



Kundenurteil: Fairness von Tier-Haftpflichtversicherern 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 21 Tier-Haftpflichtversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Mai / Juni 2017
Stichprobe	1.337 Kunden mit 1.593 Kundenurteilen zu 21 Tier-Haftpflichtversicherern (Bewertung von bis zu 2 Tierversicherern , bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für <u>21 Tier-Haftpflichtversicherer</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AGILA Tierversicherung • Allianz • Ammerländer Versicherung • ARAG • AXA • Barmenia • Bavaria Direkt • ComosDirekt • DEVK • ERGO • ERGO-Direkt • Gothaer • Haftpflichtkasse Darmstadt • HanseMerkur • Helvetia • NV-Versicherungen • R+V • RhionPlus • Uelzener • VHV Versicherungen • Zurich
Gesamtumfang	223 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Faire Tarifleistung	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Produkte und Leistungen • Tarifauswahl • Zuverlässigkeit der Produkte • Sicherheit • Flexible Produkte • Forderungsausfalldeckung • Umfang der Deckungssummen • Deckungs-/Leistungserweiterungen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft • Fachkompetenz • Verbindlichkeit von Aussagen • Proaktiv bessere Angebote • Erreichbarkeit von Mitarbeitern
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktion bei Problemen (Zeit und Qualität) • Unbürokratischer Kundenservice • Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität)

Studiendesign (II)

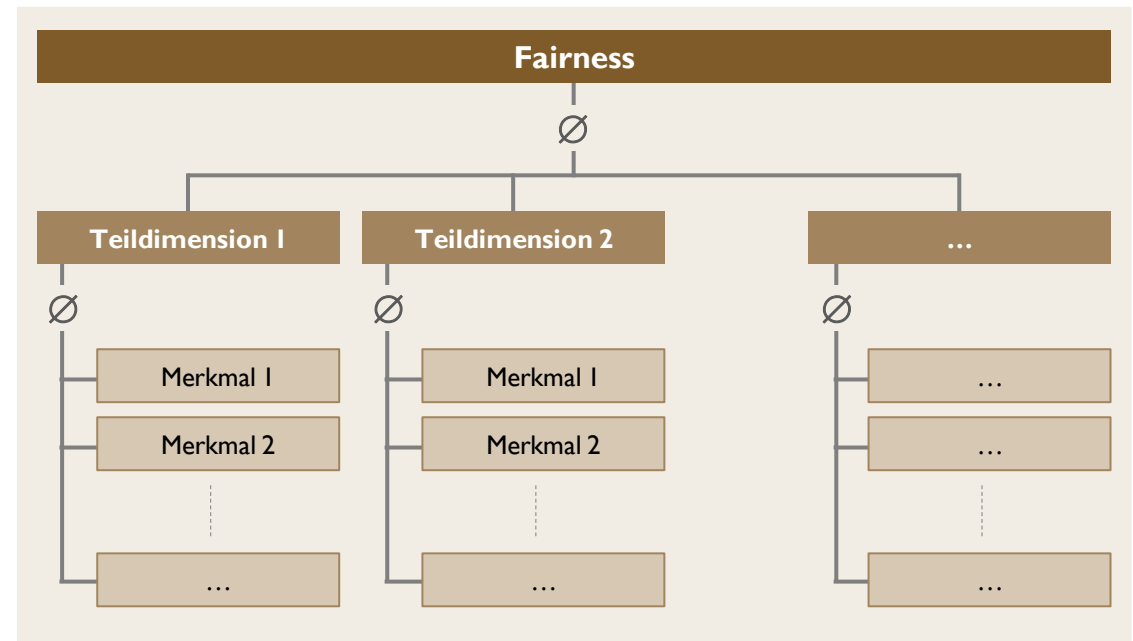
<p>Faire Kundenkommunikation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website • Online-Vertragsabschluss
<p>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz • Preisstabilität • Belohnung der Kundentreue
<p>Faire Schadenregulierung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionszeit im Schadenfall • Unkomplizierte Schadenabwicklung • Regulierungsumfang • Kulanz bei Schadenersatzansprüchen

