



ServiceAtlas Privat-Haftpflichtversicherer 2021

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 43 Privat-Haftpflichtversicherer

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März 2021
Stichprobe	3.259 Kunden mit 3.661 Urteilen zu 43 Privat-Haftpflichtversicherern (Bewertung von bis zu zwei Privat-Haftpflichtversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 43 Privat-Haftpflichtversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Versicherungen • Allianz • Allianz Direct • Alte Leipziger • ARAG • AXA • Barmenia • Basler • BGV Badische • Concordia • CosmosDirekt • DBV • Debeka • DEVK • DFV Deutsche Familienversicherung • Die Continentale • DIE HAFTPFLICHTKASSE • ERGO • EUROPA • Generali Deutschland • Gothaer • GVO Versicherung • HanseMerkur • HDI • Helvetia • HUK24 • HUK-COBURG • LVM • Mecklenburgische • Nürnberger • Provinzial Nord Brandkasse • Provinzial Rheinland • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • Westfälische Provinzial • wgv • Württembergische • WWK • Zurich
Gesamtumfang	442 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität der Produkte / Leistungen • Tarifauswahl / Tarifvielfalt • Transparenz der Tarife und Angebote • Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.) • Deckungs-/Leistungserweiterungen
Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität in der Beratung • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Eingehen auf Kundenwünsche • Verbindlichkeit von Aussagen • Belohnung von Kundentreue • Wechselangebote zu günstigeren Tarifen während der Vertragslaufzeit • Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und –beiträgen

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern (persönlich, telefonisch, per E-Mail) • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Entlastung und Orientierungshilfe der Serviceangebote • Umgang mit konkreten Beschwerden / Reklamationen • Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung • Verständlichkeit der schriftlichen Unterlagen (Beitragsrechnungen, Schadenformulare etc.)
Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall • Einhalten von Zusagen im Schadensfall • Unkompliziertheit der Schadensabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung • Kulanz in der Schadensabwicklung
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Günstigkeit der Versicherungsprämien • Transparenz der Versicherungsprämien • Umfang der Versicherungsleistungen

Auszeichnung – Privat-Haftpflichtversicherer (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	HUK24
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	GVO Versicherung
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	DEVK
sehr gut	Concordia
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	DIE HAFTPFLICHTKASSE
gut	Westfälische Provinzial
gut	EUROPA
gut	VGH
gut	BGV Badische
gut	Mecklenburgische
gut	Barmenia
gut	WWK
gut	Basler
gut	ARAG
	Helvetia
	Zurich
	Die Continentale
	wgv
	Provinzial Nord Brandkasse
	ERGO
	Alte Leipziger
	R+V
	Württembergische
	VHV
	HDI
	AXA
	Gothaer
	SIGNAL IDUNA
	HanseMerkur
	DBV
	Debeka
	Nürnberg
	Versicherungskammer Bayern

Produkte	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	Allianz
sehr gut	GVO Versicherung
sehr gut	DIE HAFTPFLICHTKASSE
sehr gut	LVM
sehr gut	BGV Badische
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	Concordia
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	DEVK
sehr gut	Provinzial Rheinland
gut	ARAG
gut	VGH
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	Barmenia
gut	WWK
gut	Westfälische Provinzial
gut	EUROPA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Zurich
gut	Basler
	Mecklenburgische
	Helvetia
	wgv
	ERGO
	Die Continentale
	Gothaer
	Provinzial Nord Brandkasse
	VHV
	Alte Leipziger
	HDI
	Württembergische
	SIGNAL IDUNA
	Nürnberg
	R+V
	DBV
	HanseMerkur
	AXA
	Debeka
	Versicherungskammer Bayern

Kundenbetreuung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	LVM
sehr gut	Concordia
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Basler
gut	Mecklenburgische
gut	Barmenia
gut	Die Continentale
gut	EUROPA
gut	DEVK
gut	BGV Badische
gut	GVO Versicherung
gut	VGH
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	WWK
gut	HUK24
	ARAG
	Württembergische
	Zurich
	Alte Leipziger
	ERGO
	Provinzial Nord Brandkasse
	SIGNAL IDUNA
	DIE HAFTPFLICHTKASSE
	R+V
	Helvetia
	HanseMerkur
	Debeka
	AXA
	DBV
	wgv
	VHV
	Nürnberg
	HDI
	Versicherungskammer Bayern
	Gothaer

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Privat-Haftpflichtversicherer (II)

