



Kundenurteil: Fairness von Kfz-Versicherern 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 30 Kfz-Serviceversicherer und
11 Kfz-Direktversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH	
Erhebungsmethode	Online-Befragung	
Erhebungszeitraum	Januar / Februar 2021	
Stichprobe	2.275 Kunden mit 2.849 Urteilen zu 30 Kfz-Serviceversicherern sowie 836 Kunden mit 1.077 Urteilen zu 11 Kfz-Direktversicherern (Bewertung von bis zu zwei Kfz-Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)	
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse für Kfz-Versicherer</p> <p><u>Detailergebnisse für 30 Kfz-Serviceversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC-Autoversicherung • Allianz • Alte Leipziger • AXA • Barmenia • Basler • BGV Badische • Concordia • DEVK • ERGO • Generali • Gothaer • HDI • HUK-COBURG • Itzehoer • KRAVAG • LVM Versicherungen • Nürnberger • Provinzial Nord Brandkasse • Provinzial Rheinland • R+V • Signal Iduna • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH Versicherungen • VHV Versicherungen • Westfälische Provinzial • WGV • Württembergische • Zurich <p><u>Detailergebnisse für 11 Kfz-Direktversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • AdmiralDirekt • Allianz Direct • BarmeniaDirekt • BavariaDirekt • CosmosDirekt • DA direkt • Europa • HUK24 • R+V24 • Sparkassen DirektVersicherung • verti 	
Gesamtumfang	447 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
Faires Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsvielfalt • Transparenz der Produkte und Leistungen • Deckungs-/Leistungserweiterungen • Bonusmöglichkeiten • Flexibilität der Produkte
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragsstabilität
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig) • Kulanz • Proaktiv bessere Angebote • Belohnung von Kundentreue

Studiendesign (II)

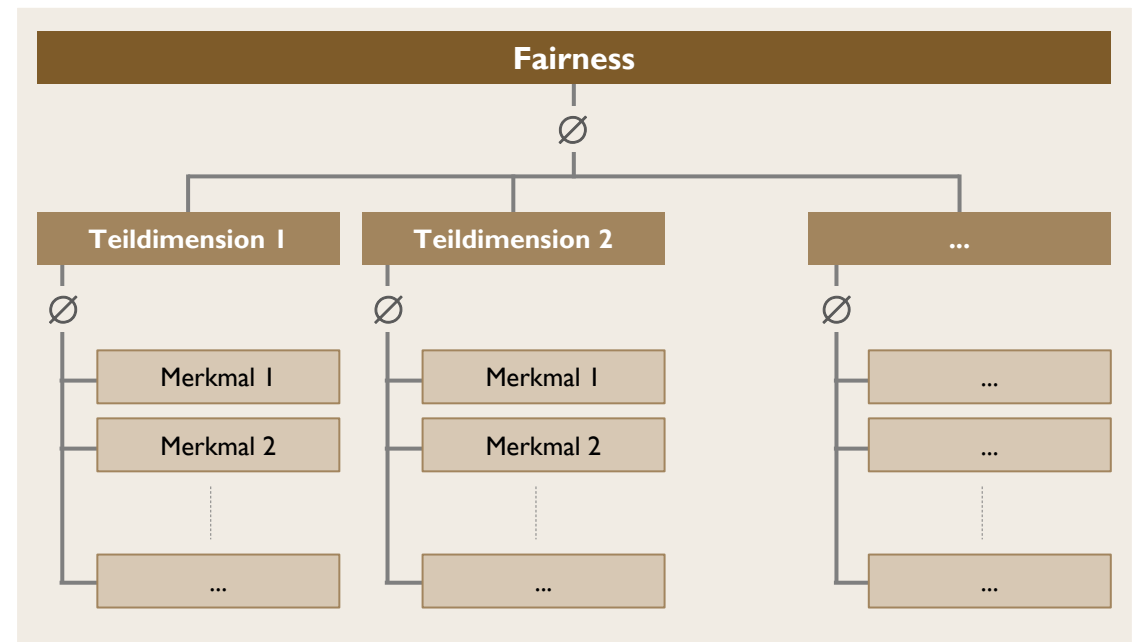
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit • Fachkompetenz • Dokumentation / Beratungsprotokolle
Faire Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionszeit im Schadenfall • Schadenabwicklung • Regulierungsumfang
Faires Telematik-Angebot <i>(für Anbieter mit Telematik-Tarif)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Einsparpotenzial • Transparente Kriterien zur Prämienhöhe • Transparenz in der Datennutzung • Gewährleistung des Datenschutzes • Problemlose Inbetriebnahme der Telematiktechnologie

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 Kfz-Versicherern

Fairness

Faires Produktangebot

- Angebotsvielfalt
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Deckungs-/Leistungserweiterungen
- Bonusmöglichkeiten
- Flexibilität der Produkte

