



# Kundenurteil: Fairness von Wohngebäude- versicherern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 36 Wohngebäudeversicherer



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>	März / April 2020
<b>Stichprobe</b>	3.163 Kundenurteile zu 36 Wohngebäudeversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 36 Wohngebäudeversicherern</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allianz</li> <li>• ALTE LEIPZIGER</li> <li>• ARAG</li> <li>• AXA</li> <li>• Barmenia</li> <li>• Basler</li> <li>• CONCORDIA</li> <li>• CONDOR</li> <li>• DBV</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEVK</li> <li>• Die Continentale</li> <li>• ERGO</li> <li>• EUROPA</li> <li>• Generali (inkl. ehem. AachenMünchener)</li> <li>• Gothaer</li> <li>• Grundeigentümer-Versicherung GEV</li> <li>• Hamburger Feuerkasse</li> <li>• HDI</li> <li>• helvetia</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• InterRisk</li> <li>• LVM</li> <li>• NÜRNBERGER</li> <li>• ÖFFENTLICHE OLDENBURG</li> <li>• Provinzial Nord Brandkasse</li> <li>• Provinzial Rheinland</li> <li>• R+V</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• SV SparkassenVersicherung</li> <li>• Versicherungskammer Bayern</li> <li>• VGH</li> <li>• VHV</li> <li>• Westfälische Provinzial</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	349 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>Faire Tarifleistung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebotsauswahl</li> <li>• Transparenz der Tarife</li> <li>• Gute Kombinationsmöglichkeiten</li> <li>• Flexibilität der Tarife</li> <li>• Attraktive technische Zusatzleistungen</li> <li>• Attraktive organisatorische Zusatzleistungen</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Beantwortung aller Fragen</li> <li>• Fachkompetenz</li> </ul>
<b>Fairer Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Unkomplizierte Anliegenbearbeitung</li> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>

## Studiendesign (II)

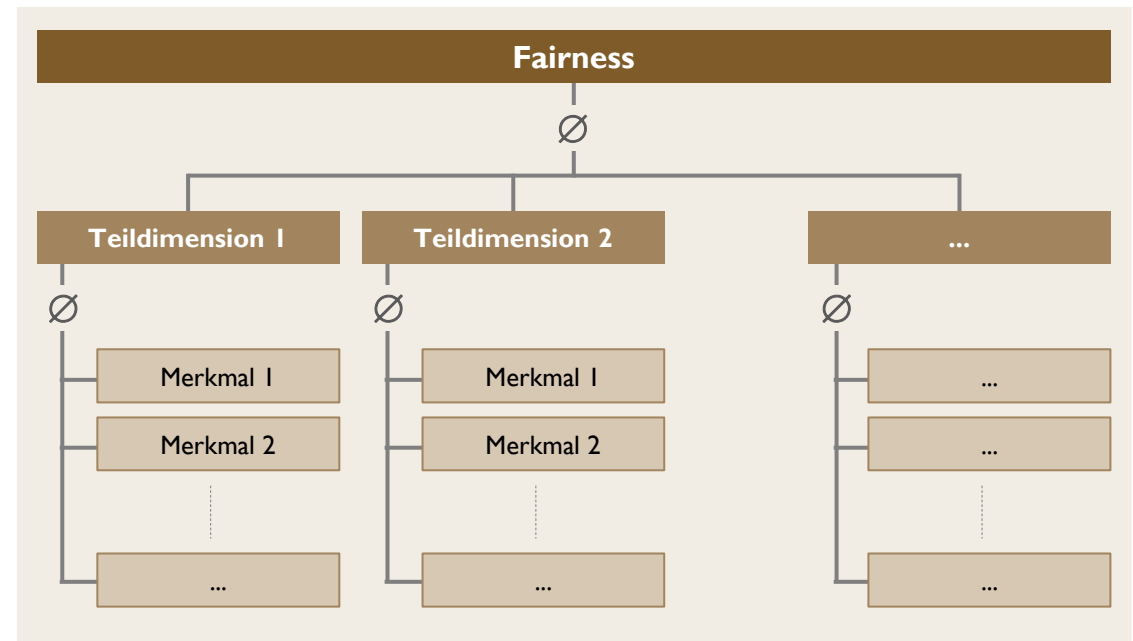
<b>Faire Schadenregulierung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schnelle Reaktion im Schadenfall</li><li>• Unkomplizierte Schadenabwicklung</li><li>• Angemessener Regulierungsumfang</li></ul>
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verlässlichkeit der Aussagen</li><li>• Verständliche Kommunikation</li><li>• Angemessener Informationsumfang</li><li>• Übersichtlichkeit der Website</li></ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li><li>• Stabilität der Beiträge</li><li>• Faire Versicherungssumme</li></ul>

