



# Kundenurteil: Fairness von Kfz-Versicherern 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 26 Kfz-Serviceversicherer und  
11 Kfz-Direktversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief Serviceversicherer

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Januar / Februar 2018
<b>Stichprobe</b>	2.325 Kunden mit 2.517 Urteilen zu 26 Kfz-Serviceversicherern (Bewertung von bis zu 2 Kfz-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 für Kfz-Serviceversicherer</li> </ul> <p><u>Detailergebnisse für 26 Kfz-Serviceversicherer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AachenMünchener</li> <li>• ADAC-Autoversicherung</li> <li>• Allianz</li> <li>• AXA</li> <li>• Concordia</li> <li>• DEVK</li> <li>• ERGO</li> <li>• Generali</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HDI</li> <li>• HUK-Coburg</li> <li>• Itzehoer</li> <li>• KRAVAG</li> <li>• LVM Versicherungen</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>• WGV</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul>

## Studiensteckbrief Direktversicherer

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Januar / Februar 2018
<b>Stichprobe</b>	799 Kunden mit 1043 Urteilen zu 11 Kfz-Direktversicherern (Bewertung von bis zu 2 Kfz-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 für Kfz-Direktversicherer</li> </ul> <p><u>Detailergebnisse für 11 Kfz-Direktversicherer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AdmiralDirekt</li> <li>• AllSecur</li> <li>• BavariaDirekt</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DA direkt</li> <li>• Europa</li> <li>• Hannoversche Direkt</li> <li>• HUK24</li> <li>• R+V24</li> <li>• Sparkassen DirektVersicherung</li> <li>• Verti</li> </ul>

## Studiendesign

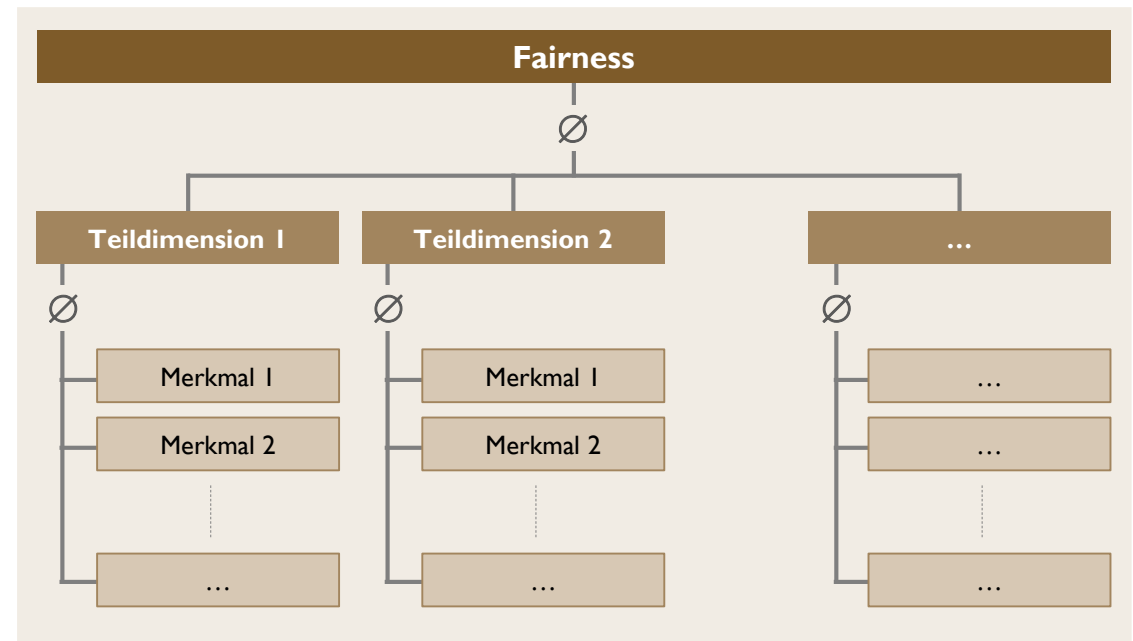
<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit, Kundenorientierung, Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung, Treue, Loyalität, Weiterempfehlungsbereitschaft</li> </ul>
<b>Faires Produktangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebotsvielfalt</li> <li>• Transparenz der Produkte und Leistungen</li> <li>• Deckungs-/Leistungserweiterungen</li> <li>• Bonusmöglichkeiten</li> <li>• Flexibilität der Produkte</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Beitragsstabilität</li> </ul>
<b>Fairer Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)</li> <li>• Kulanz</li> <li>• Proaktiv bessere Angebote</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 Kommunikation</li> <li>• Angemessener Informationsumfang</li> <li>• Orientierung auf der Website</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Dokumentation / Beratungsprotokolle</li> </ul>
<b>Faire Schadenregulierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionszeit im Schadenfall</li> <li>• Schadenabwicklung</li> <li>• Regulierungsumfang</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 Kfz-Versicherern

