



Kundenurteil: Fairness von Wohngebäude- versicherern 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 30 Wohngebäudeversicherer in
Deutschland



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März / April 2018
Stichprobe	2.736 Kundenurteile zu 30 Wohngebäudeversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <p>Detailergebnisse für 30 Wohngebäudeversicherern</p> <ul style="list-style-type: none"> • AachenMünchener • Allianz • Alte Leipziger • AXA • Basler • Concordia • Condor • DBV • Debeka • DEVK • Die Continentale • ERGO • Generali • Gothaer • Hamburger Feuerkasse • HDI • Helvetia • HUK-Coburg • LVM • Öffentliche Versicherung Oldenburg • Provinzial Nord Brandkasse • Provinzial Rheinland • R+V • Signal Iduna • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • Westfälische Provinzial • Württembergische
Gesamtumfang	309 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
Faire Tarifleistung	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsauswahl • Transparenz der Tarife • Gute Kombinationsmöglichkeiten • Flexibilität der Tarife • Attraktive technische Zusatzleistungen • Attraktive organisatorische Zusatzleistungen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Beantwortung aller Fragen • Fachkompetenz
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Mitarbeiter • Unkomplizierte Anliegenbearbeitung • Belohnung von Kundentreue • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen

Studiendesign (II)

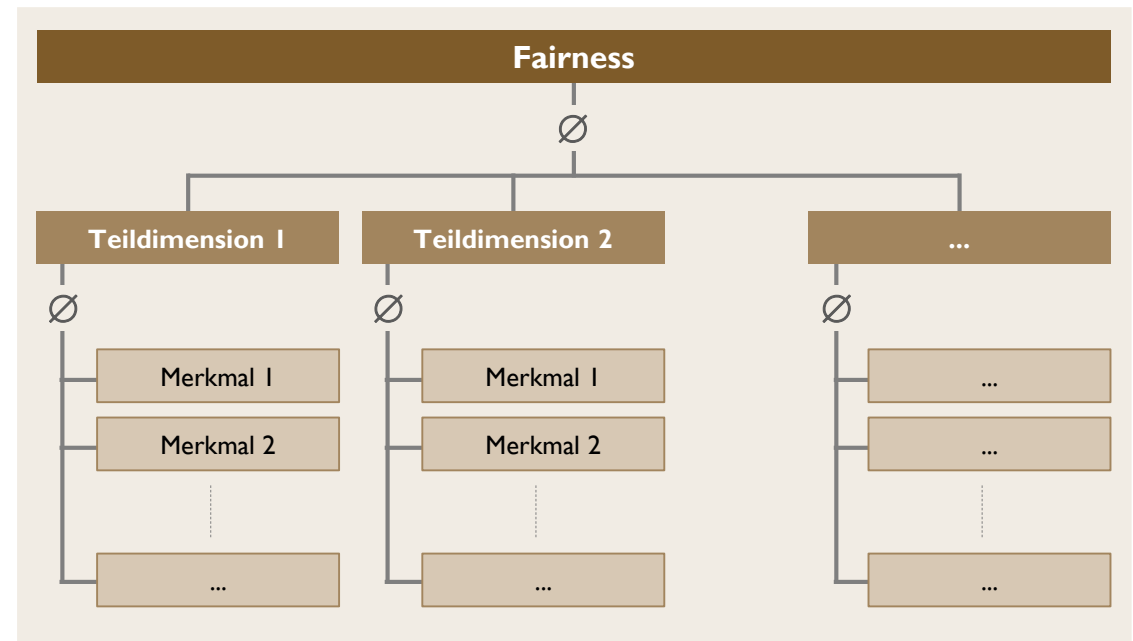
Faire Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none"> • Schnelle Reaktion im Schadenfall • Unkomplizierte Schadenabwicklung • Angemessener Regulierungsumfang
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verlässlichkeit der Aussagen • Verständliche Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Übersichtlichkeit der Website
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Stabilität der Beiträge • Faire Versicherungssumme

