



Kundenurteil: Fairness von Reiserücktritts- versicherern 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 14 Reiserücktrittsversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2019
Stichprobe	936 Kunden mit 1.054 Urteilen zu 14 Reiserücktrittsversicherern (Bewertung von bis zu zwei Reiserücktrittsversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 14 Reiserücktrittsversicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Versicherungen • Allianz Travel • AXA Travel Insurance • Barmenia • Barmenia direkt • BD24 Berlin Direkt Versicherung • ERGO (vormals ERV) • Europ Assistance • HanseMerkur • Lifecard-Travel-Assistance (LTA) • SIGNAL IDUNA • Travel Protect • Travel Secure • URV - Union Reiseversicherung
Gesamtumfang	166 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 • Weiterempfehlung
Faires Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität der Produkte • Gefühl der Sicherheit • Verständliche Versicherungsbedingungen • Transparenz der Leistungsausschlüsse • Qualität der Versicherungsleistungen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit der Mitarbeiter • Kompetenz der Mitarbeiter • Beratungsqualität • Eigeninitiative der Mitarbeiter
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Verbindlichkeit der Aussagen • Verständlichkeit der Vertragsunterlagen • Transparenz der Pflichten im Schadenfall

Studiendesign (II)

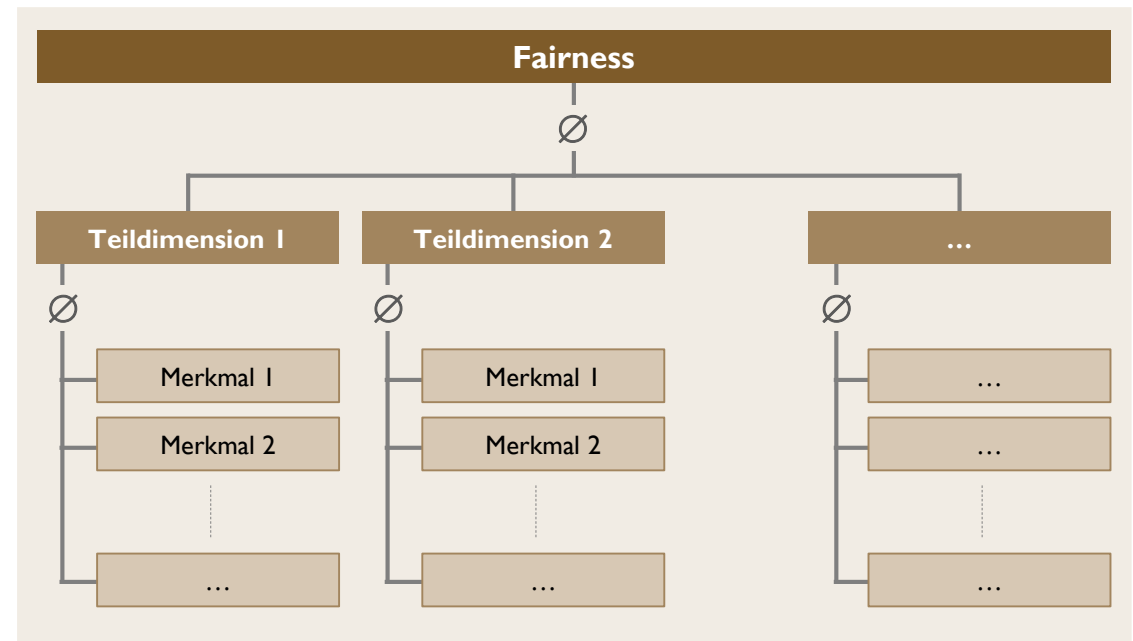
Faire Leistungsabwicklung	<ul style="list-style-type: none">• Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung• Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung• Einhalten von Leistungszusagen• Reaktionsgeschwindigkeit• Qualität der Anliegenbearbeitung• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen• Schnelle Leistungserstattungen
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Kostentransparenz• Beitragsstabilität

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 Reiserücktrittsversicherern

Fairness

Faires Produktangebot

- Flexibilität der Produkte
- Gefühl der Sicherheit
- Verständliche Versicherungsbedingungen
- Transparenz der Leistungsausschlüsse
- Qualität der Versicherungsleistungen

