



# ServiceAtlas Rechtsschutzversicherer 2019

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 21 Rechtsschutz-  
versicherer in Deutschland

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Studienkonzept</b>    | ServiceValue GmbH  |
| <b>Erhebungsmethode</b>  | Online-Befragung   |
| <b>Erhebungszeitraum</b> | Februar 2019   |
| <b>Stichprobe</b>        | 1.735 Kunden mit 1.973 Urteilen zu 21 Versicherern (Bewertung von bis zu 2 Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)   |
| <b>Auswertung</b>        | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 21 Versicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADAC Rechtsschutz</li> <li>• ADVOCARD</li> <li>• Allianz</li> <li>• ARAG</li> <li>• BGV Badische</li> <li>• Concordia</li> <li>• D.A.S. (ERGO)</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEURAG</li> <li>• DEVK</li> <li>• Die Continentale</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• Itzehoer (inkl. Alte Leipziger)</li> <li>• LVM</li> <li>• ÖRAG</li> <li>• R+V</li> <li>• ROLAND</li> <li>• VGH</li> <li>• WGV</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul> |
| <b>Gesamtumfang</b>      | 259 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)  |

## Studiendesign (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</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>  |
| <b>Produktqualität</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität der Produkte und Tarife</li> <li>• Passgenauigkeit der Produkte und Tarife</li> <li>• Umfang der Tarifleistungen</li> <li>• Verständlichkeit der Vertragsunterlagen</li> <li>• Abschluss von Verträgen</li> <li>• Änderungen von Verträgen</li> </ul>   |
| <b>Kundenbetreuung</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität der Beratung</li> <li>• Verständlichkeit der Beratung</li> <li>• Berücksichtigung von Kundenbedürfnissen</li> <li>• Angemessener schriftlicher Informationsumfang</li> <li>• Verständlichkeit schriftlicher Informationen</li> <li>• Zuverlässigkeit in der Kommunikation</li> <li>• Orientierungshilfe über Internetseiten</li> <li>• Hilfestellung über soziale Medien</li> </ul> |

## Studiendesign (II)

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Kundenservice</b></p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter</li> <li>• Kompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Fehlerfreiheit in der Anliegenbearbeitung</li> <li>• Reaktionsgeschwindigkeit bei Anliegen</li> <li>• Proaktiv bessere Angebote</li> <li>• Angebot an Zusatzleistungen (telefonische Rechtsberatung, Anwaltssuche etc.)</li> <li>• Verständnis für Kundenanliegen</li> <li>• Kulanz bei Kundenbeschwerden</li> </ul> |
| <p><b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Beitragshöhe</li> <li>• Beitragsstabilität</li> <li>• Kostentransparenz</li> <li>• Übernahme von Kosten und Gebühren</li> </ul>   |
| <p><b>Sonderthema</b></p>                | <p><u>Wie streiten die Deutschen?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kläger vs. Angeklagte</li> <li>• Streit Anlass</li> <li>• Streiddauer</li> <li>• Höhe des Streitwertes</li> <li>• Kompetenz der Beteiligten (Richter, Anwälte)</li> </ul>   |

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

### Kundenorientierung

#### Produktqualität

- Qualität der Produkte und Tarife
- Passgenauigkeit der Produkte und Tarife
- Umfang der Tarifleistungen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Abschluss von Verträgen
- Änderungen von Verträgen

#### Kundenbetreuung

- Qualität der Beratung
- Verständlichkeit der Beratung
- Berücksichtigung von Kundenbedürfnissen
- Angemessener schriftlicher Informationsumfang
- Verständlichkeit schriftlicher Informationen
- Zuverlässigkeit in der Kommunikation
- Orientierungshilfe über Internetseiten
- Hilfestellung über soziale Medien

#### Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Fehlerfreiheit in der Anliegenbearbeitung
- Reaktionsgeschwindigkeit bei Anliegen
- Proaktiv bessere Angebote
- Angebot an Zusatzleistungen (telefonische Rechtsberatung, Anwaltssuche etc.)
- Verständnis für Kundenanliegen
- Kulanz bei Kundenbeschwerden

#### Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragshöhe
- Beitragsstabilität
- Kostentransparenz
- Übernahme von Kosten und Gebühren