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

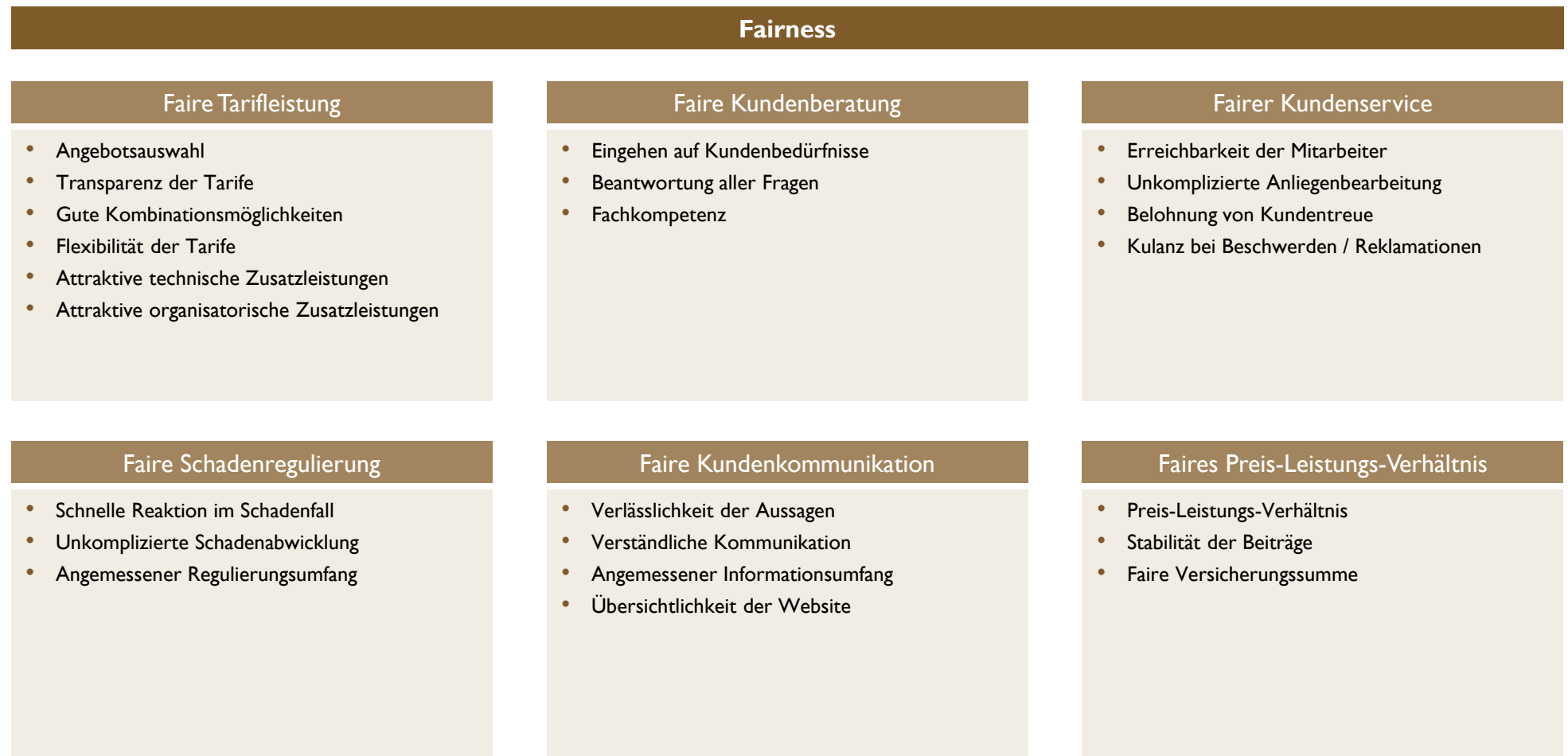
Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