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)
- Kulanz
- Proaktiv bessere Angebote
- Belohnung von Kundentreue

Faire Kundenkommunikation

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

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit
- Fachkompetenz
- Dokumentation / Beratungsprotokolle

Faire Schadenregulierung

- Reaktionszeit im Schadenfall
- Schadenabwicklung
- Regulierungsumfang

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Württembergische
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	R+V
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	VHV Versicherungen
gut	Westfälische Provinzial
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	Basler
	BGV Badische
	Concordia
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	Nürnberg
	Nürnberg
	Versicherungskammer Bayern
	WGV
	Zurich

Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Württembergische
gut	Concordia
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	VHV Versicherungen
gut	Westfälische Provinzial
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	Basler
	BGV Badische
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	Nürnberg
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	WGV
	Zurich

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherungen
gut	Provinzial Rheinland
gut	R+V
gut	Signal Iduna
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	VGH Versicherungen
gut	VHV Versicherungen
gut	WGV
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	Basler
	BGV Badische
	Concordia
	ERGO
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	Nürnberg
	Nürnberg
	Provinzial Nord Brandkasse
	Versicherungskammer Bayern
	Westfälische Provinzial
	Zurich

Fairer Kundenservice	
sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	Generali
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	Concordia
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	HUK-COBURG
gut	SV Sparkassenversicherung
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	Basler
	BGV Badische
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	Nürnberg
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	WGV
	Zurich

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation		Faire Kundenberatung		Faire Schadenregulierung	
sehr gut	ADAC-Autoversicherung	sehr gut	ADAC-Autoversicherung	sehr gut	ADAC-Autoversicherung
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK	sehr gut	DEVK	sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Generali	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherungen	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	LVM Versicherungen	sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Signal Iduna	sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	SV Sparkassenversicherung
sehr gut	Württembergische	sehr gut	Signal Iduna	sehr gut	VGH Versicherungen
gut	ERGO	sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	Westfälische Provinzial
gut	Generali	sehr gut	Württembergische	sehr gut	Württembergische
gut	Gothaer	gut	ERGO	gut	DEVK
gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	Gothaer	gut	ERGO
gut	SV Sparkassenversicherung	gut	Itzehoer	gut	Gothaer
gut	VGH Versicherungen	gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	VHV Versicherungen	gut	R+V	gut	R+V
gut	Westfälische Provinzial	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	VHV Versicherungen
	Alte Leipziger	gut	VHV Versicherungen	gut	Zurich
	AXA	gut	Westfälische Provinzial		Alte Leipziger
	Barmenia	gut	Zurich		AXA
	Basler		Alte Leipziger		Barmenia
	BGV Badische		AXA		Basler
	Concordia		Barmenia		BGV Badische
	HDI		Basler		Concordia
	Itzehoer		BGV Badische		HDI
	KRAVAG		Concordia		Itzehoer
	Nürnberg		HDI		KRAVAG
	R+V		KRAVAG		Nürnberg
	Versicherungskammer Bayern		Nürnberg		Signal Iduna
	WGV		Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern
	Zurich		WGV		WGV

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Direktversicherer

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	Europa
gut	R+V24
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	DA direkt
	Sparkassen DirektVersicherung
	verti

Faires Produktangebot	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	R+V24
gut	DA direkt
gut	Europa
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	Sparkassen DirektVersicherung
	verti

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	R+V24
gut	BavariaDirekt
gut	DA direkt
gut	Europa
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	Sparkassen DirektVersicherung
	verti

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
gut	HUK24
gut	R+V24
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	DA direkt
	Europa
	Sparkassen DirektVersicherung
	verti

