



Kundenurteil: Fairness von Kfz-Versicherern 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 28 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 2022	
Stichprobe	3.053 Kunden mit 2.739 Urteilen zu 28 Kfz-Serviceversicherern sowie 1.093 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 28 Kfz-Serviceversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Autoversicherung • Allianz • Alte Leipziger • AXA • Barmenia • Basler • BGV Badische Versicherungen • Concordia • DEVK • ERGO • Generali • Gothaer • HDI • HUK-COBURG • Itzehoer • KRAVAG • LVM Versicherung • Nürnberger • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • Signal Iduna • SV Sparkassenversicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH Versicherungen • VHV Versicherungen • 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	437 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)	

Studiendesign (I)

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)

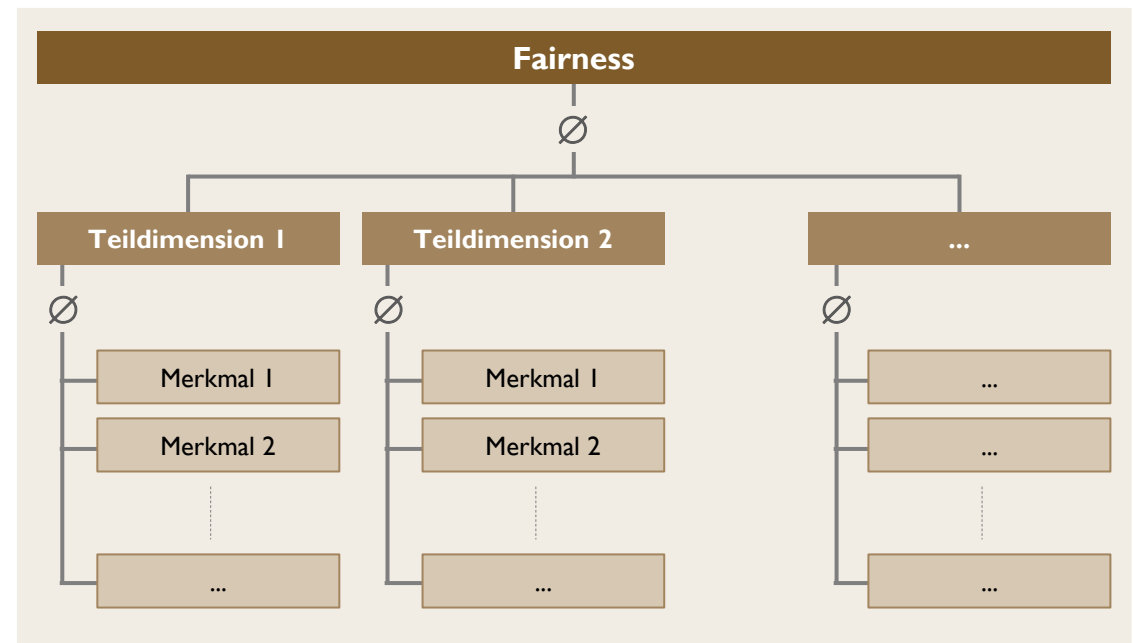
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsbereitschaft 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	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	SV Sparkassenversicherung
sehr gut	Württembergische
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	R+V
gut	VGH Versicherungen
gut	WGV
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	Basler
	BGV Badische Versicherungen
	Concordia
	Itzehoer
	KRAVAG
	Nürnberg
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	Zurich

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

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

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

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

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

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Direktversicherer

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

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

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

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

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

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

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

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faires Telematik-Angebot

Faires Telematik-Angebot	
sehr gut	ADAC Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Signal Iduna
gut	Generali
gut	HUK24
gut	HUK-COBURG
	AXA
	DEVK
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	Württembergische

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Elektro- und Hybrid-Tarife

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	Württembergische
gut	AdmiralDirekt
gut	DEVK
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	R+V
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	WGV
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	BGV Badische Versicherungen
	Concordia
	Europa
	Gothaer
	Nürnberg
	Sparkassen Direktversicherung
	verti
	VGH Versicherungen