### Fairness

#### Faires Produktangebot

- Angebotsvielfalt
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Deckungs-/Leistungserweiterungen
- Bonusmöglichkeiten
- Flexibilität der Produkte

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität

#### Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)
- Kulanz
- Proaktiv bessere Angebote
- Belohnung von Kundentreue

#### Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Kommunikation
- Angemessener Informationsumfang
- Orientierung auf der Website

#### Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit
- Fachkompetenz
- Dokumentation / Beratungsprotokolle

#### Faire Schadenregulierung

- Reaktionszeit im Schadenfall
- Schadenabwicklung
- Regulierungsumfang

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Württembergische
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Westfälische Provinzial
	AXA
	Concordia
	ERGO
	Generali
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	R+V
	SV SparkassenVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	WGV
	Zurich

Faires Produktangebot	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	Westfälische Provinzial
gut	DEVK
gut	LVM Versicherungen
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	R+V
gut	VGH Versicherungen
gut	VHV Versicherungen
gut	WGV
gut	Württembergische
	AXA
	Concordia
	ERGO
	Generali
	Gothaer
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	SV SparkassenVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	Zurich

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	DEVK
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	WGV
gut	AachenMünchener
gut	Allianz
gut	Itzehoer
gut	KRAVAG
gut	Provinzial Rheinland
gut	R+V
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VHV Versicherungen
gut	Württembergische
	AXA
	Concordia
	ERGO
	Generali
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	Westfälische Provinzial
	Zurich

Fairer Kundenservice	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Württembergische
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	HUK-Coburg
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Westfälische Provinzial
	AXA
	Concordia
	ERGO
	Generali
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	WGV
	Zurich

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

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Provinzial Rheinland
gut	R+V
gut	Signal Iduna
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	WGV
	AXA
	Concordia
	ERGO
	Generali
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	Zurich

Faire Kundenberatung	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	DEVK
gut	R+V
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VHV Versicherungen
gut	WGV
gut	Zurich
	AXA
	Concordia
	ERGO
	Generali
	Gothaer
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	Provinzial Nord Brandkasse
	Versicherungskammer Bayern

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	ADAC-Autoversicherung
gut	Concordia
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	VGH Versicherungen
gut	Westfälische Provinzial
	AXA
	DEVK
	ERGO
	Generali
	Gothaer
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	R+V
	SV SparkassenVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	WGV
	Zurich

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



## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Direktversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	AllSecur
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	Europa
gut	Sparkassen DirektVersicherung
	AdmiralDirekt
	DA direkt
	Hannoversche Direkt
	R+V24
	Verti

Faires Produktangebot	
sehr gut	AllSecur
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	BavariaDirekt
gut	Verti
	AdmiralDirekt
	DA direkt
	Europa
	Hannoversche Direkt
	R+V24
	Sparkassen DirektVersicherung

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	AllSecur
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	BavariaDirekt
gut	Europa
	AdmiralDirekt
	DA direkt
	Hannoversche Direkt
	R+V24
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti

Fairer Kundenservice	
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Hannoversche Direkt
sehr gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	AllSecur
gut	Europa
gut	HUK24
	AdmiralDirekt
	DA direkt
	R+V24
	Verti

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

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Direktversicherer (II)

