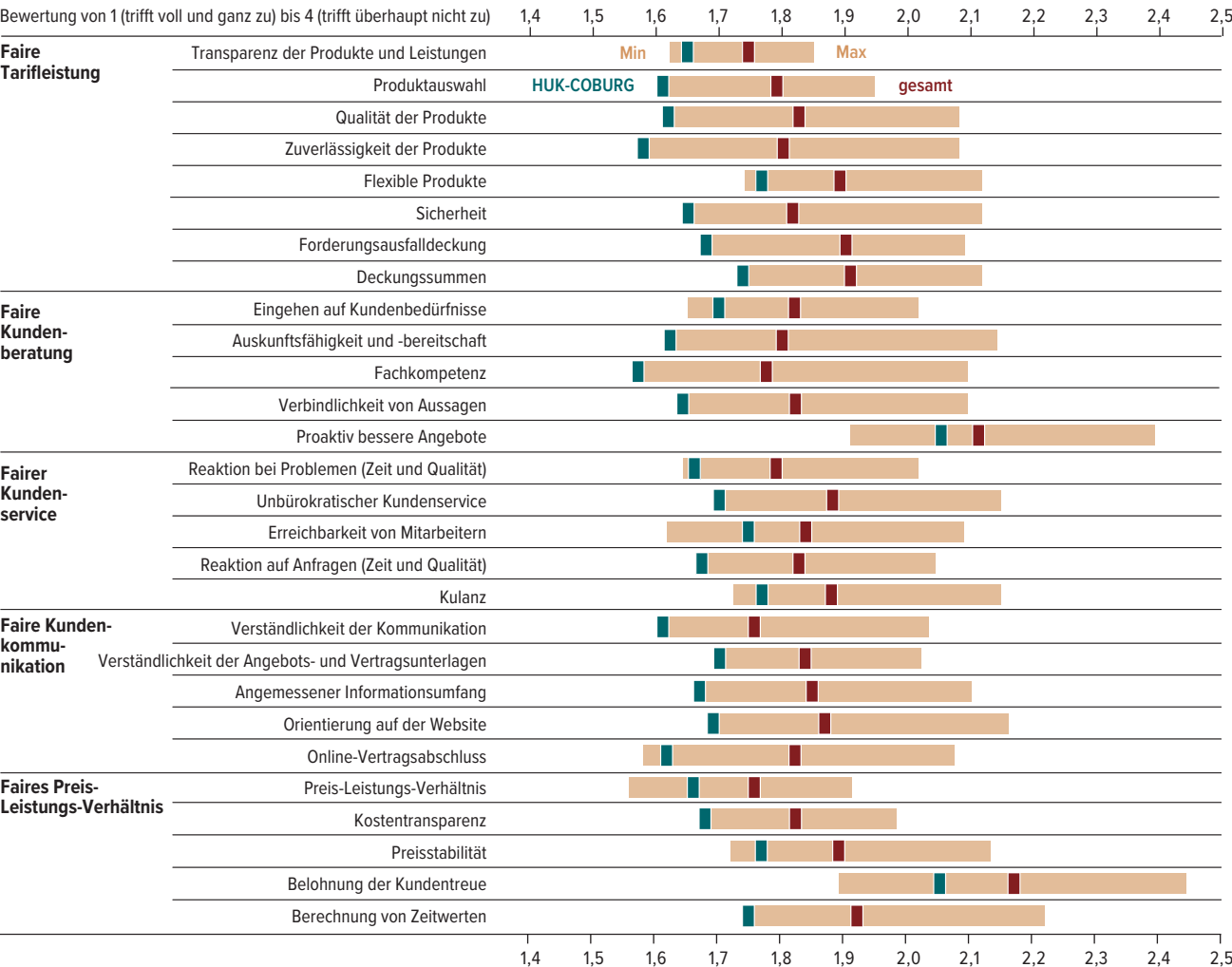
Da Fairness unterschiedlich wahrgenommen wird, wurde sie für die Untersuchung in verschiedene Teil-

bereiche untergliedert. Bewertet wurden fünf Fairness-Kategorien: Tarifleistung, Kundenberatung, Kundenservice, Kundenkommunikation und Preis-Leistungs-Verhältnis. Jede Kategorie setzt sich aus mehreren Service- und Leistungsmerkmalen zusammen (s. unten am Beispiel von HUK-COBURG). Die Kategorienoten ergaben sich jeweils aus dem ungewichteten Mittelwert der Merkmale. Das Gesamtergebnis wurde wiederum als ungewichteter Mittelwert der fünf Kategorien berechnet.

Die endgültigen Bewertungen folgten einem zweistufigen Prinzip. Anbieter mit einem überdurchschnitt-

lichen Wert erhielten die Note „Gut“. Wer darüber hinaus den Durchschnitt dieser Gruppe übertreffen konnte, bekam die Note „Sehr Gut“. Damit zeigt die Studie, welche Anbieter in einzelnen Bereichen und insgesamt durch eine überdurchschnittliche Fairness überzeugen.

28 Merkmale – ein Fairness-Profil





Tarifleistung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	CosmosDirekt
Gut	DEVK
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VHV Versicherungen
Gut	WGV
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Fünf Kategorien – auf allen Ebenen fair

Fünf Versicherer haben es in diesem Jahr geschafft, in allen fünf Fairness-Kategorien die Bestnote „Sehr Gut“ zu erzielen. Das sind die Anbieter Allianz, ERGO, HUK24, HUK-COBURG und LVM Versicherung. Das Ergebnis zeigt, dass diese Unternehmen nicht nur in einzelnen Bereichen, sondern über die gesamte Kundenwahrnehmung hinweg als besonders fair und zuverlässig bewertet worden sind. Die Nennung der Ausgezeichneten in der jeweiligen Klasse erfolgt alphabetisch.



Kundenkommunikation

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	Generali
Gut	PROVINZIAL
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VHV Versicherungen
Gut	WGV
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Kundenservice

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	CosmosDirekt
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	VHV Versicherungen
Gut	WGV
Gut	WWK
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Kundenberatung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA
Sehr Gut	Württembergische
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	CosmosDirekt
Gut	DEVK
Gut	HanseMerkur
Gut	R+V
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	WGV
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	WGV
Gut	Concordia
Gut	EUROPA Versicherung
Gut	HanseMerkur
Gut	PROVINZIAL
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	Württembergische
Gut	WWK
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue