



# Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief- Anbietern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 33 Kfz-Schutzbrief-Anbieter



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Mai 2020
<b>Stichprobe</b>	2.359 Kunden mit 2.774 Urteilen zu 33 Kfz-Schutzbrief-Anbietern (Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 33 Anbieter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)</li> <li>• Allianz</li> <li>• ARAG</li> <li>• Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)</li> <li>• Auto-Club Europa (ACE)</li> <li>• Automobil-Club Verkehr (ACV)</li> <li>• Automobilclub von Deutschland (AvD)</li> <li>• Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)</li> <li>• CONCORDIA</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DEVK</li> <li>• ERGO</li> <li>• EUROPA-go</li> <li>• Generali (inkl. vormals AachenMünchener)</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HUK24</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• Itzehoer</li> <li>• Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)</li> <li>• LVM</li> <li>• MOBIL IN DEUTSCHLAND</li> <li>• Provinzial Rheinland</li> <li>• R+V</li> <li>• RheinLand</li> <li>• ROLAND</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• Sparkassen Direktversicherung</li> <li>• Verkehrsclub Deutschland (VCD)</li> <li>• VGH</li> <li>• Westfälische Provinzial</li> <li>• WGV</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	337 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

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

## Studiendesign (II)

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

\* Nur auf Gesamtebene ausgewiesen

## Teildimensionen der Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern

### Fairness

#### Faires Produktangebot

- Angebotsvielfalt
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Umfang der Leistungen
- Zusatzmöglichkeiten
- Erweiterbarer Geltungsbereich
- Umfassende Leistungen bei Krankheit und Auslandsreisen
- Familienfreundlichkeit der Tarife

#### Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit
- Fachkompetenz
- Beratung zum Schutzbrief

#### Faire Kundenkommunikation

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

#### Faire Schadenregulierung

- Erreichbarkeit der Notruf-Hotline
- Schnelles Eintreffen am Pannort
- Umfassende Informationen bei Schadenfall
- Allgemeine Reaktionszeit im Schadenfall
- Unkompliziertheit der Schadenabwicklung

#### Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Auffindbarkeit von Kontaktdaten
- Reaktion bei Anliegen und Problemen (schnell und zuverlässig)
- Kulanz bei Reklamationen/Beschwerden

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität
- Transparente Preisstruktur

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Kfz-Schutzbrief-Anbieter (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Allianz
sehr gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
sehr gut	Auto-Club Europa (ACE)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VGH
gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
gut	ERGO
gut	Generali (inkl. vormals AachenMünchener)
gut	Itzehoer
gut	Westfälische Provinzial
gut	WGV
gut	Württembergische
gut	Zurich
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	CONCORDIA
	EUROPA-go
	Gothaer
	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
	MOBIL IN DEUTSCHLAND
	R+V
	RheinLand
	ROLAND
	SIGNAL IDUNA
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)

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

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Kfz-Schutzbrief-Anbieter (II)

Faires Produktangebot	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Allianz
sehr gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
sehr gut	Auto-Club Europa (ACE)
sehr gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial Rheinland
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	EUROPA-go
gut	Generali (inkl. vormals AachenMünchener)
gut	Itzehoer
gut	LVM
gut	VGH
gut	WGV
gut	Württembergische
gut	Zurich
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	CONCORDIA
	Gothaer
	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
	MOBIL IN DEUTSCHLAND
	R+V
	RheinLand
	ROLAND
	SIGNAL IDUNA
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Westfälische Provinzial

Faire Kundenberatung	
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	DEVK
sehr gut	Generali (inkl. vormals AachenMünchener)
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VGH
sehr gut	Westfälische Provinzial
gut	Allianz
gut	CONCORDIA
gut	CosmosDirekt
gut	ERGO
gut	EUROPA-go
gut	Itzehoer
gut	WGV
gut	Württembergische
gut	Zurich
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	Gothaer
	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
	MOBIL IN DEUTSCHLAND
	R+V
	RheinLand
	ROLAND
	SIGNAL IDUNA
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)

