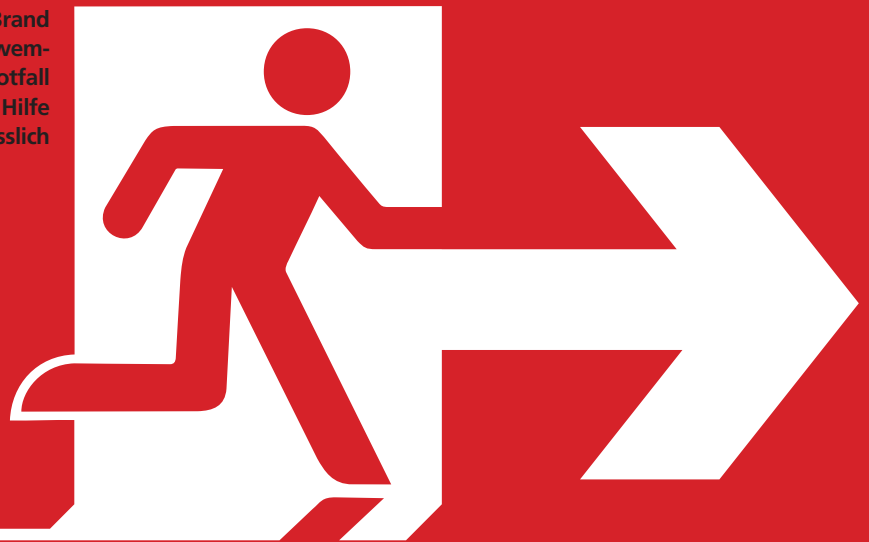


Studie

# DIE FAIRSTEN IN DER NOT



**Alarm:** Ob Brand  
oder Überschwem-  
mung – im Notfall  
ist schnelle Hilfe  
unerlässlich



---

Welche Versicherer leisten meist ohne Streit und Ärger? Das wissen am besten die Kunden selbst. Eine FOCUS-MONEY-Studie hat sie erneut zur Regulierungsmoral befragt und zeigt die fairsten Gesellschaften im Überblick

---

**D**as Jahr 2020 hat gezeigt, wie wichtig es sein kann, dass auf den eigenen Versicherer im Ernstfall Verlass ist. Weil coronabedingt Hotels, Gaststätten, Friseure und andere Betriebe wochenlang schließen und massive Umsatzeinbußen hinnehmen mussten, meldeten die betroffenen Inhaber Schadenersatzleistungen über ihre Betriebsschließungspolice an. Die böse Überraschung: Vielfach verweigerten die Gesellschaften die Zahlung mit dem Hinweis, für Covid-19 gelte der Versicherungsschutz nicht. Bundesweit zogen verärgerte Kunden vor Gericht. „Vor allem muss der Kunde erkennen, dass da eine Lücke ist“, mahnte Susanne Laufenberg, Vorsitzende Richterin am Landgericht München, die Allianz bei einer Verhandlung zu mehr Klarheit – ein Appell an die ganze Branche.

Doch es muss nicht gleich eine Krise wie die Coronapandemie sein. Ob eine Reise ins Wasser fällt oder der Keller unter Wasser steht, ein Unfall in die Invalidität führt oder Pfusch am Bau für Ärger sorgt – in allen Bereichen des Lebens kommt es im Unglücksfall auf den richtigen Risikoschutz und faire Schadenregulierung an. Kompetente Unterstützung, verständliche Informationen zur Kostenübernahme und eine unkomplizierte Abwicklung – all das vermeidet Frust beim Kunden, wenn die Nerven sowieso schon blank liegen.

