



# ServiceAtlas Privat-Haftpflichtversicherer 2017

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 35 Privat-Haftpflichtversicherer

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	März 2017
<b>Stichprobe</b>	3.055 Kunden mit 3.485 Urteilen zu 35 Privat-Haftpflichtversicherern (Bewertung von bis zu 2 Privat-Haftpflichtversicherern, 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</li> </ul> <p>Detailergebnisse für 35 Privat-Haftpflichtversicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AachenMünchener</li> <li>• Allianz</li> <li>• Alte Leipziger</li> <li>• ARAG</li> <li>• AXA</li> <li>• Basler</li> <li>• Concordia</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DBV</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEVK</li> <li>• Die Continentale</li> <li>• ERGO</li> <li>• Generali</li> <li>• Gothaer</li> <li>• Haftpflichtkasse Darmstadt</li> <li>• HDI</li> <li>• Helvetia</li> <li>• HUK24</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• LVM</li> <li>• Mecklenburgische Versicherung</li> <li>• Nürnberger</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>• WGV</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	351 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlungsbereitschaft</li> </ul>
<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Produkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität der Produkte/Leistungen</li> <li>• Tarifauswahl / Tarifvielfalt</li> <li>• Transparenz der Tarife und Angebote</li> <li>• Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.)</li> <li>• Deckungs-/Leistungserweiterungen</li> </ul>
<b>Kundenbetreuung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität in der Beratung</li> <li>• Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Eingehen auf Kundenwünsche</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> <li>• Wechselangebote zu günstigeren Tarifen während der Vertragslaufzeit</li> <li>• Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern (persönlich, telefonisch, per E-Mail)</li> <li>• Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter</li> <li>• Entlastung und Orientierungshilfe der Serviceangebote</li> <li>• Umgang mit konkreten Beschwerden / Reklamationen</li> <li>• Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung</li> <li>• Verständlichkeit der schriftlichen Unterlagen (Beitragsrechnungen, Schadenformulare etc.)</li> </ul>

## Studiendesign

<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>• Kulanz in der Schadensabwicklung</li></ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li><li>• Günstigkeit der Versicherungsprämien</li><li>• Transparenz der Versicherungsprämien</li><li>• Umfang der Versicherungsleistungen</li></ul>

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

### Kundenorientierung

#### Produkte

- Qualität der Produkte/Leistungen
- Tarifauswahl / Tarifvielfalt
- Transparenz der Tarife und Angebote
- Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.)
- Deckungs-/Leistungserweiterungen

#### Kundenbetreuung

- Qualität in der Beratung
- Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter
- Eingehen auf Kundenwünsche
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Belohnung von Kundentreue
- Wechselangebote während der Vertragslaufzeit
- Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen

#### Kundenservice

- Kontaktmöglichkeit mit
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Entlastung und Orientierungshilfe der Serviceangebote
- Umgang mit konkreten Beschwerden / Reklamationen
- Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung
- Verständlichkeit der schriftlichen Unterlagen

#### Schadenregulierung

- Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall
- Einhalten von Zusagen im Schadensfall
- Unkompliziertheit der Schadensabwicklung
- Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung
- Kulanz in der Schadensabwicklung

#### Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Günstigkeit der Versicherungsprämien
- Transparenz der Versicherungsprämien
- Umfang der Versicherungsleistungen

## Kundenorientierung – Privat-Haftpflichtversicherer (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	LVM
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK24
sehr gut	Mecklenburgische Versicherung
sehr gut	Helvetia
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	Die Continentale
gut	Gothaer
gut	Concordia
gut	Haftpflichtkasse Darmstadt
gut	Allianz
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	ARAG
gut	Westfälische Provinzial
gut	VGH
	WGV
	Zurich
	Provinzial Nord Brandkasse
	Debeka
	R+V
	Generali
	Württembergische
	ERGO
	Alte Leipziger
	AXA
	VHV
	Versicherungskammer Bayern
	Signal Iduna
	Basler
	DBV
	Nürnberg
	HDI

