

STUDIE

# Vier Pfoten fair versichert

FOCUS MONEY hat ermittelt, welche Tierversicherer im **Haftpflicht- oder Krankheitsfall** besonders fair handeln

von THORSTEN JACOBS

**SICHER IST SICHER:**

Im Fall der Fälle kommt es auf den passenden Versicherungsschutz an



**W**er ein Haustier hält, erfährt in der Regel viel Freude durch seinen tierischen Gefährten. Gleichwohl übernimmt er im Gegenzug auch eine hohe Verantwortung. Es muss nicht nur auf artgerechte Haltung, ausreichend Beschäftigung oder passende Ernährung geachtet werden. Auch Krankheiten und Verletzungen sind im Fall der Fälle behandlungsbedürftig. Darüber hinaus müssen Frauchen oder Herrchen dafür geradestehen, wenn ihr Liebling selbst Schäden verursacht.

**Passende Policen.** Was das finanziell bedeuten kann, wissen alle, die schon einmal den Tierarzt bemühen mussten. Egal ob es die verletzte Hauskatze ist, ob das Pferd unter einer Kolik leidet oder ob der Hund den Garten des Nachbarn verwüstet hat – die auflaufenden Kosten können Gemüt und Geldbeutel belasten. Auf der sicheren Seite sind Tierhalter nur, wenn sie einen passenden und umfassenden Versiche-

rungsschutz für ihr Tier abgeschlossen haben. Infrage kommen Tierhaftpflicht- sowie Tierkrankenversicherungen.

Wie so oft lohnt es sich auch hier, die persönlichen Risiken konkret einzuschätzen und die jeweiligen Policen daran anzupassen. Denn so unterschiedlich die einzelnen Tiere schließlich sind, so unterschiedlich sind im Einzelnen auch deren gesundheitliche Schwachstellen und die Gefahren, die gegenüber Dritten von ihnen ausgehen. Während Kleintiere wie Katzen, Hamster oder Wellensittiche etwa in der privaten Haftpflichtversicherung des Halters mitversichert sind, ist eine eigene Haftpflichtversicherung für Hunde oder Pferde äußerst sinnvoll und – was Hunde angeht – in manchen Bundesländern sogar gesetzlich vorgeschrieben. Dafür werden dann – je nach Police ganz oder teilweise – aber auch die Kosten für durch das Tier verursachte Unfälle oder Schäden an Dritten oder an Mietsachen übernommen.

AUSWERTUNG 2024

## Ausgezeichneter Schutz

Für ihre vierbeinigen oder gefiederten Freunde wollen Haustierhalter nur das Beste – bei den in der Studie ausgezeichneten Versicherern bekommen sie das. Kleinere Spezialversicherer mit dem Schwerpunkt Tierhaftpflicht- oder Tierkrankenversicherung überzeugen dabei ebenso wie große Versicherungskonzerne. Gleich 14 Anbieter schnitten in der Analyse mit der Bewertung „Sehr Gut“ ab, weitere zehn mit „Gut“. Innerhalb der Bewertungsklassen sind die Versicherer in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt.



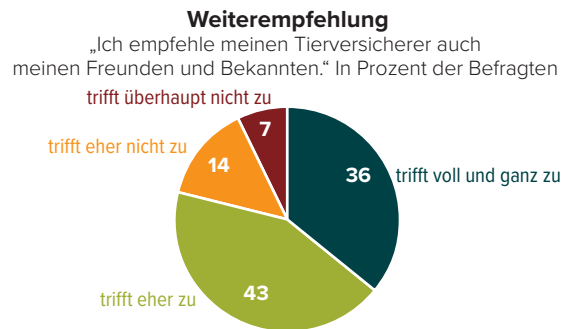
## Gesamtergebnis

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	AGILA Haustierversicherung
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DA Direkt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	FIGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	GHV Versicherung
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	Uelzener
Gut	baloise
Gut	balunos
Gut	BarmeniaDirekt
Gut	BavariaDirekt
Gut	Gothaer
Gut	helvetia
Gut	NEODIGITAL
Gut	SantéVet
Gut	TIERdirekt
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Von Tierfreunden empfohlen

Bitte weitersagen: 79 Prozent der Kundinnen und Kunden würden ihren Tierversicherer im Freundes- und Bekanntenkreis weiterempfehlen. FIGO und AGILA Haustierversicherung toppen hier alle.



