



Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief- Anbietern 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 35 Kfz-Schutzbrief-Anbieter



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Mai 2017
Stichprobe	2.762 Kunden mit 3.295 Urteilen zu 35 Kfz-Schutzbrief-Anbietern (Bewertung von bis zu 2 Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <p>Detailergebnisse für 35 Anbieter</p> <ul style="list-style-type: none"> • AachenMünchener • Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC) • Allianz • Allsecur • ARAG • Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD) • Auto-Club Europa (ACE) • Automobil-Club Verkehr (ACV) • Automobilclub von Deutschland (AvD) • Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC) • Concordia • CosmosDirekt • DEVK • ERGO • Europa • Gothaer • HUK24 • HUK-COBURG • Itzehoer • JimDrive • Kraftfahrer-Schutz (KS/Auxilia) • LVM • Mobil in Deutschland • Provinzial Rheinland • R+V • RheinLand • Roland • Signal Iduna • Sparkassen Direktversicherung • Verkehrsclub Deutschland (VCD) • VGH • Westfälische Provinzial • WGV • Württembergische • Zurich
Gesamtumfang	344 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Faires Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsvielfalt • Transparenz der Produkte und Leistungen • Umfang der Leistungen • Zusatzmöglichkeiten • Erweiterbarer Geltungsbereich • Umfassende Leistungen bei Krankheit und Auslandsreisen • Familienfreundlichkeit der Tarife
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit • Fachkompetenz • Beratung zum Schutzbrief
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website

Studiendesign (II)

Faire Schadenregulierung*	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Notruf-Hotline • Schnelles Eintreffen am Pannenort • Umfassende Informationen bei Schadenfall • Allgemeine Reaktionszeit im Schadenfall • Unkompliziertheit der Schadenabwicklung
Faire Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Auffindbarkeit von Kontaktdaten • Reaktion bei Anliegen und Problemen (schnell und zuverlässig) • Kulanz bei Reklamationen/Beschwerden
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragsstabilität • Transparente Preisstruktur