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

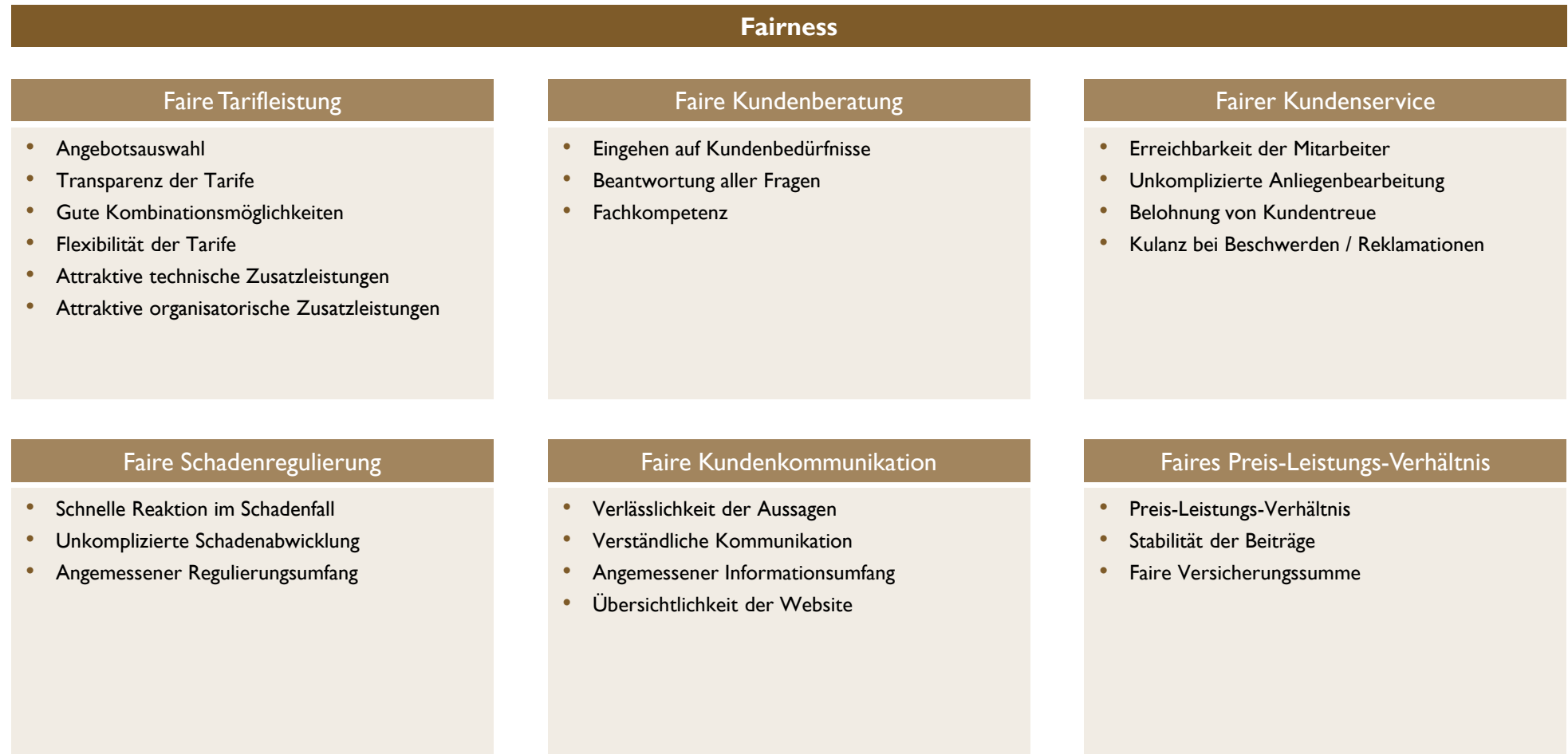
Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

