



# Kundenurteil: Fairness von Wohngebäude- versicherern 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 33 Wohngebäudeversicherer



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>	April 2019
<b>Stichprobe</b>	2.969 Kundenurteile zu 33 Wohngebäudeversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 33 Wohngebäudeversicherern</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AachenMünchener</li> <li>• Allianz</li> <li>• Alte Leipziger</li> <li>• AXA</li> <li>• Barmenia</li> <li>• Basler</li> <li>• Concordia</li> <li>• Condor</li> <li>• DBV</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEVK</li> <li>• Die Continentale</li> <li>• ERGO</li> <li>• Generali</li> <li>• Gothaer</li> <li>• Hamburger Feuerkasse</li> <li>• HDI</li> <li>• Helvetia</li> <li>• HUK-Coburg</li> <li>• InterRisk</li> <li>• LVM</li> <li>• Öffentliche Versicherungen Oldenburg</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</li> <li>• VHV</li> <li>• Westfälische Provinzial</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	330 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>Faire Tarifleistung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebotsauswahl</li> <li>• Transparenz der Tarife</li> <li>• Gute Kombinationsmöglichkeiten</li> <li>• Flexibilität der Tarife</li> <li>• Attraktive technische Zusatzleistungen</li> <li>• Attraktive organisatorische Zusatzleistungen</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Beantwortung aller Fragen</li> <li>• Fachkompetenz</li> </ul>
<b>Fairer Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Unkomplizierte Anliegenbearbeitung</li> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>

## Studiendesign (II)

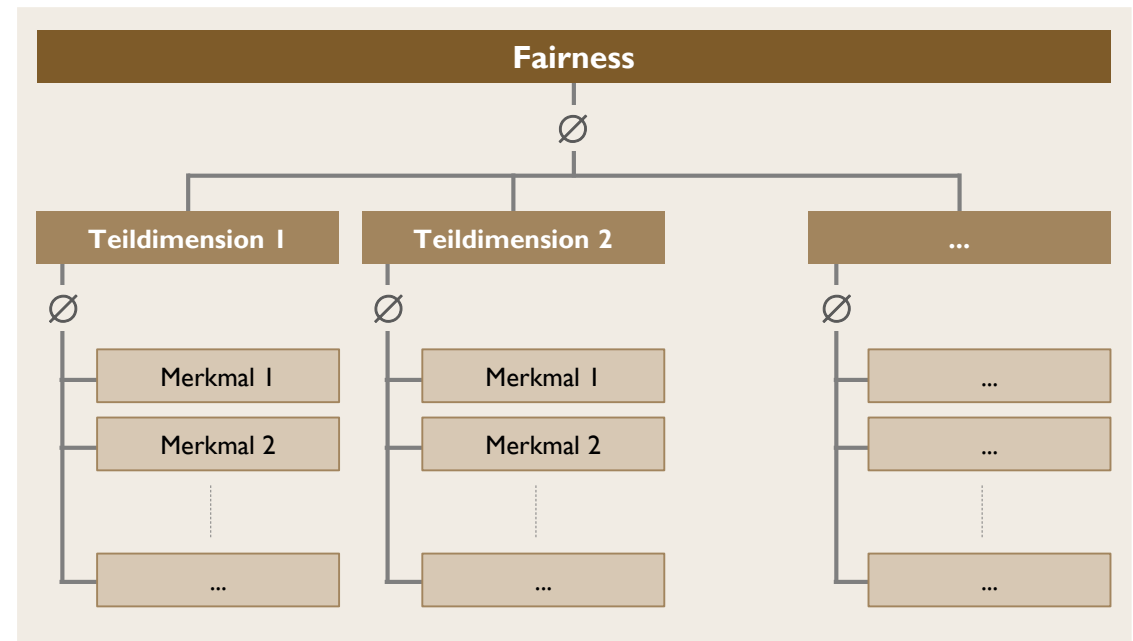
<b>Faire Schadenregulierung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schnelle Reaktion im Schadenfall</li><li>• Unkomplizierte Schadenabwicklung</li><li>• Angemessener Regulierungsumfang</li></ul>
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verlässlichkeit der Aussagen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

