



Kundenurteil: Fairness von Rechtsschutz- versicherern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 29 Rechtsschutzversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juni 2020
Stichprobe	2.116 Kunden mit 2.306 Urteilen zu 29 Versicherern (Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 29 Versicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Rechtsschutz • ADVOCARD • Allianz • ALLRECHT • ARAG • Barmenia • BGV Badische • CONCORDIA • Debeka • DEURAG • DEVK • Die Continentale • ERGO • HanseMerkur • HUK24 • HUK-COBURG • Itzehoer • KS/Auxilia • LVM • Mecklenburgische • NRV • ÖRAG • R+V • ROLAND • VGH • VHV • WGV • Württembergische • ZURICH
Gesamtumfang	311 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

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
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft • Fachkompetenz • Verbindlichkeit von Aussagen • Proaktiv bessere Angebote
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität) • Unbürokratischer Kundenservice • Reaktion bei Problemen (Zeit und Qualität) • Telefonische Rechtsberatung • Auswahl des Rechtsanwaltes
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verständlichkeit der Kommunikation • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website

Studiendesign (II)

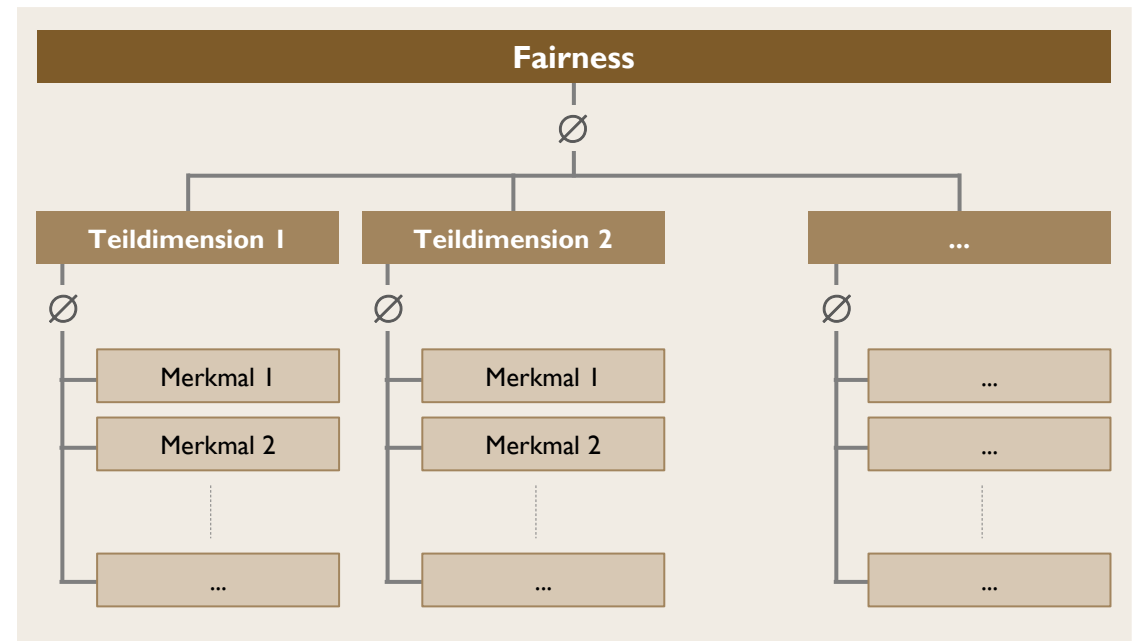
Faire Tarifleistung	<ul style="list-style-type: none">• Transparenz der Produkte und Leistungen• Produktauswahl• Qualität der Produkte und Leistungen• Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen• Flexibilität der Produkte• Sicherheit• Auslandsschutz• Problemlose Deckung der Anwaltsgebühren• Mediationsverfahren
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Beitragsstabilität• Belohnung von Kundentreue• Fallbegrenzung bei telefonischer Rechtsberatung• Übernahme aller Kosten und Gebühren

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 Rechtsschutzversicherern

Fairness

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft
- Fachkompetenz
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Proaktiv bessere Angebote

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität)
- Unbürokratischer Kundenservice
- Reaktion bei Problemen (Zeit und Qualität)
- Telefonische Rechtsberatung
- Auswahl des Rechtsanwaltes

Faire Kundenkommunikation

- Verständlichkeit der Kommunikation
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Angemessener Informationsumfang
- Orientierung auf der Website

Faire Tarifleistung

- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Produktauswahl
- Qualität der Produkte und Leistungen
- Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen
- Flexibilität der Produkte
- Sicherheit
- Auslandsschutz
- Problemlose Deckung der Anwaltsgebühren
- Mediationsverfahren

