



Kundenurteil: Fairness von Hausratversicherern 2026

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 37 Hausratversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli / August 2026
Stichprobe	3.055 Kunden mit 3.573 Urteilen zu 37 Hausratversicherern (Bewertung von bis zu zwei Hausratversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Detaillierergebnisse für 37 Hausratversicherer: • ADAC Versicherungen • Allianz • Alte Leipziger • Ammerländer Versicherung • ARAG • AXA • BarmeriaDirekt • BarmeriaGothaer • Concordia • CosmosDirekt • DA Direkt • DBV • Debeka • DEVK • die Bayerische • Die Continentale • Die Haftpflichtkasse • ERGO • EUROPA Versicherung • Generali • HDI • Helvetia Baloise • HUK-COBURG • HUK24 • InterRisk • LVM Versicherung • MVK Versicherung • NÜRNBERGER Versicherung • Provinzial • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH Versicherungen • VHV Versicherungen • WGV • Württembergische
Gesamtumfang	352 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faire Tarifleistung	• Angebotsauswahl • Transparenz des Deckungsumfangs • Kombinationsmöglichkeiten • Flexibilität der Tarife • Deckungserweiterungen • Organisatorische Zusatzleistungen
Faire Kundenberatung	• Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Beantwortung aller Fragen • Fachkompetenz • Aufklärung zur Schadensminderungspflicht
Fairer Kundenservice	• Erreichbarkeit der Mitarbeiter • Unkomplizierte Anliegenbearbeitung • Belohnung von Kundentreue • Kulanz bei Beschwerden/Reklamationen
Faire Kundenkommunikation	• Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Kommunikation • Informationsumfang • Orientierung auf der Website
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragsstabilität • Faire Berechnung der Versicherungssumme
Faire Schadenregulierung	• Schnelle Reaktion im Schadenfall • Unkomplizierte Schadenabwicklung • Angemessener Leistungsumfang

Teildimensionen der Fairness von Hausratversicherern

Fairness

Faire Tarifleistung

- Angebotsauswahl
- Transparenz des Deckungsumfangs
- Kombinationsmöglichkeiten
- Flexibilität der Tarife
- Deckungserweiterungen
- Organisatorische Zusatzleistungen

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Beantwortung aller Fragen
- Fachkompetenz
- Aufklärung zur Schadensminderungspflicht

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Unkomplizierte Anliegenbearbeitung
- Belohnung von Kundentreue
- Kulanz bei Beschwerden/Reklamationen

Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Kommunikation
- Informationsumfang
- Orientierung auf der Website

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität
- Faire Berechnung der Versicherungssumme

Faire Schadenregulierung

- Schnelle Reaktion im Schadenfall
- Unkomplizierte Schadenabwicklung
- Angemessener Leistungsumfang

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Hausratversicherer (I)

FAIRNESS		Faire Tarifleistung		Faire Kundenberatung		Fairer Kundenservice	
sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	Ammerländer Versicherung	sehr gut	Ammerländer Versicherung	sehr gut	Debeka	sehr gut	Concordia
sehr gut	Concordia	sehr gut	Concordia	sehr gut	DEVK	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	ERGO	sehr gut	Debeka
sehr gut	Debeka	sehr gut	Debeka	sehr gut	HUK24	sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK24	sehr gut	DEVK	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK24	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Provinzial	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	R+V	sehr gut	Provinzial
sehr gut	R+V	sehr gut	Provinzial	sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	Württembergische
sehr gut	Württembergische	sehr gut	Württembergische	sehr gut	Württembergische	gut	Ammerländer Versicherung
gut	ARAG	gut	ARAG	gut	Ammerländer Versicherung	gut	ARAG
gut	BarmeniaGothaer	gut	BarmeniaGothaer	gut	ARAG	gut	BarmeniaGothaer
gut	DEVK	gut	ERGO	gut	BarmeniaGothaer	gut	Die Continentale
gut	ERGO	gut	Generali	gut	Concordia	gut	Generali
gut	Generali	gut	HDI	gut	CosmosDirekt	gut	HDI
gut	HDI	gut	InterRisk	gut	Die Continentale	gut	HUK24
gut	InterRisk	gut	R+V	gut	Generali	gut	InterRisk
gut	SIGNAL IDUNA	gut	SIGNAL IDUNA	gut	HDI	gut	R+V
gut	SV SparkassenVersicherung	gut	SV SparkassenVersicherung	gut	SIGNAL IDUNA	gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH Versicherungen	gut	Versicherungskammer Bayern	gut	SV SparkassenVersicherung	gut	SV SparkassenVersicherung
gut	WGV	gut	VGH Versicherungen	gut	Alte Leipziger	gut	VGH Versicherungen
	Alte Leipziger		WGV		AXA		Alte Leipziger
	AXA		Alte Leipziger		BarmeniaDirekt		AXA
	BarmeniaDirekt		AXA		DA Direkt		BarmeniaDirekt
	DA Direkt		BarmeniaDirekt		DBV		DA Direkt
	DBV		DA Direkt		die Bayerische		DBV
	die Bayerische		DBV		Die Haftpflichtkasse		die Bayerische
	Die Continentale		die Bayerische		EUROPA Versicherung		Die Haftpflichtkasse
	Die Haftpflichtkasse		Die Continentale		Helvetia Baloise		EUROPA Versicherung
	EUROPA Versicherung		Die Haftpflichtkasse		InterRisk		Helvetia Baloise
	Helvetia Baloise		EUROPA Versicherung		MVK Versicherung		MVK Versicherung
	MVK Versicherung		Helvetia Baloise		NÜRNBERGER Versicherung		NÜRNBERGER Versicherung
	NÜRNBERGER Versicherung		MVK Versicherung		Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern
	Versicherungskammer Bayern		NÜRNBERGER Versicherung		VHV Versicherungen		VHV Versicherungen
	VHV Versicherungen		VHV Versicherungen		WGV		WGV

