



STUDIE

Hab und Gut schützen

Wer Opfer eines Einbruchs, Wohnungsbrands oder Wasserschadens wird, steht meist vor großen **finanziellen Herausforderungen** – es sein denn, **der Hausrat ist gut versichert**

von THORSTEN JACOBS

In privaten Fotosammlungen finden sich in der Regel Bilder von Kindern, Eltern und Freunden, von Ausflügen und Urlaubsreisen oder von Geburtstagsfeiern und Hochzeiten. Menschen, Bauwerke, Landschaften: Jahr für Jahr werden die Handys und Festplatten voller.

Dagegen dokumentieren wohl nur die wenigsten den aktuellen Stand ihrer Wohnungseinrichtung – was sie aber sollten. Zumindest im Fall der fast 78 Prozent der Deutschen, die eine Hausratversicherung haben. Tritt im Haushalt nämlich ein Schadenfall ein – etwa in Form eines Wohnungseinbruchs, eines Kabelbrands oder eines geplatzten Waschmaschinenschlauchs –, können sie anhand der Fotos nachweisen, welche Wertsachen und Einrichtungsgegenstände gestohlen

wurden oder vom Schaden betroffen sind. Wenn es dann um die Regulierung geht, ist das äußerst hilfreich.

Risiko abgesichert. Damit sich eine Hausratversicherung im Ernstfall lohnt, müssen im Haushalt übrigens nicht zwingend teure Gemälde oder antike Möbel vorhanden sein. Laut Verbraucherzentrale gilt für einen durchschnittlich ausgestatteten Haushalt bei der Berechnung der Versicherungssumme die Faustregel: 650 Euro pro Quadratmeter Wohnfläche. Bei einer 80m²-Wohnung beläuft sich das auf einen Betrag von immerhin 52 000 Euro. Diese Summe bei einem Totalverlust aus eigener Kraft aufbringen zu müssen, dürfte den einen oder anderen durchaus in finanzielle Schwierigkeiten bringen. Besser ist es da, versichert zu sein – und mit

den entsprechenden Zusatzbausteinen greift der Schutz sogar dann, wenn das teure Rennrad gestohlen oder das Hab und Gut durch Elementarschäden wie beispielsweise ein Hochwasser in Mitleidenschaft gezogen wurde.

Fairness geprüft. Welche Hausratversicherer aus Sicht ihrer Kunden mit besonderer Fairness punkten, hat das Kölner Analyseinstitut ServiceValue auch in diesem Jahr im Auftrag von FOCUS MONEY ermittelt. Für die aktuelle Branchenstudie wurden mehr als 3000 Kunden zu ihren Erfahrungen in sechs verschiedenen Fairness-Kategorien befragt – von der Schadenregulierung über die Tarifleistung, die Kundenberatung, die Kundenkommunikation und den Kundenservice bis hin zum Preis-Leistungs-Verhältnis. Überall „sehr gut“ schnitten Allianz, Debeka, HUK-COBURG, LVM Versicherung und Provinzial ab. Welche Anbieter darüber hinaus in den einzelnen Kategorien sowie auch insgesamt positiv aufgefallen sind, zeigen die Rankings auf dieser und den folgenden Seiten. ■ ➤

AUSWERTUNG 2026

37 Hausratversicherer im Kundenurteil



Versicherer, die mit ihren Leistungen auf ganzer Linie überzeugen konnten, haben sich einen Platz im Gesamt-Ranking verdient. Gelungen ist das in diesem Jahr zwölf Anbietern, die mit der Note „Sehr Gut“ ausgezeichnet wurden, sowie weiteren elf, die das Prädikat „Gut“ erhalten haben. Drei dieser Ausgezeichneten sind zudem Auf- oder Neueinsteiger: ADAC Versicherungen und Provinzial haben den Sprung von „Gut“ zu „Sehr Gut“ geschafft, der Anbieter HDI ist neu bei den „Guten“.