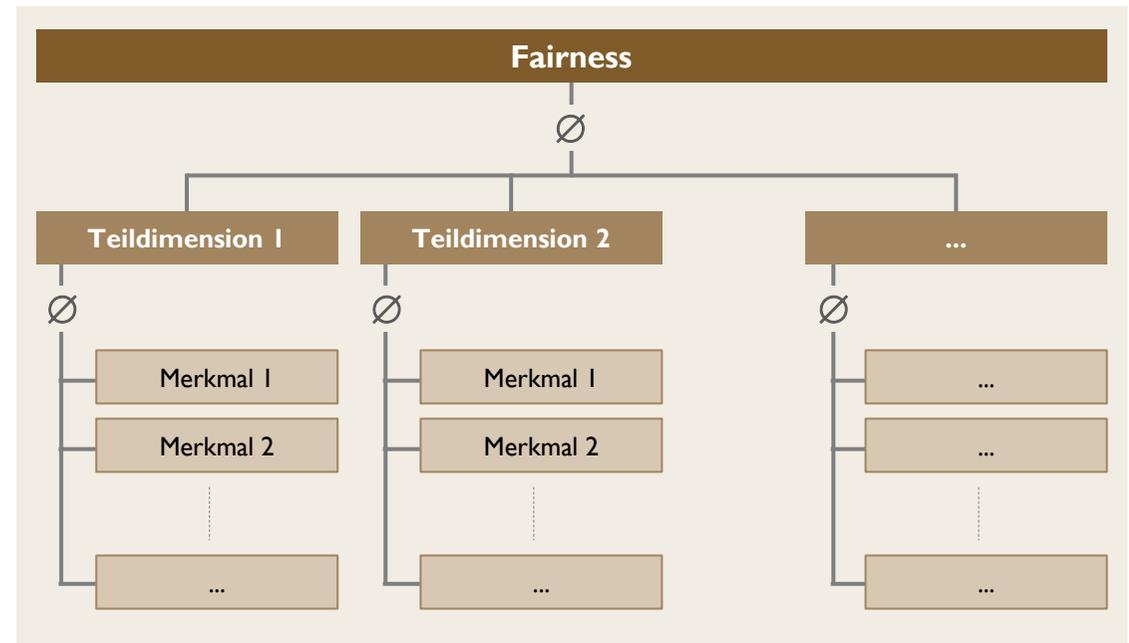
* Nur auf Gesamtebene

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

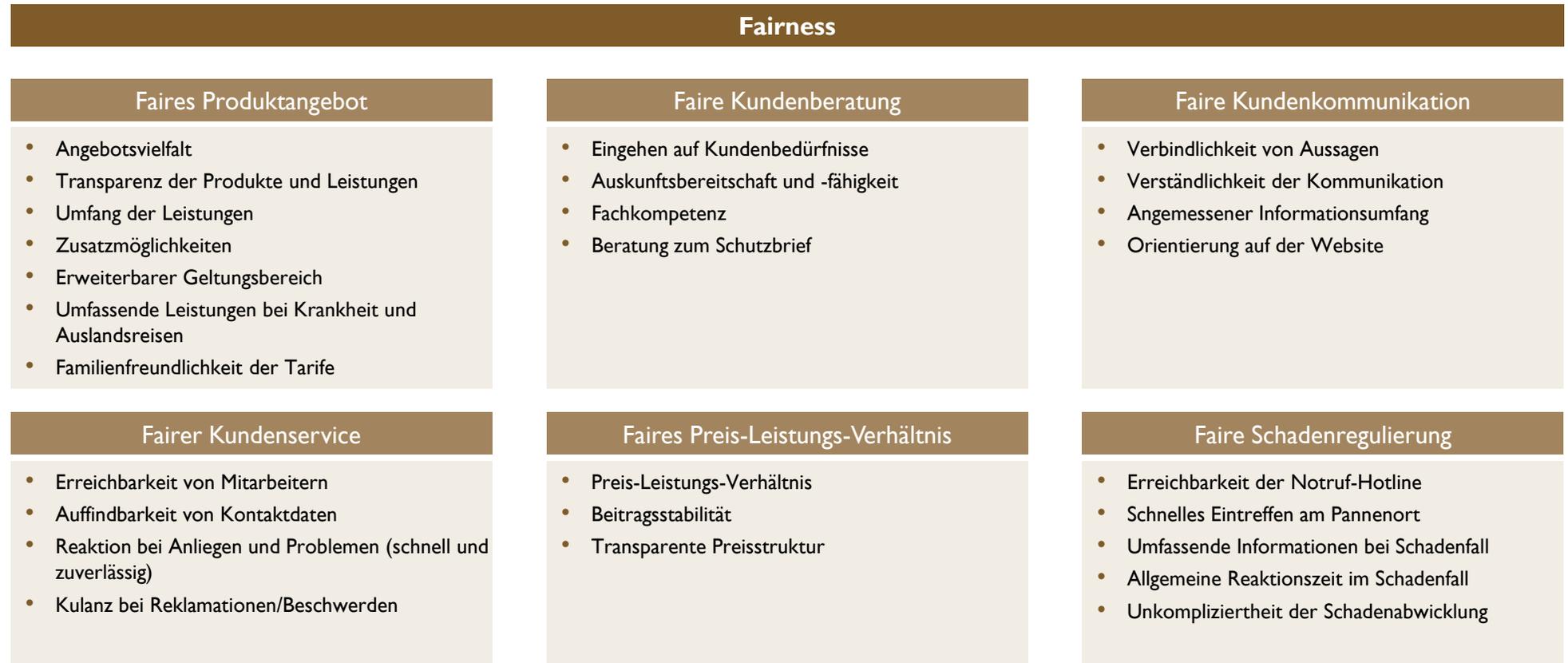
Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen 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 ein „sehr gut“.



Teildimensionen der Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern



FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Allsecur
sehr gut	Auto-Club Europa (ACE)
sehr gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	VGH
sehr gut	WGV
sehr gut	Württembergische
sehr gut	Zurich
gut	Allianz
gut	ERGO
gut	HUK24
gut	HUK-COBURG
gut	LVM
gut	Provinzial Rheinland
gut	Sparkassen Direktversicherung
	AachenMünchener
	ARAG
	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- u. Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	Europa
	Gothaer
	Itzehoer
	JimDrive
	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)
	Mobil in Deutschland
	R+V
	RheinLand
	Roland
	Signal Iduna
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Westfälische Provinzial

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern (II)

