



Kundenurteil: Fairness von Hausratversicherern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 40 Hausratversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	August 2020
Stichprobe	2.894 Kunden mit 3.259 Urteilen zu 40 Hausratversicherern (Bewertung von bis zu zwei Hausratversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 40 Hausratversicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • Alte Leipziger • Ammerländer Versicherung • ARAG • AXA • Barmenia • Barmenia Direkt • Basler • CONCORDIA • CosmosDirekt • DA Direkt • DBV • Debeka • DEVK • die Bayerische • Die Continentale • Die Haftpflichtkasse • ERGO • EUROPA • Generali • Gothaer • HDI • helvetia • HUK24 • HUK-COBURG • InterRisk • LVM • MVK Versicherung (vorher MedienVersicherung) • ONE Versicherung • Provinzial Nord Brandkasse • Provinzial Rheinland • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • Westfälische Provinzial • WGV • Württembergische
Gesamtumfang	379 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 Tarifleistung	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsauswahl • Transparenz des Deckungsumfangs • Kombinationsmöglichkeiten • Flexibilität der Tarife • Deckungserweiterungen • Organisatorische Zusatzleistungen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Beantwortung aller Fragen • Fachkompetenz • Aufklärung zur Schadensminderungspflicht
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Mitarbeiter • Unkomplizierte Anliegenbearbeitung • Belohnung von Kundentreue • Kulanz bei Beschwerden/Reklamationen

Studiendesign (II)

Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Verbindlichkeit von Aussagen• Verständlichkeit der Kommunikation• Informationsumfang• Orientierung auf der Website
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Beitragsstabilität• Faire Berechnung der Versicherungssumme
Faire Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none">• Schnelle Reaktion im Schadenfall• Unkomplizierte Schadenabwicklung• Angemessener Leistungsumfang

Teildimensionen der Fairness von Hausratversicherern

Fairness

Faire Tarifleistung

- Angebotsauswahl
- Transparenz des Deckungsumfangs
- Kombinationsmöglichkeiten
- Flexibilität der Tarife
- Deckungserweiterungen
- Organisatorische Zusatzleistungen

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Beantwortung aller Fragen
- Fachkompetenz
- Aufklärung zur Schadensminderungspflicht

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Unkomplizierte Anliegenbearbeitung
- Belohnung von Kundentreue
- Kulanz bei Beschwerden/Reklamationen

Faire Kundenkommunikation

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

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität
- Faire Berechnung der Versicherungssumme

Faire Schadenregulierung

- Schnelle Reaktion im Schadenfall
- Unkomplizierte Schadenabwicklung
- Angemessener Leistungsumfang

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Hausratversicherer (I)

FAIRNESS		Faire Tarifleistung		Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	CONCORDIA	sehr gut	Ammerländer Versicherung	sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	DEVK
sehr gut	DEVK	sehr gut	DEVK	sehr gut	Die Haftpflichtkasse
sehr gut	Die Haftpflichtkasse	sehr gut	Die Haftpflichtkasse	sehr gut	ERGO
sehr gut	ERGO	sehr gut	ERGO	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	helvetia	sehr gut	helvetia	sehr gut	LVM
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK24	sehr gut	MVK Versicherung (vorher MedienVersicherung)
sehr gut	LVM	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse	sehr gut	InterRisk	sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	MVK Versicherung (vorher MedienVersicherung)	sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH	sehr gut	ONE Versicherung	sehr gut	VGH
sehr gut	Westfälische Provinzial	sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse	sehr gut	Westfälische Provinzial
gut	Ammerländer Versicherung	sehr gut	Provinzial Rheinland	gut	Ammerländer Versicherung
gut	Barmenia	gut	AXA	gut	AXA
gut	Generali	gut	Barmenia	gut	Barmenia
gut	HUK24	gut	CONCORDIA	gut	CosmosDirekt
gut	InterRisk	gut	Generali	gut	helvetia
gut	MVK Versicherung (vorher MedienVersicherung)	gut	Gothaer	gut	HUK24
gut	ONE Versicherung	gut	LVM	gut	InterRisk
gut	R+V	gut	R+V	gut	ONE Versicherung
gut	SIGNAL IDUNA	gut	SIGNAL IDUNA	gut	R+V
gut	SV SparkassenVersicherung	gut	SV SparkassenVersicherung	gut	SIGNAL IDUNA
gut	WGV	gut	VGH	gut	WGV
gut	Württembergische	gut	Westfälische Provinzial	gut	Württembergische
	Alte Leipziger	gut	WGV		Alte Leipziger
	ARAG	gut	Württembergische		ARAG
	AXA		Alte Leipziger		Barmenia Direkt
	Barmenia Direkt		ARAG		Basler
	Basler		Barmenia Direkt		DA Direkt
	DA Direkt		Basler		DBV
	DBV		DA Direkt		Debeka
	Debeka		DBV		die Bayerische
	die Bayerische		Debeka		Die Continentale
	Die Continentale		die Bayerische		EUROPA
	EUROPA		Die Continentale		Generali
	Gothaer		EUROPA		Gothaer
	HDI		HDI		HDI
	Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern
	VHV		VHV		VHV

