



# Kundenurteil: Fairness von Reisekranken- versicherern 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 33 Reisekrankenversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	April / Mai 2022
<b>Stichprobe</b>	2.380 Kunden mit 2.942 Urteilen zu 33 Reisekrankenversicherern (Bewertung von bis zu zwei Reisekrankenversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 33 Reisekrankenversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADAC Versicherung</li> <li>• Allianz Reiseversicherungen</li> <li>• Allianz Travel</li> <li>• ARAG</li> <li>• AXA</li> <li>• Barmenia</li> <li>• BarmeniaDirekt</li> <li>• BD24 Berlin Direkt Versicherung</li> <li>• Concordia</li> <li>• Debeka</li> <li>• DFV Deutsche Familienversicherung</li> <li>• DKV</li> <li>• Envivas</li> <li>• ERGO Reiseversicherung</li> <li>• Europ Assistance</li> <li>• EUROPA</li> <li>• Generali Deutschland</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HALLESCHE</li> <li>• HanseMerkur</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• INTER</li> <li>• Lifecard-Travel-Assistance (LTA)</li> <li>• LVM</li> <li>• Münchener Verein</li> <li>• NÜRNBERGER</li> <li>• R+V</li> <li>• SDK (Süddeutsche)</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• TravelSecure</li> <li>• URV - Union Reiseversicherung</li> <li>• vigo Krankenversicherung</li> <li>• Württembergische</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	322 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faires Produktangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilität der Produkte</li> <li>• Gefühl der Sicherheit</li> <li>• Verständliche Versicherungsbedingungen</li> <li>• Transparenz der Leistungsausschlüsse</li> <li>• Qualität der Versicherungsleistungen</li> </ul>
<b>Faire Leistungsabwicklung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung</li> <li>• Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung</li> <li>• Einhalten von Leistungszusagen</li> <li>• Reaktionsgeschwindigkeit</li> <li>• Qualität der Anliegenbearbeitung</li> <li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li> <li>• Schnelle Leistungserstattungen</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Kompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> </ul>
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Verbindlichkeit der Aussagen</li> <li>• Verständlichkeit der Vertragsunterlagen</li> <li>• Transparenz der Pflichten im Schadenfall</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> <li>• Beitragsstabilität</li> </ul>

## Teildimensionen der Fairness von Reisekrankenversicherern

### Fairness

#### Faires Produktangebot

- Flexibilität der Produkte
- Gefühl der Sicherheit
- Verständliche Versicherungsbedingungen
- Transparenz der Leistungsausschlüsse
- Qualität der Versicherungsleistungen

#### Faire Leistungsabwicklung

- Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung
- Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung
- Einhalten von Leistungszusagen
- Reaktionsgeschwindigkeit
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen
- Schnelle Leistungserstattungen

#### Faire Kundenberatung

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Eigeninitiative der Mitarbeiter

#### Faire Kundenkommunikation

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Verbindlichkeit der Aussagen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Transparenz der Pflichten im Schadenfall

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Beitragsstabilität

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Reisekrankenversicherer (I)

FAIRNESS		Faires Produktangebot		Faire Leistungsabwicklung	
sehr gut	ADAC Versicherung	sehr gut	ADAC Versicherung	sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz Reiseversicherungen	sehr gut	Allianz Reiseversicherungen	sehr gut	Allianz Reiseversicherungen
sehr gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung	sehr gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung	sehr gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
sehr gut	Envivas	sehr gut	Envivas	sehr gut	Envivas
sehr gut	ERGO Reiseversicherung	sehr gut	ERGO Reiseversicherung	sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	HanseMerkur	sehr gut	HanseMerkur	sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM	sehr gut	INTER	sehr gut	LVM
sehr gut	vigo Krankenversicherung	sehr gut	LVM	gut	ARAG
gut	Debeka	sehr gut	TravelSecure	gut	Debeka
gut	DKV	sehr gut	vigo Krankenversicherung	gut	DKV
gut	Europ Assistance	gut	Allianz Travel	gut	Europ Assistance
gut	Generali Deutschland	gut	Debeka	gut	Generali Deutschland
gut	INTER	gut	DFV Deutsche Familienversicherung	gut	INTER
gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)	gut	DKV	gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	R+V	gut	Europ Assistance	gut	R+V
gut	SDK (Süddeutsche)	gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)	gut	SDK (Süddeutsche)
gut	TravelSecure	gut	R+V	gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung	gut	SDK (Süddeutsche)	gut	URV - Union Reiseversicherung
	Allianz Travel	gut	URV - Union Reiseversicherung	gut	vigo Krankenversicherung
	ARAG		ARAG		Allianz Travel
	AXA		AXA		AXA
	Barmenia		Barmenia		Barmenia
	BarmeniaDirekt		BarmeniaDirekt		BarmeniaDirekt
	Concordia		Concordia		Concordia
	DFV Deutsche Familienversicherung		EUROPA		DFV Deutsche Familienversicherung
	EUROPA		Generali Deutschland		EUROPA
	Gothaer		Gothaer		Gothaer
	HALLESCHE		HALLESCHE		HALLESCHE
	münchener verein		münchener verein		münchener verein
	NÜRNBERGER		NÜRNBERGER		NÜRNBERGER
	SIGNAL IDUNA		SIGNAL IDUNA		SIGNAL IDUNA
	Württembergische		Württembergische		Württembergische

