



# Kundenurteil: Fairness von betrieblichen Krankenversicherern 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 17 betriebliche Krankenversicherer

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 2019
<b>Stichprobe</b>	1.146 Kunden mit 1.312 Urteilen zu 17 betrieblichen Krankenversicherern (Bewertung von bis zu 2 betrieblichen Krankenversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 17 betriebliche Krankenversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allianz</li> <li>• ARAG</li> <li>• AXA</li> <li>• Barmenia</li> <li>• Bayerische Beamtenkrankenkasse</li> <li>• Central</li> <li>• Debeka</li> <li>• DKV (ERGO)</li> <li>• Gothaer</li> <li>• Hallesche</li> <li>• HanseMerkur</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• NÜRNBERGER</li> <li>• Provinzial</li> <li>• R+V</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• Württembergische</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	123 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

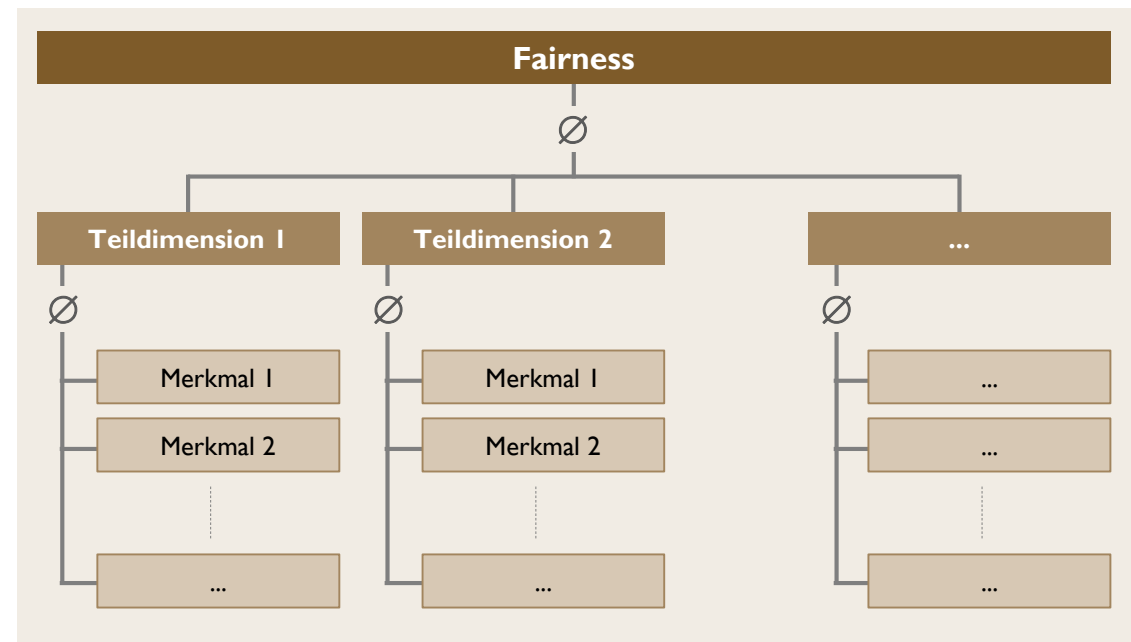
<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Versichertenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Weiterempfehlung</li> <li>• Relevanz</li> </ul>
<b>Faire Tarifleistung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparenz der Leistungsansprüche</li> <li>• Qualität der Versicherungsbausteine</li> <li>• Sicherheitsgefühl</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Aufstockung des Versicherungsschutzes</li> </ul>
<b>Faire Kommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verständlichkeit der Kommunikation</li> <li>• Angemessener Informationsumfang</li> <li>• Verständlichkeit der Vertragsunterlagen</li> </ul>
<b>Fairer Service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität)</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Unbürokratische Hilfestellung</li> <li>• Unkomplizierte Leistungsabrechnung</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> <li>• Beitragsstabilität</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 betrieblichen Krankenversicherern

### Fairness

#### Faire Tarifleistung

- Transparenz der Leistungsansprüche
- Qualität der Versicherungsbausteine
- Sicherheitsgefühl
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Aufstockung des Versicherungsschutzes

#### Faire Kommunikation

- Verständlichkeit der Kommunikation
- Angemessener Informationsumfang
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen

#### Fairer Service

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität)
- Fachkompetenz
- Unbürokratische Hilfestellung
- Unkomplizierte Leistungsabrechnung

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Beitragsstabilität

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer betrieblicher Krankenversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	AXA
sehr gut	Barmenia
sehr gut	DKV (ERGO)
gut	Central
gut	HUK-COBURG
gut	Württembergische
	ARAG
	Bayerische Beamtenkrankenkasse
	Debeka
	Gothaer
	Hallesche
	HanseMercur
	NÜRNBERGER
	Provinzial
	R+V
	SIGNAL IDUNA

