



Kundenurteil: Fairness von Wohngebäude- versicherern 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 35 Wohngebäudeversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

| | |
|--------------------------|--|
| Studienkonzept | FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH |
| Erhebungsmethode | Online-Befragung |
| Erhebungszeitraum | April / Mai 2022 |
| Stichprobe | 3.261 Urteile zu 35 Wohngebäudeversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren |
| Auswertung | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 35 Wohngebäudeversicherern:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • ALTE LEIPZIGER • ARAG • AXA Versicherung • Barmenia • Basler • CONCORDIA • CONDOR • DBV • Debeka • DEVK • die Bayerische • Die Continentale • ERGO • EUROPA • Generali Deutschland • GEV (Grundeigentümer-Versicherung) • Gothaer • HDI • helvetia • HUK-COBURG • InterRisk • LVM • NÜRNBERGER • ÖFFENTLICHE OLDENBURG • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • WGV • Württembergische • Zurich |
| Gesamtumfang | 337 Seiten Chart-Berichtsband (PDF) |

Studiendesign

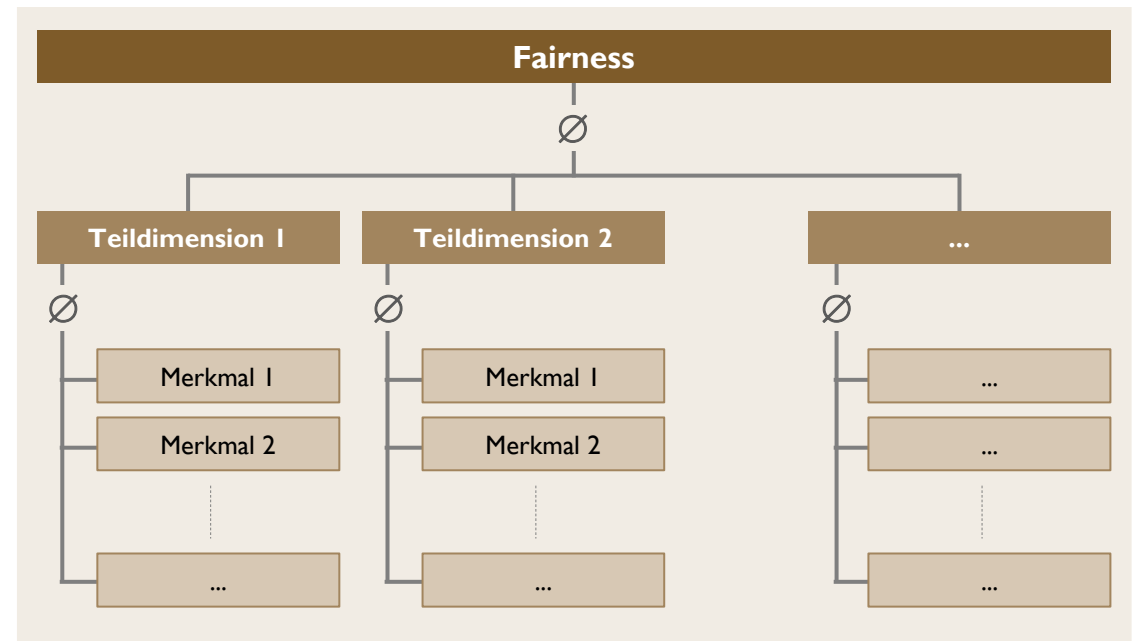
| | |
|--|--|
| Kundenbindung | <ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung |
| Faire Tarifleistung | <ul style="list-style-type: none"> • Angebotsauswahl • Transparenz der Tarife • Gute Kombinationsmöglichkeiten • Flexibilität der Tarife • Attraktive 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 |
| 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 | |
|----------|------------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Debeka |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | Generali Deutschland |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut | VGH |
| sehr gut | Württembergische |
| gut | ARAG |
| gut | CONCORDIA |
| gut | GEV (Grundeigentümer-Versicherung) |
| gut | Gothaer |
| gut | HDI |
| gut | R+V |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | SV SparkassenVersicherung |
| gut | VHV |
| gut | WGV |
| | ALTE LEIPZIGER |
| | AXA Versicherung |
| | Barmenia |
| | Basler |
| | CONDOR |
| | DBV |
| | die Bayerische |
| | Die Continentale |
| | EUROPA |
| | helvetia |
| | InterRisk |
| | NÜRNBERGER |
| | ÖFFENTLICHE OLDENBURG |
| | Versicherungskammer Bayern |
| | Zurich |

