



Kundenurteil: Fairness von Hausratversicherern 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 33 Hausratversicherer in Deutschland



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	August / September 2017
Stichprobe	2.820 Kunden mit 3.183 Urteilen zu 33 Hausratversicherern (Bewertung von bis zu 2 Hausratversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 33 Hausratversicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> • AachenMünchener • Allianz • Alte Leipziger • Ammerländer Versicherung • ARAG • AXA • Basler • Concordia • DBV • Debeka • DEVK • Die Continentale • Die Haftpflichtkasse • ERGO • EUROPA • Generali • Gothaer • HDI • Helvetia • HUK-Coburg • InterRisk • LVM • Provinzial Nord Brandkasse • Provinzial Rheinland • R+V • Signal Iduna • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • Westfälische Provinzial • WGV • Württembergische
Gesamtumfang	331 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Faire Tarifleistung	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsauswahl • Transparenz des Deckungsumfangs • Kombinationsmöglichkeiten • Flexibilität der Tarife • Deckungserweiterungen • Organisatorische Zusatzleistungen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Beantwortung aller Fragen • Fachkompetenz • Aufklärung zu Schadensminderungspflicht
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Mitarbeiter • Unkomplizierte Anliegenbearbeitung • Belohnung von Kundentreue • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen

Studiendesign (II)

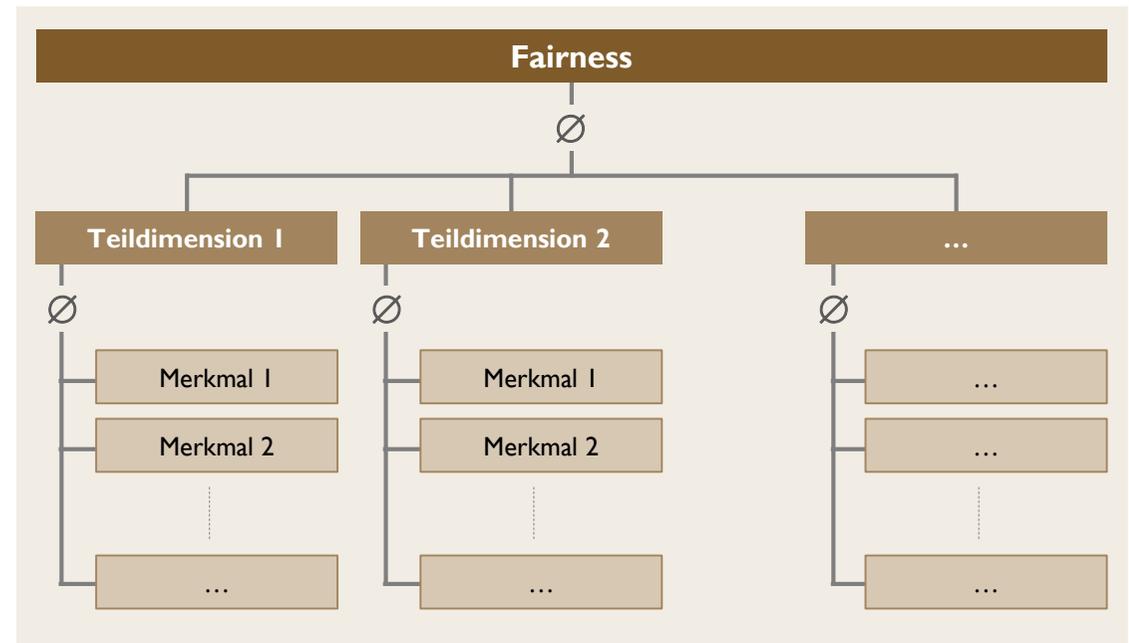
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Verbindlichkeit von Aussagen• Verständlichkeit der Kommunikation• Informationsumfang• Orientierung auf der Website
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Beitragsstabilität• Faire Berechnung der Versicherungssumme
Faire Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none">• Schnelle Reaktion im Schadenfall• Unkomplizierte Schadenabwicklung• Angemessener Leistungsumfang

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 Hausratversicherern

Fairness

Faire Tarifleistung

- Angebotsauswahl
- Transparenz des Deckungsumfangs
- Kombinationsmöglichkeiten
- Flexibilität der Tarife
- Deckungserweiterungen
- Organisatorische Zusatzleistungen

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Beantwortung aller Fragen
- Fachkompetenz
- Aufklärung zu Schadensminderungspflicht

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Unkomplizierte Anliegenbearbeitung
- Belohnung von Kundentreue
- Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen

Faire Kundenkommunikation

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

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität
- Faire Berechnung der Versicherungssumme