Faire Tarifleistung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	AXA
sehr gut	Barmenia
sehr gut	DKV (ERGO)
gut	Bayerische Beamtenkrankenkasse
gut	Central
gut	HUK-COBURG
gut	Provinzial
gut	Württembergische
	ARAG
	Debeka
	Gothaer
	Hallesche
	HanseMercur
	NÜRNBERGER
	R+V
	SIGNAL IDUNA

Faire Kommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	AXA
sehr gut	Barmenia
sehr gut	DKV (ERGO)
gut	ARAG
gut	Central
gut	Hallesche
gut	HUK-COBURG
gut	Württembergische
	Bayerische Beamtenkrankenkasse
	Debeka
	Gothaer
	HanseMercur
	NÜRNBERGER
	Provinzial
	R+V
	SIGNAL IDUNA

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

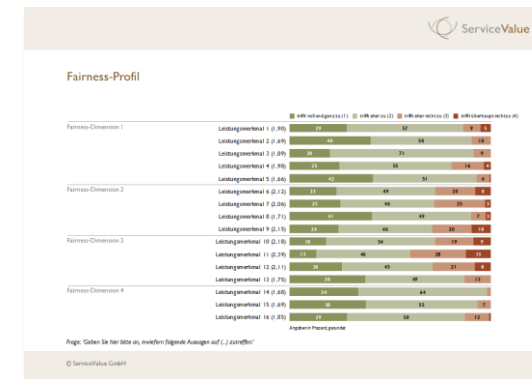
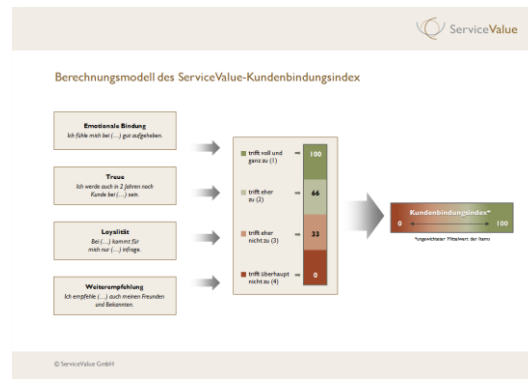
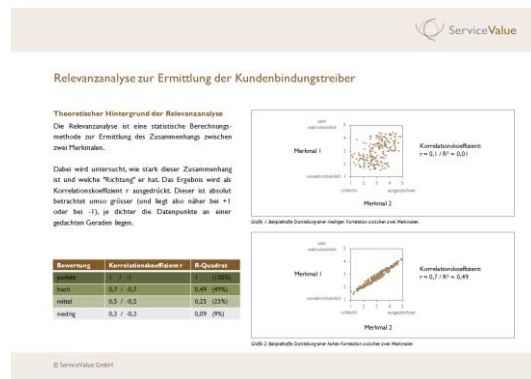
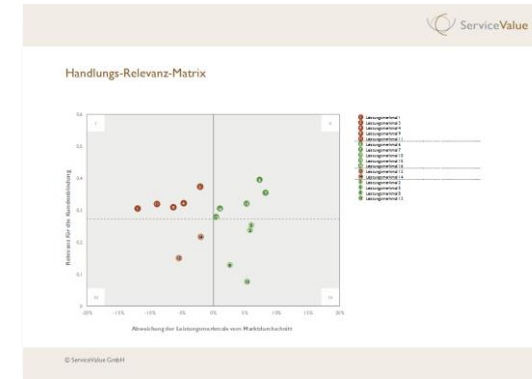
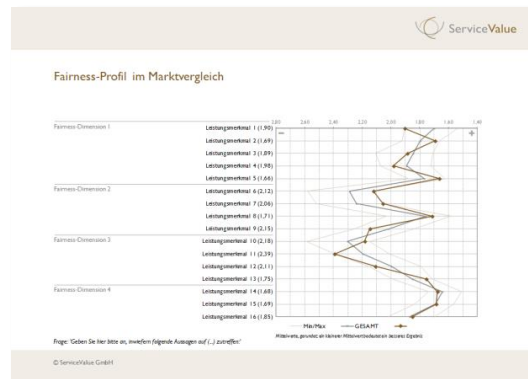
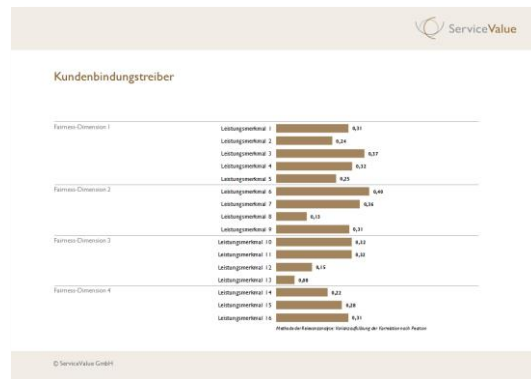
## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer betrieblicher Krankenversicherer (II)