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

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

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (II)

| Fairer Kundenservice | |
|----------------------|------------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Debeka |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | Generali Deutschland |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut | SV SparkassenVersicherung |
| sehr gut | VGH |
| sehr gut | Württembergische |
| gut | ARAG |
| gut | CONCORDIA |
| gut | DEVK |
| gut | GEV (Grundeigentümer-Versicherung) |
| gut | Gothaer |
| gut | InterRisk |
| gut | R+V |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | WGV |
| | ALTE LEIPZIGER |
| | AXA Versicherung |
| | Barmenia |
| | Basler |
| | CONDOR |
| | DBV |
| | die Bayerische |
| | Die Continentale |
| | EUROPA |
| | HDI |
| | helvetia |
| | NÜRNBERGER |
| | ÖFFENTLICHE OLDENBURG |
| | Versicherungskammer Bayern |
| | VHV |
| | Zurich |

| Faire Schadenregulierung | |
|--------------------------|------------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Debeka |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | Generali Deutschland |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut | R+V |
| sehr gut | VGH |
| sehr gut | Württembergische |
| gut | ARAG |
| gut | CONCORDIA |
| gut | ERGO |
| gut | Gothaer |
| gut | HDI |
| gut | ÖFFENTLICHE OLDENBURG |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | SV SparkassenVersicherung |
| gut | VHV |
| gut | WGV |
| | ALTE LEIPZIGER |
| | AXA Versicherung |
| | Barmenia |
| | Basler |
| | CONDOR |
| | DBV |
| | die Bayerische |
| | Die Continentale |
| | EUROPA |
| | GEV (Grundeigentümer-Versicherung) |
| | helvetia |
| | InterRisk |
| | NÜRNBERGER |
| | Versicherungskammer Bayern |
| | Zurich |

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

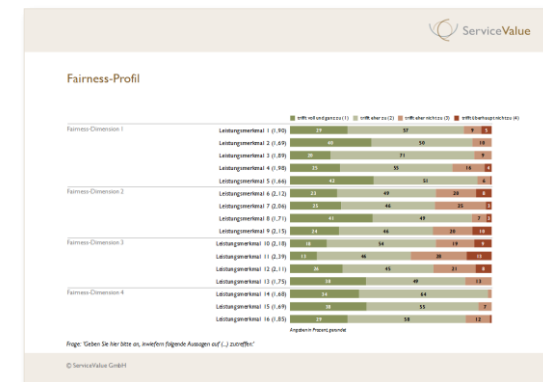
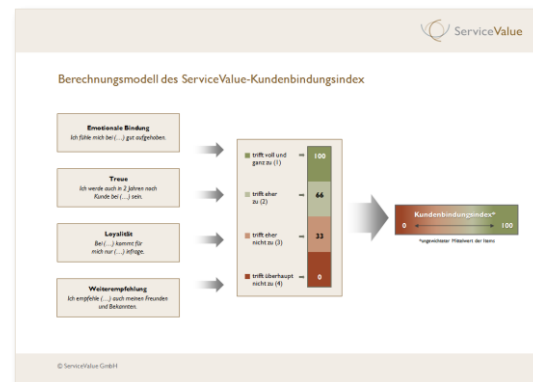
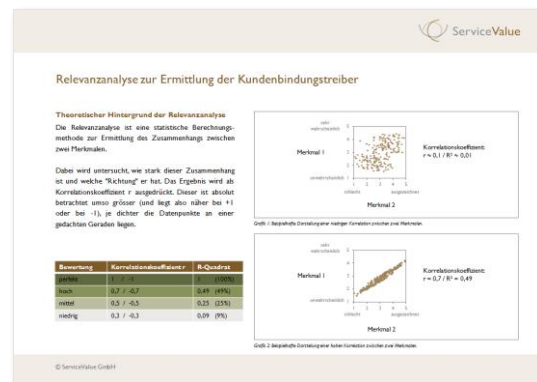
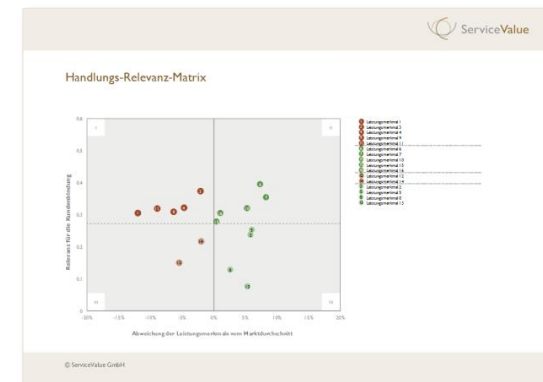
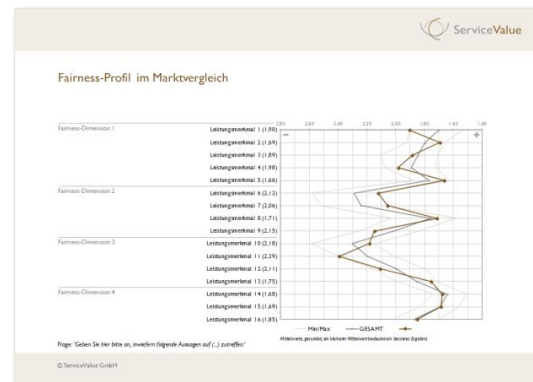
FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (III)