Quelle: ServiceValue

Eine Tierkrankenversicherung wiederum kann sich für größere wie für kleinere Tiere gleichermaßen lohnen. Tierhalter haben die Wahl zwischen einer Krankenversicherung, einer OP-Versicherung oder einer kombinierten Krankenvollversicherung. Letztere greift sowohl im Kranken-, Unfall- und Operations- als auch im Vorsorgefall. Die Höhe der Selbstbeteiligung kann häufig individuell gewählt werden. Doch Vorsicht: Bei allen Tierkrankenversicherungen orientiert sich die Beitragshöhe am Alter und am Gesundheitszustand des Tieres. Sprich: je älter und kränker das Tier bei Vertragsabschluss, desto höher die Beiträge.

Vergleichen lohnt sich also – und genau das hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue in Zusammenarbeit mit FOCUS MONEY getan. In einer großen Branchenstudie wurde die Fairness von Tierversicherungen ermittelt. Im Detail untersuchten die Experten, bei welchen Anbietern das Preis-Leistungs-Verhältnis ebenso stimmt wie die Tarifleistungen. Darüber hinaus gibt die Studie Aufschluss darüber, welche Versicherer hinsichtlich Servicequalität und Kundenberatung die Nase vorn haben.

**Hohe Fairness aus Kundensicht.** Das Gesamturteil dürfte Versicherte und Versicherer gleichermaßen freuen: Von insgesamt 42 untersuchten Anbietern erreichten immerhin 14 die Spitzenbewertung „Sehr Gut“. Weitere zehn Versicherer wurden mit dem Urteil „Gut“ ausgezeichnet. Die Auswertung erfolgte anhand von knapp 3800 abgegebenen Einzelbewertungen von Kundinnen und Kunden. Voraussetzung für eine Teilnahme an der Studie war, während der letzten zwei Jahre eine Tierkranken- oder eine Tierhaftpflichtversicherung besessen zu haben oder noch zu besitzen. Die Bestnote „Sehr Gut“ in jeder einzelnen der vier Kategorien haben acht Versicherer erzielt: AGILA Haustierversicherung, die Allianz, ERGO, Generali, GHV Versicherung, HUK-COBURG, R+V und Uelzener. Sie sind – buchstäblich – in allen Belangen ausgezeichnet. ■ ▶

## So wurden die Rankings ermittelt

Bei welchen Anbietern Tierhalter sich besonders fair versichert fühlen, haben FOCUS MONEY und das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue in einer aktuellen Studie ermittelt. Für die Online-Erhebung wurden im Januar und Februar 2024 insgesamt 3020 Personen befragt. Sie durften bis zu zwei Tierversicherer beurteilen, bei denen sie in den letzten 24 Monaten Kunden waren. Insgesamt wurden im Rahmen der Studie 3768 Kundenurteile ausgewertet.

Dies erfolgte auf Basis von 15 Service- und Leistungsmerkmalen, die auf einer vierstufigen Skala bewertet wurden. Die Durchschnittswerte kön-

nen als Leistungsprofile für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt werden (siehe Grafik am Beispiel Uelzener).

Die Studie zeigt außerdem die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Leistungsdisziplinen auf. Hierzu legte das Analyseteam die vier Kategorien „Faire Tarifleistung“, „Faire Kundenberatung“, „Fairer Kundenservice“ und „Faires Preis-Leistungs-Verhältnis“ fest.