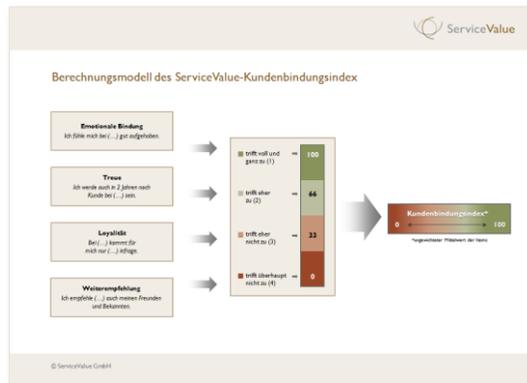
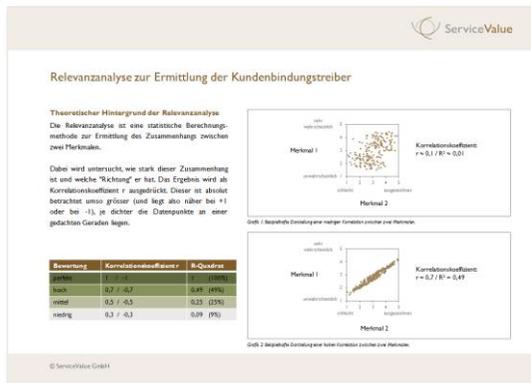
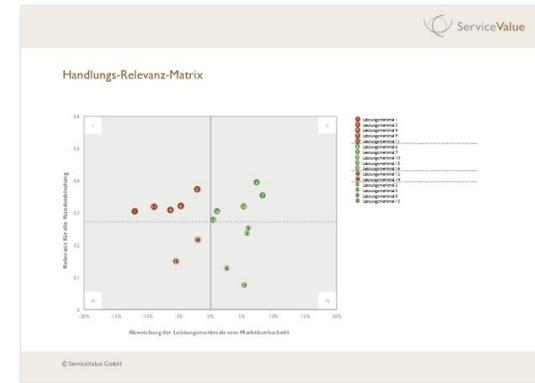
Kundenservice	
sehr gut	LVM
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	SV Sparkassenversicherung
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	DEVK
sehr gut	WWK
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Mecklenburgische
gut	VGH
gut	Concordia
gut	HUK24
gut	Basler
gut	Allianz Direct
gut	Die Continentale
gut	Helvetia
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	R+V
gut	Barmenia
gut	GVO Versicherung
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
	Württembergische
	Zurich
	DIE HAFTPFLICHTKASSE
	EUROPA
	ARAG
	wgv
	SIGNAL IDUNA
	AXA
	BGV Badische
	ERGO
	Debeka
	HDI
	Gothaer
	HanseMerkur
	VHV
	Nürnberg
	Alte Leipziger
	DBV
	Versicherungskammer Bayern

Schadenregulierung	
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	LVM
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Allianz
sehr gut	SV Sparkassenversicherung
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	HUK24
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
sehr gut	ADAC Versicherungen
gut	Mecklenburgische
gut	DIE HAFTPFLICHTKASSE
gut	DEVK
gut	GVO Versicherung
gut	EUROPA
gut	VGH
gut	Westfälische Provinzial
gut	Concordia
gut	Zurich
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	ARAG
	WWK
	Alte Leipziger
	HDI
	Die Continentale
	Helvetia
	AXA
	ERGO
	Barmenia
	R+V
	wgv
	Basler
	Württembergische
	Gothaer
	BGV Badische
	VHV
	Debeka
	Nürnberg
	DBV
	SIGNAL IDUNA
	HanseMerkur
	Versicherungskammer Bayern

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	GVO Versicherung
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	DIE HAFTPFLICHTKASSE
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	BGV Badische
sehr gut	Concordia
gut	DEVK
gut	EUROPA
gut	wgv
gut	ADAC Versicherungen
gut	Helvetia
gut	Basler
gut	Barmenia
gut	ARAG
gut	Generali Deutschland
gut	Allianz
gut	LVM
gut	Alte Leipziger
gut	Provinzial Rheinland
gut	SV Sparkassenversicherung
	VGH
	WWK
	VHV
	DBV
	Zurich
	Westfälische Provinzial
	HanseMerkur
	Gothaer
	HDI
	Die Continentale
	ERGO
	Mecklenburgische
	R+V
	Nürnberg
	Württembergische
	AXA
	SIGNAL IDUNA
	Provinzial Nord Brandkasse
	Debeka
	Versicherungskammer Bayern

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

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

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Privat-Haftpflichtversicherer 2021. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Privat-Haftpflichtversicherer 2021 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (442 Seiten, PDF)** zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Privat-Haftpflichtversicherer 2021 (442 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 6.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten



Kontaktdaten (Versand- und 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
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: © bounlow-pic – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de