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

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Kfz-Schutzbrief-Anbieter (III)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Allianz
sehr gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Itzehoer
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VGH
sehr gut	WGV
gut	Auto-Club Europa (ACE)
gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
gut	EUROPA-go
gut	Generali (inkl. vormals AachenMünchener)
gut	Gothaer
gut	LVM
gut	R+V
gut	Westfälische Provinzial
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	CONCORDIA
	ERGO
	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
	MOBIL IN DEUTSCHLAND
	RheinLand
	ROLAND
	SIGNAL IDUNA
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Württembergische
	Zurich

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Allianz
sehr gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
gut	Auto-Club Europa (ACE)
gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
gut	CONCORDIA
gut	CosmosDirekt
gut	HUK24
gut	Itzehoer
gut	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
gut	VGH
gut	Westfälische Provinzial
gut	Württembergische
gut	Zurich
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	ERGO
	EUROPA-go
	Generali (inkl. vormals AachenMünchener)
	Gothaer
	MOBIL IN DEUTSCHLAND
	R+V
	RheinLand
	ROLAND
	SIGNAL IDUNA
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	WGV

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



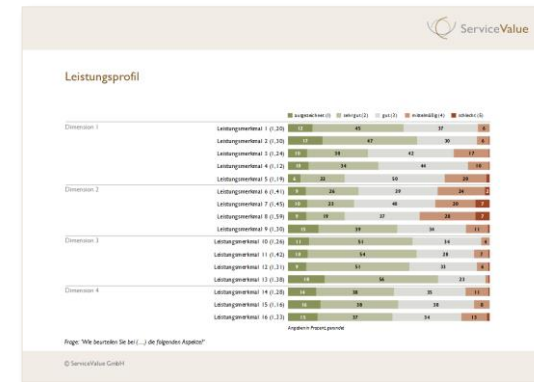
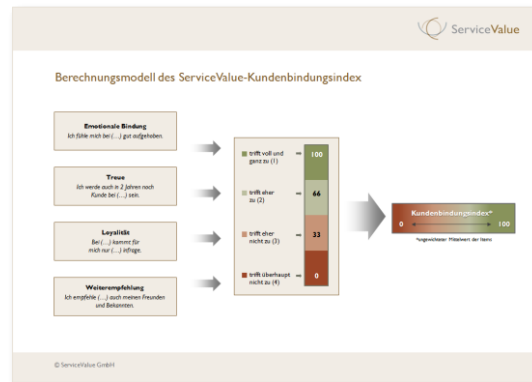
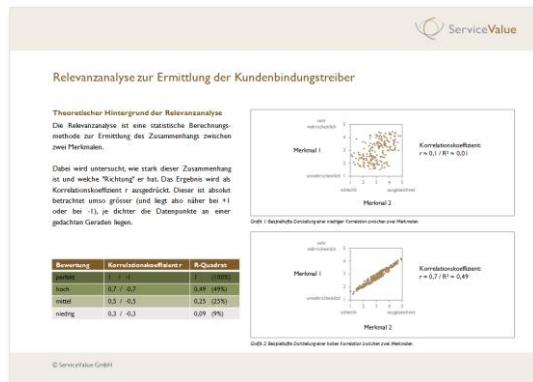
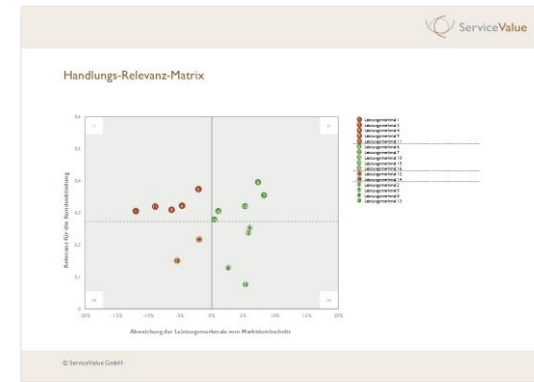
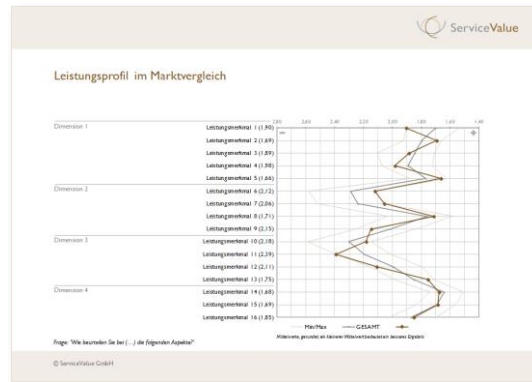
## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Kfz-Schutzbrief-Anbieter (IV)