Dauerhaft ausgezeichnet



Im Dutzend stark: Zwölf Hausratversicherungen konnten seit vielen Jahren durchgängig ausgezeichnet

werden und haben dabei jeweils überwiegend die Note „Sehr Gut“ erzielt. Das Prädikat „Langzeitsieger“ gibt es für den jeweils längstmöglichen Zeitraum – mindestens aber für fünf Jahre. Neu dabei ist seit diesem Jahr Debeka.

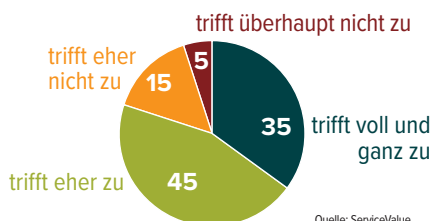
Langzeitsieger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Concordia
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	VGH Versicherungen

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Weiterempfehlung

„Ich empfehle meinen Hausratversicherer auch meinen Freunden und Bekannten.“
In Prozent der Befragten



Gern weitersagen

Das spricht für ein vertrauensvolles Verhältnis: Satt 80 Prozent der Befragten empfehlen ihren Hausratversicherer auch Freunden und Bekannten

Faire Hausratversicherer

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Ammerländer Versicherung
Sehr Gut	Concordia
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	HDI
Gut	InterRisk
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	WGV

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

So wurden die Rankings ermittelt

Das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue hat im Auftrag von FOCUS MONEY zum inzwischen elften Mal die Branche der Hausratversicherer auf ihre Fairness hin untersucht. Für die Online-Studie befragten die Fachleute 3055 Versicherte zu insgesamt 24 Service- und Leistungsmerkmalen. Alle Teilnehmer durften bis zu zwei von 37 Hausratversicherern bewerten, bei denen sie in den vergangenen zwölf Monaten Kunde waren.

Zunächst errechneten die Experten über eine vierstufige Skala für jedes Merkmal einen normierten

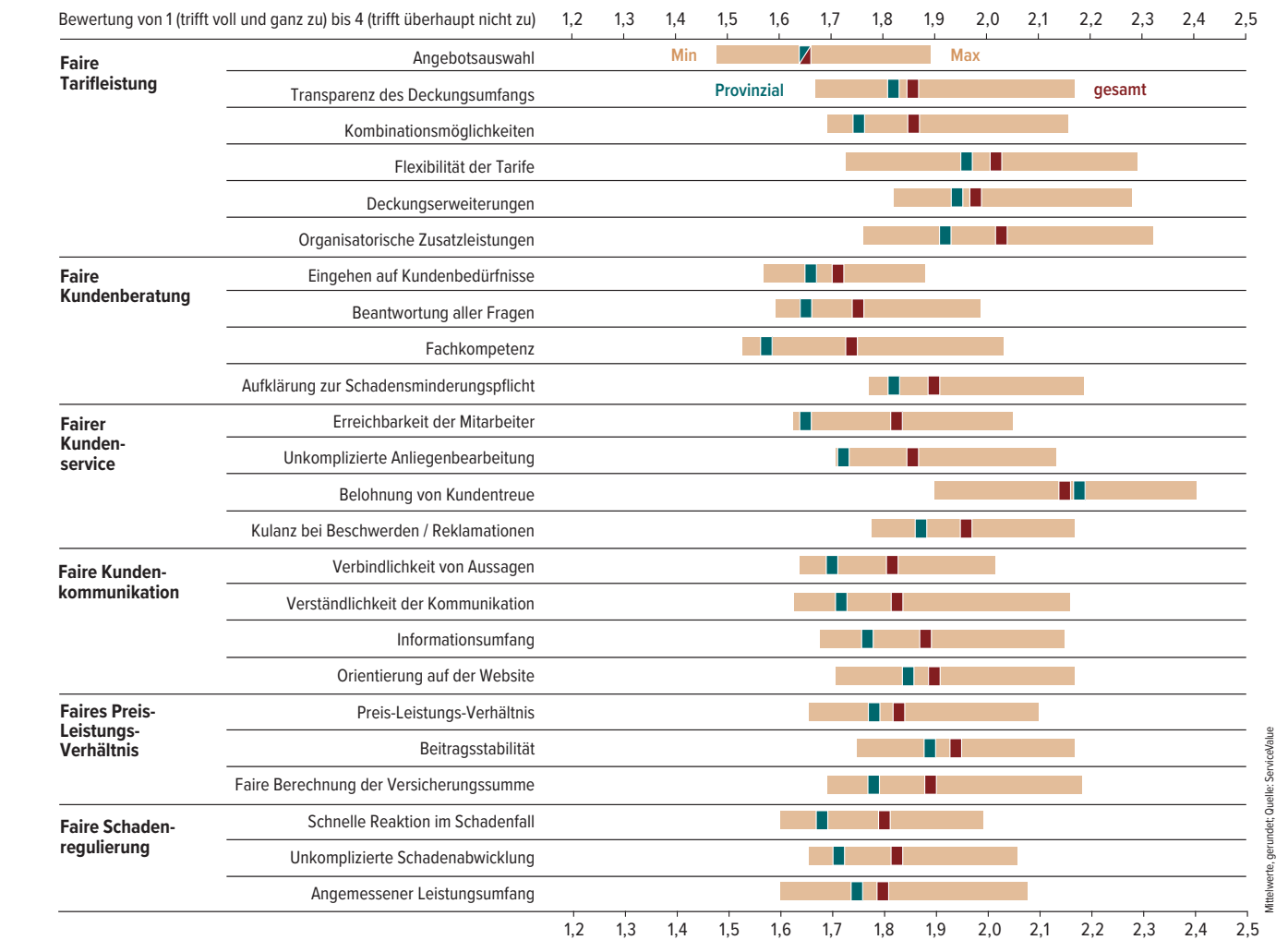
Indexwert zwischen 0 und 100. Die Durchschnittswerte sind als Leistungsprofile für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. u. am Beispiel von Provinzial). Werte links vom Gesamtmarkt zeigen ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil.

