



Kundenurteil: Fairness von Kfz-Versicherern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 30 Kfz-Serviceversicherer und
11 Kfz-Direktversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief – Kfz-Serviceversicherer

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar / Februar 2020
Stichprobe	2.119 Kunden mit 2.605 Urteilen zu 30 Kfz-Serviceversicherern (Bewertung von bis zu zwei Kfz-Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse für Kfz-Serviceversicherer</p> <p><u>Detailergebnisse für 30 Kfz-Serviceversicherer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC-Autoversicherung • Allianz • Alte Leipziger • AXA • BGV Badische • Barmenia • Basler • Concordia • DEVK • ERGO • Generali (inklusive ehem. AachenMünchener) • Gothaer • HDI • HUK-COBURG • Itzehoer • KRAVAG • LVM Versicherungen • Nürnberger • Provinzial Nord Brandkasse • Provinzial Rheinland • R+V • Signal Iduna • SV Sparkassenversicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH Versicherungen • VHV Versicherungen • Westfälische Provinzial • WGV • Württembergische • Zurich

Studiensteckbrief – Kfz-Direktversicherer

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar / Februar 2020
Stichprobe	827 Kunden mit 1.034 Urteilen zu 11 Kfz-Direktversicherern (Bewertung von bis zu zwei Kfz-Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse für Kfz-Direktversicherer</p> <p><u>Detailergebnisse für 11 Kfz-Direktversicherer</u></p> <ul style="list-style-type: none">• AdmiralDirekt• Allianz Direct (vormals AllSecur)• BarmeniaDirekt• BavariaDirekt• CosmosDirekt• DA direkt• Europa• HUK24• R+V24• Sparkassen DirektVersicherung• verti

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Deckungs-/Leistungserweiterungen • Bonusmöglichkeiten • Flexibilität der Produkte
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragsstabilität
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig) • Kulanz • Proaktiv bessere Angebote • Belohnung von Kundentreue

Studiendesign (II)

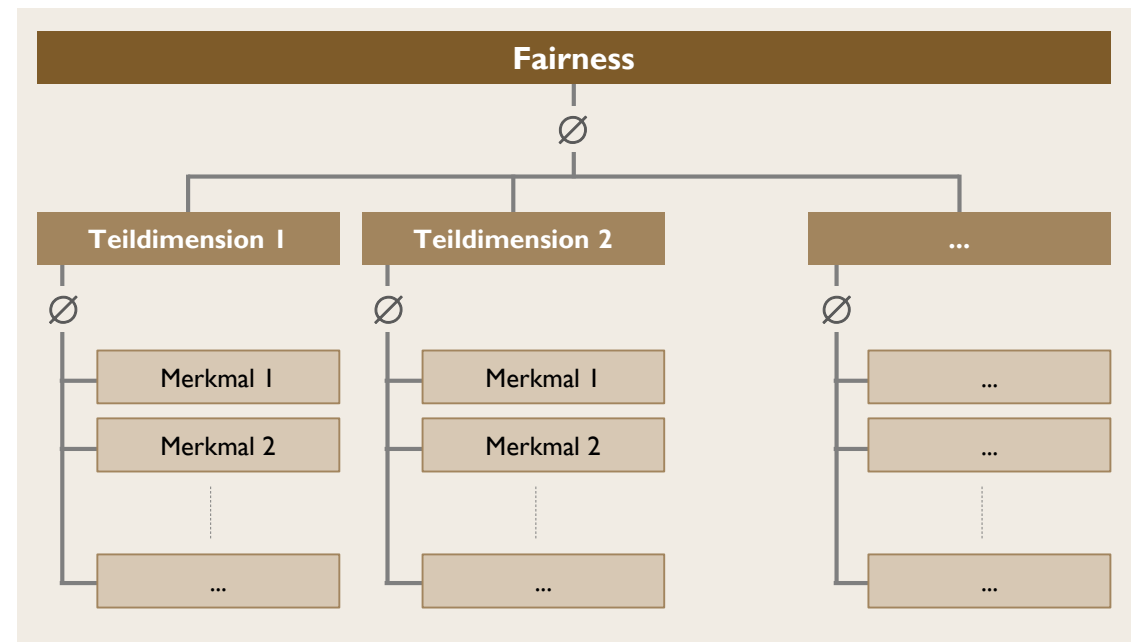
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit • Fachkompetenz • Dokumentation / Beratungsprotokolle
Faire Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionszeit im Schadenfall • Schadenabwicklung • Regulierungsumfang
Fairer Telematik-Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Einsparpotenzial • Transparente Kriterien zur Prämienhöhe • Transparenz in der Datennutzung • Gewährleistung des Datenschutzes • Problemlose Inbetriebnahme der Telematiktechnologie

