



# Kundenurteil: Fairness von Versicherern 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 34 große Voll-Versicherer in Deutschland



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>	März 2017
<b>Stichprobe</b>	2.287 Kunden mit 3.555 Urteilen zu 34 Versicherern (Bewertung von bis zu 3 Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</li> </ul> <p>Detailergebnisse für 34 Versicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AachenMünchener</li> <li>• Allianz</li> <li>• Alte Leipziger / Hallesche</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>• Die Continentale</li> <li>• ERGO</li> <li>• ERGO Direkt</li> <li>• Generali</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HDI</li> <li>• Helvetia</li> <li>• HUK-Coburg</li> <li>• HUK24</li> <li>• LVM Versicherungen</li> <li>• Nürnberger Versicherungsgruppe</li> <li>• Provinzial Nord Brandkasse</li> <li>• Provinzial Rheinland</li> <li>• R+V</li> <li>• Signal Iduna</li> <li>• SV SparkassenVersicherung</li> <li>• Versicherungskammer Bayern</li> <li>• VGH Versicherungen</li> <li>• VHV Versicherungen</li> <li>• Westfälische Provinzial</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	345 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlungsbereitschaft</li> </ul>
<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Soziale Kompetenz</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> <li>• Ehrlichkeit</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen</li> <li>• Leistungserweiterungsangebote oder Wechselangebote</li> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> </ul>
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen</li> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> </ul>
<b>Fairer Schutz und Vorsorge</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität der Produkte</li> <li>• Transparenz der Tarife und Angebote</li> <li>• Sicherheit der Produkte</li> <li>• Flexibilität der Produkte</li> </ul>

## Studiendesign (II)

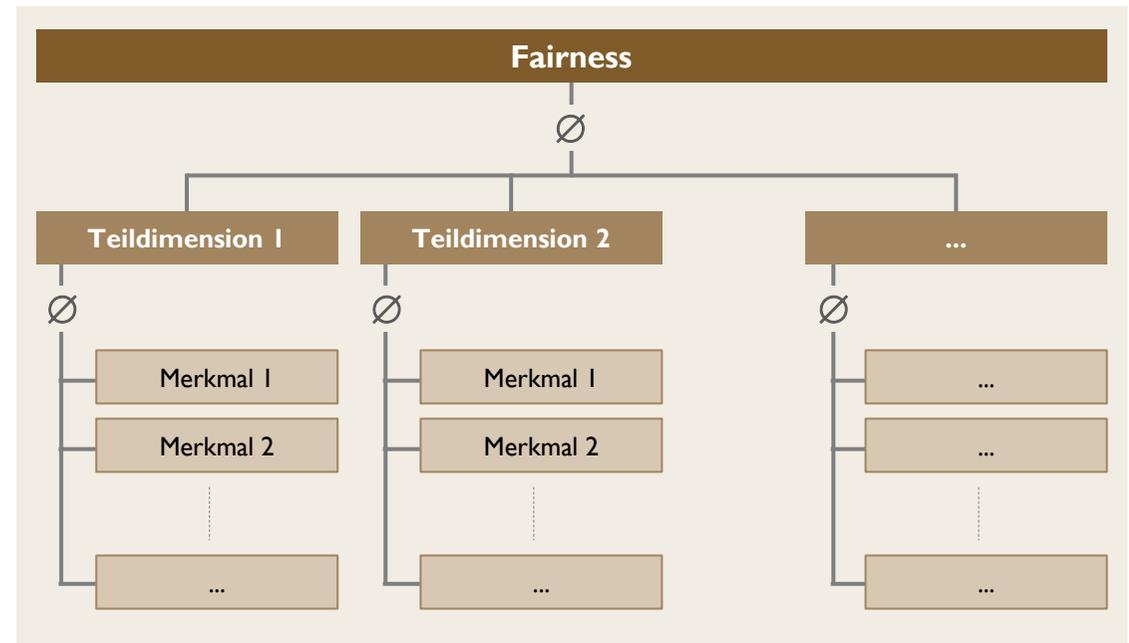
<b>Faire Leistungsabwicklung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung</li><li>• Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung</li><li>• Reaktionsgeschwindigkeit</li><li>• Qualität der Anliegenbearbeitung</li><li>• Einhalten von Zusagen</li><li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li></ul>
<b>Nachhaltigkeit und Verantwortung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ökonomische Nachhaltigkeit</li><li>• Sozial verantwortliches Handeln</li><li>• Umweltbewusstes Handeln</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 Versicherern