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

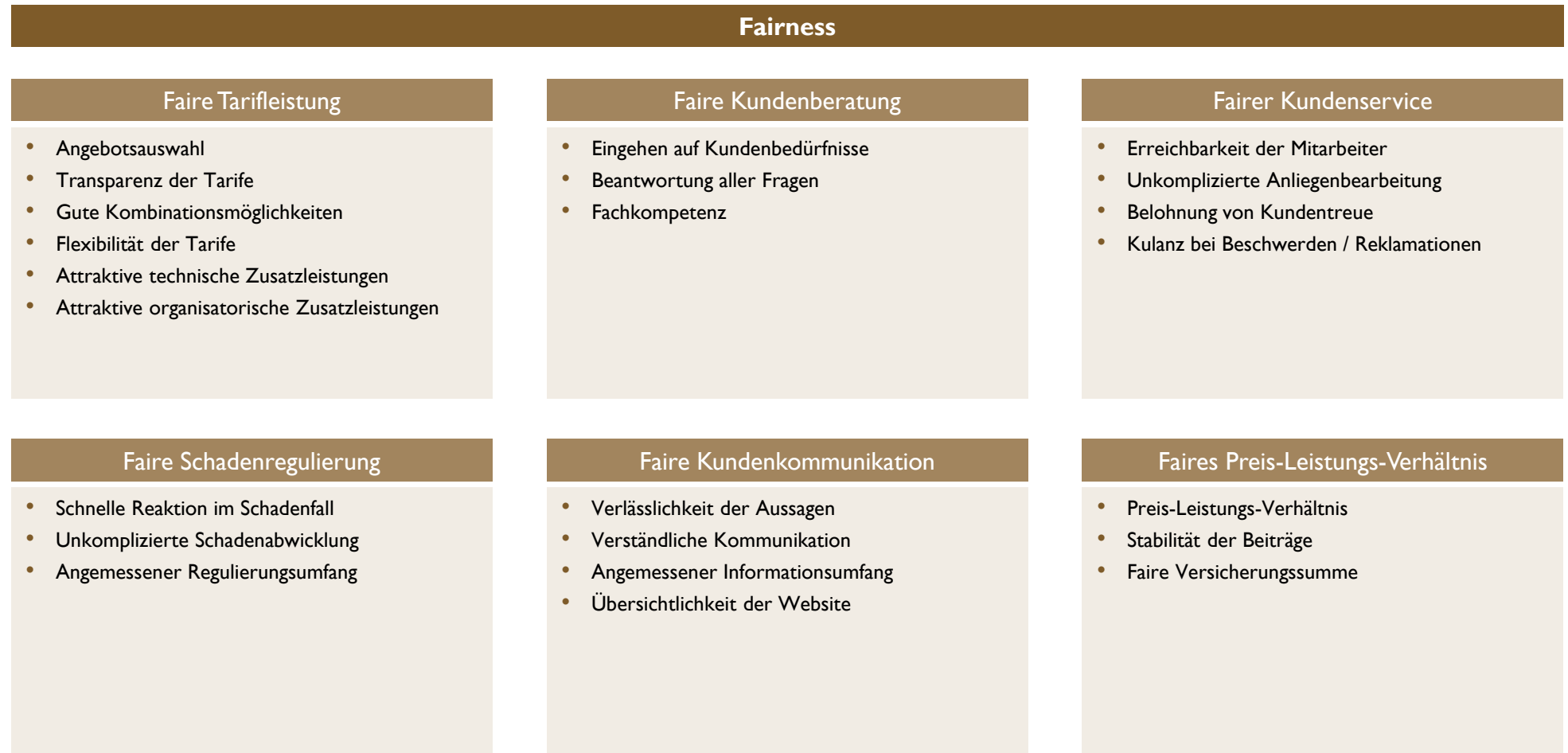
Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

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 Wohngebäudeversicherern



## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (I)

