



# ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2017

## Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 26 Kfz-Serviceversicherer und  
10 Kfz-Direktversicherer

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	August / September 2017
<b>Stichprobe</b>	3.193 Kunden mit insgesamt 3.548 Urteilen, davon: 2.569 Urteile zu 26 Kfz-Serviceversicherern 979 Urteile zu 10 Kfz-Direktversicherern Bewertung von bis zu zwei Unternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p><u>Detailergebnisse für 26 Kfz-Serviceversicherer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AachenMünchener</li> <li>• ADAC Versicherungen</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 Versicherung</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> <p><u>Detailergebnisse für 10 Kfz-Direktversicherer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AllSecur</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DA direkt</li> <li>• ERGO Direkt</li> <li>• Europa</li> <li>• Hannoversche Direkt</li> <li>• HUK24</li> <li>• R+V Direktversicherung</li> <li>• Sparkassen DirektVersicherung</li> <li>• Verti</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	482 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign – Inhalte (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, Treue, Loyalität, Weiterempfehlungsbereitschaft</li> <li>• Determinanten der Kundenbindung</li> <li>• Kundenbindung nach Anzahl der proaktiven Angebote</li> </ul>
<b>Produkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifauswahl / Tarifvielfalt</li> <li>• Transparenz der Tarife und Angebote</li> <li>• Qualität der Produkte</li> <li>• Deckungs-/Leistungserweiterungen</li> <li>• Bonusmöglichkeiten (Wenigfahrer, Single/Partner, Garage etc.)</li> <li>• Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.)</li> </ul>
<b>Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Abfrage aller relevanten Kriterien</li> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Passgenauigkeit des Angebotes</li> </ul>
<b>Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern</li> <li>• Schriftliche Unterlagen / Werbung / Flyer</li> <li>• Verständlichkeit der Kommunikation (Rechnungen, Schadenformulare etc.)</li> <li>• Internetauftritt / Homepage</li> <li>• Orientierung / Übersichtlichkeit (Navigation und Suchfunktion)</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> </ul>

## Studiendesign – Inhalte (II)

<b>Schadenregulierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall</li> <li>• Einhalten von Zusagen im Schadensfall</li> <li>• Unkompliziertheit der Schadensabwicklung</li> <li>• Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung</li> <li>• Regulierungsumfang im Schadensfall</li> <li>• Aktives Schadensmanagement (Werkstattservice über Versicherung)</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> <li>• Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter</li> <li>• Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung (nicht Schadensfall!)</li> <li>• Schnelligkeit bei der Abwicklung allgemeiner Anliegen (nicht Schadensfall!)</li> <li>• Angebotene (Service-) Zusatzleistungen</li> <li>• Fehlerfreiheit</li> <li>• Umgang mit allgemeinen Beschwerden / Reklamationen (nicht Schadensfall!)</li> </ul>
<b>Kundenbetreuung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> <li>• Leistungserweiterungs- oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen</li> <li>• Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen</li> </ul>

## Studiendesign – Inhalte (III)

<p><b>Telematik, Pay-as-you-drive und Schaden-Apps</b></p>	<p><u>Telematik-gestützte Informationssysteme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akzeptanz von telematik-gestützten Informationssystemen</li> <li>• Bereitschaft zur Erfassung von Daten bei Telematiksystemen</li> <li>• Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern</li> </ul> <p><u>Pay-as-you-drive-Modell</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attraktivität des Pay-as-you-drive-Modells</li> <li>• Nutzung des Pay-as-you-drive-Modells</li> <li>• Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern</li> </ul> <p><u>Schaden-Apps</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attraktivität von Schaden-Apps</li> <li>• Nutzung von Schaden-Apps</li> <li>• Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern</li> </ul>
<p><b>Weitere Fragestellungen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsstellenbesuch (bei Kfz-Serviceversicherern)</li> <li>• Häufigkeit proaktiver Angebote</li> <li>• Stresspotenzial im Kontakt</li> <li>• bevorzugter Kontaktweg bei Problemen</li> <li>• Planung eines Anbieterwechsels</li> </ul>

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien (I)