**Wachsende Fairness.** Doch welche Versicherer performen hier besonders gut? Am besten können das sicherlich die Kunden selbst beurteilen. Das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue hat deshalb im Auftrag von FOCUS-MONEY zum vierten Mal eine große Kundebefragung zur Fairness in Sachen Schadenregulierung und Leistungsgewährung durchgeführt. Die Auswertung

der fast 60 000 Kundenstimmen zeigt auch in diesem Jahr ein positives Urteil für die Branche. Dabei geht der Trend weiter aufwärts: Der Fairness-Durchschnitt über alle Versicherer liegt jetzt bei 2,76 und hat sich damit gegenüber dem Vorjahr weiter verbessert. Beim ersten Blick auf die Regulierungsmoral lag der Durchschnittswert noch bei 2,80. „Die Zufriedenheit der Verbraucher mit ihren Versicherern ist bisher stetig gestiegen“, so ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff.

182 Anbieter stehen an der Spitze der 19 Ranglisten (ab S. 74). Ihnen attestierten die Kunden eine Leistungsmoral, die weit über dem Mittelwert ihrer Sparte liegt. Damit erhielten sie das Fairness-Urteil „Sehr Gut“. Die Versicherer des Bereichs Wohnungsrechtsschutz steigerten sich auf 2,54 (Vorjahr: 2,56). Sie glänzen damit erneut als fairste Sparte, wobei Roland, R+V und Arag das Rennen machen.

**Beste Werte.** Den Spitzenwert unter allen Anbietern sicherte sich wieder die Advocard mit ihrem Berufsrechtsschutz. Der Spezialversicherer konnte sich sogar auf den Fairness-Wert 2,39 steigern, nach 2,41 im Vorjahr. Insgesamt erreichten 21 Unternehmen Top-Werte, die besser als 2,50 sind. Hierzu zählen auch die Hausratversicherer Generali Deutschland und Allianz, in der Sparte Tierhaftpflicht sind Uelzener und Die Haftpflichtkasse mit dabei, beim Reiseschutz ist es die CosmosDirekt. „Gibt es Nervenkrieg oder kommt die versprochene Leistung reibungslos? Unsere umfangreiche Studie zeigt, mit welchen Unternehmen die Kunden zufrieden sind und bei wem sie sich mehr Fairness wünschen“, so Dethloff. ■ ►

STEFANIE HABERSTOCK

## BEWERTUNGSMETHODE

### Der Weg zu den Rankings

Wie fair verhält sich die Versicherungsbranche bei der Schadenregulierung und Leistungsgewährung? Diese Frage hat ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY bereits zum vierten Mal untersucht. Die Wissenschaftler nahmen insgesamt 633 Anbieter aus 19 verschiedenen Versicherungssparten unter die Lupe.

Ob Bauleistung, Berufsrechtsschutz, Berufsunfähigkeit, Elektronik, Hausrat, Kfz-Direktversicherer, Kfz-Serviceversicherer, Krankenzusatz, private Krankenversicherung, Privathaftpflicht, Privatrechtsschutz, Reise (Kranken, Gepäck, Reiseabbruch/rücktritt), Tierhaftpflicht, Tierkranken, Unfall, Verkehrsrechtsschutz, Wohngebäude, Wohnungsrechtsschutz oder Zahnzusatz – viele Versicherer kommen als Anbieter entsprechender Produkte in mehreren Sparten vor.

Um die Fairness zu messen, befragten die Kölner Analysten im Dezember 2020 die Mitglieder eines Online-Panels zu ihren Erfahrungen. Die Studienteilnehmer durften diejenigen Anbieter beurteilen, bei denen sie versichert sind und innerhalb der letzten 36 Monate einen Versicherungsfall angezeigt haben.

Auf die Frage „Wie beurteilen Sie insgesamt die Regulierung des Schaden- oder Leistungsfalls seitens dieses Versicherers?“ waren auf einer fünfstufigen Skala die Antworten „Ausgezeichnet“, „Sehr Gut“, „Gut“, „Mittelmäßig“ oder „Schlecht“ möglich. Anschließend werteten die Fachleute fast 59 000 Kundenstimmen aus. Die Rankings für jede Sparte ergeben



sich aus dem ungewichteten Mittelwert sämtlicher Kundenurteile je Versicherungsunternehmen, bezogen auf eine Zustimmungsskala von eins bis fünf. Je niedriger

der so errechnete Mittelwert ist, desto zufriedener sind die Kunden mit diesem Versicherer.