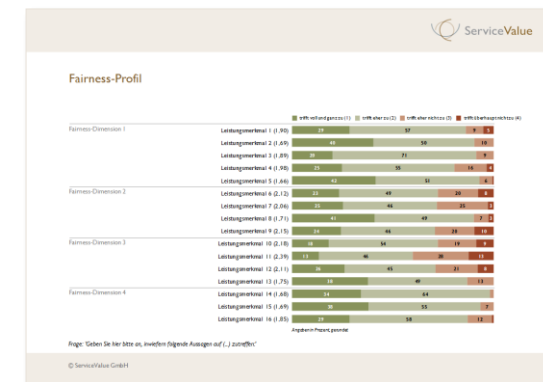
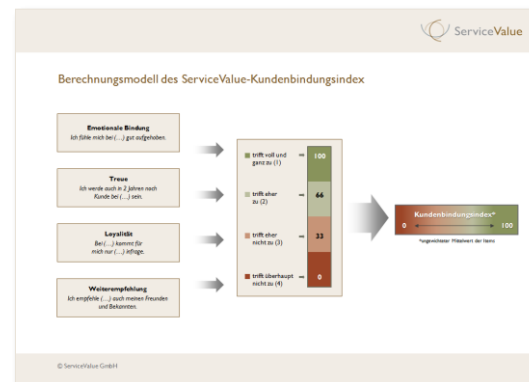
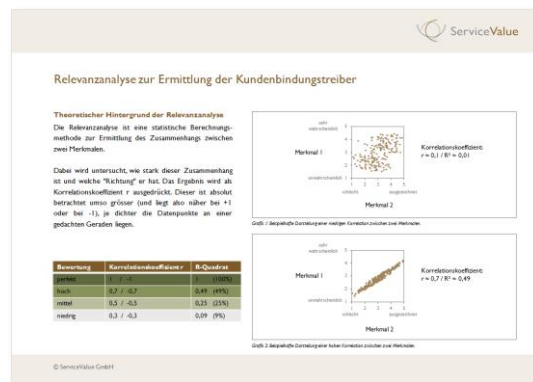
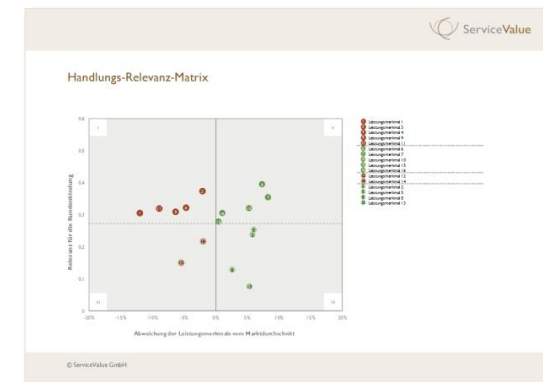
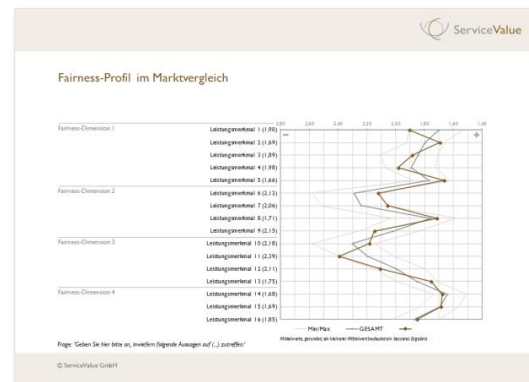
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Hausratversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis		Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Ammerländer Versicherung	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	Ammerländer Versicherung	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Debeka	sehr gut	Concordia	sehr gut	Debeka
sehr gut	HUK24	sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	HDI
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Debeka	sehr gut	HUK24
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	HUK24	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V	sehr gut	InterRisk	sehr gut	Provinzial
sehr gut	WGV	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	R+V
sehr gut	Württembergische	sehr gut	Provinzial	sehr gut	VGH Versicherungen
gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	WGV	sehr gut	Württembergische
gut	ARAG	gut	ARAG	gut	Ammerländer Versicherung
gut	BarmeniaGothaer	gut	BarmeniaGothaer	gut	BarmeniaGothaer
gut	Concordia	gut	DEVK	gut	Concordia
gut	DEVK	gut	ERGO	gut	DEVK
gut	ERGO	gut	Generali	gut	ERGO
gut	Generali	gut	HDI	gut	Generali
gut	HDI	gut	R+V	gut	InterRisk
gut	SIGNAL IDUNA	gut	SIGNAL IDUNA	gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung	gut	SV SparkassenVersicherung	gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Versicherungskammer Bayern	gut	VGH Versicherungen	gut	VHV Versicherungen
gut	VGH Versicherungen	gut	Württembergische	gut	WGV
	Alte Leipziger		Alte Leipziger		Alte Leipziger
	AXA		AXA		ARAG
	BarmeniaDirekt		BarmeniaDirekt		AXA
	DA Direkt		DA Direkt		BarmeniaDirekt
	DBV		DBV		DA Direkt
	die Bayerische		die Bayerische		DBV
	Die Continentale		Die Continentale		die Bayerische
	Die Haftpflichtkasse		Die Haftpflichtkasse		Die Continentale
	EUROPA Versicherung		EUROPA Versicherung		Die Haftpflichtkasse
	Helvetia Baloise		Helvetia Baloise		EUROPA Versicherung
	InterRisk		MVK Versicherung		Helvetia Baloise
	MVK Versicherung		NÜRNBERGER Versicherung		MVK Versicherung
	NÜRNBERGER Versicherung		Versicherungskammer Bayern		NÜRNBERGER Versicherung
	VHV Versicherungen		VHV Versicherungen		Versicherungskammer Bayern

