



Kundenurteil: Fairness von Assistance-Anbietern 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 45 Assistance-Anbieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April 2022
Stichprobe	2.978 Befragte mit 3.413 Kundenurteilen zu 45 Assistance-Anbietern (Bewertung von bis zu zwei Anbietern pro Versicherungsart, die die Befragten in den letzten 24 Monaten in Anspruch genommen haben)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 45 Assistance-Anbieter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Rechtsschutz • ADAC Unfallversicherung • ADAC Versicherungen • AdmiralDirekt • ADVOCARD • Allianz • Allianz Direct • ALLRECHT¹ • Alte Leipziger • ARAG • AXA • Barmenia • Bavaria Direkt • Concordia • CosmosDirekt • DA direkt • Debeka • DEURAG • DEVK • Die Continentale • DMB Rechtsschutz • ERGO • EUROPA • Generali Deutschland • Gothaer • HanseMerkur • HDI • HUK24 • HUK-COBURG • Itzehoer • LVM • ÖRAG² • Provinzial Versicherungsgruppe³ • R+V • ROLAND⁴ • SIGNAL IDUNA • Sparkassen DirektVersicherung • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • Verti • VGH • VHV Versicherungen • WGV • Württembergische • Zurich
Gesamtumfang	263 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

¹ auch über Münchener Verein; ² inkl. Bavaria Direkt, Provinzial Nord Brandkasse, Provinzial Rheinland, Sparkassen DirektVersicherung, SV SparkassenVersicherung, Versicherungskammer Bayern, Westfälische Provinzial; ³ inkl. Hamburger Feuerkasse; ⁴ auch über Basler, Barmenia, DBV

Studiendesign

FAIRNESS

- Leichte Kontaktmöglichkeit der Mitarbeiter
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Beratungs- und Informationsumfang
- Gefühlte Sicherheit im Notfall
- Verlässlichkeit der Aussagen
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Unbürokratische Hilfestellung

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Assistance-Anbieter (I)

Hausrat	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
gut	AXA
gut	CosmosDirekt
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	Provinzial Versicherungsgruppe (inkl. Hamburger Feuerkasse)
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	ARAG
	Concordia
	Die Continentale
	EUROPA
	HDI
	Sparkassen DirektVersicherung
	VGH
	VHV Versicherungen

Kfz	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe (inkl. Hamburger Feuerkasse)
sehr gut	R+V
sehr gut	VGH
gut	AXA
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Verti
gut	VHV Versicherungen
gut	Württembergische
gut	Zurich
	AdmiralDirekt
	Allianz Direct
	Bavaria Direkt
	Concordia
	DA direkt
	EUROPA
	HDI
	Itzehoer
	SIGNAL IDUNA
	Sparkassen DirektVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	WGV

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

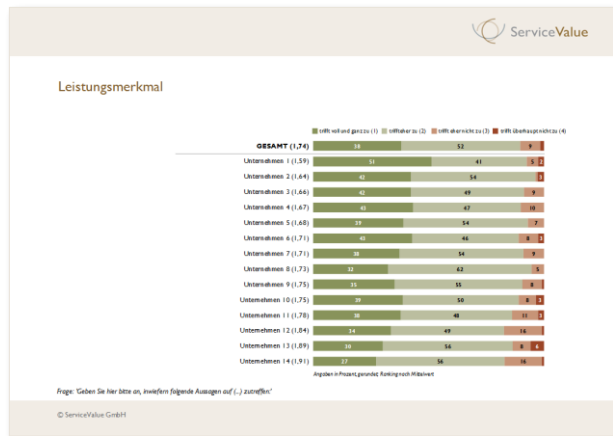
FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Assistance-Anbieter (II)

Rechtsschutz	
sehr gut	ADAC Rechtsschutz
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	ARAG
sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	ÖRAG*
gut	Allianz
gut	DEVK
gut	HUK24
gut	R+V
gut	Württembergische
	ALLRECHT (auch über Münchener Verein)
	CONCORDIA
	Debeka
	DEURAG
	Die Continentale
	DMB Rechtsschutz
	ROLAND (auch über Basler, Barmenia, DBV)

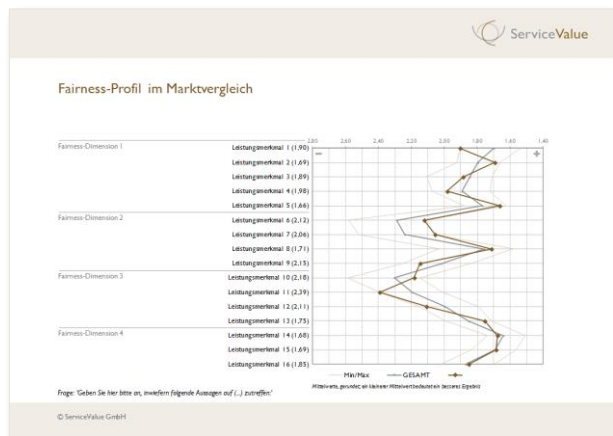
Unfall	
sehr gut	ADAC Unfallversicherung
sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	SIGNAL IDUNA
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Allianz
gut	CosmosDirekt
gut	DEVK
gut	Generali Deutschland
gut	Provinzial Versicherungsgruppe (inkl. Hamburger Feuerkasse)
	ARAG
	AXA
	Barmenia
	Debeka
	R+V
	Württembergische

* inkl. Bavaria Direkt, Provinzial Nord Brandkasse, Provinzial Rheinland, Sparkassen Direktversicherung, SV Sparkassenversicherung, Versicherungskammer Bayern, Westfälische Provinzial;
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Informationen werden anschaulich aufbereitet und liefern Antworten auf Ihre Fragen ...



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser oder schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich 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 Assistance-Anbietern 2022“ (Einzelexemplar, 263 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 Assistance-Anbietern 2022 “ (Einzelexemplar, 263 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. 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 / juniart – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de