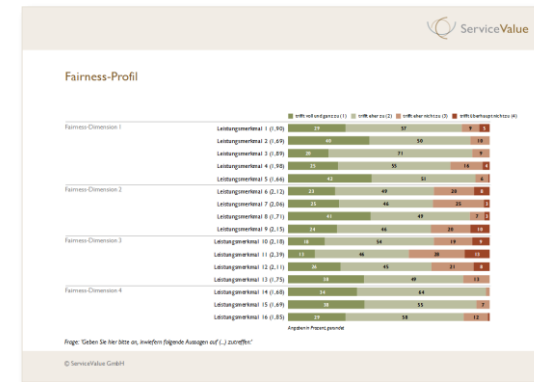
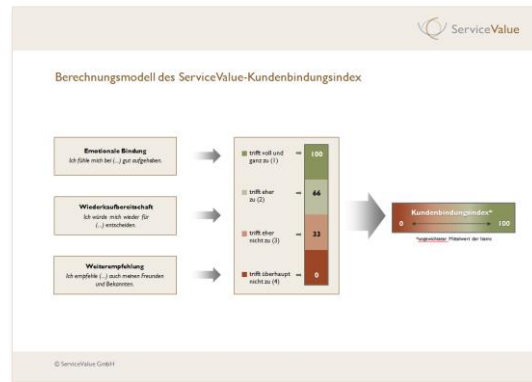
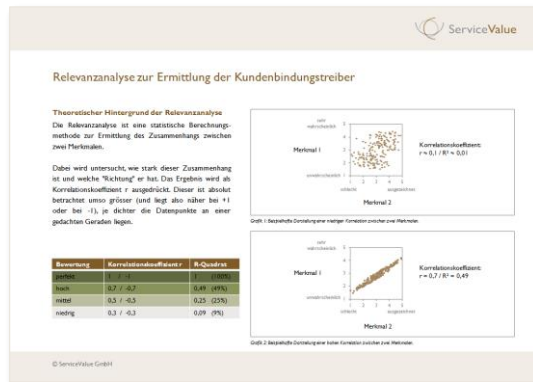
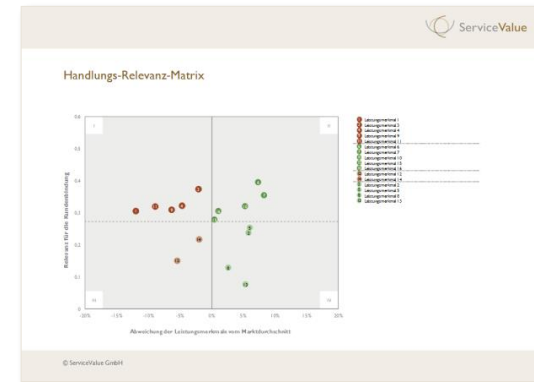
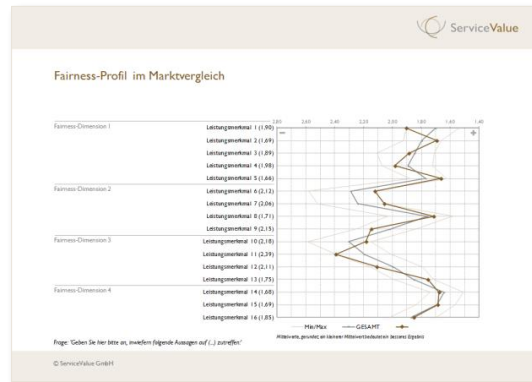
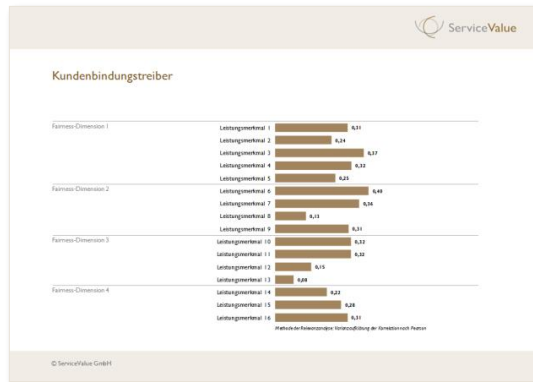
Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	WGV
sehr gut	Württembergische
gut	AdmiralDirekt
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	Generali
gut	HDI
gut	Sparkassen Direktversicherung
gut	SV Sparkassenversicherung
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	BGV Badische Versicherungen
	Concordia
	Europa
	Gothaer
	Nürnberg
	R+V
	verti
	VGH Versicherungen

