



Kundenurteil: Fairness von Hausratversicherern 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 37 Hausratversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	August 2021
Stichprobe	2.840 Kunden mit 3.307 Urteilen zu 37 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 37 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 • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • WGV • Württembergische
Gesamtumfang	357 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)

<p>Faire Kundenkommunikation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Kommunikation • Informationsumfang • Orientierung auf der Website
<p>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragsstabilität • Faire Berechnung der Versicherungssumme
<p>Faire Schadenregulierung</p>	<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	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	VGH
gut	Ammerländer Versicherung
gut	Die Haftpflichtkasse
gut	helvetia
gut	InterRisk
gut	MVK Versicherung
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	WGV
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	ARAG
	AXA
	Barmenia
	Barmenia Direkt
	Basler
	DA Direkt
	DBV
	Debeka
	die Bayerische
	Die Continentale
	EUROPA
	Gothaer
	HDI
	Versicherungskammer Bayern
	VHV

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

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

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	helvetia
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	MVK Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	VGH
gut	Barmenia
gut	Die Haftpflichtkasse
gut	Generali
gut	HUK24
gut	InterRisk
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
	EUROPA
	Gothaer
	HDI
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	WGV

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Hausratversicherer (II)

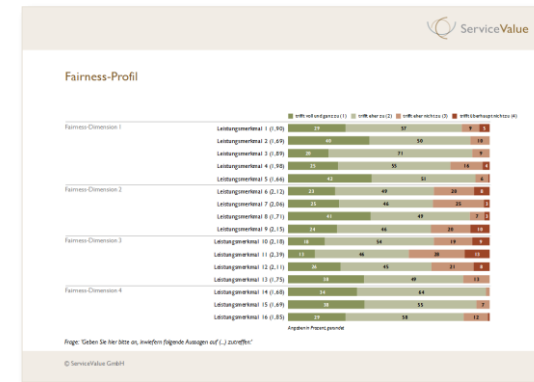
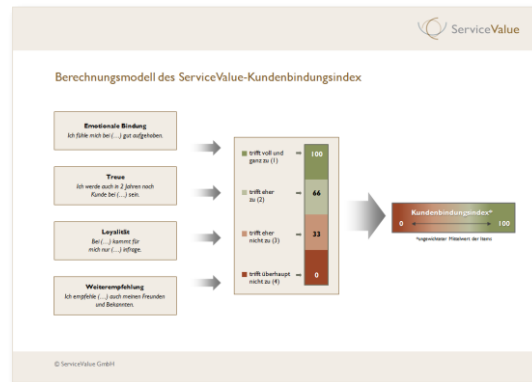
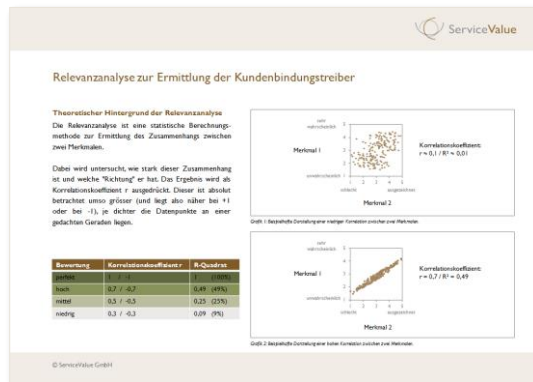
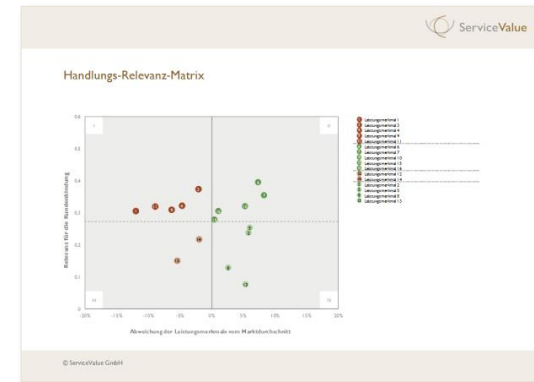
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	InterRisk
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	VGH
gut	CONCORDIA
gut	Die Haftpflichtkasse
gut	ERGO
gut	helvetia
gut	MVK Versicherung
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	WGV
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	Ammerländer Versicherung
	ARAG
	AXA
	Barmenia
	Barmenia Direkt
	Basler
	DA Direkt
	DBV
	Debeka
	die Bayerische
	Die Continentale
	EUROPA
	Gothaer
	HDI
	Versicherungskammer Bayern
	VHV

