



Kundenurteil: Fairness von Kfz-Schutzbrief- Anbietern 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 37 Kfz-Schutzbrief-Anbieter



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

| | |
|--------------------------|---|
| Studienkonzept | FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH |
| Erhebungsmethode | Online-Befragung |
| Erhebungszeitraum | Mai 2021 |
| Stichprobe | 2.916 Kunden mit 3.340 Urteilen zu 37 Kfz-Schutzbrief-Anbietern (Bewertung von bis zu zwei Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren) |
| Auswertung | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 37 Anbieter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC) • Allianz • Allianz direct • ARAG • Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD) • Auto-Club Europa (ACE) • Automobil-Club Verkehr (ACV) • Automobilclub von Deutschland (AvD) • Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC) • CONCORDIA • CosmosDirekt • DA Direkt • DEVK • ERGO • EUROPA-go • Generali Deutschland • Gothaer • HUK24 • HUK-COBURG • Itzehoer • Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA) • LVM • MOBIL IN DEUTSCHLAND • Provinzial Rheinland • R+V • R+V24 • RheinLand • ROLAND • SIGNAL IDUNA • Sparkassen Direktversicherung • SV Sparkassenversicherung • Verkehrsclub Deutschland (VCD) • VGH • Westfälische Provinzial • WGV • Württembergische • Zurich |
| Gesamtumfang | 365 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 • Umfang der Leistungen • Zusatzmöglichkeiten • Erweiterbarer Geltungsbereich • Umfassende Leistungen bei Krankheit und Auslandsreisen • Familienfreundlichkeit der Tarife |
| Faire Kundenberatung | <ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit • Fachkompetenz • Beratung zum Schutzbrief |
| Faire Kundenkommunikation | <ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website |

Studiendesign (II)

| | |
|---|--|
| <p>Faire Schadenregulierung*</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Notruf-Hotline • Schnelles Eintreffen am Pannenort • Umfassende Informationen bei Schadenfall • Allgemeine Reaktionszeit im Schadenfall • Unkompliziertheit der Schadenabwicklung |
| <p>Fairer Kundenservice</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Auffindbarkeit von Kontaktdaten • Reaktion bei Anliegen und Problemen (schnell und zuverlässig) • Kulanz bei Reklamationen/Beschwerden |
| <p>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragsstabilität • Transparente Preisstruktur |

* Nur auf Gesamtebene ausgewiesen

Teildimensionen der Fairness von Kfz-Schutzbrief-Anbietern

Fairness

Faires Produktangebot

- Angebotsvielfalt
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Umfang der Leistungen
- Zusatzmöglichkeiten
- Erweiterbarer Geltungsbereich
- Umfassende Leistungen bei Krankheit und Auslandsreisen
- Familienfreundlichkeit der Tarife

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit
- Fachkompetenz
- Beratung zum Schutzbrief

Faire Kundenkommunikation

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

Faire Schadenregulierung

- Erreichbarkeit der Notruf-Hotline
- Schnelles Eintreffen am Pannort
- Umfassende Informationen bei Schadenfall
- Allgemeine Reaktionszeit im Schadenfall
- Unkompliziertheit der Schadenabwicklung

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Auffindbarkeit von Kontaktdaten
- Reaktion bei Anliegen und Problemen (schnell und zuverlässig)
- Kulanz bei Reklamationen/Beschwerden

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität
- Transparente Preisstruktur

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Kfz-Schutzbrief-Anbieter (I)

| FAIRNESS | |
|----------|---|
| sehr gut | Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC) |
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD) |
| sehr gut | Auto-Club Europa (ACE) |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | HUK24 |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Rheinland |
| sehr gut | SV SparkassenVersicherung |
| sehr gut | Westfälische Provinzial |
| gut | Automobilclub von Deutschland (AvD) |
| gut | ERGO |
| gut | EUROPA-go |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA) |
| gut | VGH |
| gut | WGV |
| gut | Württembergische |
| gut | Zurich |
| | Allianz direct |
| | ARAG |
| | Automobil-Club Verkehr (ACV) |
| | Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC) |
| | CONCORDIA |
| | DA Direkt |
| | Gothaer |
| | Itzehoer |
| | MOBIL IN DEUTSCHLAND |
| | R+V |
| | R+V24 |
| | RheinLand |
| | ROLAND |
| | SIGNAL IDUNA |
| | Sparkassen DirektVersicherung |
| | Verkehrsclub Deutschland (VCD) |