Produkte	Kundenberatung	Kundenkommunikation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifauswahl / Tarifvielfalt</li> <li>• Transparenz der Tarife und Angebote</li> <li>• Qualität der Produkte</li> <li>• Deckungs-/Leistungserweiterungen</li> <li>• Bonusmöglichkeiten (Wenigfahrer, Single/Partner, Garage etc.)</li> <li>• Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Abfrage aller relevanten Kriterien</li> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Passgenauigkeit des Angebotes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern</li> <li>• Schriftliche Unterlagen / Werbung / Flyer</li> <li>• Verständlichkeit der Kommunikation (Rechnungen, Schadenformulare etc.)</li> <li>• Internetauftritt / Homepage</li> <li>• Orientierung / Übersichtlichkeit (Navigation und Suchfunktion)</li> </ul>
Preis-Leistungs-Verhältnis	Schadenregulierung	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall</li> <li>• Einhalten von Zusagen im Schadensfall</li> <li>• Unkompliziertheit der Schadensabwicklung</li> <li>• Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung</li> <li>• Regulierungsumfang im Schadensfall</li> <li>• Aktives Schadensmanagement (Werkstattservice über Versicherung)</li> </ul>	

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien (II)

### Kundenservice

- Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung (nicht Schadensfall!)
- Schnelligkeit bei der Abwicklung allgemeiner Anliegen (nicht Schadensfall!)
- Angebotene (Service-) Zusatzleistungen
- Fehlerfreiheit
- Umgang mit allgemeinen Beschwerden / Reklamationen (nicht Schadensfall!)

### Kundenbetreuung

- Belohnung von Kundentreue
- Leistungserweiterungs- oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen
- Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen

## Auszeichnung – Kfz-Serviceversicherer (I)

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

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

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

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

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Auszeichnung – Kfz-Serviceversicherer (II)

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

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

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

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

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Kfz-Direktversicherer (I)

GESAMT	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Hannoversche Direkt
sehr gut	HUK24
gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	AllSecur
	ERGO Direkt
	Verti
	Europa
	DA direkt
	R+V Direktversicherung

Produkte	
sehr gut	HUK24
sehr gut	CosmosDirekt
gut	AllSecur
gut	Hannoversche Direkt
	ERGO Direkt
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti
	Europa
	DA direkt
	R+V Direktversicherung

Kundenberatung	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	HUK24
gut	Hannoversche Direkt
	Verti
	Europa
	ERGO Direkt
	AllSecur
	DA direkt
	R+V Direktversicherung

Kundenkommunikation	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	Hannoversche Direkt
gut	Verti
	Sparkassen DirektVersicherung
	Europa
	AllSecur
	DA direkt
	ERGO Direkt
	R+V Direktversicherung

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Kfz-Direktversicherer (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Hannoversche Direkt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	Europa
gut	AllSecur
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti
	R+V Direktversicherung
	ERGO Direkt
	DA direkt

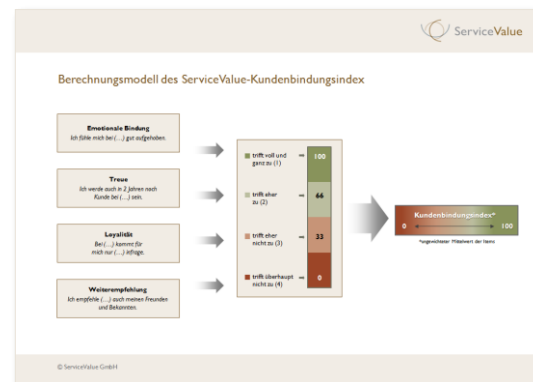
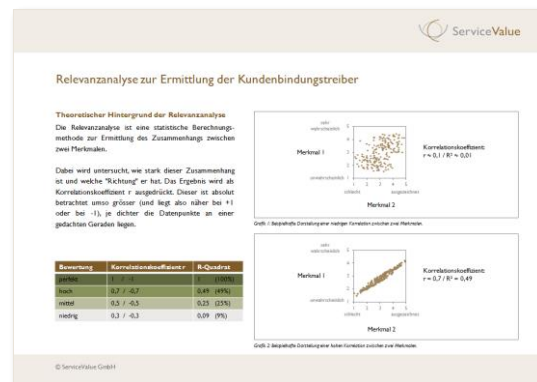
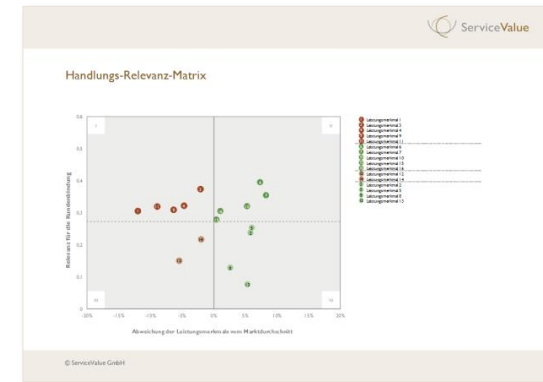
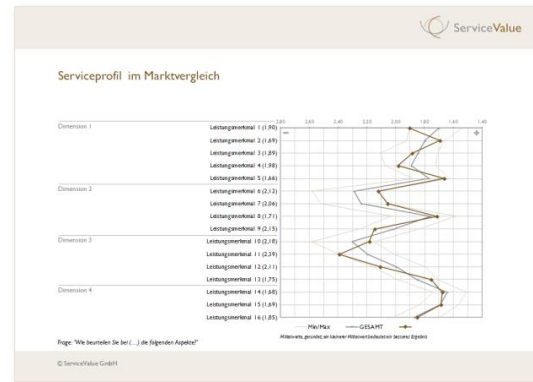
Schadenregulierung	
sehr gut	HUK24
sehr gut	AllSecur
sehr gut	CosmosDirekt
gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	Hannoversche Direkt
	Verti
	ERGO Direkt
	Europa
	DA direkt
	R+V Direktversicherung