Für die Auszeichnung „Fairster Schadenregulierer“ gilt: Ein „Gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „Gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten das Prädikat „Sehr Gut“. Die Ranglisten zeigen nur Versicherer mit Auszeichnung. Bei gleichem Urteil erfolgte die Sortierung der Anbieter in alphabetischer Reihenfolge.

# Die besten Partner für die Ernstfälle des Lebens

Von mehr als 630 Anbietern gehören 361 zu den fairsten Schadenregulierern in ihren Sparten. Die Ranglisten zeigen die „guten“ und die „sehr guten“ Versicherer für 19 Bereiche im Überblick

Vom Autounfall bis hin zum Zoff mit dem Vermieter – die Ernstfälle und Ärgernisse des Lebens sind meist unvorhersehbar und der richtige Versicherungsschutz sollte in keinem Haushalt fehlen. Gerade wenn das Schicksal zuschlägt, sind die Betroffenen besonders auf die Fairness ihrer Versicherer angewiesen. Doch wer hält Wort und steht im Leistungsfall an der Seite des Kunden? Das wollte FOCUS-MONEY erneut wissen und hat ServiceValue mit einer Untersuchung beauftragt. Das zentrale Ergebnis basiert auf den tatsächlichen Erfahrungen Zehntausender Kunden. Danach gehen 361 von 633 untersuchten Anbietern im Schadenfall besonders fair und partnerschaftlich mit ihren Kunden um. 182 unter ihnen schneiden sogar weit überdurchschnittlich stark ab und dürfen sich über die Auszeichnung „Sehr Gut“ freuen. 179 erzielten das Prädikat „Gut“.

Um die Rankings zu erstellen, errechneten die Wissenschaftler Mittelwerte für alle 19 untersuchten Sparten. Das ermöglicht einen Vergleich der Bereiche untereinander. Neun Sparten sind nach Meinung der Kunden besser als die Assekuranz insgesamt. Mit überdurchschnittlich po-



## Ehrbar: Fair ist, wenn Versicherer ihre Leistungsversprechen einhalten

sitiven Kundenurteilen glänzen an der Wertungsspitze auch in diesem Jahr die Wohnrechtsschutzversicherer. Es folgen die Sparten Reise, Hausrat, Wohngebäude und Unfall (gleichauf), Privatrechtsschutz und Kfz-Service (ebenfalls gleichauf), Verkehrsrechtsschutz und Tierhaftpflicht.

Einige Anbieter sicherten sich gleich mehrfach Bestnoten. So ist die Allianz mit ihren Töchtern Allianz Travel und Allianz Direct in 18 der 19 Sparten in der jeweiligen Rangliste vertreten. 17-mal erhielt der Branchenriese sogar „sehr gute“ Urteile für seine faire Schadenregulierung. R+V sowie R+V24 gehören in 15 Bereichen zu den Ausgezeichneten und sind davon elfmal „sehr gut“.

Urteil	Unternehmen
<b>Privathaftpflicht</b>	
Sehr Gut	ADAC
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Ammerländer Versicherung
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	AXA
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	GVO
Sehr Gut	Helvetia
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV Sparkassenversicherung
Sehr Gut	VGH
Sehr Gut	WWK
Gut	Basler
Gut	DA direkt

Urteil	Unternehmen
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	ERGO
Gut	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Gut	HUK-COBURG
Gut	INTER
Gut	Itzehoer
Gut	NV-Versicherungen
Gut	ONE Versicherung
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	Sparkassen Direktversicherung
Gut	SwissLife
Gut	uniVersa
Gut	Zurich
<b>Hausrat</b>	
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Alte Leipziger
Sehr Gut	Asspario
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	EUROPA

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	GVO
Sehr Gut	Hamburger Feuerkasse
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	INTER
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV Sparkassenversicherung
Sehr Gut	VGH
Gut	ARAG
Gut	Concordia
Gut	Dialog
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	ERGO
Gut	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Gut	Gothaer
Gut	HDI
Gut	HUK-COBURG
Gut	InterRisk