Zusätzlich zum Gesamturteil ermittelte das Analyseteam die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen. Hierzu legten sie sechs Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die 24 Merkmale zu. Die ungewichteten Durchschnitte der jeweiligen Index-

werte ergaben die einzelnen Kategoriennoten. Das Urteil „Fairster Hausratversicherer“ errechnete sich wiederum aus den sechs Kategorienwerten, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis einfließen.

Die Gesamtnote „Gut“ erhielten Unternehmen mit überdurchschnittlich guter Bewertung. Versicherer, die über dem Durchschnitt aller mit „Gut“ bewerteten Mitbewerber liegen, gelten als „sehr gut“. Anhand einer separaten Relevanzanalyse wurde überdies ermittelt, wie intensiv die einzelnen Parameter als Kundenbindungstreiber wirken.

24 Merkmale – ein Fairness-Profil



Tarifauswahl und passgenaue Policen



Bei den meisten großen Versicherungen gehören Hausratpolicen zum Standardangebot. Gut neun von zehn Teilnehmern der aktuellen Branchenstudie bestätigten, dass sie bei ihrem Versicherer auch aus verschiedenen Angeboten auswählen konnten. Damit gab es für dieses Service- und Leistungsmerkmal die mit Abstand größte Zustimmung. Luft nach oben sahen viele Befragte dagegen bei der Gewährleistung attraktiver organisatorischer Zusatzleistungen, wie zum Beispiel Hotelübernachtungen oder dem Ersatz von Mietausfällen, und bei der Flexibilität der Tarife.

Bei den meisten großen Versicherungen gehören Hausratpolicen zum Standardangebot. Gut neun von zehn Teilnehmern der aktuellen Branchenstudie bestätigten, dass sie bei ihrem Versicherer auch aus verschiedenen Angeboten auswählen konnten. Damit gab es für dieses Service- und Leistungsmerkmal die mit Abstand größte Zustimmung. Luft nach oben sahen viele Befragte dagegen bei der Gewährleistung attraktiver organisatorischer Zusatzleistungen, wie zum Beispiel Hotelübernachtungen oder dem Ersatz von Mietausfällen, und bei der Flexibilität der Tarife.