| Faire Kundenkommunikation | |
|---------------------------|------------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Debeka |
| sehr gut | DEVK |
| sehr gut | ERGO |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut | Württembergische |
| gut | ARAG |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | GEV (Grundeigentümer-Versicherung) |
| gut | Gothaer |
| gut | HDI |
| gut | R+V |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | SV SparkassenVersicherung |
| gut | VGH |
| gut | VHV |
| | ALTE LEIPZIGER |
| | AXA Versicherung |
| | Barmenia |
| | Basler |
| | CONCORDIA |
| | CONDOR |
| | DBV |
| | die Bayerische |
| | Die Continentale |
| | EUROPA |
| | helvetia |
| | InterRisk |
| | NÜRNBERGER |
| | ÖFFENTLICHE OLDENBURG |
| | Versicherungskammer Bayern |
| | WGV |
| | Zurich |

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

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

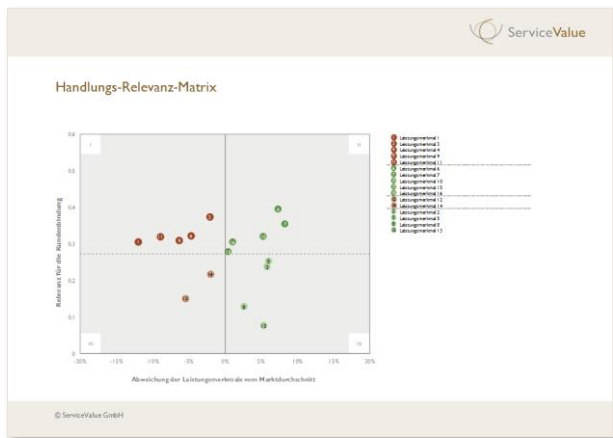
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



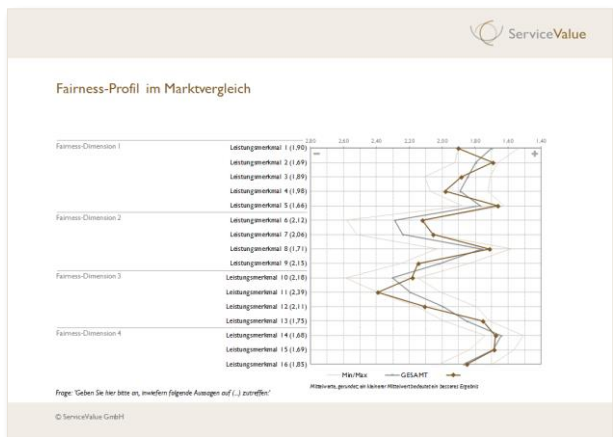
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

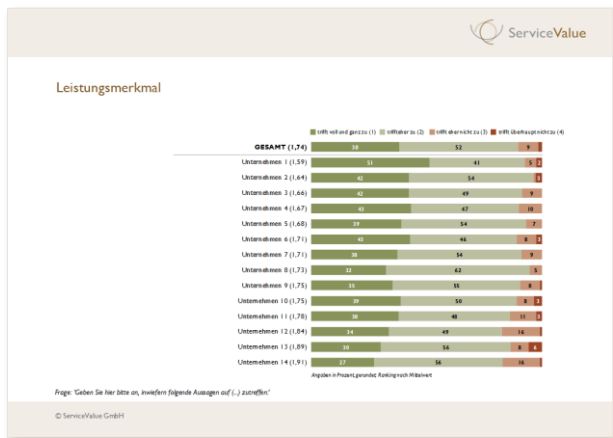


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 2022“ (Einzelexemplar, 337 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € 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 Wohngebäudeversicherern 2022“ (Einzelexemplar, 337 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 / © Robert Kneschke – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de