Faire Schadenregulierung

- Schnelle Reaktion im Schadenfall
- Unkomplizierte Schadenabwicklung
- Angemessener Leistungsumfang

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Hausratversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Ammerländer Versicherung
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Haftpflichtkasse
sehr gut	Helvetia
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	VGH
sehr gut	Westfälische Provinzial
gut	Concordia
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	InterRisk
gut	LVM
gut	WGV
	AachenMünchener
	Alte Leipziger
	ARAG
	AXA
	Basler
	DBV
	Debeka
	EUROPA
	Generali
	HDI
	Provinzial Rheinland
	R+V
	Signal Iduna
	SV SparkassenVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	Württembergische

Faire Tarifleistung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Haftpflichtkasse
sehr gut	ERGO
sehr gut	Helvetia
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	InterRisk
sehr gut	VGH
gut	Ammerländer Versicherung
gut	AXA
gut	Die Continentale
gut	Gothaer
gut	LVM
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Westfälische Provinzial
gut	WGV
	AachenMünchener
	Alte Leipziger
	ARAG
	Basler
	Concordia
	DBV
	Debeka
	EUROPA
	Generali
	HDI
	Provinzial Rheinland
	R+V
	Signal Iduna
	SV SparkassenVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	Württembergische

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Ammerländer Versicherung
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	VGH
sehr gut	Westfälische Provinzial
gut	Concordia
gut	Die Continentale
gut	Die Haftpflichtkasse
gut	ERGO
gut	Helvetia
gut	LVM
gut	R+V
gut	Signal Iduna
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	WGV
	AachenMünchener
	Alte Leipziger
	ARAG
	AXA
	Basler
	DBV
	Debeka
	EUROPA
	Generali
	Gothaer
	HDI
	InterRisk
	Provinzial Rheinland
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	Württembergische

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Concordia
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	VGH
sehr gut	Westfälische Provinzial
gut	AachenMünchener
gut	DBV
gut	Die Haftpflichtkasse
gut	ERGO
gut	Helvetia
gut	HUK-Coburg
gut	LVM
gut	R+V
gut	WGV
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	Ammerländer Versicherung
	ARAG
	AXA
	Basler
	Debeka
	EUROPA
	Generali
	Gothaer
	HDI
	InterRisk
	Provinzial Rheinland
	Signal Iduna
	SV SparkassenVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Hausratversicherer (II)

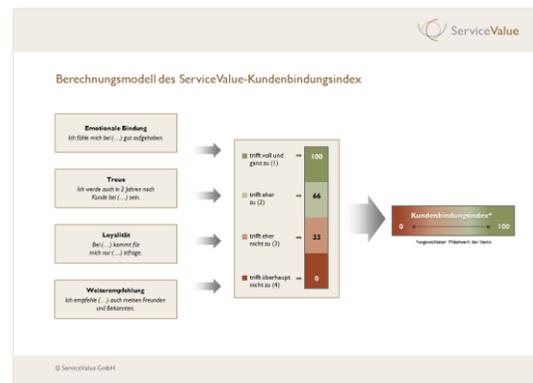
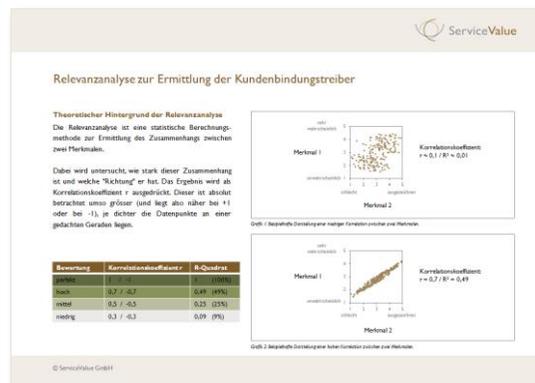
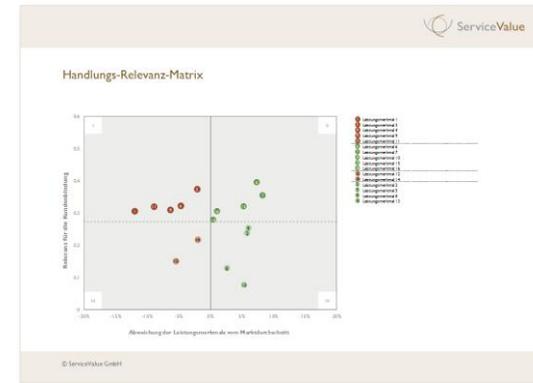
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Concordia
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Haftpflichtkasse
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	VGH
sehr gut	Westfälische Provinzial
gut	Ammerländer Versicherung
gut	AXA
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	Helvetia
gut	InterRisk
gut	LVM
gut	R+V
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	WGV
	AachenMünchener
	Alte Leipziger
	ARAG
	Basler
	DBV
	Debeka
	Die Continentale
	EUROPA
	Generali
	HDI
	Provinzial Rheinland
	Signal Iduna
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	Württembergische