Faires Produktangebot		Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)	sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)	sehr gut	Allsecur
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	Auto-Club Europa (ACE)
sehr gut	LVM	sehr gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
sehr gut	VGH	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Württembergische	sehr gut	DEVK
sehr gut	Zurich	sehr gut	ERGO
gut	Allianz	sehr gut	Provinzial Rheinland
gut	Allsecur	sehr gut	VGH
gut	Auto-Club Europa (ACE)	sehr gut	WGV
gut	DEVK	sehr gut	Württembergische
gut	ERGO	sehr gut	Zurich
gut	Gothaer	gut	Allianz
gut	HUK24	gut	Concordia
gut	HUK-COBURG	gut	HUK24
gut	Provinzial Rheinland	gut	HUK-COBURG
gut	R+V	gut	LVM
gut	Sparkassen Direktversicherung	gut	Sparkassen Direktversicherung
gut	WGV		AachenMünchener
	AachenMünchener		ARAG
	ARAG		Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)		Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Automobil-Club Verkehr (ACV)		Bruderhilfe Automobil- u. Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Bruderhilfe Automobil- u. Verkehrssicherheitsclub (BAVC)		Europa
	Concordia		Gothaer
	Europa		Itzehoer
	Itzehoer		JimDrive
	JimDrive		Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)
	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)		Mobil in Deutschland
	Mobil in Deutschland		R+V
	RheinLand		RheinLand
	Roland		Roland
	Signal Iduna		Signal Iduna
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)		Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Westfälische Provinzial		Westfälische Provinzial

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern (III)

Faire Kundenkommunikation		Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allsecur	sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	Auto-Club Europa (ACE)	sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK	sehr gut	Allsecur
sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	VGH	sehr gut	Sparkassen Direktversicherung
sehr gut	WGV	sehr gut	VGH
sehr gut	Württembergische	sehr gut	WGV
sehr gut	Zurich	gut	Auto-Club Europa (ACE)
gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)	gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)	gut	DEVK
gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)	gut	HUK24
gut	Concordia	gut	Itzehoer
gut	ERGO	gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)
gut	Europa	gut	LVM
gut	HUK24	gut	Provinzial Rheinland
gut	HUK-COBURG	gut	Signal Iduna
gut	LVM	gut	Westfälische Provinzial
gut	Sparkassen Direktversicherung	gut	Württembergische
	AachenMünchener	gut	Zurich
	Allianz		ARAG
	ARAG		Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
	Automobil-Club Verkehr (ACV)		Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- u. Verkehrssicherheitsclub (BAVC)		Bruderhilfe Automobil- u. Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Gothaer		Concordia
	Itzehoer		CosmosDirekt
	JimDrive		ERGO
	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)		Europa
	Mobil in Deutschland		Gothaer
	R+V		JimDrive
	RheinLand		Mobil in Deutschland
	Roland		R+V
	Signal Iduna		RheinLand
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)		Roland
	Westfälische Provinzial		Verkehrsclub Deutschland (VCD)

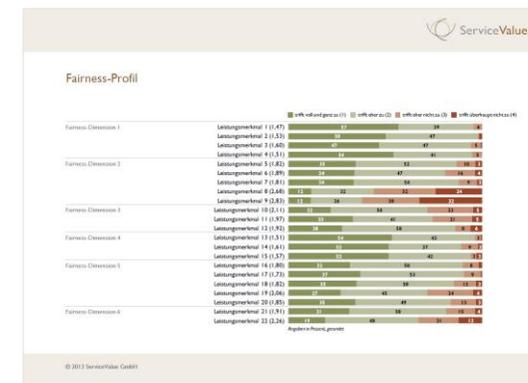
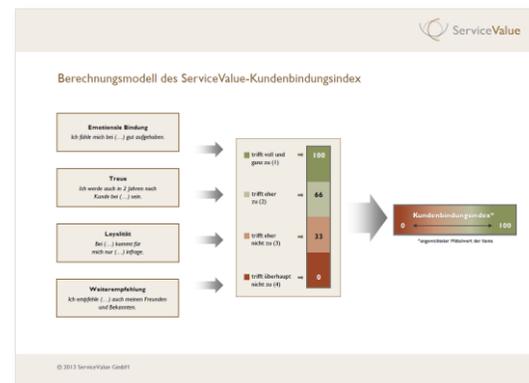
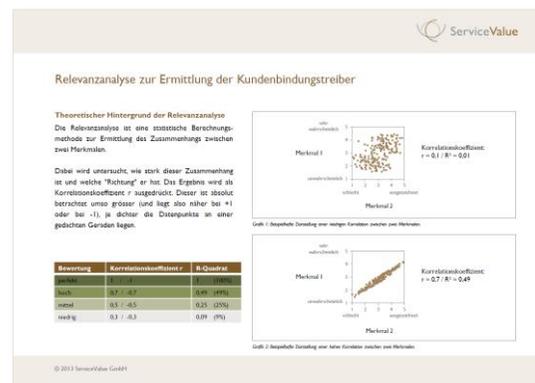
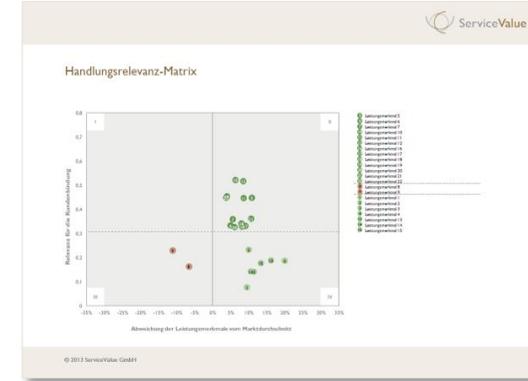
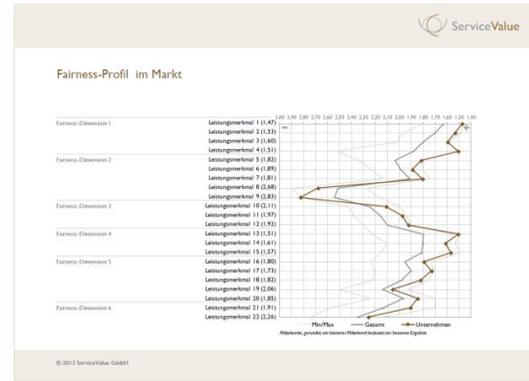
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern (IV)