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 Wohngebäudeversicherern



FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (I)

FAIRNESS		Faire Tarifleistung		Faire Kundenberatung		Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz	sehr gut	AachenMünchener	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka	sehr gut	Allianz	sehr gut	Debeka	sehr gut	DEVK
sehr gut	DEVK	sehr gut	DEVK	sehr gut	DEVK	sehr gut	Die Continentale
sehr gut	Die Continentale	sehr gut	HUK-Coburg	sehr gut	Die Continentale	sehr gut	LVM
sehr gut	HUK-Coburg	sehr gut	LVM	sehr gut	HUK-Coburg	sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	LVM	sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	LVM	sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	R+V	sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	AachenMünchener
sehr gut	Westfälische Provinzial	sehr gut	Westfälische Provinzial	sehr gut	Provinzial Rheinland	gut	Concordia
sehr gut	Württembergische	sehr gut	Württembergische	sehr gut	R+V	gut	Debeka
gut	AachenMünchener	gut	AXA	sehr gut	VGH	gut	Generali
gut	AXA	gut	Debeka	gut	AXA	gut	HUK-Coburg
gut	Gothaer	gut	Die Continentale	gut	ERGO	gut	Öffentliche Versicherung Oldenburg
gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	Gothaer	gut	Generali	gut	R+V
gut	R+V	gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	Hamburger Feuerkasse	gut	Signal Iduna
gut	Signal Iduna	gut	Signal Iduna	gut	Signal Iduna	gut	VGH
gut	VGH	gut	Versicherungskammer Bayern	gut	VHV	gut	VHV
gut	VHV	gut	VGH	gut	Westfälische Provinzial	gut	Württembergische
	Alte Leipziger	gut	VHV	gut	Württembergische		Alte Leipziger
	Basler		Alte Leipziger		AachenMünchener		AXA
	Concordia		Basler		Alte Leipziger		Basler
	Condor		Concordia		Basler		Condor
	DBV		Concordia		Concordia		DBV
	ERGO		Condor		Condor		ERGO
	Generali		DBV		DBV		Gothaer
	Hamburger Feuerkasse		ERGO		Gothaer		Hamburger Feuerkasse
	HDI		Generali		HDI		HDI
	Helvetia		Hamburger Feuerkasse		Helvetia		Helvetia
	Öffentliche Versicherung Oldenburg		HDI		Öffentliche Versicherung Oldenburg		Provinzial Nord Brandkasse
	SV Sparkassenversicherung		Helvetia		SV Sparkassenversicherung		SV Sparkassenversicherung
	Versicherungskammer Bayern		Öffentliche Versicherung Oldenburg		Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern
			SV Sparkassenversicherung				

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (II)