Kundenservice	
sehr gut	HUK24
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	Europa
gut	AllSecur
gut	Verti
	Hannoversche Direkt
	ERGO Direkt
	R+V Direktversicherung
	DA direkt

Kundenbetreuung	
sehr gut	Hannoversche Direkt
sehr gut	ERGO Direkt
gut	CosmosDirekt
gut	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti
	HUK24
	AllSecur
	Europa
	R+V Direktversicherung
	DA direkt

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



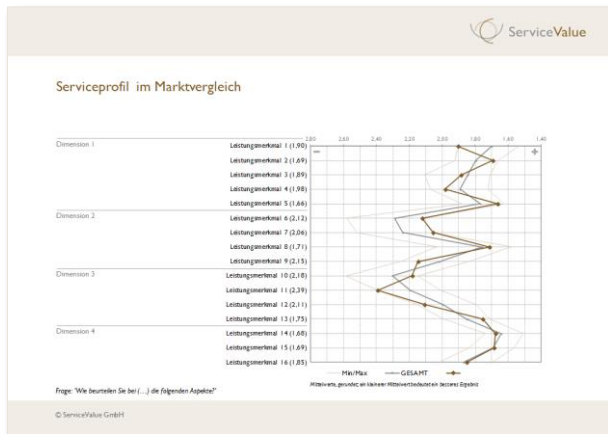
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

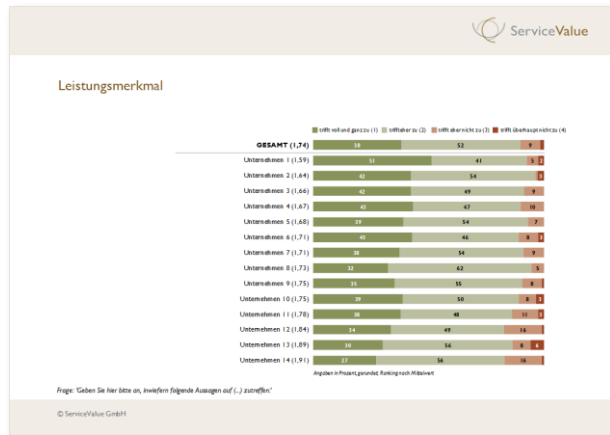


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

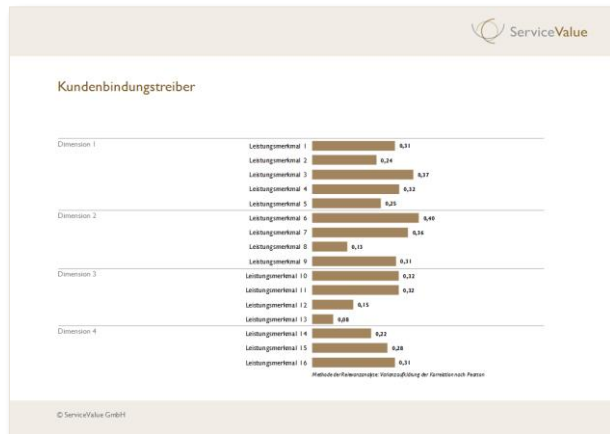


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## 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

## Impressum

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 Studien-bezieher 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: © godfer - Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

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