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Ammerländer Versicherung
sehr gut	DBV
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Haftpflichtkasse
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	InterRisk
sehr gut	WGV
gut	Concordia
gut	Debeka
gut	Die Continentale
gut	Gothaer
gut	Helvetia
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	VGH
gut	VHV
	AachenMünchener
	Allianz
	Alte Leipziger
	ARAG
	AXA
	Basler
	ERGO
	EUROPA
	Generali
	HDI
	LVM
	Provinzial Rheinland
	R+V
	Signal Iduna
	SV Sparkassenversicherung
	Versicherungskammer Bayern
	Westfälische Provinzial
	Württembergische

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	Die Haftpflichtkasse
sehr gut	ERGO
sehr gut	Helvetia
sehr gut	VGH
sehr gut	Westfälische Provinzial
gut	AachenMünchener
gut	Ammerländer Versicherung
gut	Concordia
gut	InterRisk
gut	LVM
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Provinzial Rheinland
gut	VHV
gut	WGV
	Alte Leipziger
	ARAG
	AXA
	Basler
	DBV
	Debeka
	EUROPA
	Generali
	Gothaer
	HDI
	HUK-Coburg
	R+V
	Signal Iduna
	SV Sparkassenversicherung
	Versicherungskammer Bayern
	Württembergische

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

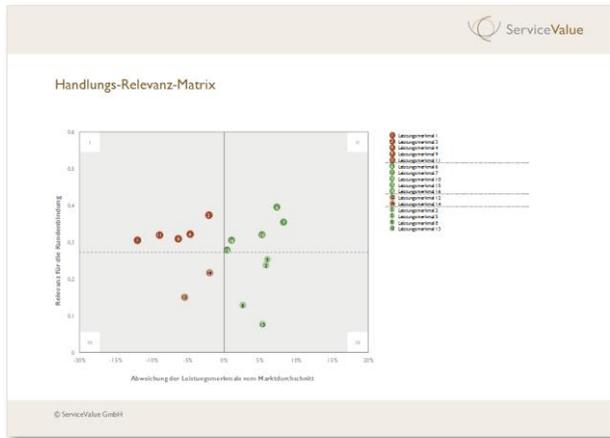
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



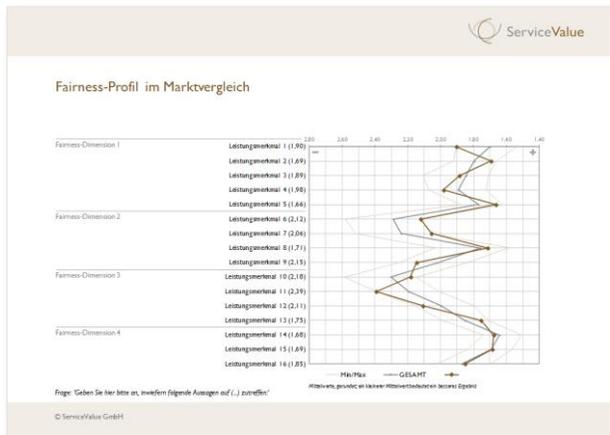
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

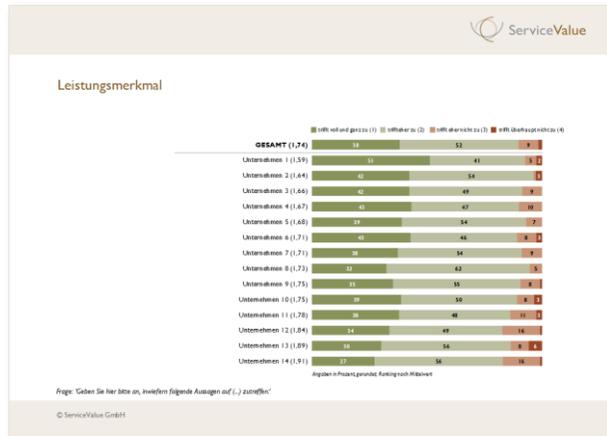


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairnessprofil 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 Hausratversicherern 2017“ (Einzelexemplar, 311 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 1.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Hausratversicherern 2017“ (Einzelexemplar, 311 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 4.900,- € 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

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: © victor zastol'skiy- Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de