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Hausratversicherer (II)

Fairer Kundenservice		Faire Kundenkommunikation		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Ammerländer Versicherung
sehr gut	Barmenia	sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	CONCORDIA	sehr gut	DEVK	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	Die Haftpflichtkasse	sehr gut	DEVK
sehr gut	DEVK	sehr gut	ERGO	sehr gut	Die Haftpflichtkasse
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	helvetia	sehr gut	HUK24
sehr gut	LVM	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	MVK Versicherung (vorher MedienVersicherung)	sehr gut	LVM	sehr gut	InterRisk
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse	sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse	sehr gut	ONE Versicherung
sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	VGH	sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	SV SparkassenVersicherung	sehr gut	Westfälische Provinzial	sehr gut	VGH
gut	ARAG	sehr gut	WGV	gut	Allianz
gut	Die Continentale	gut	Barmenia	gut	DBV
gut	Die Haftpflichtkasse	gut	CONCORDIA	gut	Debeka
gut	ERGO	gut	Die Continentale	gut	ERGO
gut	Generali	gut	Generali	gut	Gothaer
gut	helvetia	gut	HUK24	gut	helvetia
gut	InterRisk	gut	InterRisk	gut	LVM
gut	SIGNAL IDUNA	gut	MVK Versicherung (vorher MedienVersicherung)	gut	Provinzial Rheinland
gut	VGH	gut	ONE Versicherung	gut	R+V
gut	Westfälische Provinzial	gut	Provinzial Rheinland	gut	SIGNAL IDUNA
gut	Württembergische	gut	R+V	gut	VHV
	Alte Leipziger	gut	SIGNAL IDUNA	gut	Westfälische Provinzial
	Ammerländer Versicherung	gut	SV SparkassenVersicherung	gut	WGV
	AXA		Alte Leipziger		Alte Leipziger
	Barmenia Direkt		Ammerländer Versicherung		ARAG
	Basler		ARAG		AXA
	DA Direkt		AXA		Barmenia
	DBV		Barmenia Direkt		Barmenia Direkt
	Debeka		Basler		Basler
	die Bayerische		DA Direkt		DA Direkt
	EUROPA		DBV		die Bayerische
	Gothaer		Debeka		Die Continentale
	HDI		die Bayerische		EUROPA
	HUK24		EUROPA		Generali
	ONE Versicherung		Gothaer		HDI
	R+V		HDI		MVK Versicherung (vorher MedienVersicherung)
	Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern		SV SparkassenVersicherung
	VHV		VHV		Versicherungskammer Bayern
	WGV		Württembergische		Württembergische

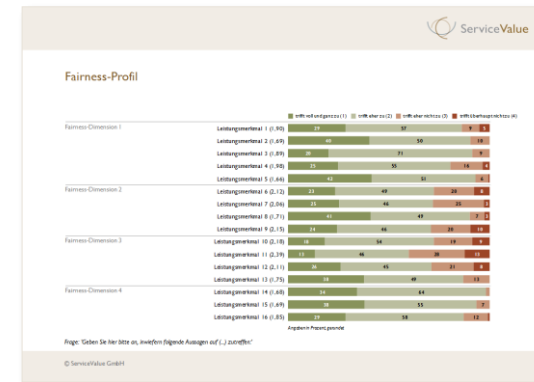
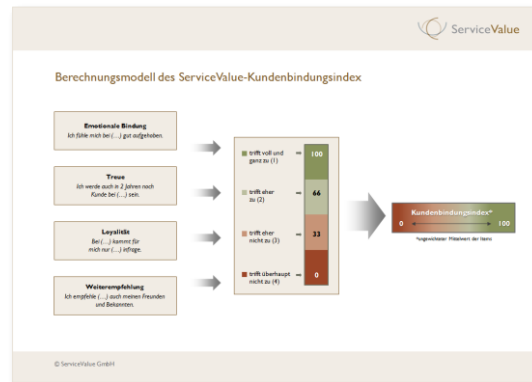
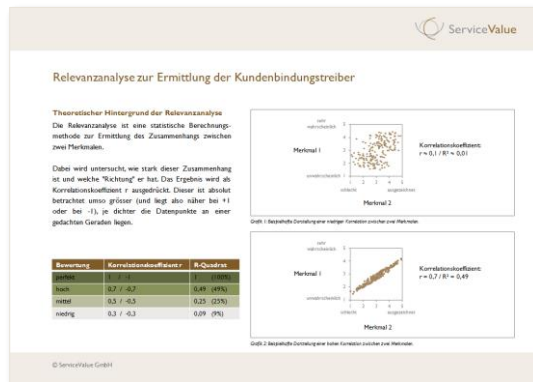
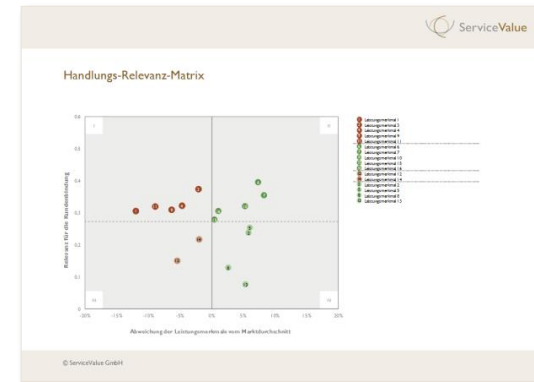
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Hausratversicherer (III)