Urteil	Unternehmen
Gut	Itzehoer
Gut	Mannheimer
Gut	NV-Versicherungen
Gut	ONE Versicherung
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	WWK

#### Wohngebäude

Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Alte Leipziger
Sehr Gut	Ammerländer Versicherung
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	Mannheimer
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	uniVersa
Sehr Gut	VGH
Gut	AXA
Gut	Basler
Gut	DEVK
Gut	Dialog
Gut	Die Bayerische
Gut	ERGO
Gut	EUROPA
Gut	INTER
Gut	LVM
Gut	rhion.digital
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Versicherungskammer Bayern
Gut	VHV Versicherungen
Gut	Württembergische

#### Bauleistung

Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	AXA
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Asspario
Gut	Concordia
Gut	Die Continentale
Gut	Gothaer
Gut	Itzehoer
Gut	Nürnberger
Gut	VHV Versicherungen

#### Berufsrechtsschutz

Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	BGV Badische



#### Starkregen: Schäden am Eigenheim durch Naturgewalten gehen ins Geld

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	KS/AUXILIA
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	ALLRECHT
Gut	Concordia
Gut	Condor
Gut	HUK-COBURG
Gut	LVM
Gut	Mannheimer
Gut	R+V
Gut	VGH

#### Verkehrsrechtsschutz

Sehr Gut	ADAC
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Concordia

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	KS/AUXILIA
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	ROLAND
Gut	ALLRECHT
Gut	ARAG
Gut	DA direkt
Gut	Debeka
Gut	DMB Rechtsschutz
Gut	HUK24
Gut	Mannheimer
Gut	R+V
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH
Gut	Württembergische

#### Privatrechtsschutz

Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	Concordia
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	Münchener Verein
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	ROLAND
Sehr Gut	WGV
Gut	DA direkt
Gut	DEVK
Gut	DMB Rechtsschutz
Gut	ERGO (ehem. D.A.S.)
Gut	HUK24

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceVale



#### Verkehr: Die Rechtschutz zahlt, wenn es nach Unfällen zum Gerichtsstreit kommt

Urteil	Unternehmen
Gut	Itzehoer
Gut	KS/AUXILIA
Gut	LVM
Gut	ÖRAG
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	SwissLife
Gut	Württembergische
<b>Wohnungsrechtsschutz</b>	
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	DMB Rechtsschutz
Sehr Gut	KS/AUXILIA
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	ROLAND
Gut	ALLRECHT
Gut	DEVK
Gut	ERGO (ehem. D.A.S.)
Gut	SV SparkassenVersicherung
<b>PKV</b>	
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DKV
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SDK (Süddeutsche)
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	DEVK
Gut	Generali Krankenversicherung (ehem. Central)
Gut	HanseMerkur
Gut	INTER
Gut	LVM
Gut	Münchener Verein
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	uniVersa
Gut	Württembergische
<b>Krankenzusatz</b>	
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	DKV
Sehr Gut	ERGO (ehem. ERGO Direkt)
Sehr Gut	Generali Krankenversicherung (ehem. Central)
Sehr Gut	HUK-COBURG (auch über Barmer)
Sehr Gut	INTER
Sehr Gut	Münchener Verein
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA (inkl. Deutscher Ring)
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Barmenia



**Geldspritze:**  
Zahnarztbesuche sind oft teuer. Eine Zusatzversicherung soll helfen

Urteil	Unternehmen
Gut	Debeka
Gut	Die Bayerische
Gut	ENVIVAS
Gut	LVM
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	uniVersa
Gut	vigo Krankenversicherung
Gut	Württembergische
Gut	WWK
<b>Zahnezusatz</b>	
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Alte Oldenburger
Sehr Gut	Barmenia
Sehr Gut	Bavaria Direkt
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	Die Bayerische
Sehr Gut	DKV
Sehr Gut	ERGO (ehem. ERGO Direkt)
Sehr Gut	HanseMerkur