Fairer Service	
sehr gut	AXA
sehr gut	Barmenia
sehr gut	DKV (ERGO)
sehr gut	HUK-COBURG
gut	Allianz
gut	Provinzial
gut	R+V
gut	Württembergische
	ARAG
	Bayerische Beamtenkrankenkasse
	Central
	Debeka
	Gothaer
	Hallesche
	HanseMercur
	NÜRNBERGER
	SIGNAL IDUNA

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	AXA
sehr gut	Barmenia
sehr gut	DKV (ERGO)
sehr gut	HUK-COBURG
gut	NÜRNBERGER
gut	R+V
gut	Württembergische
	ARAG
	Bayerische Beamtenkrankenkasse
	Central
	Debeka
	Gothaer
	Hallesche
	HanseMercur
	Provinzial
	SIGNAL IDUNA

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

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...

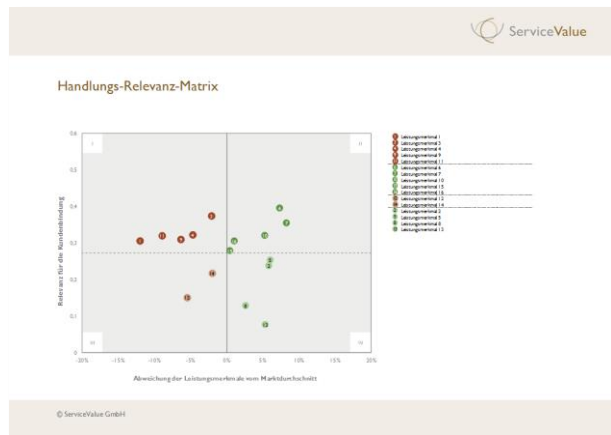


Anonymisierte Musterfolien

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

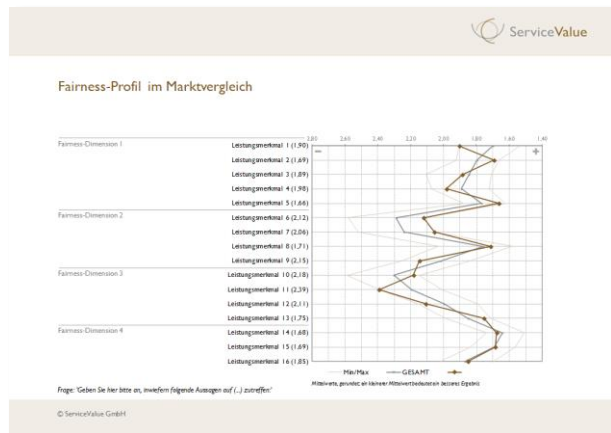


## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
- Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?

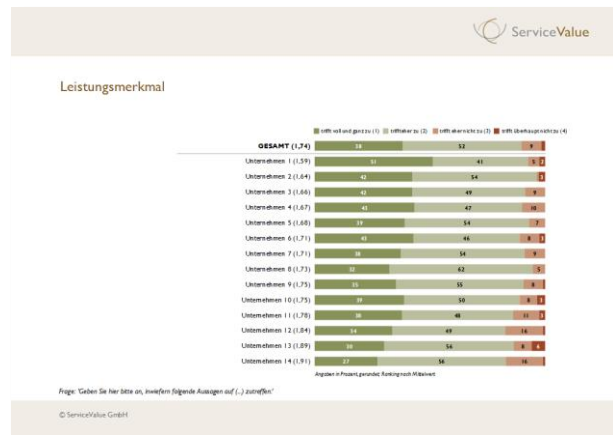
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



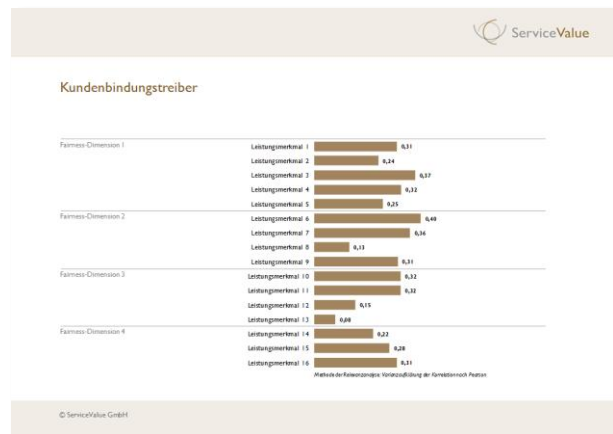
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ 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 betrieblichen Krankenversicherern 2019“ (Einzelexemplar, 123 Seiten, PDF)  
zum Preis von 2.900,- € 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 betrieblichen Krankenversicherern 2019“ (Einzelexemplar, 123 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 4.800,- € 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. 34I

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 – Fotolia.com / RioPatuca Images – Stock.adobe.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de