



Kundenurteil: Fairness von Wohngebäude- versicherern 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 36 Wohngebäudeversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2021
Stichprobe	3.288 Urteile zu 36 Wohngebäudeversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 36 Wohngebäudeversicherern:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • ALTE LEIPZIGER • ARAG • AXA Versicherung • Barmenia • Basler • CONCORDIA • CONDOR • DBV • Debeka • DEVK • Die Continentale • ERGO • EUROPA • Generali Deutschland • GEV (Grundeigentümer-Versicherung) • Gothaer • Hamburger Feuerkasse • HDI • helvetia • HUK-COBURG • InterRisk • LVM • NÜRNBERGER • ÖFFENTLICHE OLDENBURG • Provinzial Nord Brandkasse • Provinzial Rheinland • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • Westfälische Provinzial • Württembergische • Zurich
Gesamtumfang	349 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 der Tarife • Gute Kombinationsmöglichkeiten • Flexibilität der Tarife • Attraktive technische Zusatzleistungen • Attraktive organisatorische Zusatzleistungen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Beantwortung aller Fragen • Fachkompetenz
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Mitarbeiter • Unkomplizierte Anliegenbearbeitung • Belohnung von Kundentreue • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen

Studiendesign (II)

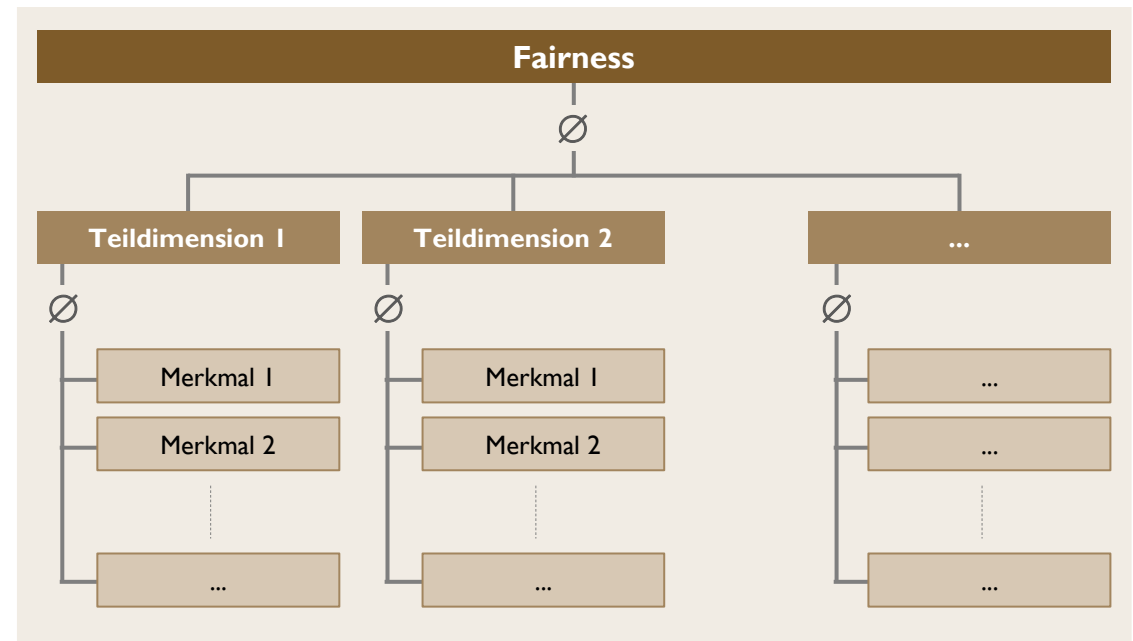
Faire Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none">• Schnelle Reaktion im Schadenfall• Unkomplizierte Schadenabwicklung• Angemessener Regulierungsumfang
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Verlässlichkeit der Aussagen• Verständliche Kommunikation• Angemessener Informationsumfang• Übersichtlichkeit der Website
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Stabilität der Beiträge• Faire Versicherungssumme

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 Wohngebäudeversicherern

Fairness

Faire Tarifleistung

- Angebotsauswahl
- Transparenz der Tarife
- Gute Kombinationsmöglichkeiten
- Flexibilität der Tarife
- Attraktive technische Zusatzleistungen
- Attraktive organisatorische Zusatzleistungen

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Beantwortung aller Fragen
- Fachkompetenz

Fairer Kundenservice

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

Faire Schadenregulierung

- Schnelle Reaktion im Schadenfall
- Unkomplizierte Schadenabwicklung
- Angemessener Regulierungsumfang

Faire Kundenkommunikation

- Verlässlichkeit der Aussagen
- Verständliche Kommunikation
- Angemessener Informationsumfang
- Übersichtlichkeit der Website

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Stabilität der Beiträge
- Faire Versicherungssumme

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (I)