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 Tier-Haftpflichtversicherern



FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Tier-Haftpflichtversicherer (I)

FAIRNESS		Faire Tarifleistung		Faire Kundenberatung		Fairer Kundenservice	
sehr gut	AGILA Tierversicherung	sehr gut	AGILA Tierversicherung	sehr gut	AGILA Tierversicherung	sehr gut	AGILA Tierversicherung
sehr gut	Allianz	sehr gut	Haftpflichtkasse Darmstadt	sehr gut	Allianz	sehr gut	DEVK
sehr gut	ComosDirekt	sehr gut	HanseMerkur	sehr gut	AXA	sehr gut	Gothaer
sehr gut	HanseMerkur	sehr gut	Uelzener	sehr gut	ComosDirekt	sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	R+V	gut	Allianz	sehr gut	DEVK	sehr gut	R+V
sehr gut	Uelzener	gut	ComosDirekt	sehr gut	HanseMerkur	gut	Allianz
gut	AXA	gut	DEVK	sehr gut	R+V	gut	AXA
gut	DEVK	gut	ERGO-Direkt	gut	ERGO-Direkt	gut	ComosDirekt
gut	Gothaer	gut	Gothaer	gut	Gothaer	gut	NV-Versicherungen
gut	Haftpflichtkasse Darmstadt	gut	NV-Versicherungen	gut	Uelzener	gut	Uelzener
	Ammerländer Versicherung	gut	R+V		Ammerländer Versicherung		Ammerländer Versicherung
	ARAG	gut	RhionPlus		ARAG		ARAG
	Barmenia		Ammerländer Versicherung		Barmenia		Barmenia
	Bavaria Direkt		ARAG		Bavaria Direkt		Bavaria Direkt
	ERGO		AXA		ERGO		ERGO
	ERGO-Direkt		Barmenia		Haftpflichtkasse Darmstadt		ERGO-Direkt
	Helvetia		Bavaria Direkt		Helvetia		Haftpflichtkasse Darmstadt
	NV-Versicherungen		ERGO		NV-Versicherungen		Helvetia
	RhionPlus		Helvetia		RhionPlus		RhionPlus
	VHV Versicherungen		VHV Versicherungen		VHV Versicherungen		VHV Versicherungen
	Zurich		Zurich		Zurich		Zurich