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität
- Belohnung von Kundentreue
- Fallbegrenzung bei telefonischer Rechtsberatung
- Übernahme aller Kosten und Gebühren

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Rechtsschutzversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC Rechtsschutz
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	VGH
gut	ERGO
gut	HanseMerkur
gut	HUK24
gut	R+V
gut	VHV
gut	WGV
gut	Württembergische
	ALLRECHT
	Barmenia
	BGV Badische
	Debeka
	DEURAG
	Die Continentale
	Itzehoer
	KS/Auxilia
	Mecklenburgische
	NRV
	ÖRAG
	ROLAND
	ZURICH

Faire Kundenberatung	
sehr gut	ADAC Rechtsschutz
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	R+V
sehr gut	VGH
gut	CONCORDIA
gut	ERGO
gut	HanseMerkur
gut	HUK24
gut	Itzehoer
gut	VHV
gut	Württembergische
	ALLRECHT
	Barmenia
	BGV Badische
	Debeka
	DEURAG
	Die Continentale
	KS/Auxilia
	Mecklenburgische
	NRV
	ÖRAG
	ROLAND
	WGV
	ZURICH

Fairer Kundenservice	
sehr gut	ADAC Rechtsschutz
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	R+V
sehr gut	Württembergische
gut	CONCORDIA
gut	DEURAG
gut	DEVK
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	HUK24
gut	Itzehoer
gut	Mecklenburgische
gut	ÖRAG
gut	VGH
	ALLRECHT
	Barmenia
	BGV Badische
	Debeka
	KS/Auxilia
	NRV
	ROLAND
	VHV
	WGV
	ZURICH

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Rechtsschutzversicherer (II)

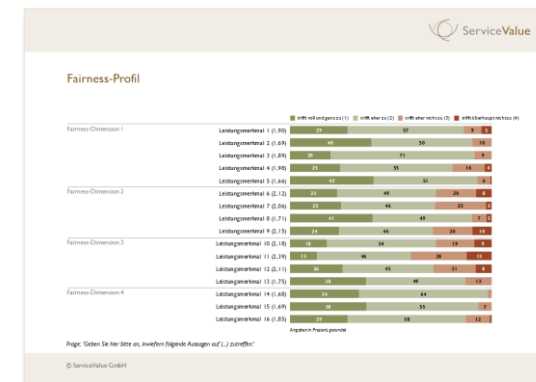
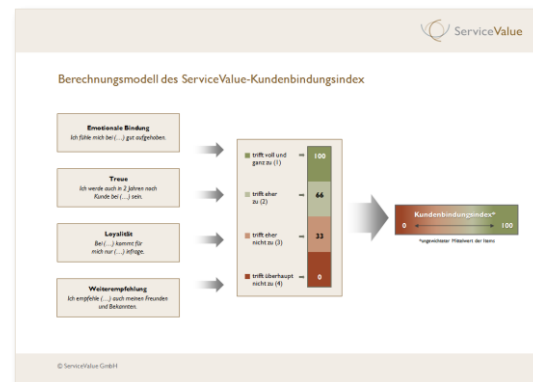
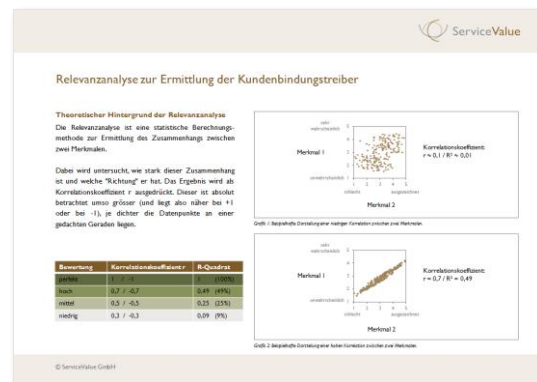
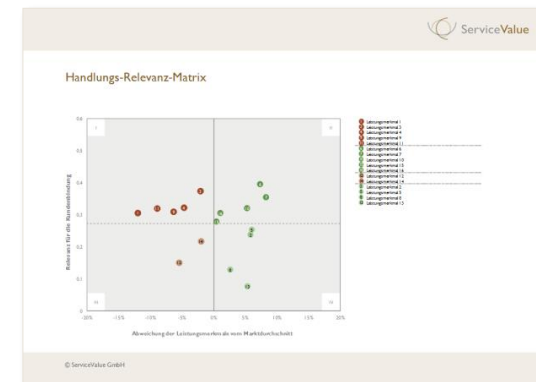
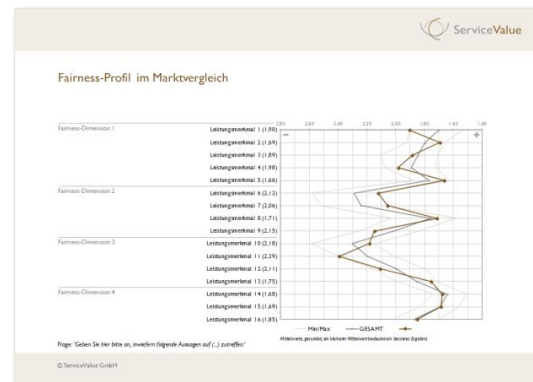
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	ADAC Rechtsschutz
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	ARAG
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	LVM
sehr gut	VGH
gut	Allianz
gut	HanseMerkur
gut	HUK24
gut	HUK-COBURG
gut	ÖRAG
gut	R+V
gut	VHV
gut	WGV
gut	Württembergische
	ALLRECHT
	Barmenia
	BGV Badische
	Debeka
	DEURAG
	Die Continentale
	Itzehoer
	KS/Auxilia
	Mecklenburgische
	NRV
	ROLAND
	ZURICH