Anbieter mit starker Beratungsleistung

Fachlich kompetente Mitarbeiter, die alle Fragen beantworten, die auf die Bedürfnisse ihrer Kunden eingehen und die auch wichtige Besonderheiten wie etwa die Schadenminderungspflicht rechtzeitig erläutern – all das bieten die Versicherer aus Sicht von jeweils mindestens 80 Prozent der Befragten. Das macht die Kategorie Beratung nicht nur zur bestbewerteten der Studie, sondern auch zu derjenigen mit der kleinsten Spanne. Insbesondere eine gute Aufklärung zur Schadensminderungspflicht wirkt sich zudem auch günstig auf die Kundenbindung aus.



Ungenutzte Potenziale im Service



Der Kundenservice ist und bleibt die Achillesferse der Branche. Vor allem die vielfach als gering erfahrene Belohnung

von Kundentreue sowie die aus Kundensicht oft ausbaufähige Kulanz im Beschwerde- oder Reklamationsfall zogen den Kategoriewert nach unten. Dabei konnten die Versicherer mit den beiden anderen servicebezogenen Merkmalen durchaus punkten: Ihre Mitarbeiter waren in der Regel leicht zu erreichen und die Bearbeitung des jeweiligen Anliegens wurde von einem Großteil der Befragten als unkompliziert wahrgenommen.

Tarifleistung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Ammerländer Versicherung
Sehr Gut	Concordia
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	HDI
Gut	InterRisk
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Versicherungskammer Bayern
Gut	VGH Versicherungen
Gut	WGV

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Kundenberatung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Concordia
Gut	CosmosDirekt
Gut	Die Continentale
Gut	Generali
Gut	HDI
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Kundenservice

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Concordia
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial
Sehr Gut	Württembergische
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Die Continentale
Gut	Generali
Gut	HDI
Gut	HUK24
Gut	InterRisk
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH Versicherungen

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



GEGENWERT:
Wichtig ist eine realistische Kalkulation

Klare und verlässliche Kommunikation



Eine klare Kommunikation ist das A und O – bei einem so wenig greifbaren Produkt wie einer Versicherungs-

police gilt das in ganz besonderem Maß. Erfreulich ist es deshalb, dass sowohl die Verbindlichkeit von Aussagen als auch die Verständlichkeit der Kommunikation von den Studienteilnehmern solide Zustimmungswerte erhalten haben. Auch der Informationsumfang war noch für über acht von zehn Studienteilnehmern passend. Etwas weniger leicht fiel manchen Versicherten die Orientierung auf der Website ihres jeweiligen Anbieters.

Varianz bei Preisen und Leistungen



Beim Preis-Leistungs-Verhältnis lohnt es sich, genauer hinzuschauen, denn in dieser Kategorie fiel der Unterschied zwischen dem oberen und dem unteren Ende des Rankings besonders groß aus. Während etwa beim gleichnamigen Merkmal der bestbewertete Versicherer 95 Prozent Zustimmung bekam, hielten beim Letztplatzierten nur 70 Prozent der Befragten die Leistungen für klar definiert und angemessen. Ähnlich groß waren die wahrgenommenen Unterschiede bei der Beitragsstabilität und der Fairness in der Berechnung der Versicherungssumme.

Im Ernstfall fair und unkompliziert

Ist im Schadenfall der Leistungsumfang angemessen? Das ist die zentrale Frage für die Qualität der Kundenbindung. Ein weiteres großes Plus ist eine unkomplizierte Schadenabwicklung. Aus Kundensicht liefern die Anbieter hier: Die Bewertungen für beide Merkmale liegen im oberen Bereich.



Kundenkommunikation

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Ammerländer Versicherung
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	WGV
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ADAC Versicherungen
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Concordia
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	HDI
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Versicherungskammer Bayern
Gut	VGH Versicherungen

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Ammerländer Versicherung
Sehr Gut	Concordia
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial
Sehr Gut	WGV
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	HDI
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Schadenregulierung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	HDI
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Concordia
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	InterRisk
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VHV Versicherungen
Gut	WGV

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Ihr **fair:**dient jede Wohnung.

Mehr Angebote.
Alle Chancen.
An einem Ort.

Jetzt mehr
erfahren



Immo
Scout24

