



# Kundenurteil: Fairness von Unfallversicherern 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 33 Unfallversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Mai / Juni 2019
<b>Stichprobe</b>	2.414 Kunden mit 2.631 Urteilen zu 33 Unfallversicherern (Bewertung von bis zu zwei Unfallversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 33 Unfallversicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AachenMünchener</li> <li>• ADAC Unfallversicherung</li> <li>• Allianz</li> <li>• ARAG</li> <li>• AXA</li> <li>• Barmenia</li> <li>• Basler</li> <li>• Concordia</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DBV</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEVK</li> <li>• ERGO</li> <li>• Generali</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HanseMerkur</li> <li>• HDI</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• InterRisk</li> <li>• LVM</li> <li>• Nürnberger</li> <li>• Provinzial Nord Brandkasse</li> <li>• Provinzial Rheinland</li> <li>• R+V</li> <li>• Signal Iduna</li> <li>• Stuttgarter</li> <li>• SV SparkassenVersicherung</li> <li>• Versicherungskammer Bayern</li> <li>• VGH</li> <li>• VHV</li> <li>• Westfälische Provinzial</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	346 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlungsbereitschaft</li> </ul>
<b>Faires Produktangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktvielfalt</li> <li>• Flexibilität der Produktmerkmale</li> <li>• Produkte für verschiedene Personengruppen</li> <li>• Qualität der Versicherungsleistungen</li> <li>• Nachvollziehbarkeit der Versicherungsprämien</li> <li>• Gefühl der Sicherheit durch Produkte und Leistungen</li> <li>• Aufzeigen der Produktunterschiede</li> <li>• Angemessenheit der Gliedertaxe</li> <li>• Interessante Zusatzleistungen</li> </ul>
<b>Faire Versicherungsbedingungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparenz der Versicherungsbedingungen</li> <li>• Verständlichkeit der Vertragsunterlagen</li> <li>• Klare Hervorhebung der Leistungsausschlüsse</li> <li>• Deutlichkeit des Rücktrittsrechts / Kündigung</li> </ul>

## Studiendesign (II)

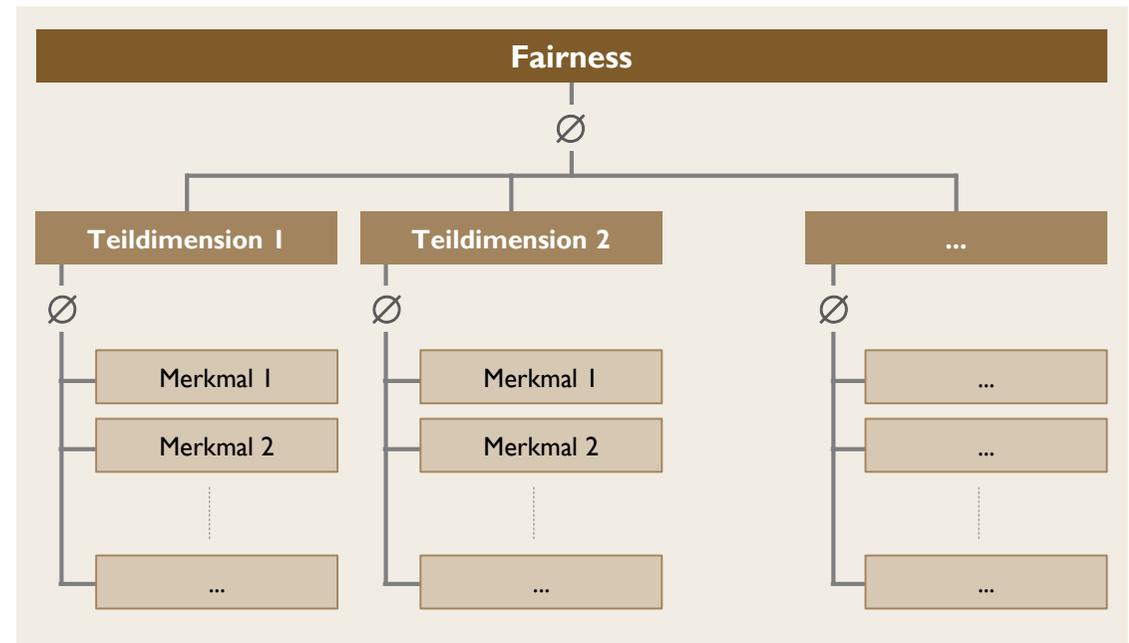
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachkompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Beantwortung aller Kundenfragen</li> <li>• Beratung zur Rentenhöhe und Vertragslaufzeit</li> <li>• Aufklärung zur Auswirkung von Progression und Invaliditätsgrad auf Kapitalzahlung</li> </ul>
<b>Fairer Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leichte Kontaktmöglichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> <li>• Qualität der Anliegenbearbeitung</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Problemen</li> <li>• Verlässlichkeit der Aussagen</li> </ul>
<b>Faire Schadenregulierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unbürokratische Vorgehensweise im Schadenfall</li> <li>• Unkompliziertheit der Schadenabwicklung</li> <li>• Einhalten von Leistungszusagen im Schadenfall</li> <li>• Reaktionszeit bei Schadenfall-Anfragen</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Vorhersehbarkeit der Beiträge</li> <li>• Angemessene Beitragshöhe</li> </ul>