Faire Tarifleistung	
sehr gut	ADAC Rechtsschutz
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
gut	DEVK
gut	HUK24
gut	Itzehoer
gut	ÖRAG
gut	R+V
gut	VGH
gut	VHV
gut	WGV
	ALLRECHT
	Barmenia
	BGV Badische
	Debeka
	DEURAG
	Die Continentale
	HanseMerkur
	KS/Auxilia
	Mecklenburgische
	NRV
	ROLAND
	Württembergische
	ZURICH

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Rechtsschutz
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	VGH
gut	CONCORDIA
gut	HanseMerkur
gut	LVM
gut	VHV
gut	WGV
gut	Württembergische
	ALLRECHT
	Barmenia
	BGV Badische
	Debeka
	DEURAG
	Die Continentale
	ERGO
	Itzehoer
	KS/Auxilia
	Mecklenburgische
	NRV
	ÖRAG
	R+V
	ROLAND
	ZURICH

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



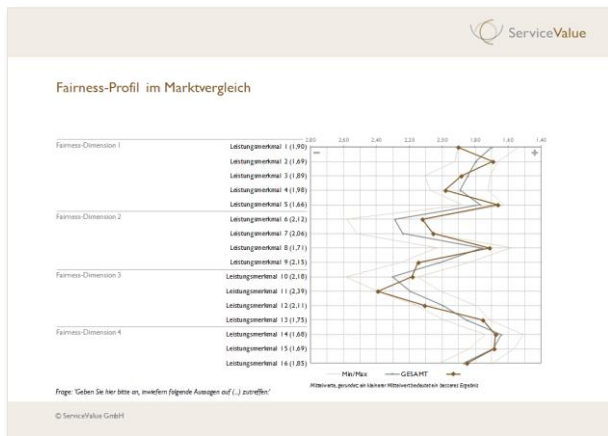
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

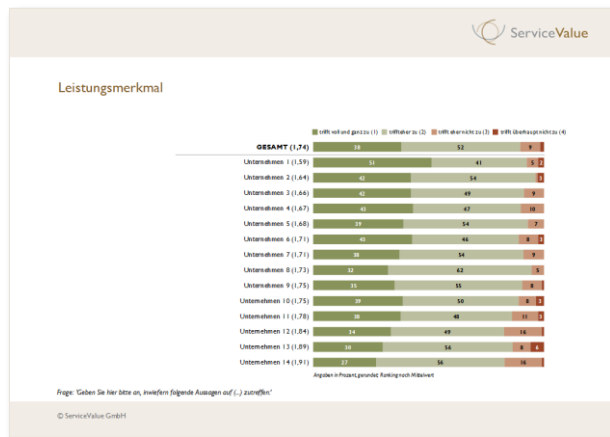


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

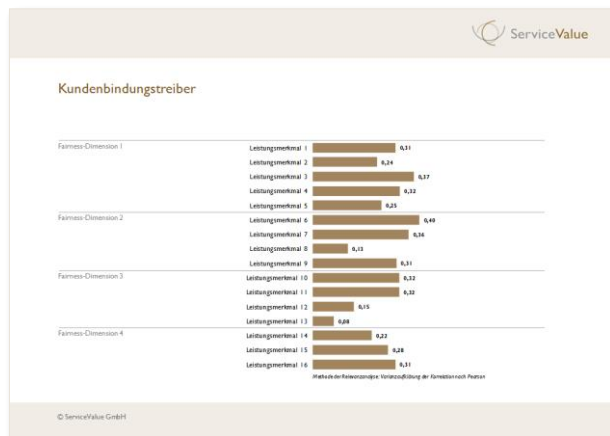


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairnessprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Rechtsschutzversicherern 2020“ (Einzelexemplar, 311 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € 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 Rechtsschutzversicherern 2020“ (Einzelexemplar, 311 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € 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

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 / © helmutvogler – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de