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VGH
sehr gut	Württembergische
gut	Allianz
gut	Auto-Club Europa (ACE)
gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
gut	ERGO
gut	EUROPA-go
gut	Generali (inkl. vormals AachenMünchener)
gut	HUK24
gut	Itzehoer
gut	Westfälische Provinzial
gut	WGV
gut	Zurich
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	CONCORDIA
	Gothaer
	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
	MOBIL IN DEUTSCHLAND
	R+V
	RheinLand
	ROLAND
	SIGNAL IDUNA
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)
sehr gut	Allianz
sehr gut	Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)
sehr gut	Auto-Club Europa (ACE)
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
gut	Automobilclub von Deutschland (AvD)
gut	ERGO
gut	LVM
gut	Provinzial Rheinland
gut	VGH
gut	WGV
gut	Zurich
	ARAG
	Automobil-Club Verkehr (ACV)
	Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC)
	CONCORDIA
	EUROPA-go
	Generali (inkl. vormals AachenMünchener)
	Gothaer
	Itzehoer
	Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA)
	MOBIL IN DEUTSCHLAND
	R+V
	RheinLand
	ROLAND
	SIGNAL IDUNA
	Sparkassen Direktversicherung
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
	Westfälische Provinzial
	Württembergische

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

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

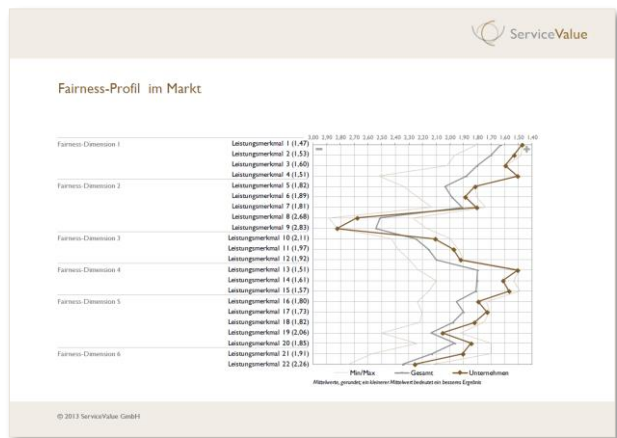
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## 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



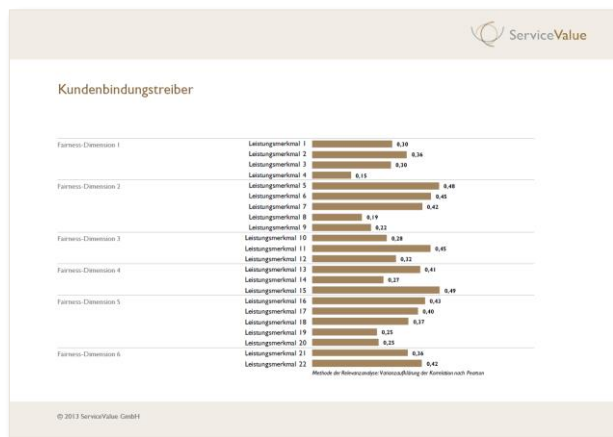
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern 2020“ (Einzelexemplar, 337 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 2020“ (Einzelexemplar, 337 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. 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: © dobrinya / Ralf85 – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)