## 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 Unfallversicherern

Fairness		
<p><b>Faires Produktangebot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktvielfalt</li> <li>• Flexibilität der Produktmerkmale</li> <li>• Produkte für verschiedene Personengruppen</li> <li>• Qualität der Versicherungsleistungen</li> <li>• Nachvollziehbarkeit der Versicherungsprämien</li> <li>• Gefühl der Sicherheit durch Produkte und Leistungen</li> <li>• Aufzeigen der Produktunterschiede</li> <li>• Angemessenheit der Gliedertaxe</li> <li>• Interessante Zusatzleistungen</li> </ul>	<p><b>Faire Versicherungsbedingungen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparenz der Versicherungsbedingungen</li> <li>• Verständlichkeit der Vertragsunterlagen</li> <li>• Klare Hervorhebung der Leistungsausschlüsse</li> <li>• Deutlichkeit des Rücktrittsrechts / Kündigung</li> </ul>	<p><b>Faire Kundenberatung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachkompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Beantwortung aller Kundenfragen</li> <li>• Beratung zur Rentenhöhe und Vertragslaufzeit</li> <li>• Aufklärung über Einflussfaktoren auf Kapitalzahlung</li> </ul>
<p><b>Fairer Kundenservice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leichte Kontaktmöglichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> <li>• Qualität der Anliegenbearbeitung</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Problemen</li> <li>• Verlässlichkeit der Aussagen</li> </ul>	<p><b>Faire Schadenregulierung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unbürokratische Vorgehensweise im Schadenfall</li> <li>• Unkompliziertheit der Schadenabwicklung</li> <li>• Einhalten von Leistungszusagen im Schadenfall</li> <li>• Reaktionszeit bei Schadenfall-Anfragen</li> </ul>	<p><b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Vorhersehbarkeit der Beiträge</li> <li>• Angemessene Beitragshöhe</li> </ul>

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Unfallversicherer (I)