Fairness		
<p><b>Faire Kundenberatung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Soziale Kompetenz</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> <li>• Ehrlichkeit</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen</li> <li>• Leistungserweiterungsangebote oder Wechselangebote</li> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> </ul>	<p><b>Faire Kundenkommunikation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen</li> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> </ul>	<p><b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> </ul>
<p><b>Fairer Schutz und Vorsorge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität der Produkte</li> <li>• Transparenz der Tarife und Angebote</li> <li>• Sicherheit der Produkte</li> <li>• Flexibilität der Produkte</li> </ul>	<p><b>Faire Leistungsabwicklung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung</li> <li>• Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung</li> <li>• Reaktionsgeschwindigkeit</li> <li>• Qualität der Anliegenbearbeitung</li> <li>• Einhalten von Zusagen</li> <li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>	<p><b>Nachhaltigkeit und Verantwortung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ökonomische Nachhaltigkeit</li> <li>• Sozial verantwortliches Handeln</li> <li>• Umweltbewusstes Handeln</li> </ul>

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

FAIRNESS	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO Direkt
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	VHV Versicherungen
gut	Allianz
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	Die Continentale
gut	Gothaer
gut	Provinzial Rheinland
gut	Signal Iduna
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	Westfälische Provinzial
gut	Württembergische
	AachenMünchener
	Alte Leipziger / Hallesche
	ARAG
	AXA
	Barmenia
	Basler
	Concordia
	DBV
	ERGO
	Generali
	HDI
	Helvetia
	Nürnberger Versicherungsgruppe
	Provinzial Nord Brandkasse
	R+V
	Zurich

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO Direkt
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	Debeka
gut	Die Continentale
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Signal Iduna
gut	VHV Versicherungen
gut	Westfälische Provinzial
gut	Zurich
	Alte Leipziger / Hallesche
	ARAG
	AXA
	Barmenia
	Basler
	Concordia
	DBV
	ERGO
	Generali
	HDI
	Helvetia
	Nürnberger Versicherungsgruppe
	R+V
	Versicherungskammer Bayern

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	ERGO Direkt
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH Versicherungen
gut	Allianz
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	Provinzial Rheinland
gut	Signal Iduna
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	VHV Versicherungen
gut	Westfälische Provinzial
gut	Württembergische
gut	Zurich
	AachenMünchener
	Alte Leipziger / Hallesche
	ARAG
	AXA
	Barmenia
	Basler
	Concordia
	DBV
	ERGO
	Generali
	HDI
	Helvetia
	Nürnberger Versicherungsgruppe
	Provinzial Nord Brandkasse
	R+V

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO Direkt
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Debeka
gut	Helvetia
gut	Signal Iduna
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	VGH Versicherungen
gut	VHV Versicherungen
gut	Württembergische
	AachenMünchener
	Allianz
	Alte Leipziger / Hallesche
	ARAG
	AXA
	Barmenia
	Basler
	Concordia
	DBV
	Die Continentale
	ERGO
	Generali
	Gothaer
	HDI
	LVM Versicherungen
	Nürnberger Versicherungsgruppe
	Provinzial Nord Brandkasse
	Provinzial Rheinland
	R+V
	Westfälische Provinzial
	Zurich

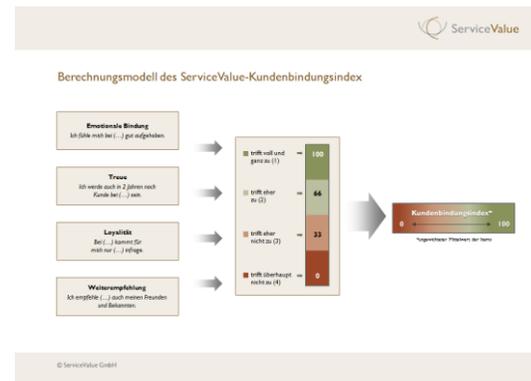
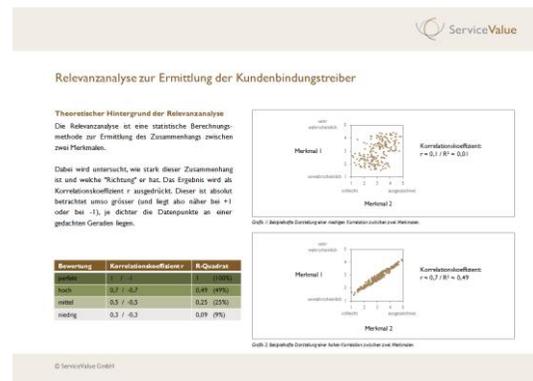
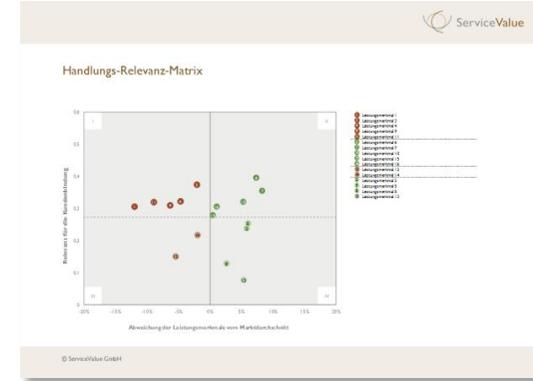
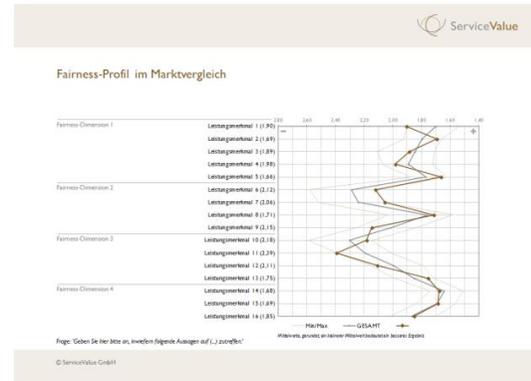
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