Produkte	
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	HUK24
sehr gut	Helvetia
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	Haftpflichtkasse Darmstadt
sehr gut	Gothaer
gut	LVM
gut	Provinzial Rheinland
gut	Mecklenburgische Versicherung
gut	AachenMünchener
gut	Allianz
gut	ARAG
gut	Westfälische Provinzial
gut	Die Continentale
gut	WGV
gut	Concordia
	SV SparkassenVersicherung
	R+V
	Debeka
	Württembergische
	Generali
	Versicherungskammer Bayern
	Zurich
	AXA
	Provinzial Nord Brandkasse
	VHV
	VGH
	Signal Iduna
	Alte Leipziger
	ERGO
	Basler
	DBV
	HDI
	Nürnberg

Kundenbetreuung	
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	Mecklenburgische Versicherung
sehr gut	LVM
sehr gut	DEVK
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ARAG
sehr gut	Helvetia
gut	Westfälische Provinzial
gut	Provinzial Rheinland
gut	AachenMünchener
gut	Concordia
gut	Gothaer
gut	VGH
gut	Generali
gut	Zurich
gut	AXA
	R+V
	Debeka
	Württembergische
	Haftpflichtkasse Darmstadt
	ERGO
	Provinzial Nord Brandkasse
	SV SparkassenVersicherung
	Signal Iduna
	Alte Leipziger
	HUK24
	CosmosDirekt
	Versicherungskammer Bayern
	WGV
	VHV
	Basler
	DBV
	Nürnberg
	HDI

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“.

## Kundenorientierung – Privat-Haftpflichtversicherer (II)

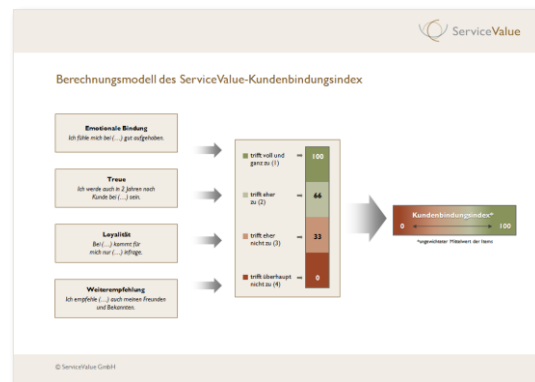
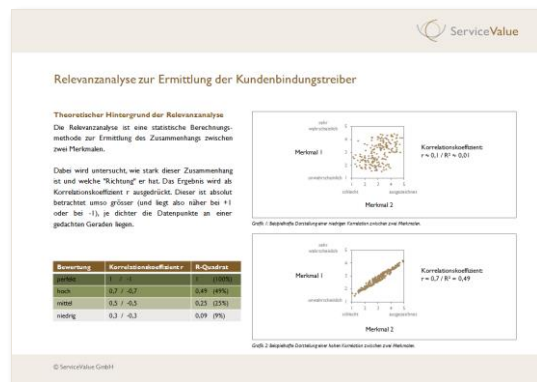
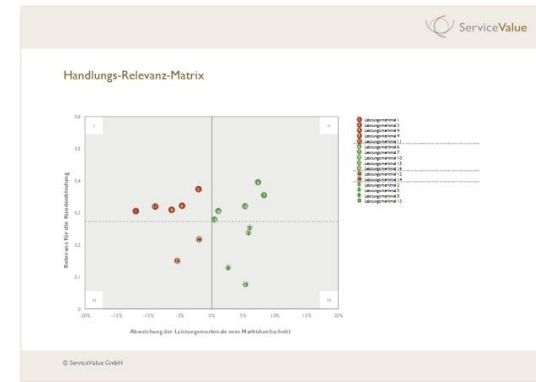
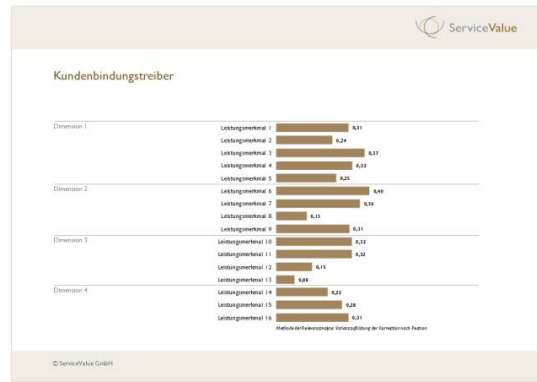
Kundenservice	
sehr gut	Mecklenburgische Versicherung
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	DEVK
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	Allianz
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	CosmosDirekt
gut	Concordia
gut	Zurich
gut	Helvetia
gut	VGH
gut	Württembergische
gut	Generali
gut	Provinzial Nord Brandkasse
	WGV
	ARAG
	R+V
	Westfälische Provinzial
	Versicherungskammer Bayern
	Haftpflichtkasse Darmstadt
	Debeka
	Alte Leipziger
	AXA
	ERGO
	Signal Iduna
	VHV
	Basler
	HDI
	DBV
	Nürnberg

