



## Kfz-Versicherung: ADAC und DA direkt an der Spitze beim Kundenservice

Michael Fiedler

**Welche Kfz-Versicherer überzeugen ihre Kunden mit Service und Betreuung? Der aktuelle „ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2025“ von ServiceValue vergleicht 44 Anbieter – mit klaren Spitzenreitern bei Service- und Direktversicherern.**

### Zehnmal „sehr gut“ für Serviceversicherer

Von den Kfz-Serviceversicherern erhielten 18 Anbieter die Gesamturteile „gut“ oder „sehr gut“. Zehn Gesellschaften erreichten die Bestnote:

#### Top 10 Kfz-Serviceversicherer 2025

- ADAC Versicherungen – sehr gut\*
- Concordia – sehr gut\*
- Allianz – sehr gut\*
- LVM Versicherung – sehr gut\*
- Württembergische – sehr gut\*
- HUK-COBURG – sehr gut
- Gothaer – sehr gut
- Generali – sehr gut
- ERGO – sehr gut
- VGH Versicherungen – sehr gut

(\* zugleich Sieger in mindestens einer Qualitätsdimension)

In den sieben untersuchten Dimensionen belegten einzelne Anbieter Spitzenplätze: ADAC Versicherungen (Produkte, Preis-Leistungs-Verhältnis, Kundenbetreuung), Concordia (Beratung), Allianz (Kommunikation), Württembergische (Schadenregulierung) und LVM Versicherung (Kundenservice).

### Direktversicherer: DA direkt setzt sich durch

Bei den Direktversicherern erhielten acht Anbieter ein „gut“ oder „sehr gut“, darunter sechs Mal die Bestnote.

#### Top 5 Kfz-Direktversicherer 2025

- DA direkt – sehr gut\*
- Allianz Direct – sehr gut\*
- GVV Direkt – sehr gut\*
- Volkswagen Autoversicherung – sehr gut\*
- HUK24 – sehr gut

(\* zugleich Sieger in mindestens einer Qualitätsdimension)

DA direkt erreichte in vier Qualitätsdimensionen den Spitzenplatz. GVV Direkt überzeugte beim Preis-Leistungs-Verhältnis, Volkswagen Autoversicherung beim Kundenservice, Allianz Direct bei der Kundenbetreuung.

## Kunden schätzen Freundlichkeit und schnelle Reaktionen

Die höchste Zufriedenheit erzielen Service- wie Direktversicherer mit der Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter sowie der Reaktionsgeschwindigkeit im Schadenfall. Verbesserungsbedarf sehen Kunden bei der Belohnung von Kundentreue.

Bei Serviceversicherern sind Produktqualität, Flexibilität und Deckungserweiterungen die wichtigsten Treiber für Kundenbindung. Bei Direktversicherern spielen zusätzlich der Regulierungsumfang im Schadenfall und flexible Zusatzleistungen eine zentrale Rolle.

„Viele Versicherte nehmen den jährlichen Stichtag zur ordentlichen Kündigung der Kfz-Versicherung zum Anlass, Angebote zu vergleichen und gegebenenfalls zu einem günstigeren Anbieter zu wechseln. Haben Kundinnen und Kunden jedoch bei ihrem Versicherer in der Vergangenheit bereits eine besonders hohe Kundenorientierung erlebt, fühlen sie sich häufig so stark mit ihrem Anbieter verbunden, dass sie keinen Wechseldruck verspüren“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH.

## Wie Direktversicherer beim Service punkten

Auch ohne Filialnetz können Direktversicherer bei der Servicebewertung überzeugen. Ausschlaggebend sind vor allem:

- Digitale Erreichbarkeit: Verträge und Schäden lassen sich rund um die Uhr online abwickeln.
- Schnelle Reaktion: kurze Bearbeitungszeiten durch automatisierte Prozesse.
- Einfache Kommunikation: verständliche Vertragsinfos, gut strukturierte Portale und Apps.
- Support: telefonische Hotlines oder Chatfunktionen mit hoher Erreichbarkeit.
- Preis-Leistungs-Verhältnis: günstige Prämien gelten aus Kundensicht ebenfalls als Servicefaktor.

Gerade Schnelligkeit und Benutzerfreundlichkeit sorgen dafür, dass Direktversicherer beim Service hohe Zufriedenheitswerte erreichen.

Der [ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2025](#) umfasst 550 Seiten mit Wettbewerbsanalysen und Einzelprofilen für 31 Kfz-Serviceversicherer und 13 Kfz-Direktversicherer. Er kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4946189/Kfz-Versicherung-ADAC-und-DA-direkt-an-der-Spitze-beim-Kundenservice/>