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Kfz-Schutzbrief-Anbieter (II)

| Faires Produktangebot | |
|-----------------------|---|
| sehr gut | Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC) |
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD) |
| sehr gut | Auto-Club Europa (ACE) |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | Generali Deutschland |
| sehr gut | HUK24 |
| sehr gut | Provinzial Rheinland |
| sehr gut | SV SparkassenVersicherung |
| gut | Allianz direct |
| gut | Automobilclub von Deutschland (AvD) |
| gut | ERGO |
| gut | EUROPA-go |
| gut | HUK-COBURG |
| gut | Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA) |
| gut | LVM |
| gut | R+V24 |
| gut | VGH |
| gut | Westfälische Provinzial |
| gut | WGV |
| gut | Württembergische |
| | ARAG |
| | Automobil-Club Verkehr (ACV) |
| | Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC) |
| | CONCORDIA |
| | DA Direkt |
| | Gothaer |
| | Itzehoer |
| | MOBIL IN DEUTSCHLAND |
| | R+V |
| | RheinLand |
| | ROLAND |
| | SIGNAL IDUNA |
| | Sparkassen DirektVersicherung |
| | Verkehrsclub Deutschland (VCD) |
| | Zurich |

| Faire Kundenberatung | |
|----------------------|---|
| sehr gut | Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC) |
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD) |
| sehr gut | Automobilclub von Deutschland (AvD) |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | Generali Deutschland |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Rheinland |
| sehr gut | SV SparkassenVersicherung |
| sehr gut | Westfälische Provinzial |
| gut | Auto-Club Europa (ACE) |
| gut | DEVK |
| gut | EUROPA-go |
| gut | Gothaer |
| gut | HUK24 |
| gut | R+V |
| gut | Sparkassen DirektVersicherung |
| gut | VGH |
| gut | WGV |
| gut | Württembergische |
| gut | Zurich |
| | Allianz direct |
| | ARAG |
| | Automobil-Club Verkehr (ACV) |
| | Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC) |
| | CONCORDIA |
| | DA Direkt |
| | Itzehoer |
| | Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA) |
| | MOBIL IN DEUTSCHLAND |
| | R+V24 |
| | RheinLand |
| | ROLAND |
| | SIGNAL IDUNA |
| | Verkehrsclub Deutschland (VCD) |

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Kfz-Schutzbrief-Anbieter (III)

| Faire Kundenkommunikation | |
|---------------------------|---|
| sehr gut | Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC) |
| sehr gut | Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD) |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | HUK24 |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Rheinland |
| sehr gut | SV SparkassenVersicherung |
| sehr gut | VGH |
| sehr gut | Westfälische Provinzial |
| gut | Allianz |
| gut | Auto-Club Europa (ACE) |
| gut | Automobilclub von Deutschland (AvD) |
| gut | DEVK |
| gut | ERGO |
| gut | EUROPA-go |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | Itzehoer |
| gut | WGV |
| gut | Zurich |
| | Allianz direct |
| | ARAG |
| | Automobil-Club Verkehr (ACV) |
| | Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC) |
| | CONCORDIA |
| | DA Direkt |
| | Gothaer |
| | Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA) |
| | MOBIL IN DEUTSCHLAND |
| | R+V |
| | R+V24 |
| | RheinLand |
| | ROLAND |
| | SIGNAL IDUNA |
| | Sparkassen DirektVersicherung |
| | Verkehrsclub Deutschland (VCD) |
| | Württembergische |

| Faire Schadenregulierung | |
|--------------------------|---|
| sehr gut | Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC) |
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD) |
| sehr gut | Auto-Club Europa (ACE) |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Rheinland |
| sehr gut | SV SparkassenVersicherung |
| gut | Allianz direct |
| gut | Automobilclub von Deutschland (AvD) |
| gut | CONCORDIA |
| gut | DEVK |
| gut | ERGO |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | HUK24 |
| gut | HUK-COBURG |
| gut | Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA) |
| gut | Verkehrsclub Deutschland (VCD) |
| gut | VGH |
| gut | Westfälische Provinzial |
| gut | Württembergische |
| | ARAG |
| | Automobil-Club Verkehr (ACV) |
| | Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC) |
| | DA Direkt |
| | EUROPA-go |
| | Gothaer |
| | Itzehoer |
| | MOBIL IN DEUTSCHLAND |
| | R+V |
| | R+V24 |
| | RheinLand |
| | ROLAND |
| | SIGNAL IDUNA |
| | Sparkassen DirektVersicherung |
| | WGV |
| | Zurich |