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-Versicherern

Fairness

Faires Produktangebot

- Angebotsvielfalt
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Deckungs-/Leistungserweiterungen
- Bonusmöglichkeiten
- Flexibilität der Produkte

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)
- Kulanz
- Proaktiv bessere Angebote
- Belohnung von Kundentreue

Faire Kundenkommunikation

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

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit
- Fachkompetenz
- Dokumentation / Beratungsprotokolle

Faire Schadenregulierung

- Reaktionszeit im Schadenfall
- Schadenabwicklung
- Regulierungsumfang

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (I)

FAIRNESS		Faires Produktangebot		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC-Autoversicherung	sehr gut	ADAC-Autoversicherung	sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK	sehr gut	DEVK	sehr gut	Generali (inkl. ehem. AachenMünchener)
sehr gut	Generali (inkl. ehem. AachenMünchener)	sehr gut	Generali (inkl. ehem. AachenMünchener)	sehr gut	Gothaer
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherungen	sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	Signal Iduna	gut	Barmenia
sehr gut	Signal Iduna	sehr gut	VGH Versicherungen	gut	DEVK
sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	Württembergische	gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Württembergische	gut	Concordia	gut	Signal Iduna
gut	Gothaer	gut	Gothaer	gut	SV Sparkassenversicherung
gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	LVM Versicherungen	gut	VGH Versicherungen
gut	R+V	gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	VHV Versicherungen
gut	SV Sparkassenversicherung	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	WGV
gut	VHV Versicherungen	gut	VHV Versicherungen	gut	Württembergische
gut	Westfälische Provinzial	gut	Westfälische Provinzial		Alte Leipziger
	Alte Leipziger		Alte Leipziger		AXA
	AXA		AXA		Basler
	Barmenia		Barmenia		BGV Badische
	Basler		Basler		Concordia
	BGV Badische		BGV Badische		ERGO
	Concordia		ERGO		HDI
	ERGO		HDI		Itzehoer
	HDI		Itzehoer		KRAVAG
	Itzehoer		KRAVAG		Nürnberger
	KRAVAG		Nürnberger		Provinzial Nord Brandkasse
	Nürnberger		R+V		R+V
	Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern
	WGV		WGV		Westfälische Provinzial
	Zurich		Zurich		Zurich

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (II)

Fairer Kundenservice		Faire Kundenkommunikation		Faire Kundenberatung	
sehr gut	ADAC-Autoversicherung	sehr gut	ADAC-Autoversicherung	sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	Generali (inkl. ehem. AachenMünchener)	sehr gut	DEVK	sehr gut	DEVK
sehr gut	LVM Versicherungen	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Generali (inkl. ehem. AachenMünchener)
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse	sehr gut	LVM Versicherungen	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Signal Iduna	sehr gut	Signal Iduna	sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	Württembergische	sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	Westfälische Provinzial	gut	Generali (inkl. ehem. AachenMünchener)	sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Württembergische	gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	Gothaer
gut	Alte Leipziger	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Concordia	gut	VGH Versicherungen	gut	R+V
gut	DEVK	gut	VHV Versicherungen	gut	SV Sparkassenversicherung
gut	Gothaer	gut	Westfälische Provinzial	gut	VHV Versicherungen
gut	HUK-COBURG		Alte Leipziger	gut	Westfälische Provinzial
gut	R+V		AXA	gut	Württembergische
gut	SV Sparkassenversicherung		Barmenia	gut	Zurich
	AXA		Basler		Alte Leipziger
	Barmenia		BGV Badische		AXA
	Basler		Concordia		Barmenia
	BGV Badische		ERGO		Basler
	ERGO		Gothaer		BGV Badische
	HDI		HDI		Concordia
	Itzehoer		Itzehoer		ERGO
	KRAVAG		KRAVAG		HDI
	Nürnberg		Nürnberg		Itzehoer
	Versicherungskammer Bayern		R+V		KRAVAG
	VHV Versicherungen		Versicherungskammer Bayern		Nürnberg
	WGV		WGV		Versicherungskammer Bayern
	Zurich		Zurich		WGV

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (III)

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	Generali (inkl. ehem. AachenMünchener)
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	SV Sparkassenversicherung
sehr gut	Württembergische
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	R+V
gut	Signal Iduna
gut	VGH Versicherungen
gut	VHV Versicherungen
gut	Westfälische Provinzial
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	Basler
	BGV Badische
	Concordia
	ERGO
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	Nürnberger
	Versicherungskammer Bayern
	WGV
	Zurich