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

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

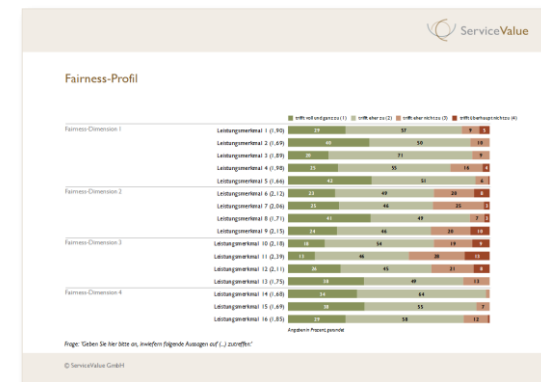
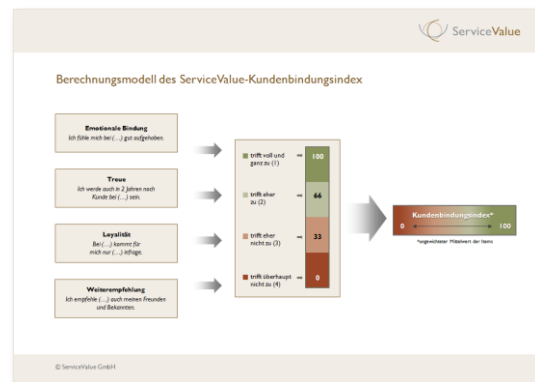
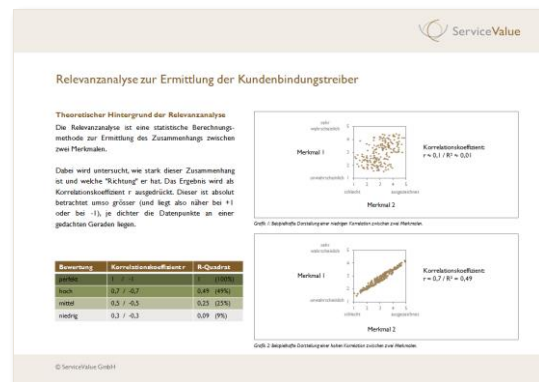
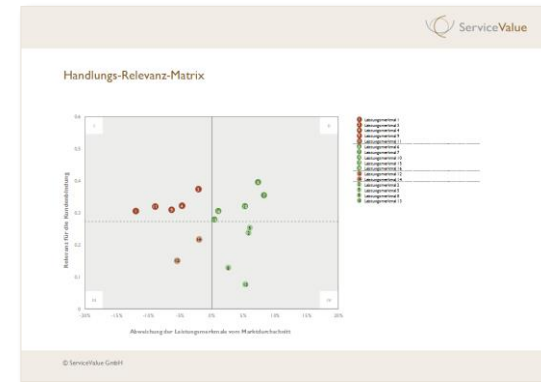
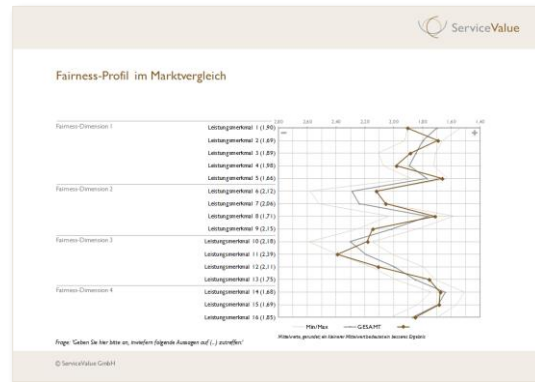
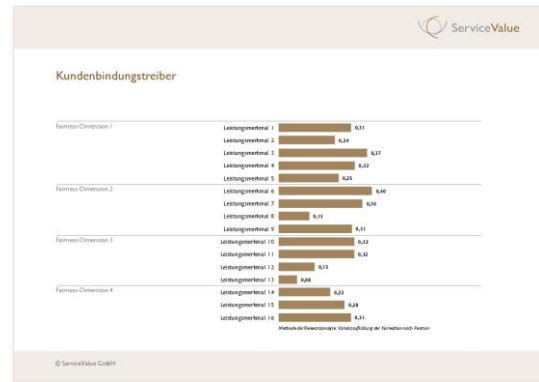
## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (II)

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

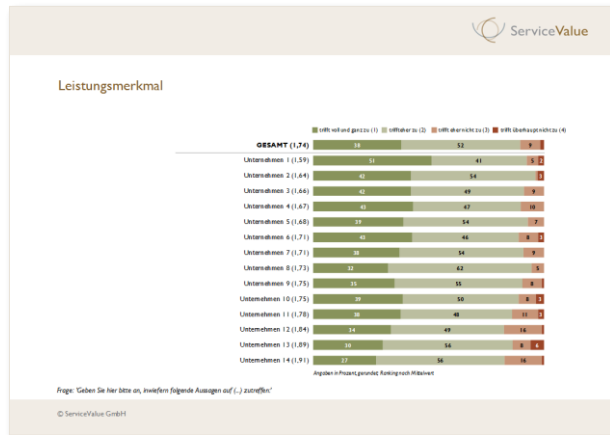


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Wohngebäudeversicherern 2019“ (Einzelexemplar, 330 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.200,- € 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 2019“ (Einzelexemplar, 330 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 6.100,- € 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 / © Robert Kneschke - Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)