



# Kundenurteil: Fairness von Reiserücktritts- versicherern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 17 Reiserücktrittsversicherer

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>	April / Mai 2020
<b>Stichprobe</b>	1.446 Kunden mit 1.661 Urteilen zu 17 Reiserücktrittsversicherern (Bewertung von bis zu zwei Reiserücktrittsversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 17 Reiserücktrittsversicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADAC Versicherungen</li> <li>• Allianz</li> <li>• Allianz Travel</li> <li>• AXA Travel Insurance</li> <li>• Barmenia</li> <li>• Barmenia direkt</li> <li>• BD24 Berlin Direkt Versicherung</li> <li>• Debeka</li> <li>• ERGO Reiseversicherung</li> <li>• Europ Assistance</li> <li>• Generali</li> <li>• HanseMercur</li> <li>• Lifecard-Travel-Assistance (LTA)</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• TravelProtect</li> <li>• TravelSecure</li> <li>• URV</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	185 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>• Flexibilität der Produkte</li> <li>• Gefühl der Sicherheit</li> <li>• Verständliche Versicherungsbedingungen</li> <li>• Transparenz der Leistungsausschlüsse</li> <li>• Qualität der Versicherungsleistungen</li> </ul>
<b>Faire Leistungsabwicklung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung</li> <li>• Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung</li> <li>• Einhalten von Leistungszusagen</li> <li>• Reaktionsgeschwindigkeit</li> <li>• Qualität der Anliegenbearbeitung</li> <li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li> <li>• Schnelle Leistungserstattungen</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Kompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li><li>• Verbindlichkeit der Aussagen</li><li>• Verständlichkeit der Vertragsunterlagen</li><li>• Transparenz der Pflichten im Schadenfall</li></ul>
<b>Faires Preis-Leistungs- Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li><li>• Kostentransparenz</li><li>• Beitragsstabilität</li></ul>

## Teildimensionen der Fairness von Reiserücktrittsversicherern

### Fairness

#### Faires Produktangebot

- Flexibilität der Produkte
- Gefühl der Sicherheit
- Verständliche Versicherungsbedingungen
- Transparenz der Leistungsausschlüsse
- Qualität der Versicherungsleistungen

#### Faire Leistungsabwicklung

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Eigeninitiative der Mitarbeiter

#### Faire Kundenberatung

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Verbindlichkeit der Aussagen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Transparenz der Pflichten im Schadenfall

#### Faire Kundenkommunikation

- Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung
- Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung
- Einhalten von Leistungszusagen
- Reaktionsgeschwindigkeit
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen
- Schnelle Leistungserstattungen

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Beitragsstabilität

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Reiserücktrittsversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	URV
gut	Allianz Travel
gut	ERGO Reiseversicherung
gut	Generali
gut	SIGNAL IDUNA
gut	TravelSecure
	AXA Travel Insurance
	Barmenia
	Barmenia direkt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	Debeka
	Europ Assistance
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
	TravelProtect

Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	URV
gut	Allianz Travel
gut	ERGO Reiseversicherung
gut	Generali
gut	SIGNAL IDUNA
gut	TravelSecure
	AXA Travel Insurance
	Barmenia
	Barmenia direkt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	Debeka
	Europ Assistance
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
	TravelProtect

Faire Leistungsabwicklung	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	URV
gut	Allianz Travel
gut	Generali
gut	SIGNAL IDUNA
	AXA Travel Insurance
	Barmenia
	Barmenia direkt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	Debeka
	Europ Assistance
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
	TravelProtect
	TravelSecure

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

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Reiserücktrittsversicherer (II)