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	Württembergische
gut	AdmiralDirekt
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	R+V
gut	WGV
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	BGV Badische Versicherungen
	Concordia
	Europa
	HDI
	Nürnberg
	Sparkassen Direktversicherung
	SV Sparkassenversicherung
	verti
	VGH Versicherungen

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	ADAC Autoversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	Signal Iduna
gut	AdmiralDirekt
gut	DEVK
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	BGV Badische Versicherungen
	Concordia
	Europa
	Nürnberg
	Sparkassen Direktversicherung
	verti
	VGH Versicherungen
	WGV

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

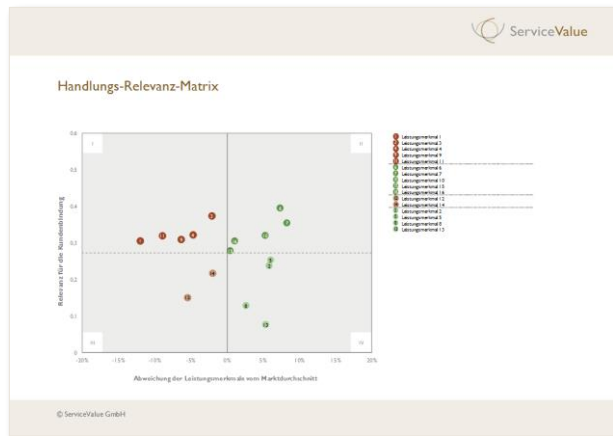
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

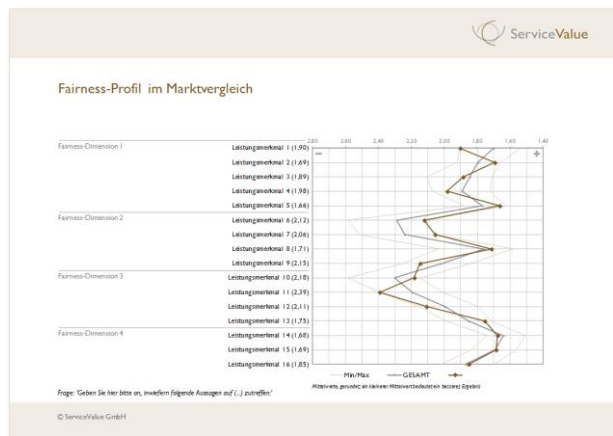
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

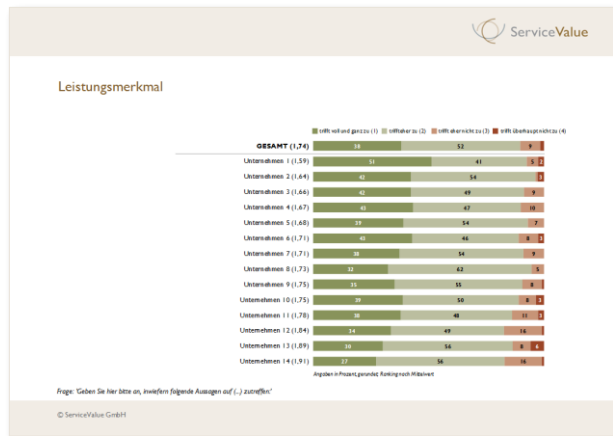
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 2022“ (Einzelexemplar, 437 Seiten, PDF)
zum Preis von 5.500,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Kfz-Versicherern 2022“ (Einzelexemplar, 437 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 7.400,- € 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. 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