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 Wohngebäudeversicherern



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

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	AXA
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH
gut	VHV
gut	Zurich
	ALTE LEIPZIGER
	ARAG
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	EUROPA
	Grundeigentümer-Versicherung GEV
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	helvetia
	InterRisk
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	Versicherungskammer Bayern

Faire Tarifleistung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	AXA
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	VGH
gut	Zurich
	ALTE LEIPZIGER
	ARAG
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	EUROPA
	Grundeigentümer-Versicherung GEV
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	helvetia
	InterRisk
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	VHV

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	AXA
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH
gut	VHV
	ALTE LEIPZIGER
	ARAG
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	EUROPA
	Gothaer
	Grundeigentümer-Versicherung GEV
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	helvetia
	InterRisk
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	Versicherungskammer Bayern
	Zurich

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

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

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	AXA
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VGH
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	Grundeigentümer-Versicherung GEV
gut	SIGNAL IDUNA
	ALTE LEIPZIGER
	ARAG
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	EUROPA
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	helvetia
	InterRisk
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	R+V
	SV SparkassenVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	Zurich

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	ARAG
gut	AXA
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	HDI
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	R+V
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH
gut	VHV
gut	Zurich
	ALTE LEIPZIGER
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	EUROPA
	Gothaer
	Grundeigentümer-Versicherung GEV
	Hamburger Feuerkasse
	helvetia
	InterRisk
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	SIGNAL IDUNA
	Versicherungskammer Bayern

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



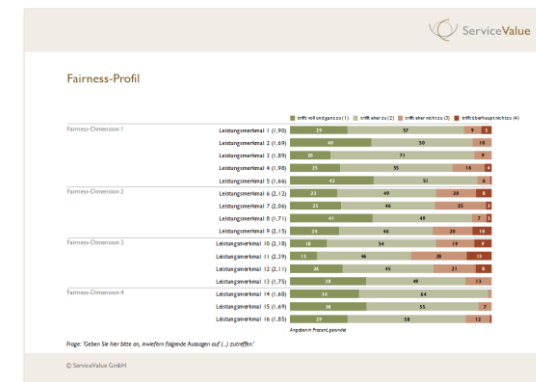
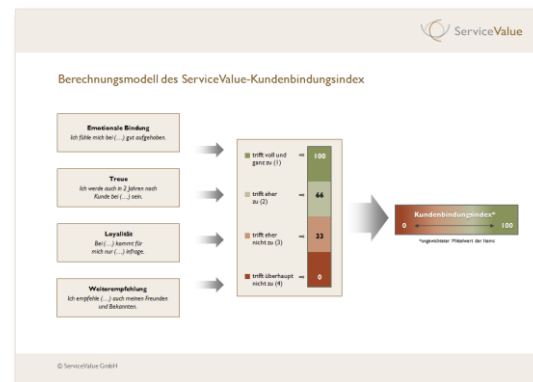
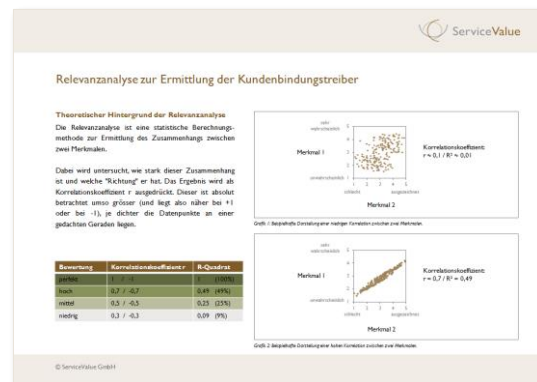
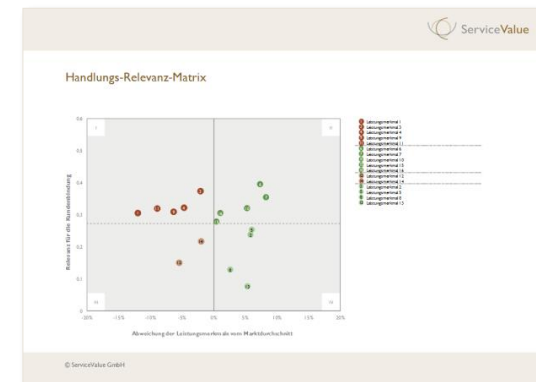
## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (III)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	AXA
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH
gut	VHV
gut	Zurich
	ALTE LEIPZIGER
	ARAG
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	EUROPA
	Grundeigentümer-Versicherung GEV
	Hamburger Feuerkasse
	helvetia
	InterRisk
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	Versicherungskammer Bayern