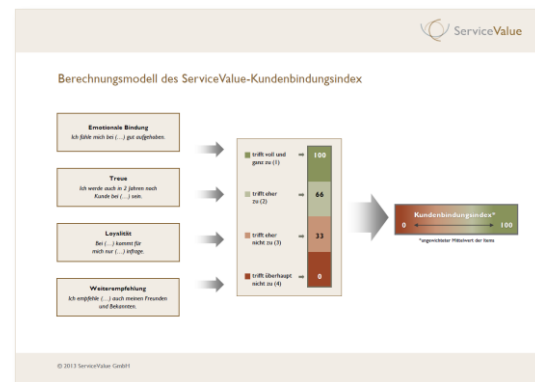
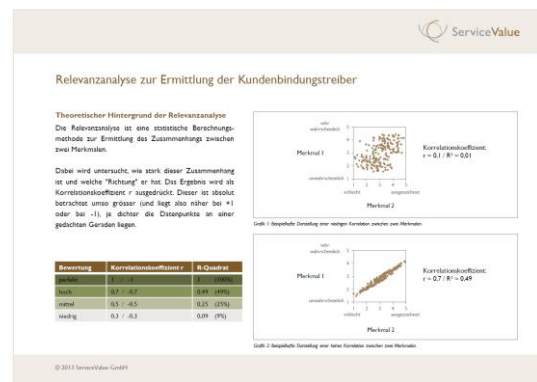
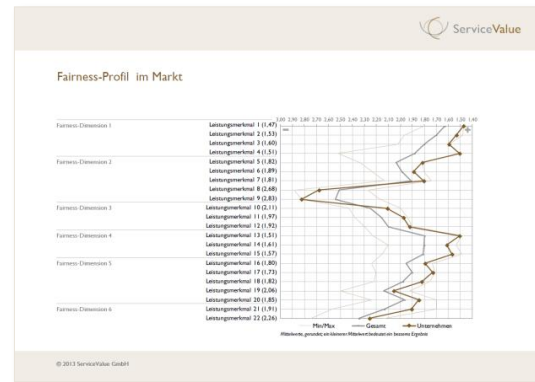
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Tier-Haftpflichtversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis		Faire Schadenregulierung	
sehr gut	AGILA Tierversicherung	sehr gut	AGILA Tierversicherung	sehr gut	AGILA Tierversicherung
sehr gut	Allianz	sehr gut	ComosDirekt	sehr gut	Allianz
sehr gut	ComosDirekt	sehr gut	DEVK	sehr gut	DEVK
sehr gut	HanseMerkur	sehr gut	HanseMerkur	sehr gut	R+V
sehr gut	Uelzener	gut	Allianz	sehr gut	Uelzener
gut	AXA	gut	Ammerländer Versicherung	gut	ARAG
gut	Gothaer	gut	AXA	gut	AXA
gut	Haftpflichtkasse Darmstadt	gut	ERGO-Direkt	gut	ComosDirekt
gut	Helvetia	gut	Gothaer	gut	ERGO-Direkt
gut	R+V	gut	R+V	gut	Haftpflichtkasse Darmstadt
	Ammerländer Versicherung	gut	RhionPlus	gut	HanseMerkur
	ARAG		ARAG	gut	Zurich
	Barmenia		Barmenia		Ammerländer Versicherung
	Bavaria Direkt		Bavaria Direkt		Barmenia
	DEVK		ERGO		Bavaria Direkt
	ERGO		Haftpflichtkasse Darmstadt		ERGO
	ERGO-Direkt		Helvetia		Gothaer
	NV-Versicherungen		NV-Versicherungen		Helvetia
	RhionPlus		Uelzener		NV-Versicherungen
	VHV Versicherungen		VHV Versicherungen		RhionPlus
	Zurich		Zurich		VHV Versicherungen

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



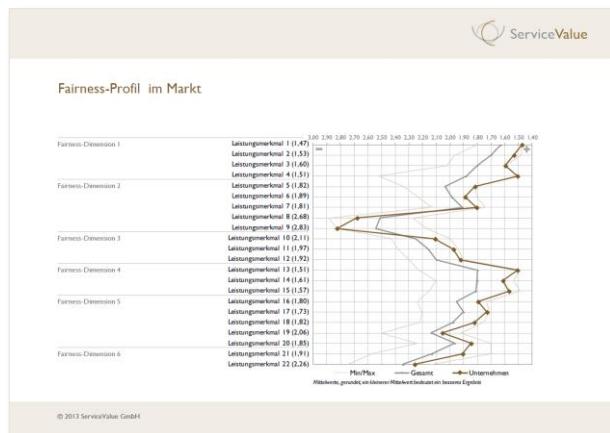
Anonymisierte Musterfolien

... 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

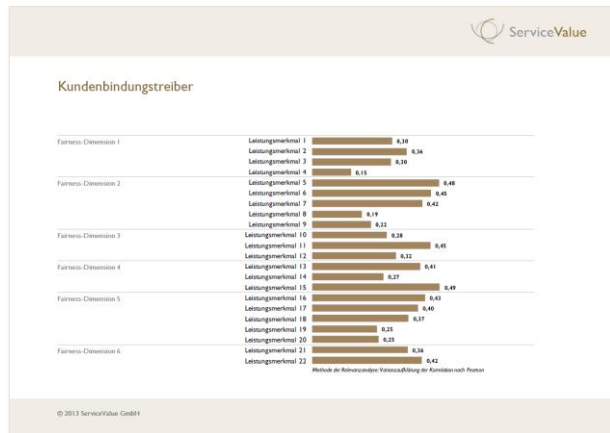


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 Tier-Haftpflichtversicherern 2017“ (Einzelexemplar, 223 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 Tier-Haftpflichtversicherern 2017“ (Einzelexemplar, 223 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 / Lorenzo_Ferrucci - 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