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

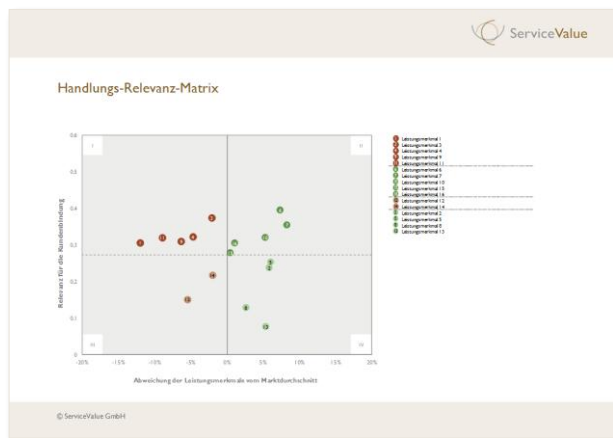
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



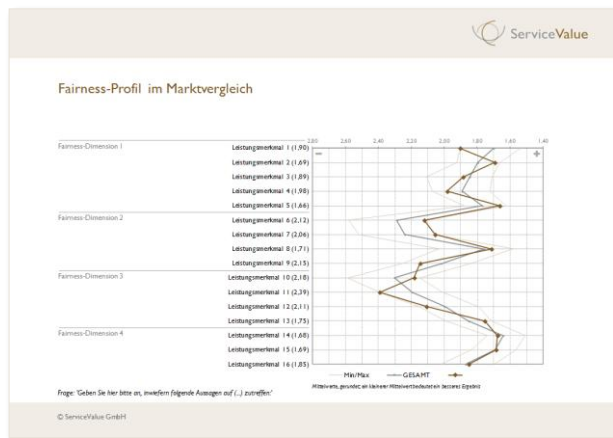
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

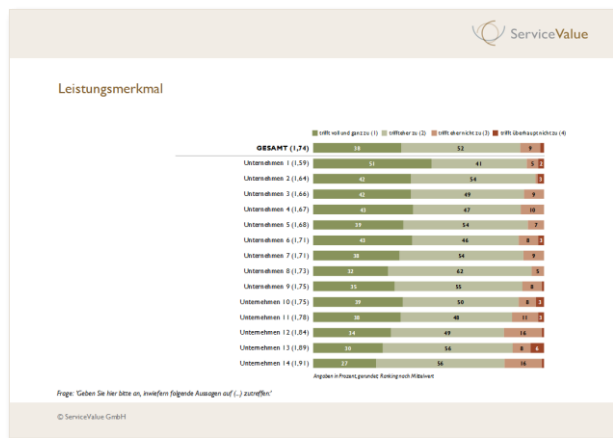


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 Hausratversicherern 2026“ (Einzelexemplar, 352 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- ☐ **Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ☐ **Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Hausratversicherern 2026“ (Einzelexemplar, 352 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. 34 I

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 / victor zastol'skiy – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de