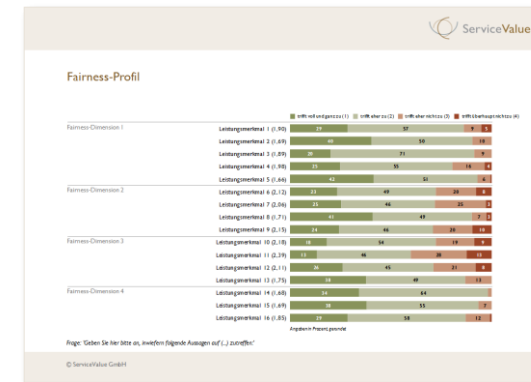
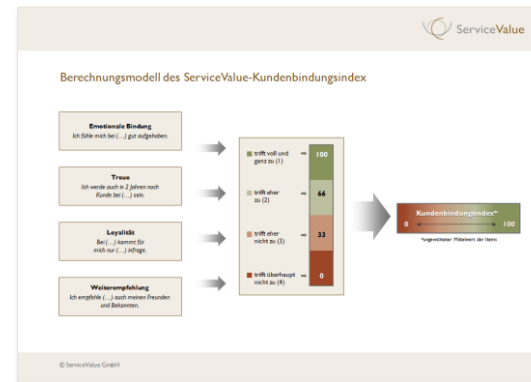
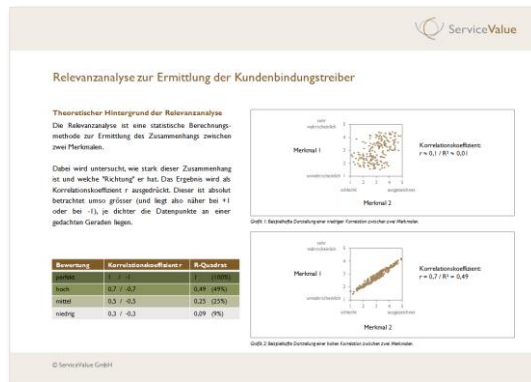
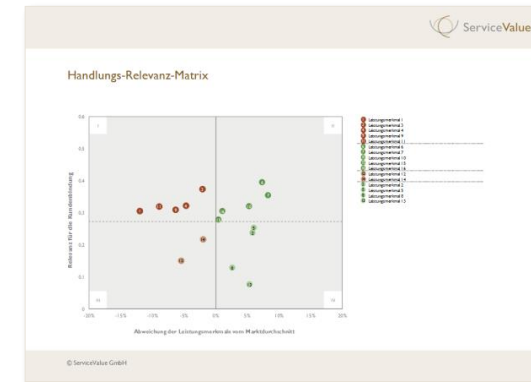
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Reisekrankenversicherer (II)