## Auszeichnung Rechtsschutzversicherer (I)

| GESAMTURTEIL |                                 |
|--------------|---------------------------------|
| sehr gut     | ADVOCARD                        |
| sehr gut     | Die Continentale                |
| sehr gut     | DEVK                            |
| sehr gut     | Allianz                         |
| sehr gut     | Concordia                       |
| sehr gut     | WGV                             |
| sehr gut     | HUK-COBURG                      |
| gut          | ADAC Rechtsschutz               |
| gut          | LVM                             |
| gut          | Zurich                          |
| gut          | ARAG                            |
| gut          | Debeka                          |
|              | VGH                             |
|              | R+V                             |
|              | BGV Badische                    |
|              | Württembergische                |
|              | DEURAG                          |
|              | ÖRAG                            |
|              | D.A.S. (ERGO)                   |
|              | Itzehoer (inkl. Alte Leipziger) |
|              | ROLAND                          |

| Produktqualität |                                 |
|-----------------|---------------------------------|
| sehr gut        | ADVOCARD                        |
| sehr gut        | Die Continentale                |
| sehr gut        | DEVK                            |
| sehr gut        | HUK-COBURG                      |
| sehr gut        | Allianz                         |
| sehr gut        | Concordia                       |
| gut             | WGV                             |
| gut             | ADAC Rechtsschutz               |
| gut             | BGV Badische                    |
| gut             | ARAG                            |
| gut             | Zurich                          |
| gut             | Debeka                          |
|                 | LVM                             |
|                 | R+V                             |
|                 | VGH                             |
|                 | Württembergische                |
|                 | D.A.S. (ERGO)                   |
|                 | DEURAG                          |
|                 | ÖRAG                            |
|                 | Itzehoer (inkl. Alte Leipziger) |
|                 | ROLAND                          |

| Kundenbetreuung |                                 |
|-----------------|---------------------------------|
| sehr gut        | ADVOCARD                        |
| sehr gut        | Die Continentale                |
| sehr gut        | Allianz                         |
| sehr gut        | DEVK                            |
| sehr gut        | LVM                             |
| sehr gut        | Concordia                       |
| gut             | HUK-COBURG                      |
| gut             | ADAC Rechtsschutz               |
| gut             | Zurich                          |
| gut             | WGV                             |
| gut             | VGH                             |
| gut             | ARAG                            |
| gut             | Debeka                          |
|                 | R+V                             |
|                 | D.A.S. (ERGO)                   |
|                 | Württembergische                |
|                 | ÖRAG                            |
|                 | BGV Badische                    |
|                 | Itzehoer (inkl. Alte Leipziger) |
|                 | DEURAG                          |
|                 | ROLAND                          |

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“.

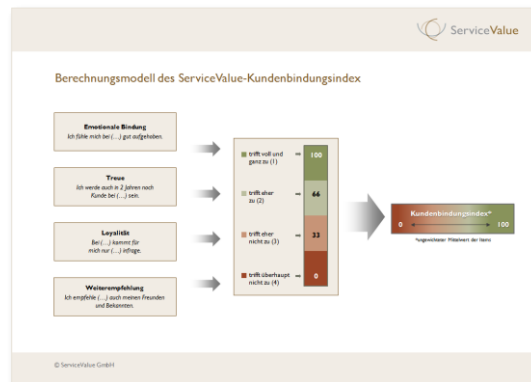
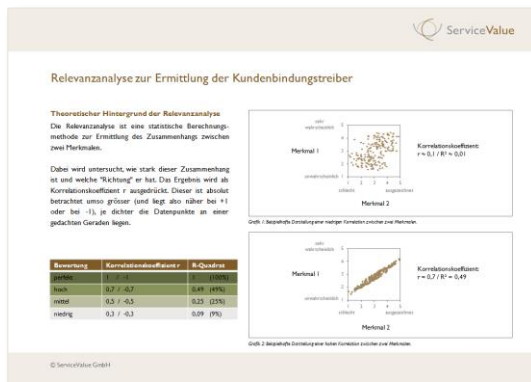
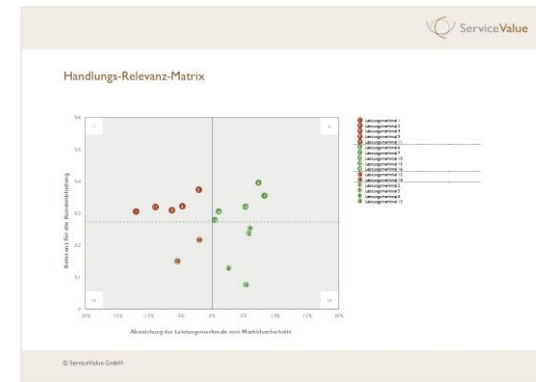
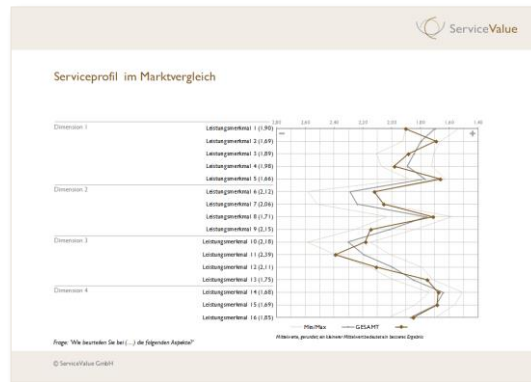
## Auszeichnung Rechtsschutzversicherer (II)