FAIRNESS		Faire Tarifleistung		Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka	sehr gut	Debeka	sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK	sehr gut	DEVK	sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO	sehr gut	ERGO	sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	Generali Deutschland	sehr gut	Generali Deutschland	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	LVM
sehr gut	LVM	sehr gut	LVM	sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse	sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse	sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Westfälische Provinzial	sehr gut	R+V	gut	ARAG
sehr gut	Württembergische	sehr gut	VGH	gut	CONCORDIA
gut	ARAG	sehr gut	Westfälische Provinzial	gut	ERGO
gut	AXA Versicherung	gut	ARAG	gut	R+V
gut	CONCORDIA	gut	AXA Versicherung	gut	SIGNAL IDUNA
gut	Gothaer	gut	CONCORDIA	gut	SV SparkassenVersicherung
gut	HDI	gut	Gothaer	gut	VGH
gut	R+V	gut	Hamburger Feuerkasse	gut	VHV
gut	SIGNAL IDUNA	gut	HDI	gut	Württembergische
gut	SV SparkassenVersicherung	gut	SIGNAL IDUNA		ALTE LEIPZIGER
gut	VGH	gut	SV SparkassenVersicherung		AXA Versicherung
gut	VHV	gut	Württembergische		Barmenia
	ALTE LEIPZIGER		ALTE LEIPZIGER		Basler
	Barmenia		Barmenia		CONDOR
	Basler		Basler		DBV
	CONDOR		CONDOR		Die Continentale
	DBV		DBV		EUROPA
	Die Continentale		Die Continentale		GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
	EUROPA		EUROPA		Gothaer
	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)		GEV (Grundeigentümer-Versicherung)		Hamburger Feuerkasse
	Hamburger Feuerkasse		helvetia		HDI
	helvetia		InterRisk		helvetia
	InterRisk		NÜRNBERGER		InterRisk
	NÜRNBERGER		ÖFFENTLICHE OLDENBURG		NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG		Versicherungskammer Bayern		ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	Versicherungskammer Bayern		VHV		Versicherungskammer Bayern
	Zurich		Zurich		Zurich

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (II)

Fairer Kundenservice		Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka	sehr gut	ARAG
sehr gut	DEVK	sehr gut	Debeka
sehr gut	Generali Deutschland	sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM	sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse	sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	VHV
sehr gut	VGH	sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Westfälische Provinzial	sehr gut	Württembergische
sehr gut	Württembergische	gut	CONCORDIA
gut	AXA Versicherung	gut	DEVK
gut	CONCORDIA	gut	ERGO
gut	ERGO	gut	Gothaer
gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)	gut	HDI
gut	Gothaer	gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Hamburger Feuerkasse	gut	R+V
gut	R+V	gut	SV Sparkassenversicherung
gut	SIGNAL IDUNA	gut	VGH
gut	SV Sparkassenversicherung	gut	Zurich
	ALTE LEIPZIGER		ALTE LEIPZIGER
	ARAG		AXA Versicherung
	Barmenia		Barmenia
	Basler		Basler
	CONDOR		CONDOR
	DBV		DBV
	Die Continentale		Die Continentale
	EUROPA		EUROPA
	HDI		GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
	helvetia		Hamburger Feuerkasse
	InterRisk		helvetia
	NÜRNBERGER		InterRisk
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG		NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern		ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	VHV		SIGNAL IDUNA
	Zurich		Versicherungskammer Bayern