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	helvetia
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VGH
sehr gut	Westfälische Provinzial
gut	Barmenia
gut	CONCORDIA
gut	ERGO
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	MVK Versicherung (vorher MedienVersicherung)
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	Ammerländer Versicherung
	ARAG
	AXA
	Barmenia Direkt
	Basler
	DA Direkt
	DBV
	Debeka
	die Bayerische
	Die Continentale
	Die Haftpflichtkasse
	EUROPA
	HDI
	InterRisk
	ONE Versicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	WGV

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

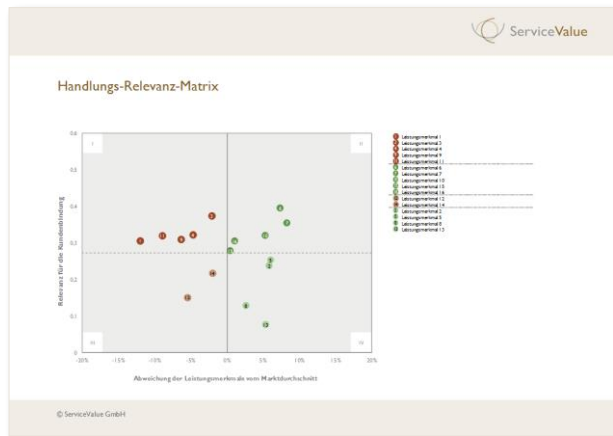
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

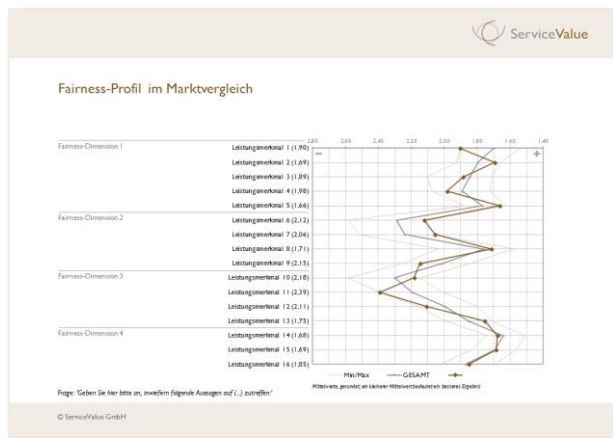
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

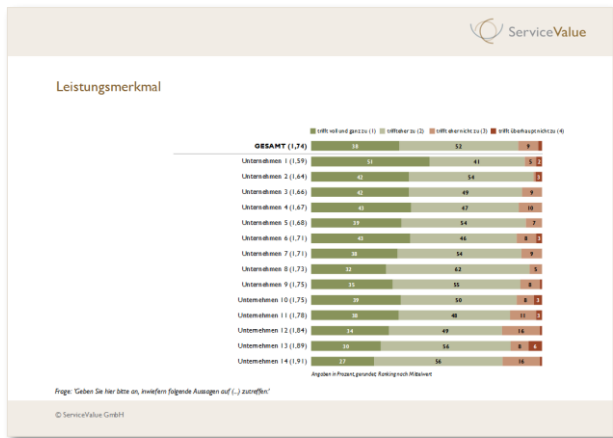
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



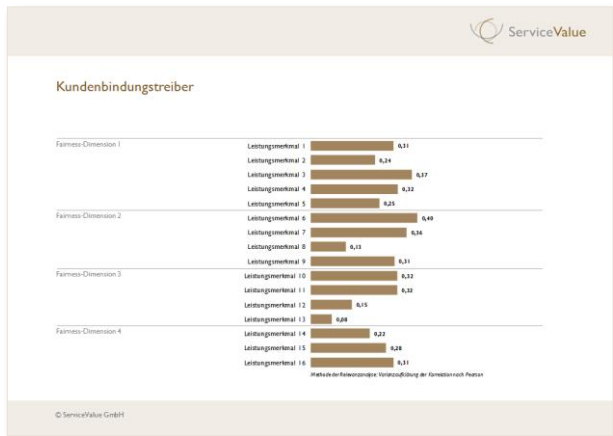
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ 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 Hausratversicherern 2020“ (Einzelexemplar, 379 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 Hausratversicherern 2020“ (Einzelexemplar, 379 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

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: © victor zastol'skiy – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de