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	AXA
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	Grundeigentümer-Versicherung GEV
gut	HDI
gut	LVM
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VHV
gut	Zurich
	ALTE LEIPZIGER
	ARAG
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	EUROPA
	Hamburger Feuerkasse
	helvetia
	InterRisk
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	Versicherungskammer Bayern
	VGH

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

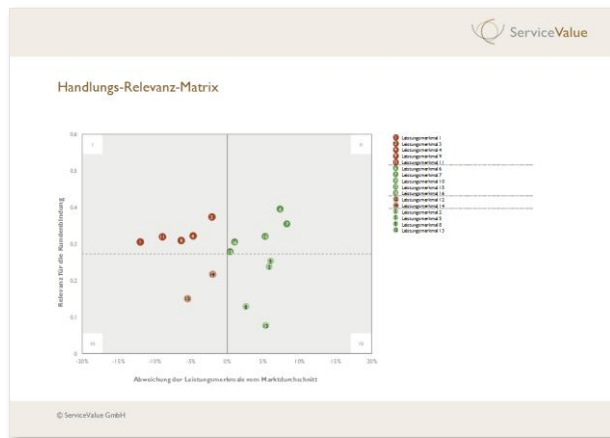
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



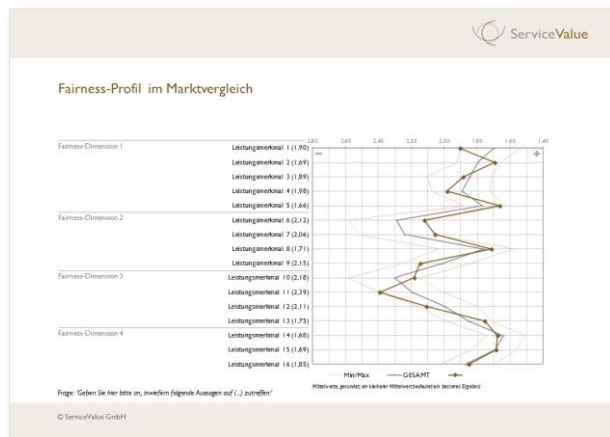
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

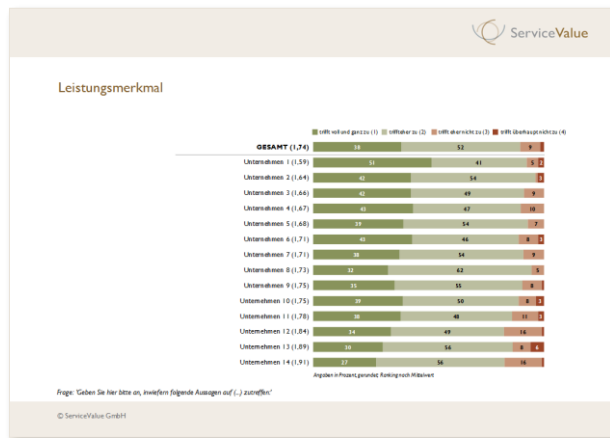


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



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

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Wohngebäudeversicherern 2020“ (Einzelexemplar, 349 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 Wohngebäudeversicherern 2020“ (Einzelexemplar, 349 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)

ISBN 978-3-96472-187-7 (PDF)

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 / © Robert Kneschke – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

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