



Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief- Anbietern 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 36 Kfz-Schutzbrief-Anbieter



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Mai 2019
Stichprobe	2.504 Kunden mit 3.015 Urteilen zu 36 Kfz-Schutzbrief-Anbietern (Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 36 Anbieter</p> <ul style="list-style-type: none"> • AachenMünchener • Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC) • Allianz • AllSecur • ARAG • Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD) • Auto-Club Europa (ACE) • Automobil-Club Verkehr (ACV) • Automobilclub von Deutschland (AvD) • Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC) • Concordia • CosmosDirerkt • DEVK • ERGO • Europa • Generali • Gothaer • HUK24 • HUK-COBURG • Itzehoer • JimDrive • Kraftfahrer-Schutz (KS/Auxilia) • LVM • Mobil in Deutschland • Provinzial Rheinland • R+V • RheinLand • Roland • Signal Iduna • Sparkassen Direktversicherung • Verkehrsclub Deutschland (VCD) • VGH • Westfälische Provinzial • WGV • Württembergische • Zurich
Gesamtumfang	361 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faires Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsvielfalt • Transparenz der Produkte und Leistungen • Umfang der Leistungen • Zusatzmöglichkeiten • Erweiterbarer Geltungsbereich • Umfassende Leistungen bei Krankheit und Auslandsreisen • Familienfreundlichkeit der Tarife
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit • Fachkompetenz • Beratung zum Schutzbrief
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website

Studiendesign (II)

Faire Schadenregulierung*	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Notruf-Hotline • Schnelles Eintreffen am Pannenort • Umfassende Informationen bei Schadenfall • Allgemeine Reaktionszeit im Schadenfall • Unkompliziertheit der Schadenabwicklung
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Auffindbarkeit von Kontaktdaten • Reaktion bei Anliegen und Problemen (schnell und zuverlässig) • Kulanz bei Reklamationen/Beschwerden
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragsstabilität • Transparente Preisstruktur

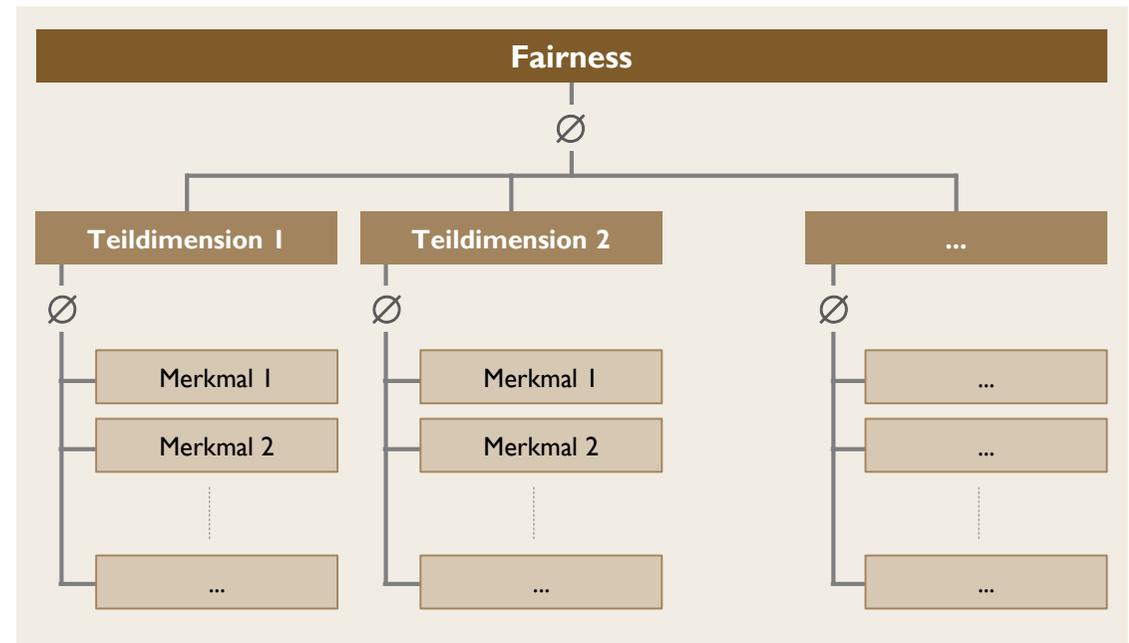
* Nur auf Gesamtebene

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-Schutzbrief-Anbietern

Fairness		
<p>Faires Produktangebot</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angebotsvielfalt • Transparenz der Produkte und Leistungen • Umfang der Leistungen • Zusatzmöglichkeiten • Erweiterbarer Geltungsbereich • Umfassende Leistungen bei Krankheit und Auslandsreisen • Familienfreundlichkeit der Tarife 	<p>Faire Kundenberatung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit • Fachkompetenz • Beratung zum Schutzbrief 	<p>Faire Kundenkommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website
<p>Faire Schadenregulierung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Notruf-Hotline • Schnelles Eintreffen am Pannort • Umfassende Informationen bei Schadenfall • Allgemeine Reaktionszeit im Schadenfall • Unkompliziertheit der Schadenabwicklung 	<p>Fairer Kundenservice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Auffindbarkeit von Kontaktdaten • Reaktion bei Anliegen und Problemen (schnell und zuverlässig) • Kulanz bei Reklamationen/Beschwerden 	<p>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragsstabilität • Transparente Preisstruktur