FAIRNESS		Faires Produktangebot		Faire Versicherungsbedingungen		Faire Kundenberatung	
sehr gut	AachenMünchener	sehr gut	AachenMünchener	sehr gut	AachenMünchener	sehr gut	ADAC Unfallversicherung
sehr gut	ADAC Unfallversicherung	sehr gut	Allianz	sehr gut	ADAC Unfallversicherung	sehr gut	Allianz
sehr gut	Allianz	sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	Allianz	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	Debeka	sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	DEVK	sehr gut	DEVK	sehr gut	HDI	sehr gut	LVM
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Gothaer	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	R+V
sehr gut	LVM	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	LVM	sehr gut	VGH
sehr gut	R+V	sehr gut	LVM	sehr gut	R+V	sehr gut	Württembergische
sehr gut	Zurich	sehr gut	R+V	sehr gut	Stuttgarter	sehr gut	Zurich
gut	ERGO	sehr gut	Zurich	gut	DEVK	gut	AachenMünchener
gut	Generali	gut	ADAC Unfallversicherung	gut	Generali	gut	Debeka
gut	Gothaer	gut	ERGO	gut	Gothaer	gut	DEVK
gut	HDI	gut	Generali	gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	ERGO
gut	Signal Iduna	gut	HDI	gut	VGH	gut	Generali
gut	Stuttgarter	gut	Provinzial Rheinland	gut	VHV	gut	Gothaer
gut	SV SparkassenVersicherung	gut	Signal Iduna	gut	Zurich	gut	Signal Iduna
gut	VGH	gut	VGH		ARAG	gut	Stuttgarter
gut	Württembergische	gut	VHV		AXA	gut	SV SparkassenVersicherung
	ARAG		ARAG		Barmenia		ARAG
	AXA		AXA		Basler		AXA
	Barmenia		Barmenia		Concordia		Barmenia
	Basler		Basler		DBV		Basler
	Concordia		Concordia		Debeka		Concordia
	DBV		DBV		ERGO		DBV
	Debeka		HanseMerkur		HanseMerkur		HanseMerkur
	HanseMerkur		InterRisk		InterRisk		HDI
	InterRisk		Nürnberger		Nürnberger		InterRisk
	Nürnberger		Provinzial Nord Brandkasse		Provinzial Rheinland		Nürnberger
	Provinzial Nord Brandkasse		Stuttgarter		Signal Iduna		Provinzial Nord Brandkasse
	Provinzial Rheinland		SV SparkassenVersicherung		SV SparkassenVersicherung		Provinzial Rheinland
	Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern
	VHV		Westfälische Provinzial		Westfälische Provinzial		VHV
	Westfälische Provinzial		Württembergische		Württembergische		Westfälische Provinzial

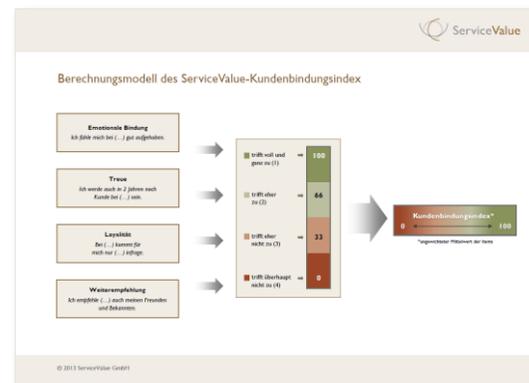
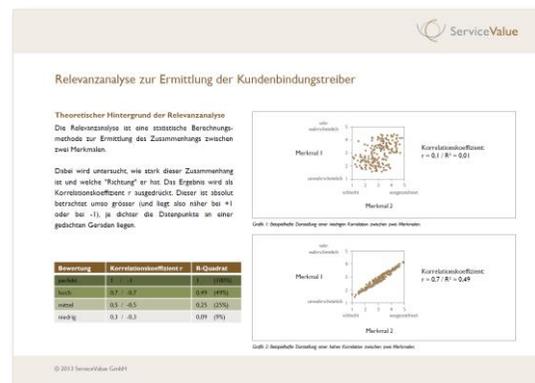
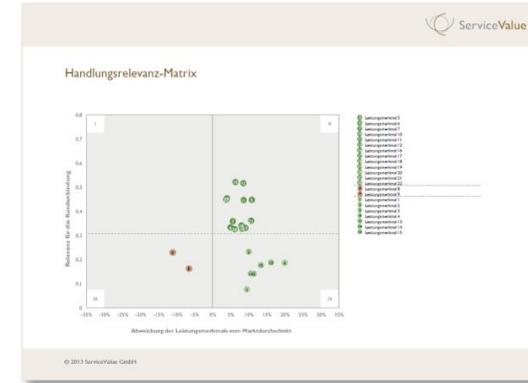
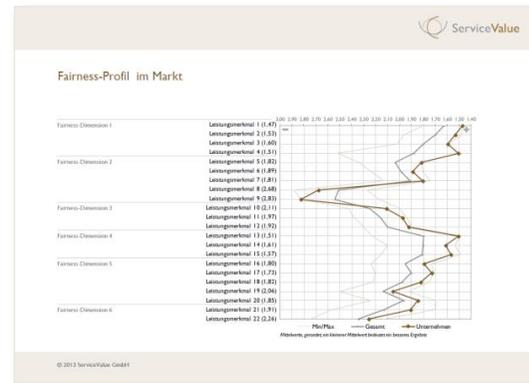
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Unfallversicherer (II)