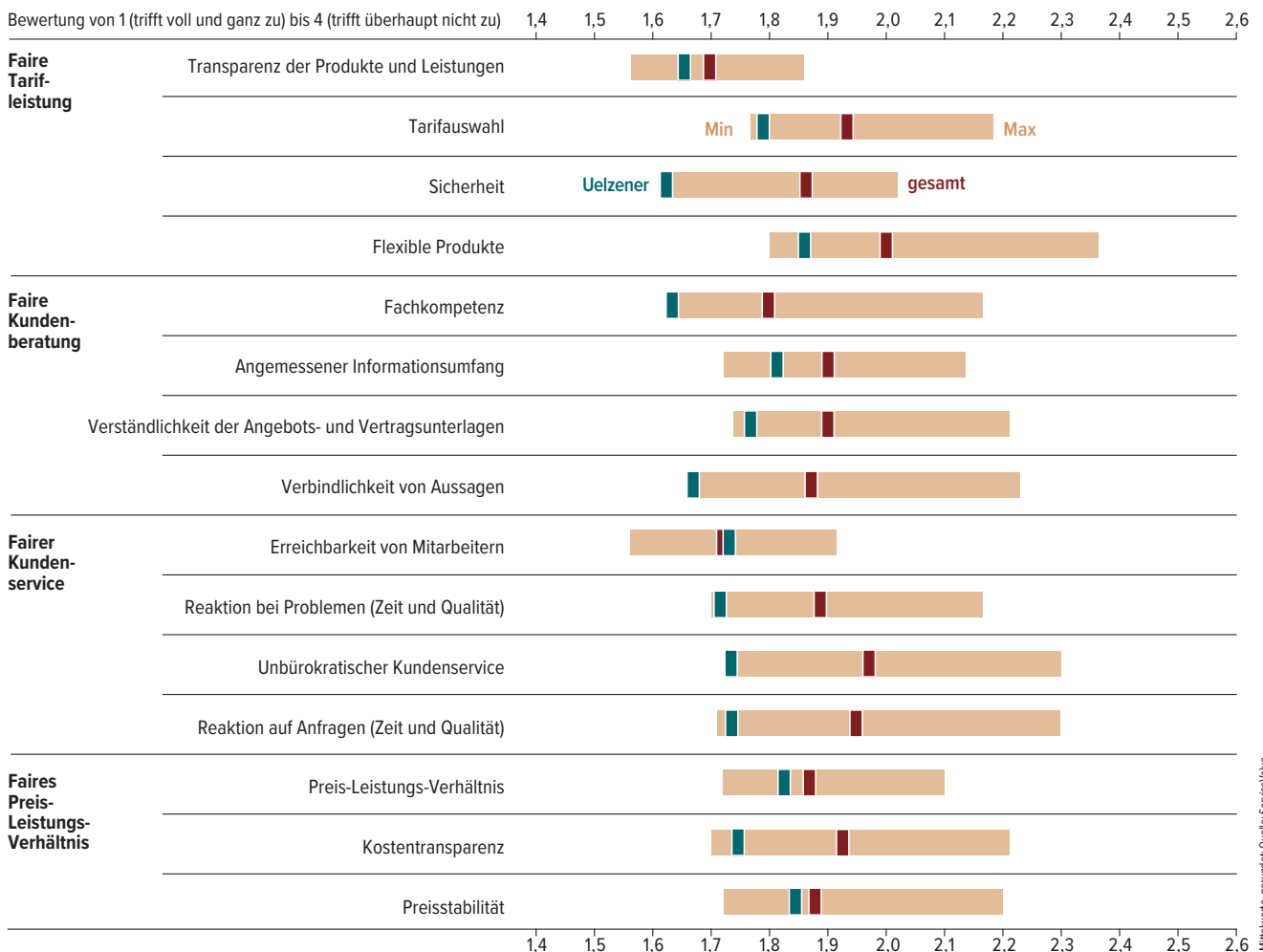
Aus den abgegebenen Urteilen wurden für alle Merkmale normierte Indexwerte zwischen null und hundert berechnet. Diese bilden zu gleichen Teilen das Ergebnis ihrer jeweiligen Kategorie. Das Urteil „Fairster

Tierversicherer“ ergibt sich wiederum aus den vier einzelnen Kategoriewerten, die gleichgewichtet ins Gesamturteil einfließen.