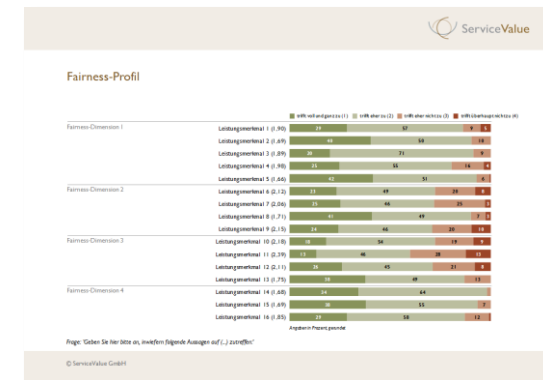
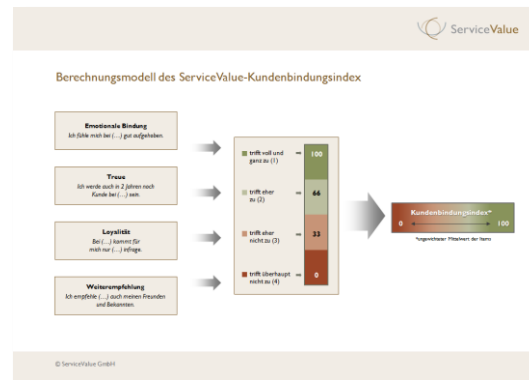
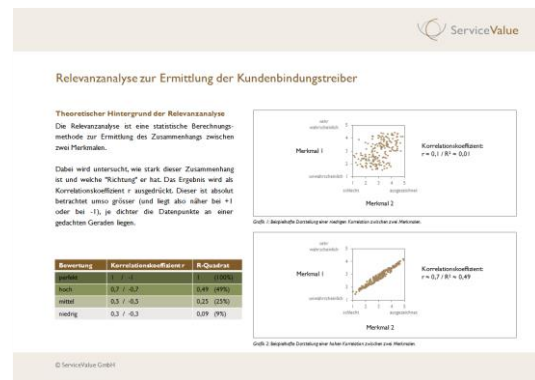
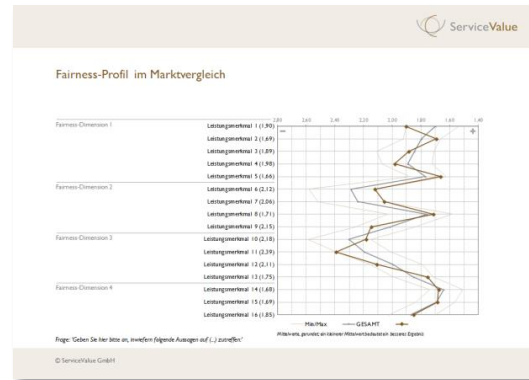
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	AllSecur
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	BavariaDirekt
gut	DA direkt
gut	R+V24
gut	Verti
	AdmiralDirekt
	Europa
	Hannoversche Direkt
	Sparkassen DirektVersicherung

Faire Kundenberatung	
sehr gut	AllSecur
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	Verti
	AdmiralDirekt
	DA direkt
	Europa
	Hannoversche Direkt
	HUK24
	R+V24

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	AllSecur
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	HUK24
gut	CosmosDirekt
gut	Europa
gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	Verti
	AdmiralDirekt
	DA direkt
	Hannoversche Direkt
	R+V24

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

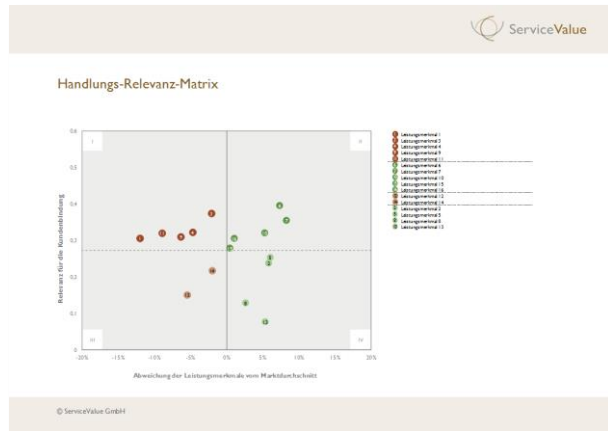
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



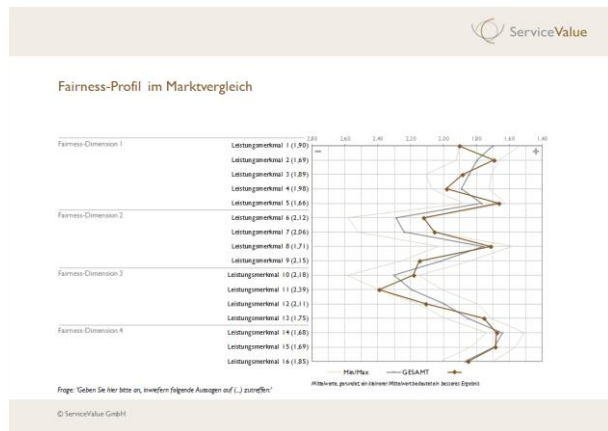
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

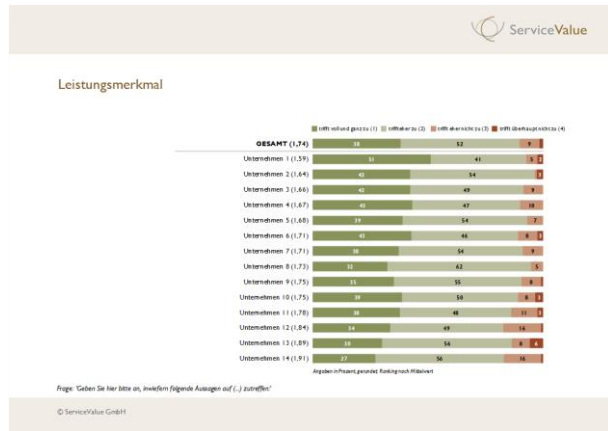


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 Kfz-Versicherern 2018“ (Einzelexemplar, 412 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € 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 Kfz-Versicherern 2018“ (Einzelexemplar, 412 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch 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 / M. Schuppich - 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