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	HUK-COBURG (auch über Barmer)
Sehr Gut	INTER
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	ARAG
Gut	AXA
Gut	CosmosDirekt
Gut	DEVK
Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Gut	ENVIVAS
Gut	Generali Krankenversicherung (ehem. Central)
Gut	LKH (Landeskrankenhilfe)
Gut	Nürnberger
Gut	R+V
Gut	Württembergische
Gut	Würzburger
<b>Berufsunfähigkeit</b>	
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	HDI
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA
Sehr Gut	SwissLife
Sehr Gut	VOLKSWOHL BUND
Sehr Gut	WWK
Gut	Alte Leipziger
Gut	Barmenia
Gut	Canada Life
Gut	Debeka
Gut	ERGO
Gut	EUROPA
Gut	HanseMerkur
Gut	HUK-COBURG
Gut	InterRisk



**Existenz:** Berufsunfähigkeit kann jeden treffen – nicht nur am Bau

Urteil	Unternehmen
Gut	uniVersa
Gut	Zurich
<b>Unfall</b>	
Sehr Gut	ADAC
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Alte Leipziger
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	AXA
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	GVO
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	VGH
Sehr Gut	WWK
Gut	DEVK
Gut	Dialog
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	EUROPA
Gut	HUK-COBURG
Gut	InterRisk
Gut	Nürnberger
Gut	NV-Versicherungen
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	Württembergische
<b>Kfz (Direktversicherer)</b>	
Sehr Gut	Allianz Direct
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	R+V24
Gut	Bavaria Direkt
Gut	HUK24
<b>Kfz (Serviceversicherer)</b>	
Sehr Gut	ADAC
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	AXA
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Rheinland
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Württembergische
Gut	Concordia
Gut	Dialog
Gut	ERGO
Gut	Gothaer
Gut	HUK-COBURG
Gut	ONE Versicherung
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	SIGNAL IDUNA



**Sturzgefahr: Moderne Elektronik ist ständig zur Hand und geht schnell zu Bruch**

Urteil	Unternehmen
Gut	VHV Versicherungen
Gut	WWK
Gut	Zurich
<b>Reise (Kranken, Gepäck, Reiseabbruch/-rücktritt)</b>	
Sehr Gut	ADAC
Sehr Gut	Allianz Travel
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	AXA
Sehr Gut	CosmosDirekt (über Europ Assistance)
Sehr Gut	ERGO Reiseversicherung (inkl. DKV)
Sehr Gut	EUROPA
Sehr Gut	Generali Krankenversicherung (ehem. Central)
Sehr Gut	HUK-COBURG (auch über Barmer)
Sehr Gut	LTA Lifecard Travel Assistance
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	Barmenia
Gut	Debeka
Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Gut	Europ Assistance
Gut	HanseMerkur
Gut	R+V
Gut	SDK (Süddeutsche)
Gut	Sparkassen DirektVersicherung
Gut	SV SparkassenVersicherung
<b>Elektronik</b>	
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	AXA

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	ERGO (auch über OTTO)
Sehr Gut	HandySecure (Würzburger)
Sehr Gut	Schutzbrief24.de
Sehr Gut	Wertgarantie
Gut	Amazon Protect
Gut	friendsurance
Gut	Mobilcom Debitel
Gut	OnlineVersicherung.de (Wertgarantie)
Gut	Schutzklick.de
<b>Tierhaftpflicht</b>	
Sehr Gut	AGILA Haustierversicherung
Sehr Gut	Die Haftpflichtkasse
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Uelzener
Gut	Allianz
Gut	Alte Leipziger
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	ARAG
Gut	AXA
Gut	DA direkt
Gut	EUROPA
Gut	Generali Deutschland
Gut	GVO
Gut	Zurich
<b>Tierkranken</b>	
Sehr Gut	AGILA Haustierversicherung
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Uelzener
Gut	DEVK
Gut	Gothaer
Gut	Petplan

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



**Energiebündel: Wo Vierbeiner toben, sollte eine Tierhaftpflicht auf Abruf sein**