Die Auszeichnung „Gut“ bekamen alle Versicherer, die eine überdurchschnittliche Bewertung erzielten. Anbieter, die über dem Durchschnitt der mit „Gut“ bewerteten liegen, wurden mit der Bestnote „Sehr Gut“ ausgezeichnet.

Die einzelnen Parameter beeinflussen außerdem die Bindung des Kunden zu seinem Anbieter unterschiedlich stark – die jeweiligen Kundenbindungswerte wurden daher separat im Rahmen einer Relevanzanalyse ermittelt.

## 15 Merkmale, vier Kategorien – ein Fairness-Profil



**UNTERSUCHUNG:**  
Beruhigend, wenn für  
notwendige Behandlung  
auch die Kosten  
übernommen werden



## Klares Bild



Die Transparenz der Produkte und Leistungen ist das bestbewertete Item der gesamten Studie. Bestbewertete Versicherer wiederum sind hier InterRisk und GHV Versicherung. Die beste Tarifauswahl bieten aus Sicht der Kundinnen und Kunden Generali, die Uelzener und FIGO.

## Tarifleistung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	AGILA Haustierversicherung
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	DA Direkt
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	FIGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	GHV Versicherung
Sehr Gut	HanseMercur
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	Uelzener
Gut	baloise
Gut	balunos
Gut	BarmeniaDirekt
Gut	BavariaDirekt
Gut	CosmosDirekt
Gut	DEVK
Gut	Gothaer
Gut	helvetia
Gut	NEODIGITAL
Gut	TIERdirekt
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: Service/Value

## Kompetenter Rat



Mit der Fachkompetenz ihrer Versicherer sind im Schnitt gut acht von zehn Versicherten zufrieden. Besonders die Uelzener, Allianz und HUK-COBURG überzeugen. Mit einem angemessenen Informationsumfang punkten vor allem AGILA Haustierversicherung und Allianz.

## Kundenberatung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	AGILA Haustierversicherung
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DA Direkt
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	GHV Versicherung
Sehr Gut	HanseMercur
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	Uelzener
Gut	baloise
Gut	balunos
Gut	BarmeniaDirekt
Gut	BavariaDirekt
Gut	DEVK
Gut	FIGO
Gut	NEODIGITAL
Gut	TIERdirekt
Gut	VHV Versicherungen
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: Service/Value

## Enger Draht

Sehr erwünscht – und entsprechend relevant – für die Kundenbindung ist ein unbürokratischer Kundenservice. Doch wer ist hier Spitze? Fündig werden Verbraucher vor allem bei der Uelzener, der AGILA Haustierversicherung sowie bei FIGO.



## Kundenservice

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	AGILA Haustierversicherung
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	DA Direkt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	FIGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	GHV Versicherung
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	Uelzener
Sehr Gut	ZURICH
Gut	baloise
Gut	BarmeniaDirekt
Gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
Gut	CosmosDirekt
Gut	Gothaer
Gut	HanseMercur
Gut	helvetia
Gut	HUK24
Gut	NEODIGITAL
Gut	SantéVet
Gut	TIERdirekt

alphabetische Sortierung; Quelle: Service/Value

## Starke Konditionen

Das beste Preis-Leistungs-Verhältnis haben nach Kundenmeinung GVO Versicherung und NEODIGITAL. Hinsichtlich der Preisstabilität überzeugen vor allem SantéVet und GHV Versicherung. Besondere Kostentransparenz zeigt ihren Kunden zufolge die Allianz.



## Preis/Leistung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	AGILA Haustierversicherung
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	GHV Versicherung
Sehr Gut	HanseMercur
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	NEODIGITAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	Uelzener
Gut	balunos
Gut	BarmeniaDirekt
Gut	BavariaDirekt
Gut	DA Direkt
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	FIGO
Gut	Gothaer
Gut	helvetia
Gut	SantéVet
Gut	TIERdirekt
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: Service/Value