Faire Kundenberatung

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Eigeninitiative der Mitarbeiter

Faire Kundenkommunikation

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Verbindlichkeit der Aussagen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Transparenz der Pflichten im Schadenfall

Faire Leistungsabwicklung

- Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung
- Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung
- Einhalten von Leistungszusagen
- Reaktionsgeschwindigkeit
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen
- Schnelle Leistungserstattungen

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Beitragsstabilität

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Reiserücktrittsversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz Travel
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	AXA Travel Insurance
gut	ERGO (vormals ERV)
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Travel Secure
	Barmenia
	Barmenia direkt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	Europ Assistance
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
	Travel Protect

Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz Travel
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	AXA Travel Insurance
gut	ERGO (vormals ERV)
gut	Travel Secure
	Barmenia
	Barmenia direkt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	Europ Assistance
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
	SIGNAL IDUNA
	Travel Protect

Faire Kundenberatung	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz Travel
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	AXA Travel Insurance
gut	ERGO (vormals ERV)
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Travel Protect
gut	Travel Secure
	Barmenia
	Barmenia direkt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	Europ Assistance
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Reiserücktrittsversicherer (II)

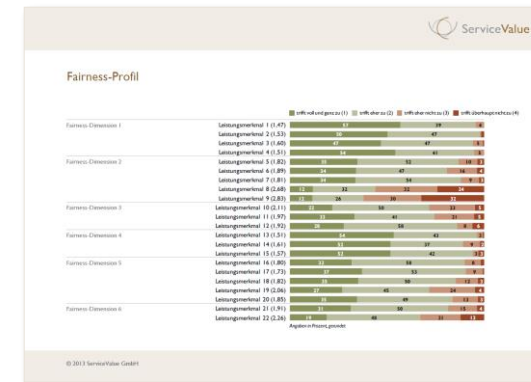
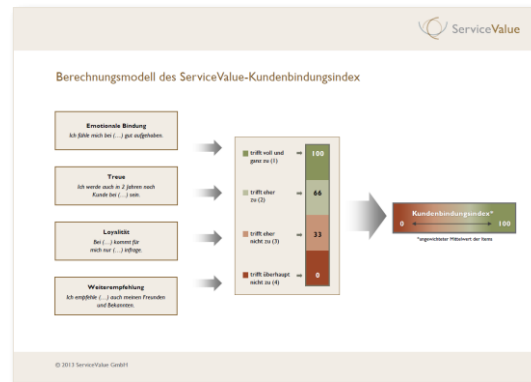
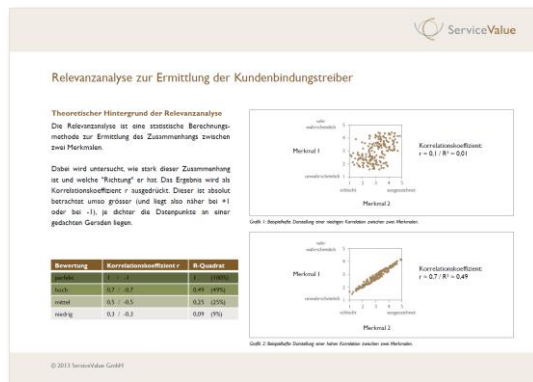
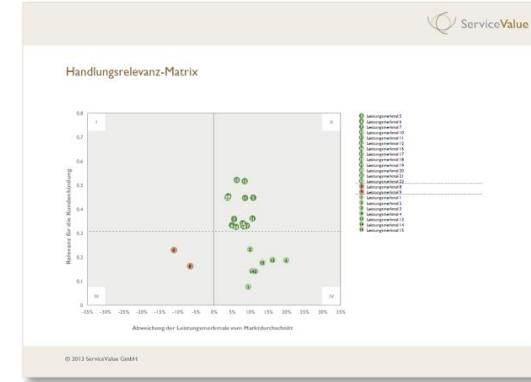
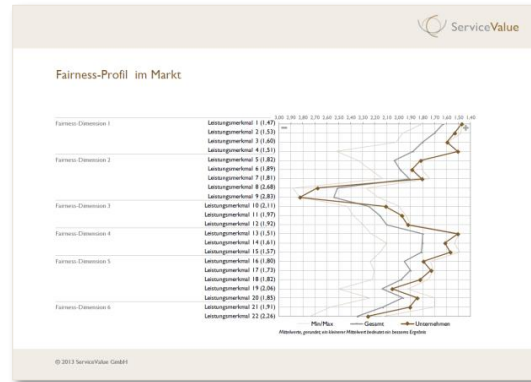
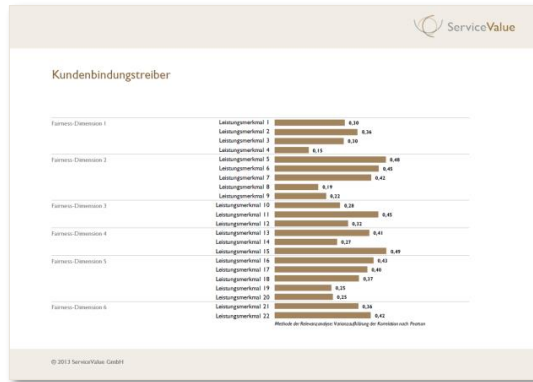
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz Travel
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	ERGO (vormals ERV)
gut	Travel Secure
	AXA Travel Insurance
	Barmenia
	Barmenia direkt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	Europ Assistance
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
	SIGNAL IDUNA
	Travel Protect