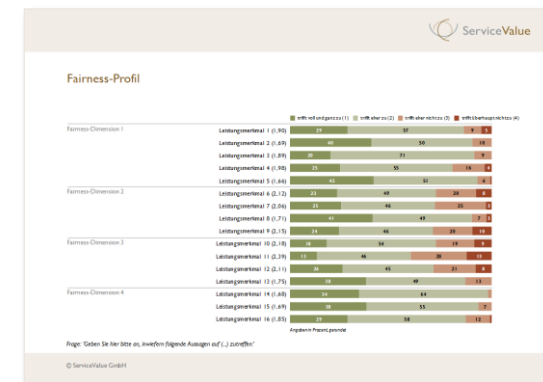
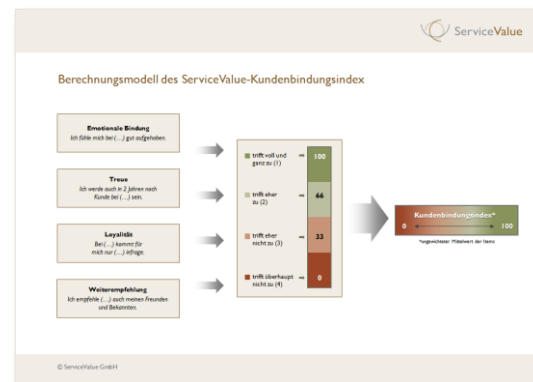
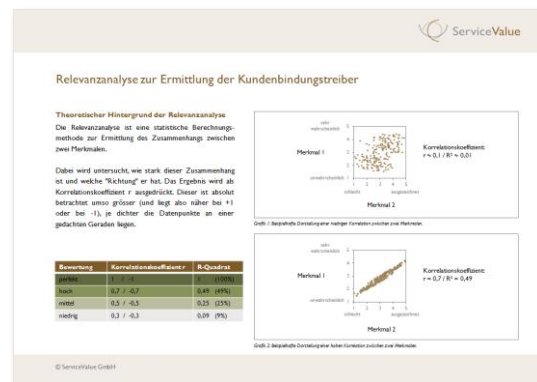
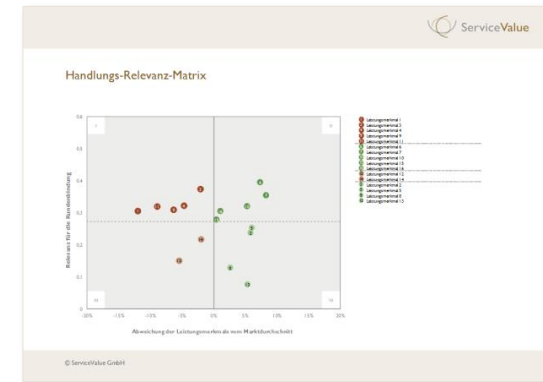
Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
gut	AachenMünchener
gut	Gothaer
gut	Hamburger Feuerkasse
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	VGH
gut	VHV
gut	Westfälische Provinzial
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	Concordia
	Condor
	DBV
	ERGO
	Generali
	HDI
	Helvetia
	Öffentliche Versicherung Oldenburg
	R+V
	Signal Iduna
	SV Sparkassenversicherung
	Versicherungskammer Bayern

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	R+V
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	Die Continentale
gut	Öffentliche Versicherung Oldenburg
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Signal Iduna
gut	VGH
gut	VHV
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	Concordia
	Condor
	DBV
	ERGO
	Generali
	Gothaer
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	Helvetia
	SV Sparkassenversicherung
	Versicherungskammer Bayern

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	R+V
sehr gut	VHV
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	AXA
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	LVM
gut	VGH
	Alte Leipziger
	Basler
	Concordia
	Condor
	DBV
	Generali
	Hamburger Feuerkasse
	Helvetia
	Öffentliche Versicherung Oldenburg
	Provinzial Nord Brandkasse
	Signal Iduna
	SV Sparkassenversicherung
	Versicherungskammer Bayern

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)

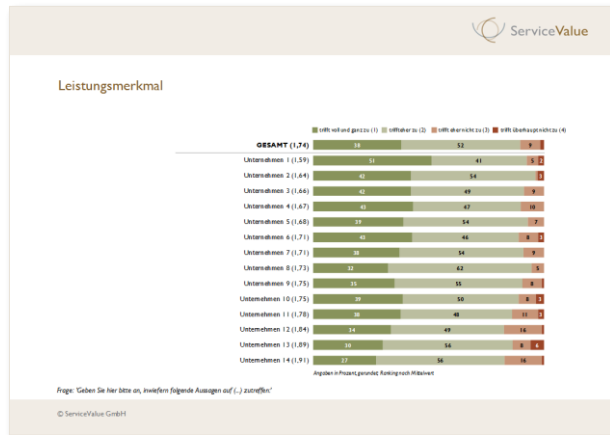


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairnessprofil 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 Wohngebäudeversicherern 2018“ (Einzelexemplar, 309 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € 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 Wohngebäudeversicherern 2018“ (Einzelexemplar, 309 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € 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

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 / © Robert Kneschke - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de