Faire Kundenberatung		Faire Kundenkommunikation		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Versicherung	sehr gut	ADAC Versicherung	sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz Reiseversicherungen	sehr gut	Allianz Reiseversicherungen	sehr gut	Allianz Reiseversicherungen
sehr gut	ERGO Reiseversicherung	sehr gut	Envivas	sehr gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
sehr gut	Generali Deutschland	sehr gut	Europ Assistance	sehr gut	Envivas
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HanseMerkur	sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	LVM	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Europ Assistance
sehr gut	R+V	sehr gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)	sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	vigo Krankenversicherung	sehr gut	LVM	sehr gut	HUK-COBURG
gut	Allianz Travel	sehr gut	vigo Krankenversicherung	sehr gut	LVM
gut	Barmenia	gut	ARAG	sehr gut	SDK (Süddeutsche)
gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung	gut	Barmenia	gut	Barmenia
gut	Debeka	gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung	gut	BarmeniaDirekt
gut	DKV	gut	ERGO Reiseversicherung	gut	Generali Deutschland
gut	Envivas	gut	Generali Deutschland	gut	INTER
gut	Europ Assistance	gut	INTER	gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	HanseMerkur	gut	SDK (Süddeutsche)	gut	R+V
gut	INTER	gut	URV - Union Reiseversicherung	gut	TravelSecure
gut	SDK (Süddeutsche)		Allianz Travel	gut	URV - Union Reiseversicherung
gut	SIGNAL IDUNA		AXA	gut	vigo Krankenversicherung
gut	TravelSecure		BarmeniaDirekt		Allianz Travel
gut	URV - Union Reiseversicherung		Concordia		ARAG
	ARAG		Debeka		AXA
	AXA		DFV Deutsche Familienversicherung		Concordia
	BarmeniaDirekt		DKV		Debeka
	Concordia		EUROPA		DFV Deutsche Familienversicherung
	DFV Deutsche Familienversicherung		Gothaer		DKV
	EUROPA		HALLESCHE		EUROPA
	Gothaer		münchener verein		Gothaer
	HALLESCHE		NÜRNBERGER		HALLESCHE
	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)		R+V		münchener verein
	münchener verein		SIGNAL IDUNA		NÜRNBERGER
	NÜRNBERGER		TravelSecure		SIGNAL IDUNA
	Württembergische		Württembergische		Württembergische

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

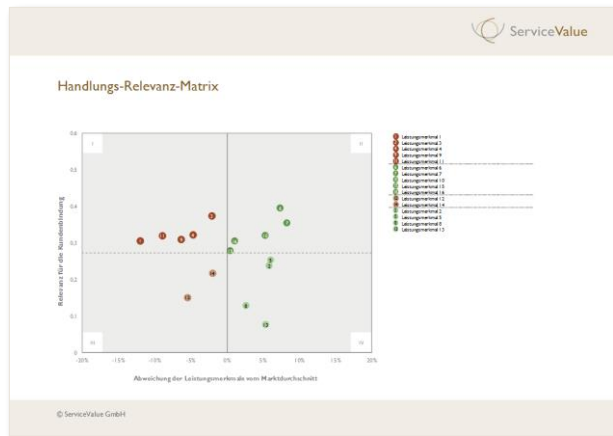
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



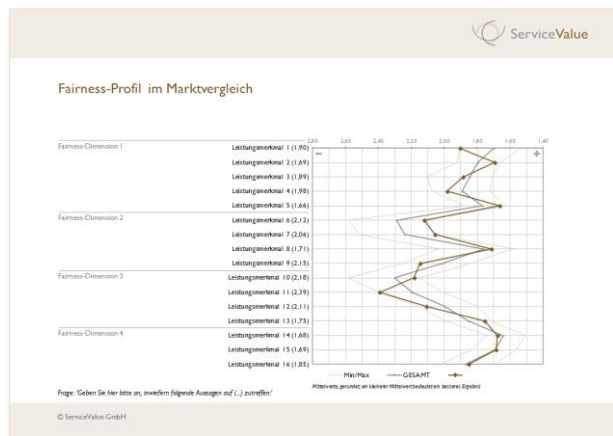
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



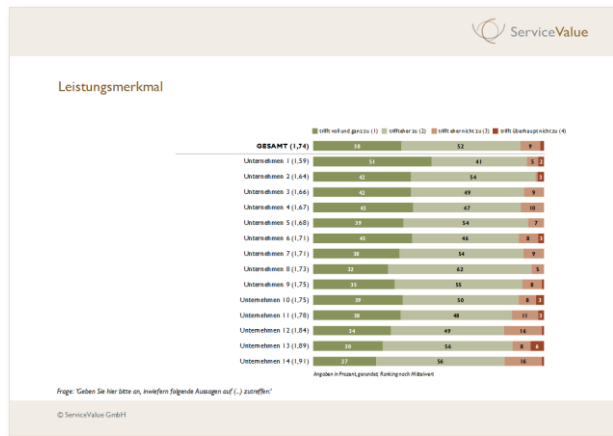
- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Reisekrankenversicherern 2022“ (Einzelexemplar, 322 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 Reisekrankenversicherern 2022“ (Einzelexemplar, 322 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](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto: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 / silencefoto – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)