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Direktversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz Direct (vormals AllSecur)
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	DA direkt
gut	Europa
gut	R+V24
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	Sparkassen DirektVersicherung
	verti

Faires Produktangebot	
sehr gut	Allianz Direct (vormals AllSecur)
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	DA direkt
gut	Europa
gut	R+V24
gut	verti
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	Sparkassen DirektVersicherung

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz Direct (vormals AllSecur)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	BavariaDirekt
gut	DA direkt
gut	Europa
gut	R+V24
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	Sparkassen DirektVersicherung
	verti

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz Direct (vormals AllSecur)
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
gut	Europa
gut	HUK24
gut	Sparkassen DirektVersicherung
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	DA direkt
	R+V24
	verti

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Direktversicherer (II)

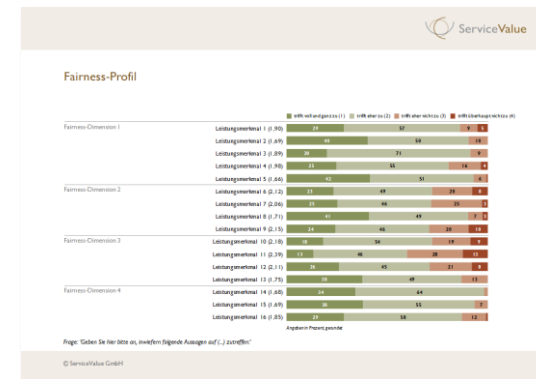
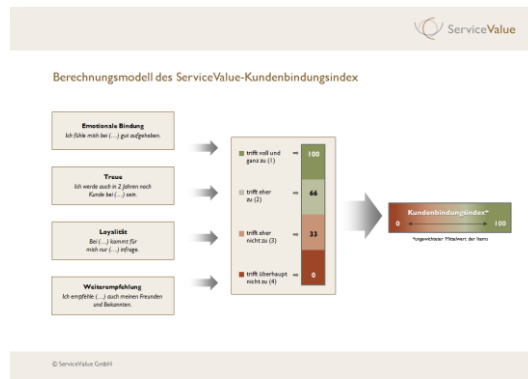
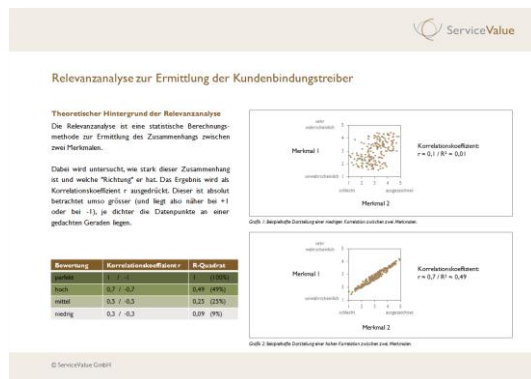
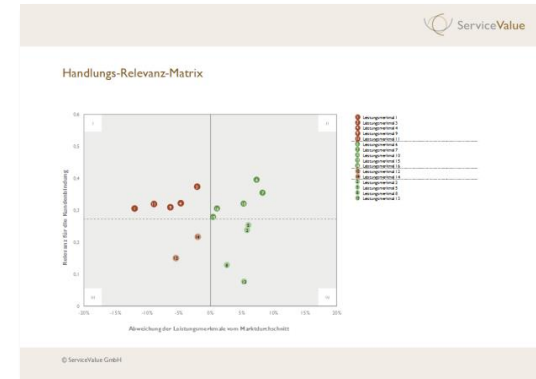
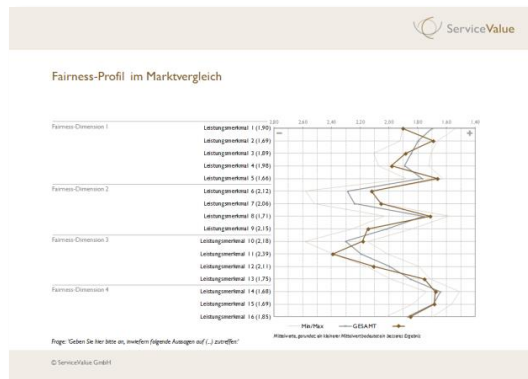
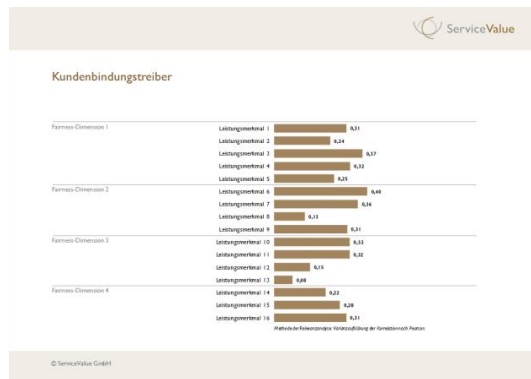
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz Direct (vormals AllSecur)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Europa
sehr gut	HUK24
gut	BavariaDirekt
gut	DA direkt
gut	R+V24
gut	verti
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	Sparkassen DirektVersicherung