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	helvetia
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	InterRisk
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	VGH
gut	Allianz
gut	Ammerländer Versicherung
gut	Debeka
gut	Die Haftpflichtkasse
gut	Generali
gut	MVK Versicherung
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	VHV
gut	WGV
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	ARAG
	AXA
	Barmenia
	Barmenia Direkt
	Basler
	DA Direkt
	DBV
	die Bayerische
	Die Continentale
	EUROPA
	Gothaer
	HDI
	R+V
	Versicherungskammer Bayern

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

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

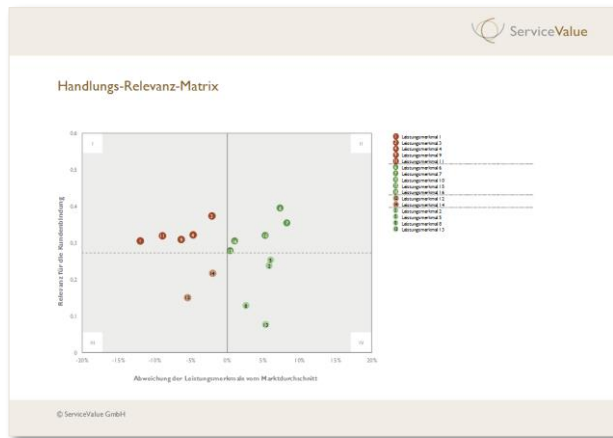
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

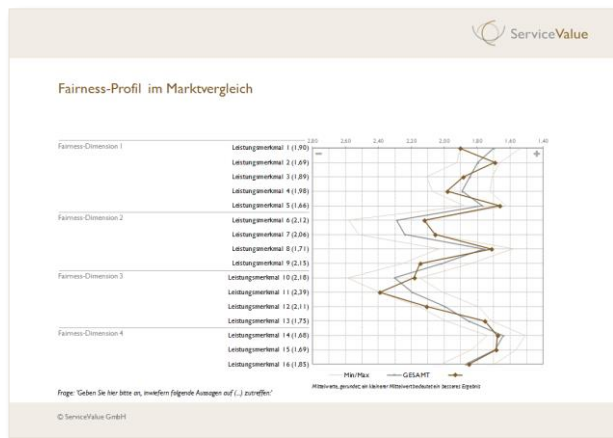
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

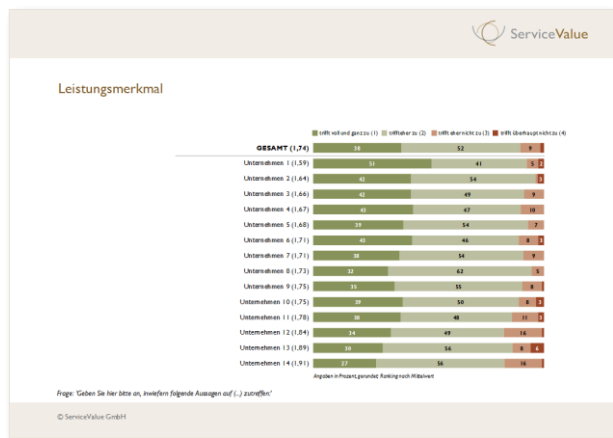
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 Hausratversicherern 2021“ (Einzelexemplar, 357 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Hausratversicherern 2021“ (Einzelexemplar, 357 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. 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. 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: © dobrinya / victor zastol'skiy – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de