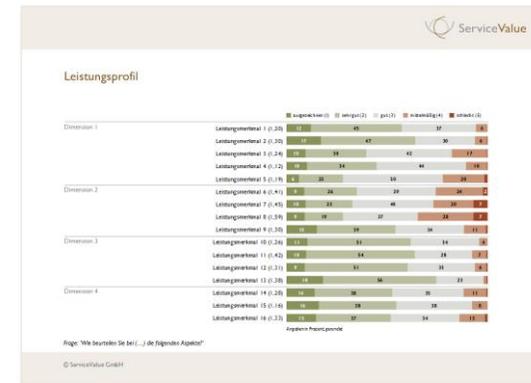
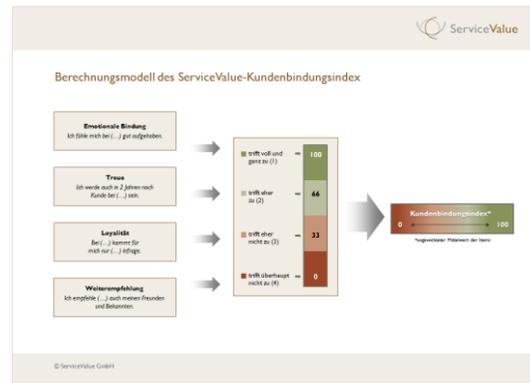
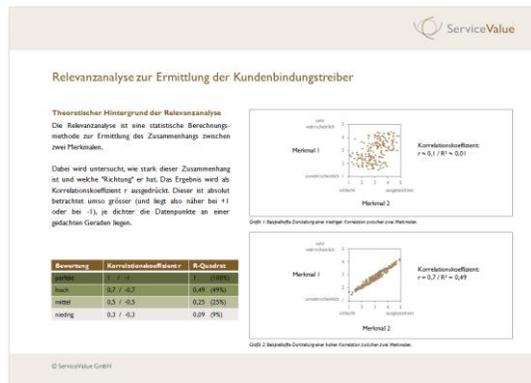
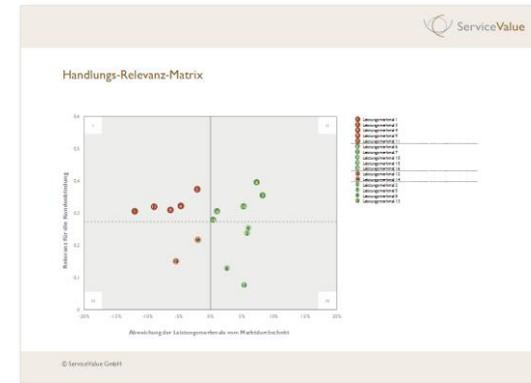
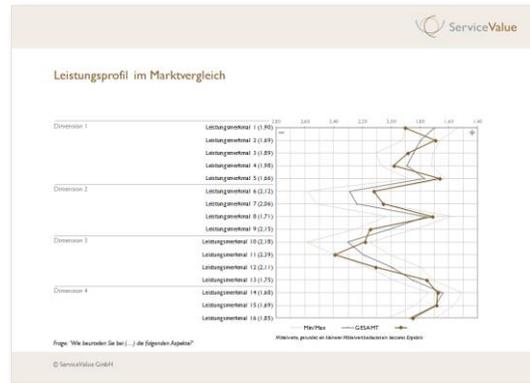
Faire Kundenberatung	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	URV
gut	Allianz Travel
gut	ERGO Reiseversicherung
gut	Generali
gut	SIGNAL IDUNA
gut	TravelSecure
	AXA Travel Insurance
	Barmenia
	Barmenia direkt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	Debeka
	Europ Assistance
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
	TravelProtect

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	URV
gut	Allianz Travel
gut	ERGO Reiseversicherung
gut	Generali
gut	SIGNAL IDUNA
gut	TravelSecure
	AXA Travel Insurance
	Barmenia
	Barmenia direkt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	Debeka
	Europ Assistance
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
	TravelProtect

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	URV
gut	Allianz Travel
gut	ERGO Reiseversicherung
gut	Generali
gut	SIGNAL IDUNA
gut	TravelSecure
	AXA Travel Insurance
	Barmenia
	Barmenia direkt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	Debeka
	Europ Assistance
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
	TravelProtect

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



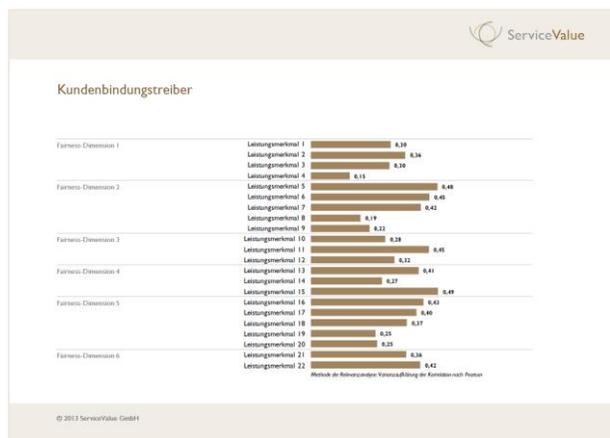
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ 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 Reiserücktrittsversicherern 2020“ (Einzelexemplar, 185 Seiten, PDF) zum Preis von 3.500,- € 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 Reiserücktrittsversicherern 2020“ (Einzelexemplar, 185 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.400,- € 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 / kamasigns – 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)