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz Direct (vormals AllSecur)
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Europa
gut	HUK24
gut	R+V24
gut	Sparkassen DirektVersicherung
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	DA direkt
	verti

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz Direct (vormals AllSecur)
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Europa
sehr gut	HUK24
gut	DA direkt
gut	R+V24
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	Sparkassen DirektVersicherung
	verti

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

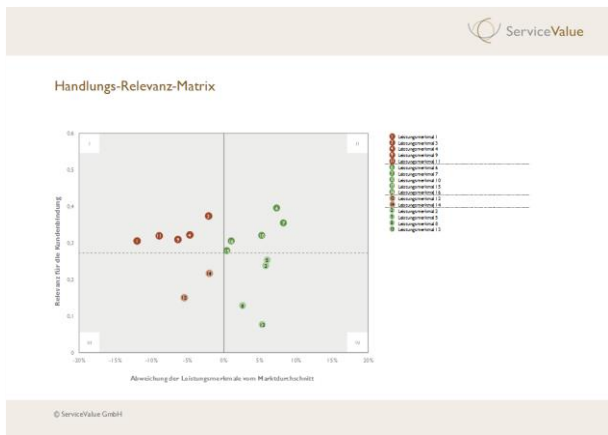
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

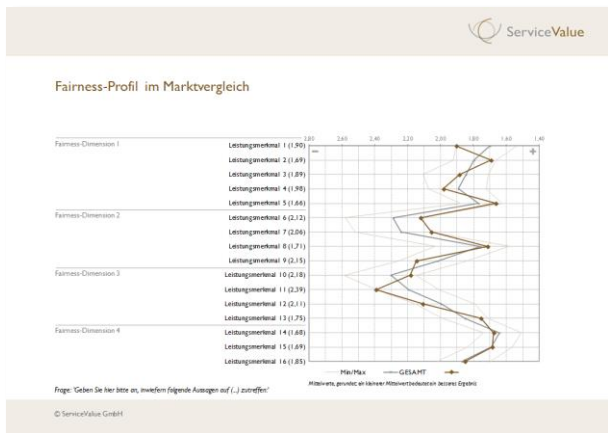
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

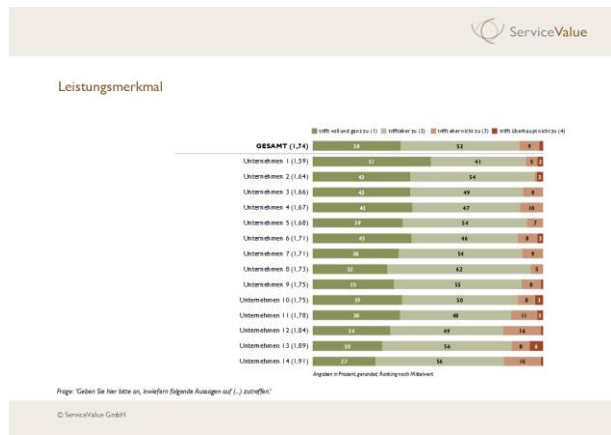
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



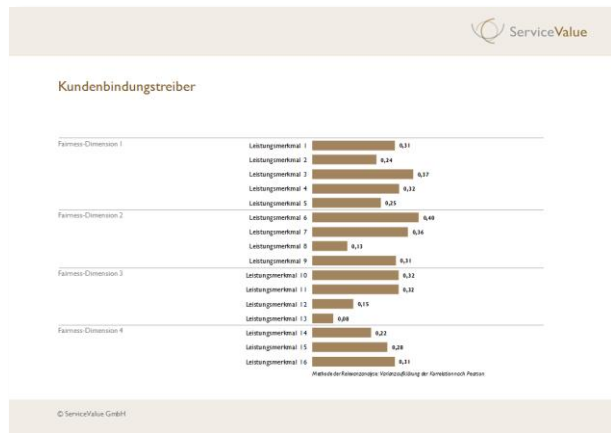
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ 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-Versicherern 2020“ (Einzelexemplar, 437 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-Versicherern 2020“ (Einzelexemplar, 437 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 / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34I
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 / M&S Fotodesign – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de