



Kundenurteil: Fairness von Reiserücktritts- versicherern 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 20 Reiserücktrittsversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

| | |
|--------------------------|--|
| Studienkonzept | FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH |
| Erhebungsmethode | Online-Befragung |
| Erhebungszeitraum | April / Mai 2022 |
| Stichprobe | 1.524 Kunden mit 1.873 Urteilen zu 20 Reiserücktrittsversicherern (Bewertung von bis zu zwei Reiserücktrittsversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren) |
| Auswertung | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 20 Reiserücktrittsversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Versicherung • Allianz Reiseversicherungen • Allianz Travel • Barmenia • BarmeniaDirekt • BD24 Berlin Direkt Versicherung • coverwise Reiseversicherung • Debeka • ERGO Reiseversicherung • Europ Assistance • Generali Deutschland • HanseMerkur • Lifecard-Travel-Assistance (LTA) • LVM • mdt travel • SIGNAL IDUNA • TAS Touristik Assekuranz-Service • TravelProtect • TravelSecure • URV - Union Reiseversicherung |
| Gesamtumfang | 203 Seiten Chart-Berichtsband (PDF) |

Studiendesign

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

Teildimensionen der Fairness von Reiserücktrittsversicherern

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 Reiserücktrittsversicherer (I)

| FAIRNESS | |
|----------|----------------------------------|
| sehr gut | ADAC Versicherung |
| sehr gut | Allianz Reiseversicherungen |
| sehr gut | ERGO Reiseversicherung |
| sehr gut | HanseMerkur |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | mdt travel |
| gut | Europ Assistance |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | Lifecard-Travel-Assistance (LTA) |
| gut | TravelSecure |
| gut | URV - Union Reiseversicherung |
| | Allianz Travel |
| | Barmenia |
| | BarmeniaDirekt |
| | BD24 Berlin Direkt Versicherung |
| | coverwise Reiseversicherung |
| | Debeka |
| | SIGNAL IDUNA |
| | TAS Touristik Assekuranz-Service |
| | TravelProtect |

| Faires Produktangebot | |
|-----------------------|----------------------------------|
| sehr gut | ADAC Versicherung |
| sehr gut | Allianz Reiseversicherungen |
| sehr gut | ERGO Reiseversicherung |
| sehr gut | HanseMerkur |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | mdt travel |
| gut | Europ Assistance |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | Lifecard-Travel-Assistance (LTA) |
| gut | TravelSecure |
| gut | URV - Union Reiseversicherung |
| | Allianz Travel |
| | Barmenia |
| | BarmeniaDirekt |
| | BD24 Berlin Direkt Versicherung |
| | coverwise Reiseversicherung |
| | Debeka |
| | SIGNAL IDUNA |
| | TAS Touristik Assekuranz-Service |
| | TravelProtect |

| Faire Leistungsabwicklung | |
|---------------------------|----------------------------------|
| sehr gut | ADAC Versicherung |
| sehr gut | Allianz Reiseversicherungen |
| sehr gut | ERGO Reiseversicherung |
| sehr gut | HanseMerkur |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | URV - Union Reiseversicherung |
| gut | Europ Assistance |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | mdt travel |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| | Allianz Travel |
| | Barmenia |
| | BarmeniaDirekt |
| | BD24 Berlin Direkt Versicherung |
| | coverwise Reiseversicherung |
| | Debeka |
| | Lifecard-Travel-Assistance (LTA) |
| | TAS Touristik Assekuranz-Service |
| | TravelProtect |
| | TravelSecure |

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Reiserücktrittsversicherer (II)