Faire Leistungsabwicklung	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz Travel
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	AXA Travel Insurance
gut	ERGO (vormals ERV)
	Barmenia
	Barmenia direkt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	Europ Assistance
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
	SIGNAL IDUNA
	Travel Protect
	Travel Secure

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz Travel
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	ERGO (vormals ERV)
gut	Travel Secure
	AXA Travel Insurance
	Barmenia
	Barmenia direkt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	Europ Assistance
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
	SIGNAL IDUNA
	Travel Protect

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



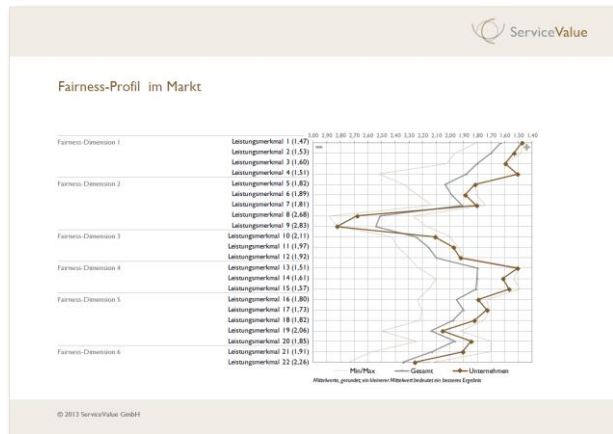
Anonymisierte Musterfolien

... 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

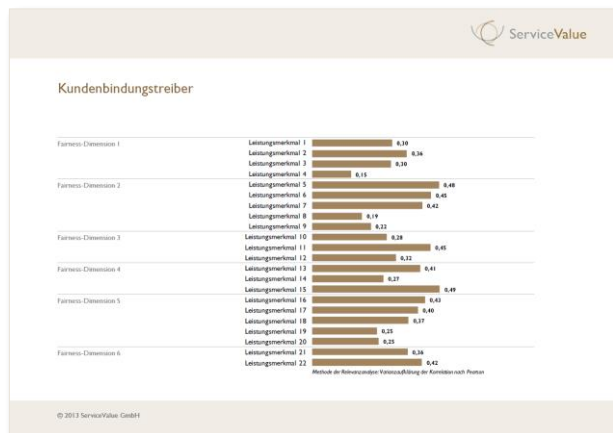


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 Reiserücktrittsversicherern 2019“ (Einzelexemplar, 166 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.500,- € 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 Reiserücktrittsversicherern 2019“ (Einzelexemplar, 166 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.400,- € 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. 341

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 / kamasigns – fotolia

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I

50935 Köln

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

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de