Fairer Kundenservice		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)	sehr gut	Allsecur
sehr gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)	sehr gut	Auto-Club Europa (ACE)
sehr gut	DEVK	sehr gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
sehr gut	ERGO	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	LVM	sehr gut	DEVK
sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	HUK24
sehr gut	VGH	sehr gut	JimDrive
sehr gut	WGV	sehr gut	WGV
sehr gut	Württembergische	sehr gut	Württembergische
sehr gut	Zurich	gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
gut	Allianz	gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
gut	Allsecur	gut	Concordia
gut	Auto-Club Europa (ACE)	gut	ERGO
gut	CosmosDirekt	gut	Europa
gut	Gothaer	gut	HUK-COBURG
gut	HUK24	gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)
gut	HUK-COBURG	gut	VGH
gut	Itzehoer	gut	Zurich
gut	R+V		AachenMünchener
gut	Sparkassen Direktversicherung		Allianz
	AachenMünchener		ARAG
	ARAG		Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)		Bruderhilfe Automobil- u. Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Automobil-Club Verkehr (ACV)		Gothaer
	Bruderhilfe Automobil- u. Verkehrssicherheitsclub (BAVC)		Itzehoer
	Concordia		LVM
	Europa		Mobil in Deutschland
	JimDrive		Provinzial Rheinland
	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)		R+V
	Mobil in Deutschland		RheinLand
	RheinLand		Roland
	Roland		Signal Iduna
	Signal Iduna		Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)		Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Westfälische Provinzial		Westfälische Provinzial

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



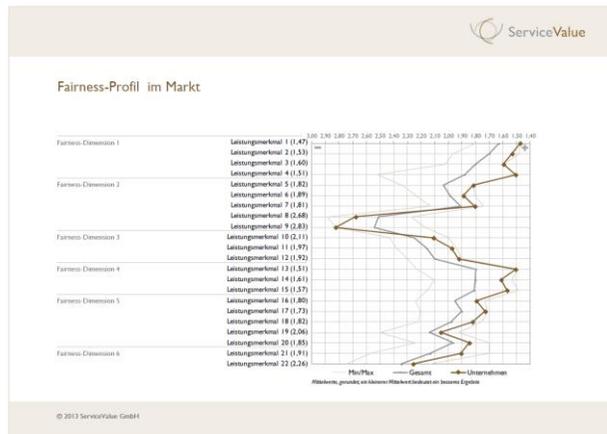
Anonymisierte Musterfolien

... 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 Handlungsrelevanz-Matrix für jeden Anbieter



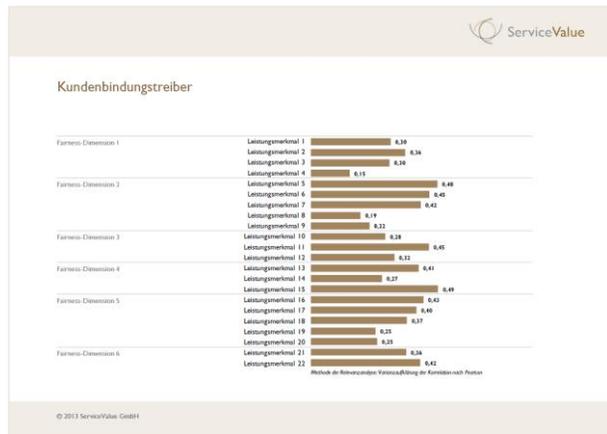
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern 2017“ (Einzelexemplar, 344 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern 2017“ (Einzelexemplar, 344 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 6.800,- € netto, 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, © Ralf85 - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de