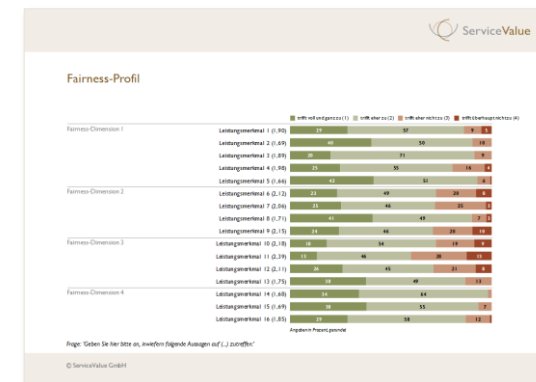
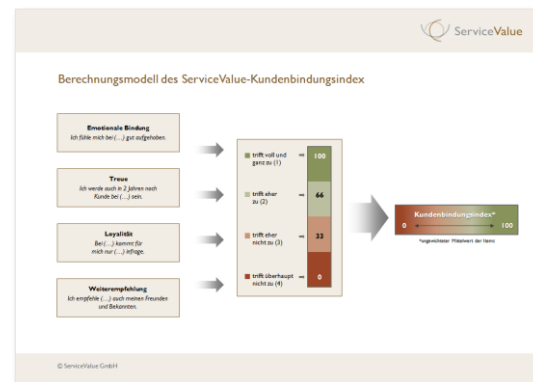
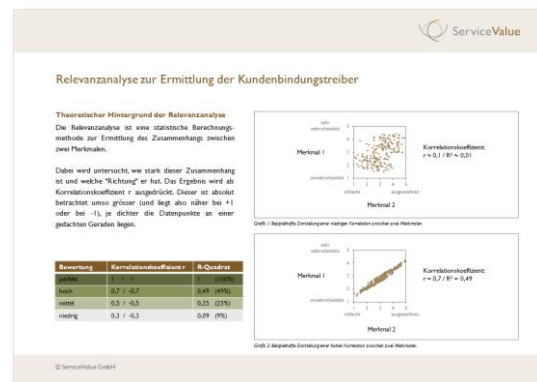
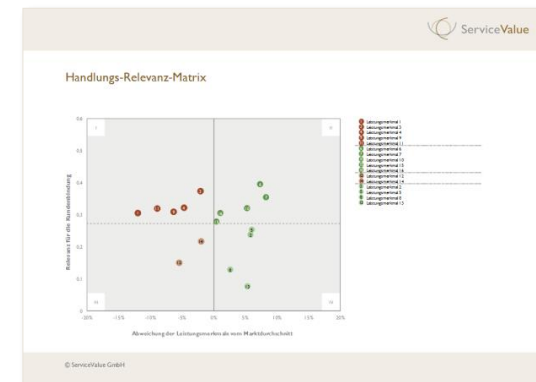
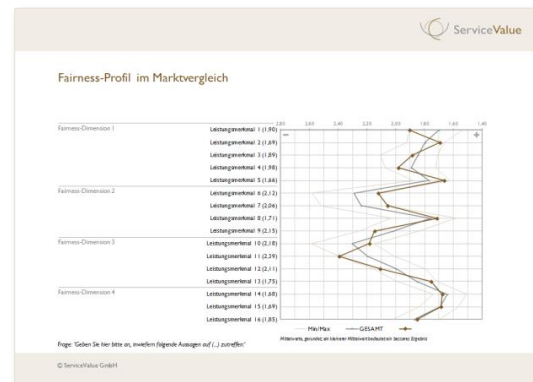
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (III)

Faire Kundenkommunikation		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka	sehr gut	Debeka
sehr gut	ERGO	sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali Deutschland	sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	LVM	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse	sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	R+V	sehr gut	Württembergische
sehr gut	Württembergische	gut	ARAG
gut	ARAG	gut	AXA Versicherung
gut	AXA Versicherung	gut	CONCORDIA
gut	DEVK	gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
gut	Gothaer	gut	Gothaer
gut	Hamburger Feuerkasse	gut	HDI
gut	HDI	gut	LVM
gut	SIGNAL IDUNA	gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	SV SparkassenVersicherung	gut	R+V
gut	VGH	gut	SIGNAL IDUNA
gut	VHV	gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Westfälische Provinzial	gut	VGH
	ALTE LEIPZIGER	gut	VHV
	Barmenia		ALTE LEIPZIGER
	Basler		Barmenia
	CONCORDIA		Basler
	CONDOR		CONDOR
	DBV		DBV
	Die Continentale		Die Continentale
	EUROPA		EUROPA
	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)		Hamburger Feuerkasse
	helvetia		helvetia
	InterRisk		InterRisk
	NÜRNBERGER		NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG		ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern
	Zurich		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)

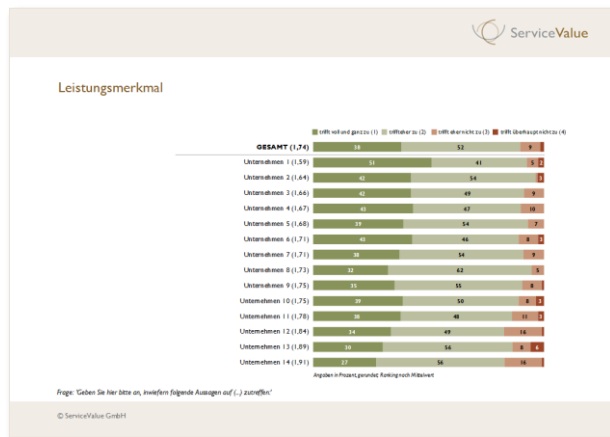


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

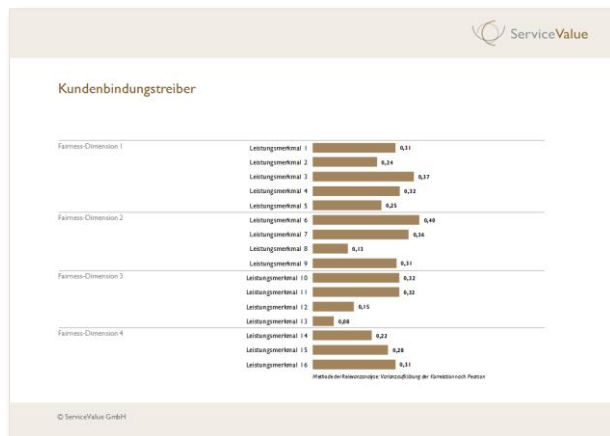


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 Wohngebäudeversicherern 2021“ (Einzelexemplar, 349 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 Wohngebäudeversicherern 2021“ (Einzelexemplar, 349 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 / © Robert Kneschke – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de