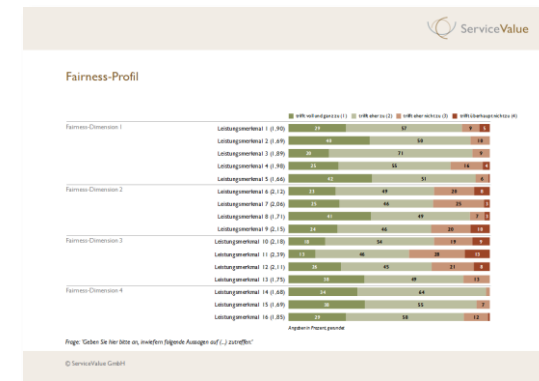
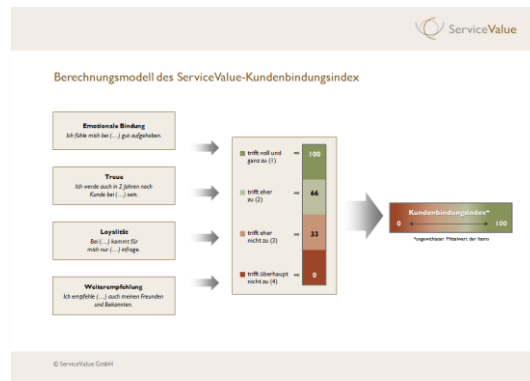
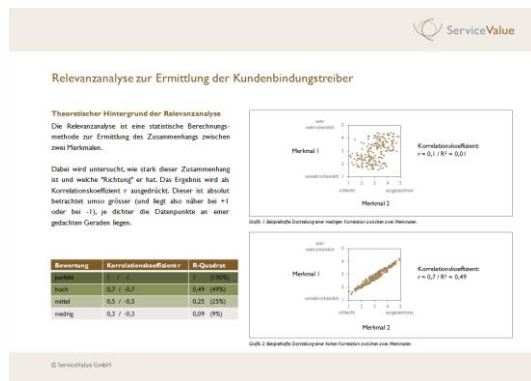
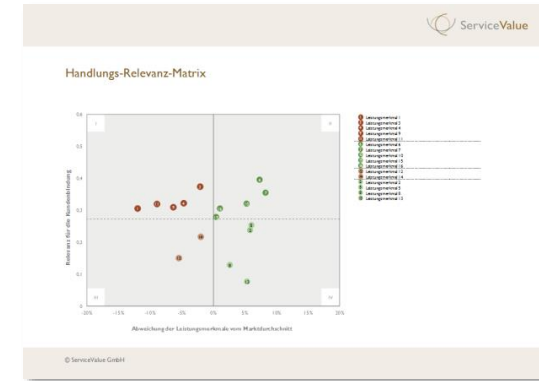
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	Europa
gut	R+V24
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	DA direkt
	Sparkassen DirektVersicherung
	verti

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Europa
gut	HUK24
gut	R+V24
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	DA direkt
	Sparkassen DirektVersicherung
	verti

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	Europa
gut	R+V24
	AdmiralDirekt
	BarmeniaDirekt
	DA direkt
	Sparkassen DirektVersicherung
	verti

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



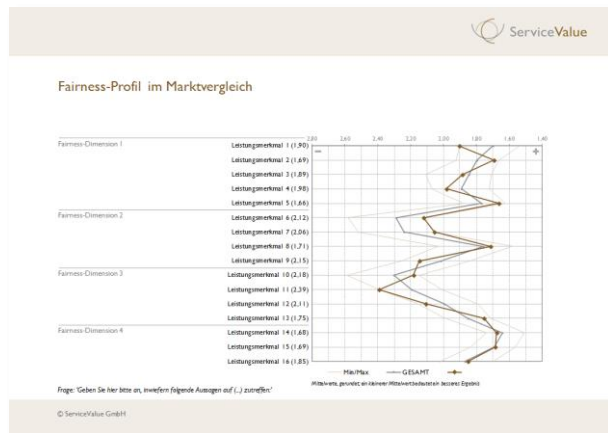
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

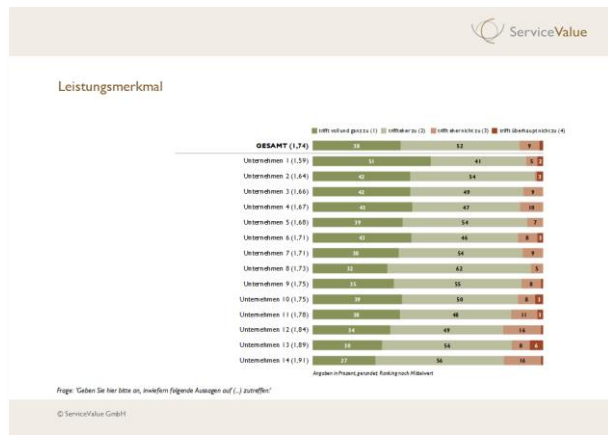


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

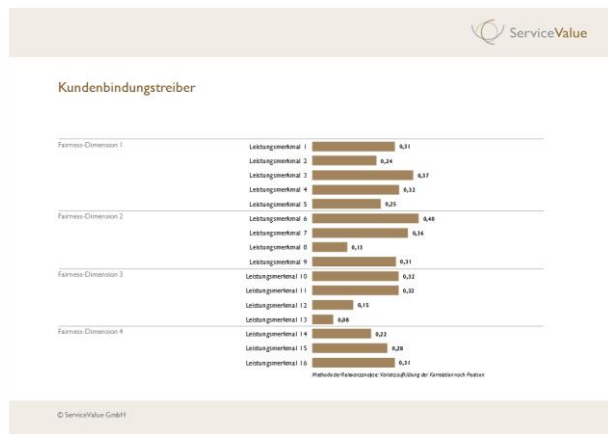


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 Kfz-Versicherern 2021“ (Einzelexemplar, 447 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-Versicherern 2021“ (Einzelexemplar, 447 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. 34 I
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 / M&S Fotodesign – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de