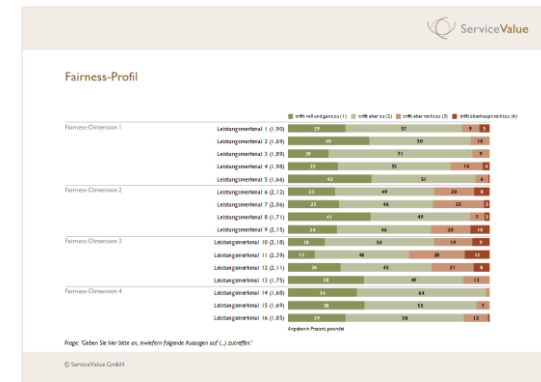
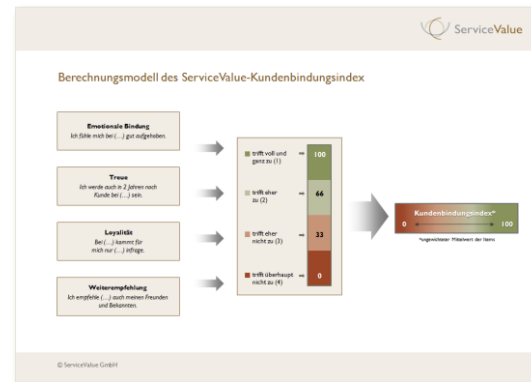
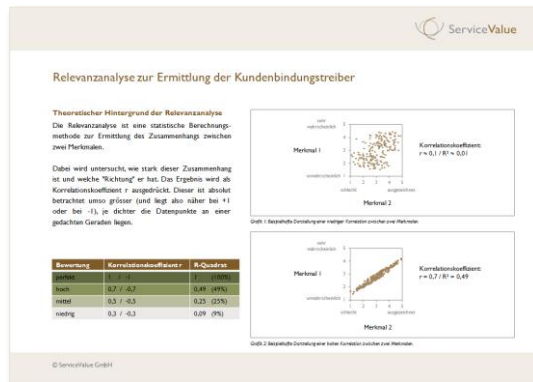
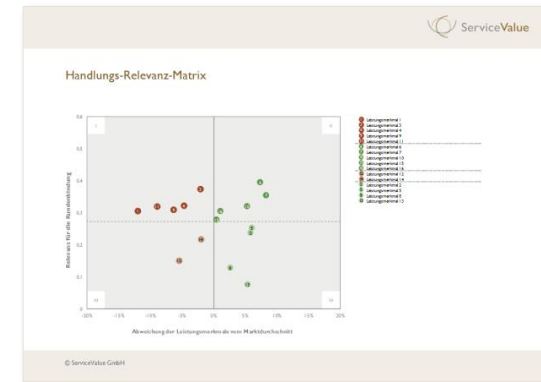
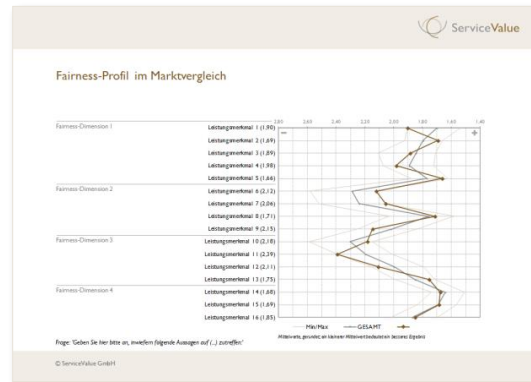
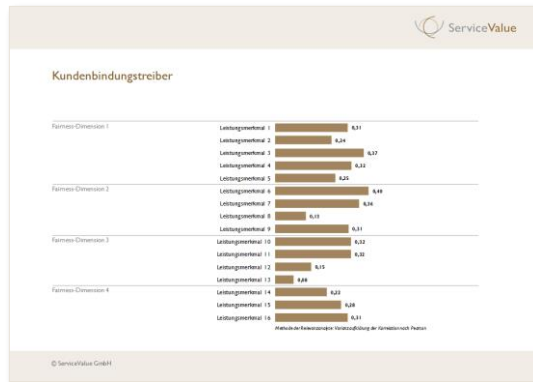
| Faire Kundenberatung | |
|----------------------|----------------------------------|
| sehr gut | ADAC Versicherung |
| sehr gut | Allianz Reiseversicherungen |
| sehr gut | HanseMerkur |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | mdt travel |
| gut | ERGO Reiseversicherung |
| gut | Europ Assistance |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | TravelSecure |
| gut | URV - Union Reiseversicherung |
| | Allianz Travel |
| | Barmenia |
| | BarmeniaDirekt |
| | BD24 Berlin Direkt Versicherung |
| | coverwise Reiseversicherung |
| | Debeka |
| | Lifecard-Travel-Assistance (LTA) |
| | TAS Touristik Assekuranz-Service |
| | TravelProtect |