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Auto-Club Europa (ACE)
sehr gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VGH
gut	Allianz
gut	AllSecur
gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
gut	Gothaer
gut	Itzehoer
gut	WGV
gut	Württembergische
gut	Zurich
	AachenMünchener
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	ERGO
	Europa
	Generali
	JimDrive
	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)
	Mobil in Deutschland
	R+V
	RheinLand
	Roland
	Signal Iduna
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Westfälische Provinzial

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern (II)

Faires Produktangebot	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Allianz
sehr gut	Auto-Club Europa (ACE)
sehr gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Zurich
gut	AachenMünchener
gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
gut	CosmosDirekt
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	Itzehoer
gut	LVM
gut	Provinzial Rheinland
gut	R+V
gut	VGH
gut	Württembergische
	AllSecur
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	ERGO
	Europa
	JimDrive
	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)
	Mobil in Deutschland
	RheinLand
	Roland
	Signal Iduna
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Westfälische Provinzial
	WGV

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Auto-Club Europa (ACE)
sehr gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Itzehoer
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VGH
sehr gut	WGV
gut	Allianz
gut	AllSecur
gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
gut	Europa
gut	Generali
gut	HUK24
gut	R+V
gut	Westfälische Provinzial
gut	Württembergische
gut	Zurich
	AachenMünchener
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	ERGO
	Gothaer
	JimDrive
	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)
	Mobil in Deutschland
	RheinLand
	Roland
	Signal Iduna
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern (III)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
sehr gut	Auto-Club Europa (ACE)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VGH
gut	Allianz
gut	AllSecur
gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	Itzehoer
gut	WGV
	AachenMünchener
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	ERGO
	Europa
	Generali
	JimDrive
	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)
	Mobil in Deutschland
	R+V
	RheinLand
	Roland
	Signal Iduna
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Westfälische Provinzial
	Württembergische
	Zurich

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Allianz
sehr gut	AllSecur
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK24
sehr gut	Itzehoer
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Württembergische
sehr gut	Zurich
gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
gut	Auto-Club Europa (ACE)
gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
gut	CosmosDirekt
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	HUK-COBURG
gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)
gut	Signal Iduna
gut	VGH
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	ERGO
	Europa
	JimDrive
	Mobil in Deutschland
	R+V
	RheinLand
	Roland
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Westfälische Provinzial
	WGV

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

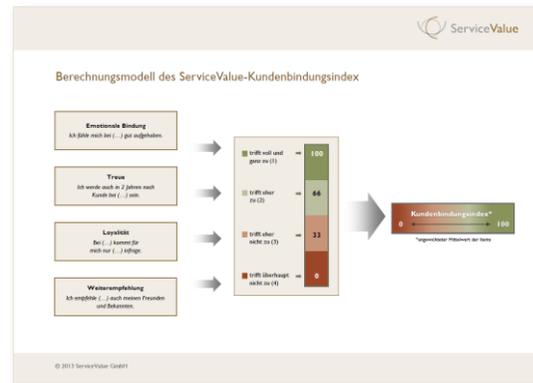
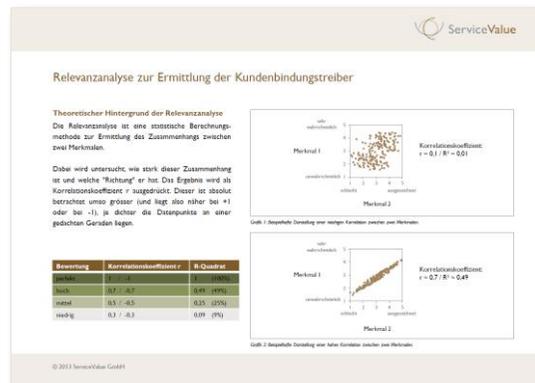
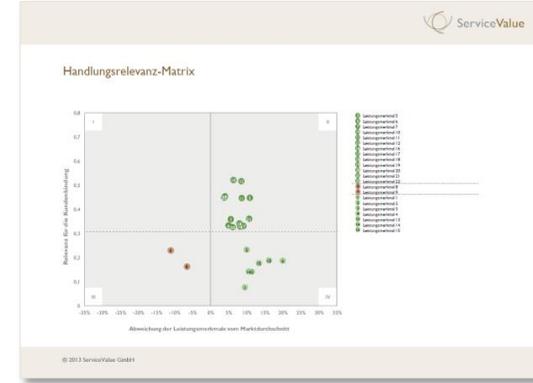
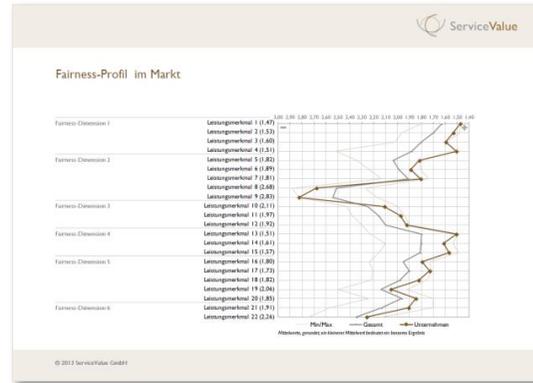
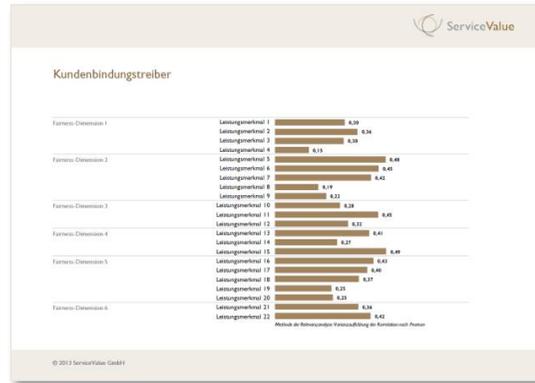
FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern (IV)