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

Fairer Schutz und Vorsorge		Faire Leistungsabwicklung		Nachhaltigkeit u. Verantwortung	
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK	sehr gut	Debeka	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO Direkt	sehr gut	Die Continentale	sehr gut	ERGO Direkt
sehr gut	Helvetia	sehr gut	ERGO Direkt	sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	HUK24	sehr gut	HUK24	sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	HUK-Coburg	sehr gut	HUK-Coburg	sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	SV SparkassenVersicherung	sehr gut	LVM Versicherungen	sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	VHV Versicherungen	sehr gut	SV SparkassenVersicherung	sehr gut	VHV Versicherungen
gut	Allianz	sehr gut	VGH Versicherungen	gut	ARAG
gut	Debeka	sehr gut	VHV Versicherungen	gut	Barmenia
gut	Die Continentale	gut	Allianz	gut	DEVK
gut	Gothaer	gut	Gothaer	gut	Gothaer
gut	LVM Versicherungen	gut	Helvetia	gut	HUK24
gut	Provinzial Rheinland	gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	R+V
gut	Signal Iduna	gut	Signal Iduna	gut	Signal Iduna
gut	Versicherungskammer Bayern	gut	Versicherungskammer Bayern	gut	Versicherungskammer Bayern
gut	Württembergische	gut	Westfälische Provinzial	gut	Württembergische
gut	Zurich	gut	Württembergische		AachenMünchener
	AachenMünchener	gut	Zurich		Alte Leipziger / Hallesche
	Alte Leipziger / Hallesche		AachenMünchener		AXA
	ARAG		Alte Leipziger / Hallesche		Basler
	AXA		ARAG		Concordia
	Barmenia		AXA		DBV
	Basler		Barmenia		Debeka
	Concordia		Basler		Die Continentale
	DBV		Concordia		ERGO
	ERGO		DBV		Generali
	Generali		DEVK		HDI
	HDI		ERGO		Helvetia
	Nürnberger Versicherungsgruppe		Generali		Nürnberger Versicherungsgruppe
	Provinzial Nord Brandkasse		HDI		Provinzial Nord Brandkasse
	R+V		Nürnberger Versicherungsgruppe		Westfälische Provinzial
	Westfälische Provinzial		R+V		Zurich

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

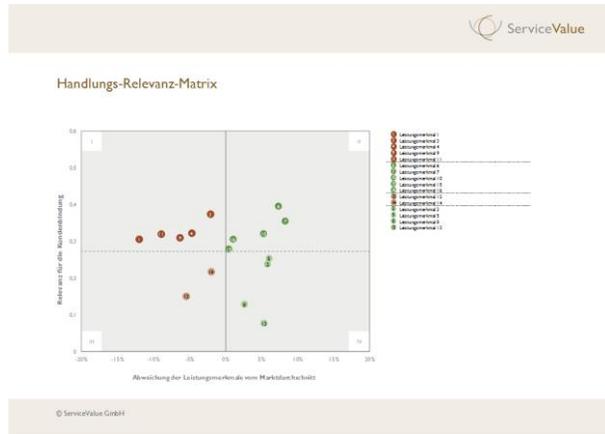
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

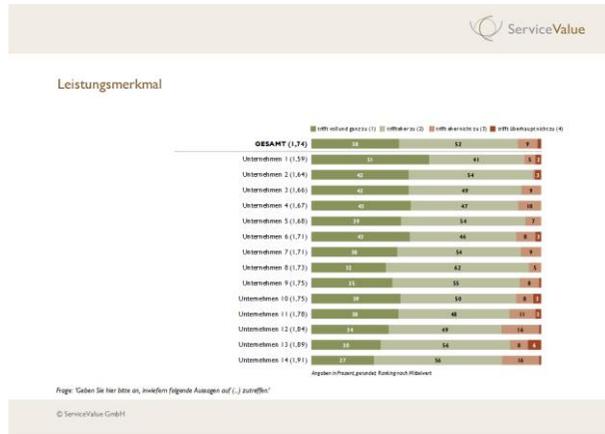


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 Versicherern 2017“ (Einzelexemplar, 345 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 Versicherern 2017“ (Einzelexemplar, 345 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 / Kontakt

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 / Pictures4you - 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