| Faire Kundenkommunikation | |
|---------------------------|----------------------------------|
| sehr gut | ADAC Versicherung |
| sehr gut | Allianz Reiseversicherungen |
| sehr gut | ERGO Reiseversicherung |
| sehr gut | HanseMerkur |
| sehr gut | LVM |
| gut | Europ Assistance |
| gut | Generali Deutschland |
| gut | Lifecard-Travel-Assistance (LTA) |
| gut | mdt travel |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | URV - Union Reiseversicherung |
| | Allianz Travel |
| | Barmenia |
| | BarmeniaDirekt |
| | BD24 Berlin Direkt Versicherung |
| | coverwise Reiseversicherung |
| | Debeka |
| | TAS Touristik Assekuranz-Service |
| | TravelProtect |
| | TravelSecure |

| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis | |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| sehr gut | ADAC Versicherung |
| sehr gut | Allianz Reiseversicherungen |
| sehr gut | ERGO Reiseversicherung |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | URV - Union Reiseversicherung |
| gut | Europ Assistance |
| gut | HanseMerkur |
| gut | Lifecard-Travel-Assistance (LTA) |
| gut | mdt travel |
| gut | TravelSecure |
| | Allianz Travel |
| | Barmenia |
| | BarmeniaDirekt |
| | BD24 Berlin Direkt Versicherung |
| | coverwise Reiseversicherung |
| | Debeka |
| | Generali Deutschland |
| | SIGNAL IDUNA |
| | TAS Touristik Assekuranz-Service |
| | TravelProtect |

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

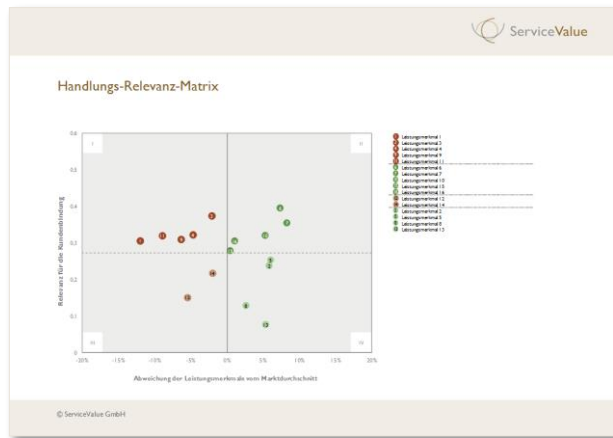
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

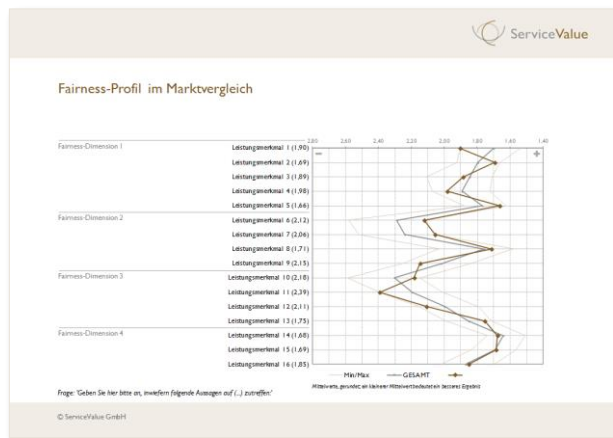
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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



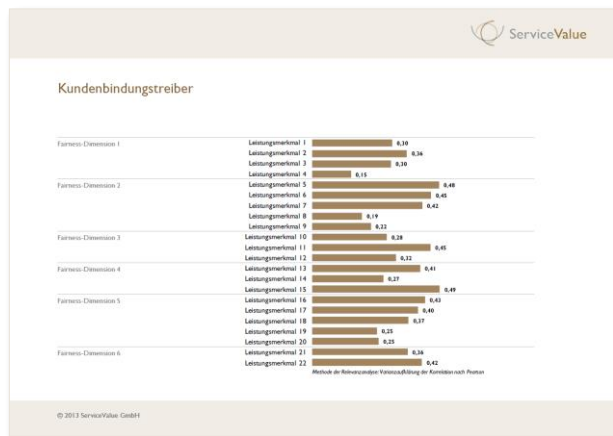
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ 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 Reiserücktrittsversicherern 2022“ (Einzelexemplar, 203 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € 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 Reiserücktrittsversicherern 2022“ (Einzelexemplar, 203 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 5.800,- € 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 / kamasigns – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de