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VGH
gut	AachenMünchener
gut	Allianz
gut	AllSecur
gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
gut	Auto-Club Europa (ACE)
gut	ERGO
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	Itzehoer
gut	WGV
gut	Württembergische
gut	Zurich
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	Europa
	JimDrive
	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)
	Mobil in Deutschland
	R+V
	RheinLand
	Roland
	Signal Iduna
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Westfälische Provinzial

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
sehr gut	Auto-Club Europa (ACE)
sehr gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	VGH
sehr gut	WGV
gut	Allianz
gut	AllSecur
gut	Automobil-Club Verkehr (ACV)
gut	Itzehoer
gut	JimDrive
gut	LVM
gut	Provinzial Rheinland
gut	Württembergische
gut	Zurich
	AachenMünchener
	ARAG
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Concordia
	ERGO
	Europa
	Generali
	Gothaer
	Kraftfahrer-Schutz (KS/ Auxilia)
	Mobil in Deutschland
	R+V
	RheinLand
	Roland
	Signal Iduna
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Westfälische Provinzial

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



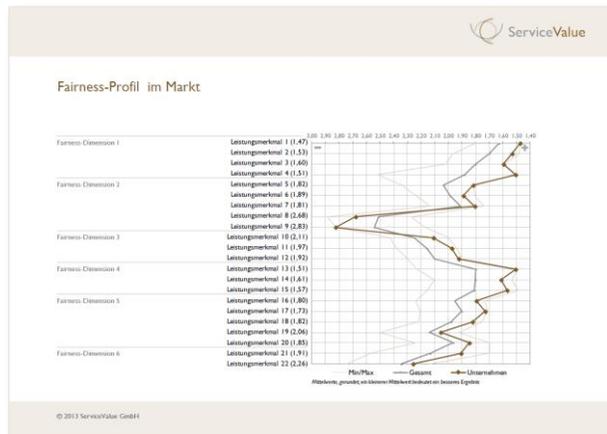
Anonymisierte Musterfolien

... 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 Handlungsrelevanz-Matrix für jeden Anbieter

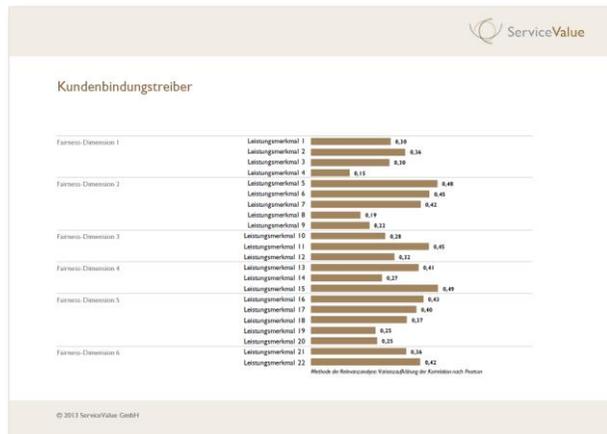


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern 2019“ (Einzelexemplar, 361 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-Schutzbrief-Anbietern 2019“ (Einzelexemplar, 361 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

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

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, © Ralf85 - 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