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

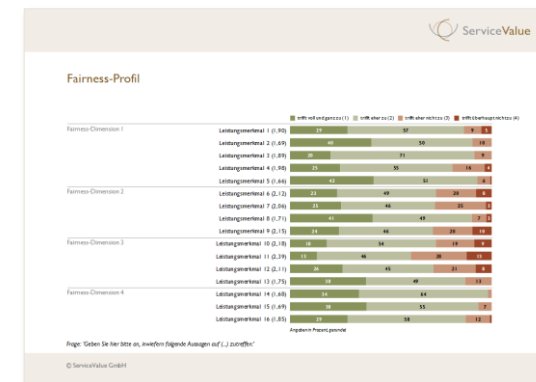
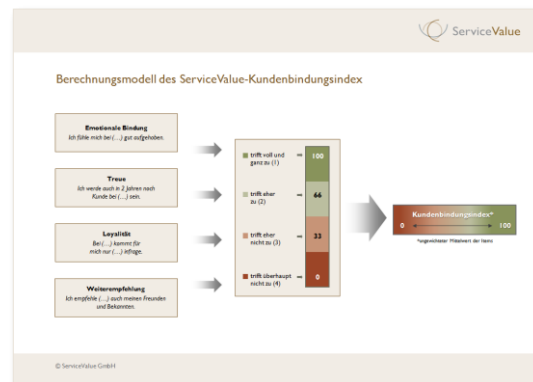
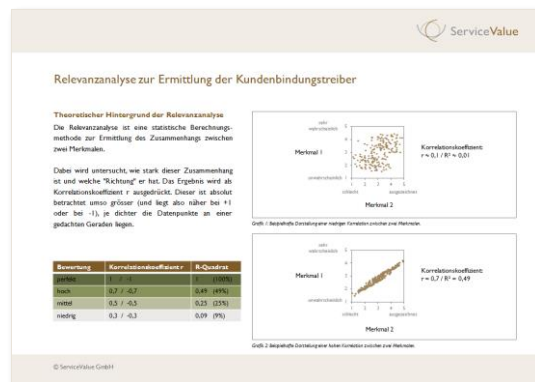
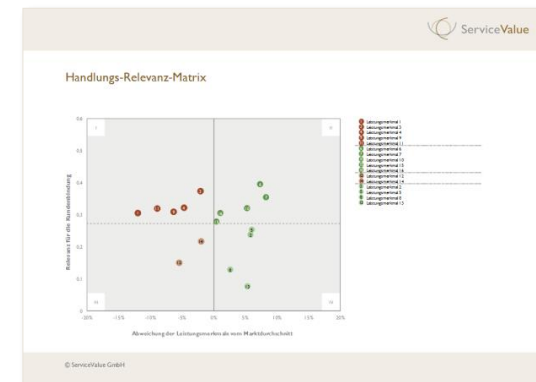
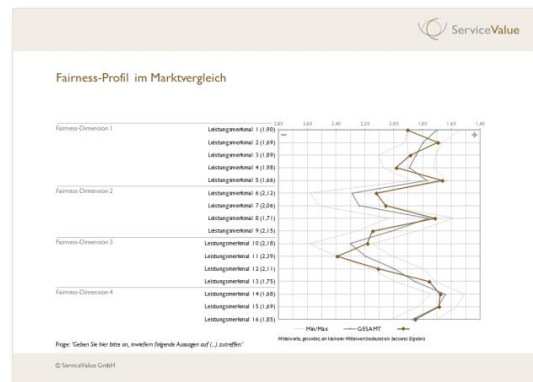
FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Kfz-Schutzbrief-Anbieter (IV)

| Fairer Kundenservice | |
|----------------------|---|
| sehr gut | Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC) |
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD) |
| sehr gut | Auto-Club Europa (ACE) |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Rheinland |
| sehr gut | SV SparkassenVersicherung |
| sehr gut | VGH |
| sehr gut | Westfälische Provinzial |
| sehr gut | Württembergische |
| gut | Automobilclub von Deutschland (AvD) |
| gut | DEVK |
| gut | ERGO |
| gut | EUROPA-go |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | Gothaer |
| gut | HUK24 |
| gut | Itzehoer |
| gut | Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA) |
| gut | Zurich |
| | Allianz direct |
| | ARAG |
| | Automobil-Club Verkehr (ACV) |
| | Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC) |
| | CONCORDIA |
| | DA Direkt |
| | Gothaer |
| | MOBIL IN DEUTSCHLAND |
| | R+V |
| | R+V24 |
| | RheinLand |
| | ROLAND |
| | SIGNAL IDUNA |
| | Sparkassen DirektVersicherung |
| | Verkehrsclub Deutschland (VCD) |
| | WGV |

| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis | |
|-----------------------------------|---|
| sehr gut | Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC) |
| sehr gut | Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD) |
| sehr gut | Auto-Club Europa (ACE) |
| sehr gut | CosmosDirekt |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | HUK24 |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| gut | Allianz |
| gut | Automobilclub von Deutschland (AvD) |
| gut | ERGO |
| gut | EUROPA-go |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | Itzehoer |
| gut | Kraftfahrer-Schutz (KS/AUXILIA) |
| gut | LVM |
| gut | Provinzial Rheinland |
| gut | SV SparkassenVersicherung |
| gut | Westfälische Provinzial |
| gut | WGV |
| | Allianz direct |
| | ARAG |
| | Automobil-Club Verkehr (ACV) |
| | Bruderhilfe Automobil- und Verkehrssicherheitsclub (BAVC) |
| | CONCORDIA |
| | DA Direkt |
| | Gothaer |
| | MOBIL IN DEUTSCHLAND |
| | R+V |
| | R+V24 |
| | RheinLand |
| | ROLAND |
| | SIGNAL IDUNA |
| | Sparkassen DirektVersicherung |
| | Verkehrsclub Deutschland (VCD) |
| | VGH |
| | Württembergische |
| | Zurich |

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

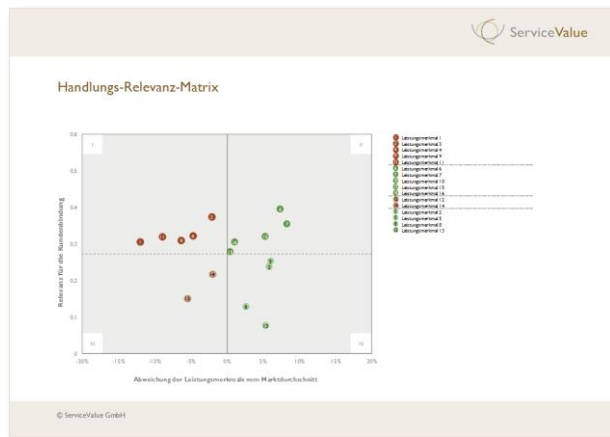
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

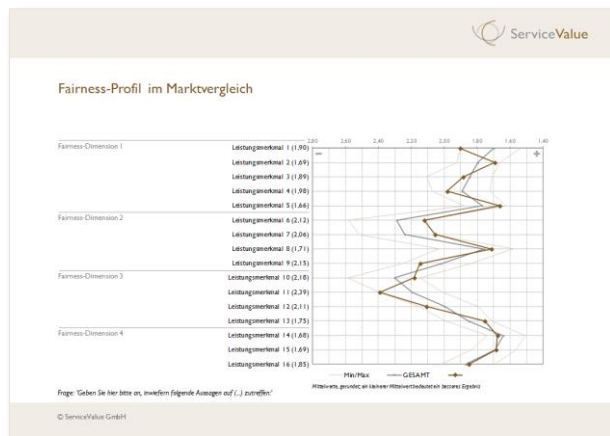
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

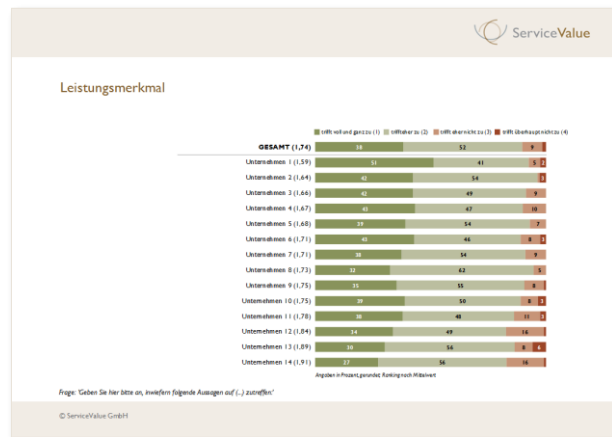
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



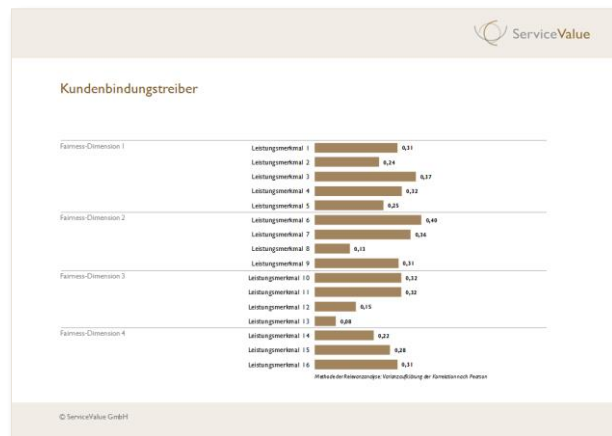
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ 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-Schutzbrief-Anbietern 2021“ (Einzelexemplar, 365 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-Schutzbrief-Anbietern 2021“ (Einzelexemplar, 365 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

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 / Ralf85 – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de