Fairer Kundenservice		Faire Schadenregulierung		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz	sehr gut	AachenMünchener	sehr gut	ADAC Unfallversicherung
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	ADAC Unfallversicherung	sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK	sehr gut	Allianz	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	DEVK
sehr gut	LVM	sehr gut	Gothaer	sehr gut	HDI
sehr gut	Württembergische	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Zurich	sehr gut	LVM	sehr gut	LVM
gut	AachenMünchener	sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	Zurich
gut	ADAC Unfallversicherung	gut	AXA	gut	AachenMünchener
gut	Debeka	gut	DEVK	gut	AXA
gut	ERGO	gut	ERGO	gut	Gothaer
gut	Generali	gut	HanseMerkur	gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	R+V	gut	InterRisk	gut	R+V
gut	Signal Iduna	gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	Stuttgarter
gut	Stuttgarter	gut	R+V	gut	VGH
gut	SV SparkassenVersicherung	gut	Signal Iduna	gut	Württembergische
gut	VGH	gut	SV SparkassenVersicherung		ARAG
	ARAG	gut	Zurich		Barmenia
	AXA		ARAG		Basler
	Barmenia		Barmenia		Concordia
	Basler		Basler		DBV
	Concordia		Concordia		Debeka
	DBV		DBV		ERGO
	Gothaer		Debeka		Generali
	HanseMerkur		Generali		HanseMerkur
	HDI		HDI		InterRisk
	InterRisk		Nürnberger		Nürnberger
	Nürnberger		Stuttgarter		Provinzial Rheinland
	Provinzial Nord Brandkasse		Versicherungskammer Bayern		Signal Iduna
	Provinzial Rheinland		VGH		SV SparkassenVersicherung
	Versicherungskammer Bayern		VHV		Versicherungskammer Bayern
	VHV		Westfälische Provinzial		VHV
	Westfälische Provinzial		Württembergische		Westfälische Provinzial

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

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



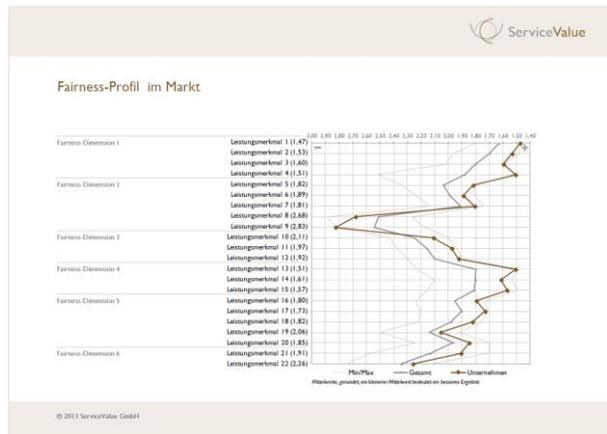
Anonymisierte Musterfolien

... 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

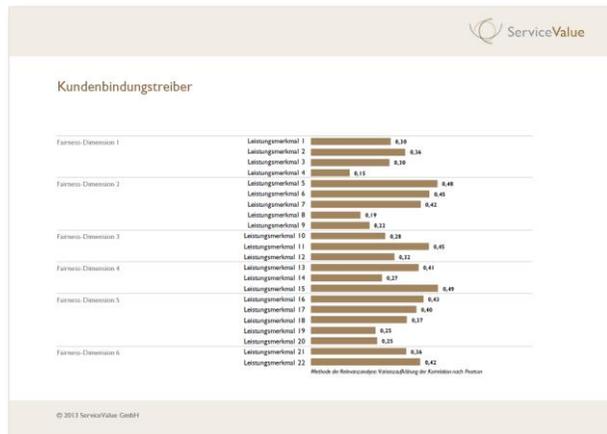


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)  
 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Unfallversicherern 2019“ (Einzelexemplar, 346 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Unfallversicherern 2019“ (Einzelexemplar, 346 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch 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](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto: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 / Bounlow-pic – 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