| Kundenservice |                                 |
|---------------|---------------------------------|
| sehr gut      | ADVOCARD                        |
| sehr gut      | Die Continentale                |
| sehr gut      | LVM                             |
| sehr gut      | Concordia                       |
| sehr gut      | Allianz                         |
| sehr gut      | DEVK                            |
| gut           | Zurich                          |
| gut           | ADAC Rechtsschutz               |
| gut           | VGH                             |
| gut           | R+V                             |
| gut           | HUK-COBURG                      |
| gut           | ARAG                            |
| gut           | Debeka                          |
|               | WGV                             |
|               | BGV Badische                    |
|               | Württembergische                |
|               | ÖRAG                            |
|               | DEURAG                          |
|               | D.A.S. (ERGO)                   |
|               | Itzehoer (inkl. Alte Leipziger) |
|               | ROLAND                          |

| Preis-Leistungs-Verhältnis |                                 |
|----------------------------|---------------------------------|
| sehr gut                   | WGV                             |
| sehr gut                   | ADVOCARD                        |
| sehr gut                   | Die Continentale                |
| sehr gut                   | DEVK                            |
| sehr gut                   | HUK-COBURG                      |
| sehr gut                   | ADAC Rechtsschutz               |
| gut                        | Zurich                          |
| gut                        | Allianz                         |
| gut                        | Debeka                          |
| gut                        | Concordia                       |
| gut                        | DEURAG                          |
| gut                        | ARAG                            |
|                            | BGV Badische                    |
|                            | LVM                             |
|                            | Württembergische                |
|                            | R+V                             |
|                            | ÖRAG                            |
|                            | VGH                             |
|                            | Itzehoer (inkl. Alte Leipziger) |
|                            | ROLAND                          |
|                            | D.A.S. (ERGO)                   |

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

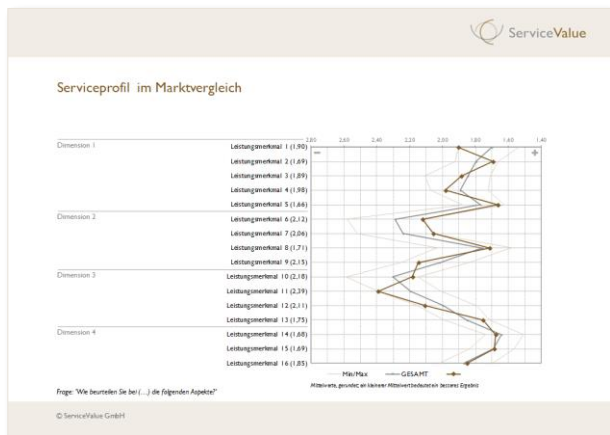
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

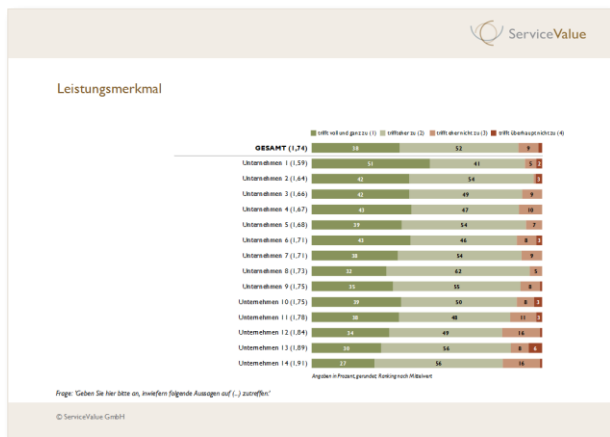


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**  
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Rechtsschutzversicherer 2019. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Rechtsschutzversicherer 2019 - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (259 Seiten, PDF)**  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Rechtsschutzversicherer 2019 (259 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort  
zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- und 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. 341  
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: © Monkey Business – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

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