Schadenregulierung	
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	ERGO
sehr gut	VGH
sehr gut	Die Continentale
gut	HUK-COBURG
gut	Concordia
gut	Helvetia
gut	Mecklenburgische Versicherung
gut	HUK24
gut	DEVK
gut	Zurich
gut	Gothaer
gut	Nürnberg
gut	Allianz
	VHV
	Basler
	Haftpflichtkasse Darmstadt
	Debeka
	Westfälische Provinzial
	Alte Leipziger
	R+V
	ARAG
	Generali
	Württembergische
	Versicherungskammer Bayern
	Signal Iduna
	WGV
	DBV
	AXA
	HDI

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	HUK24
sehr gut	Haftpflichtkasse Darmstadt
sehr gut	WGV
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Helvetia
sehr gut	Gothaer
gut	DEVK
gut	Concordia
gut	Alte Leipziger
gut	ARAG
gut	Mecklenburgische Versicherung
gut	Debeka
gut	Provinzial Rheinland
gut	Westfälische Provinzial
	AXA
	LVM
	AachenMünchener
	SV SparkassenVersicherung
	Die Continentale
	R+V
	VHV
	DBV
	Allianz
	VGH
	Generali
	Württembergische
	HDI
	Signal Iduna
	Zurich
	Versicherungskammer Bayern
	Provinzial Nord Brandkasse
	Basler
	ERGO
	Nürnberg

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

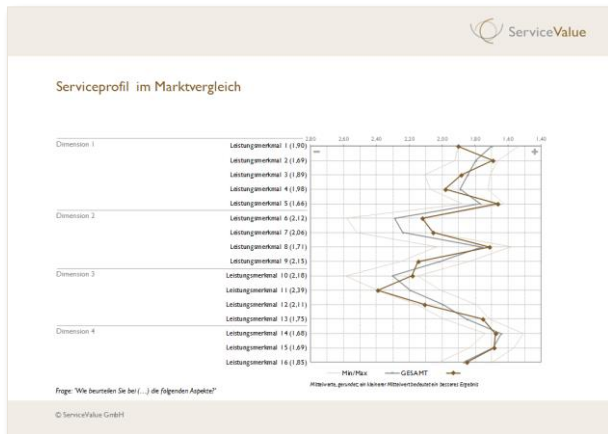
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

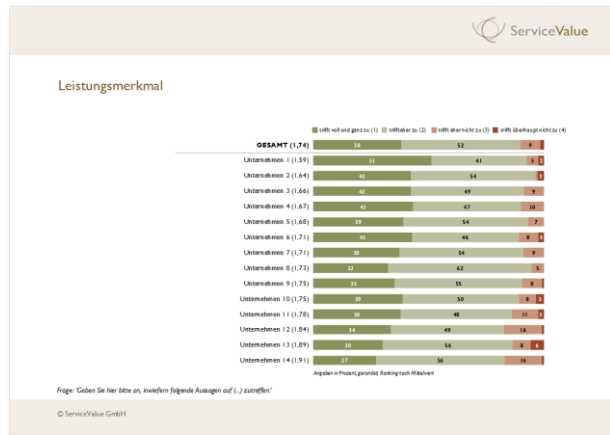


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 / 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: © bounlow-pic - Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)