



# Kundenurteil: Fairness von Unfallversicherern 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 35 Unfallversicherer



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>	Mai / Juni 2022
<b>Stichprobe</b>	3.125 Kunden mit 3.624 Urteilen zu 35 Unfallversicherern (Bewertung von bis zu zwei Unfallversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 35 Unfallversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADAC Versicherung</li> <li>• Allianz</li> <li>• ARAG</li> <li>• AXA</li> <li>• Barmenia</li> <li>• Basler</li> <li>• CONCORDIA</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DA Direkt</li> <li>• DBV</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEVK</li> <li>• die Bayerische</li> <li>• Die Stuttgarter</li> <li>• ERGO</li> <li>• Generali Deutschland</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HanseMerkur</li> <li>• HDI</li> <li>• helvetia</li> <li>• HK - DIE HAFTPFLICHTKASSE</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• InterRisk</li> <li>• LVM</li> <li>• NÜRNBERGER</li> <li>• Provinzial Versicherungsgruppe</li> <li>• R+V</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• SV SparkassenVersicherung</li> <li>• Versicherungskammer Bayern</li> <li>• VGH</li> <li>• VHV Versicherungen</li> <li>• Württembergische</li> <li>• WWK</li> <li>• ZURICH</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	353 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<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>• Produktvielfalt</li> <li>• Flexibilität der Produktmerkmale</li> <li>• Produkte für verschiedene Personengruppen</li> <li>• Qualität der Versicherungsleistungen</li> <li>• Nachvollziehbarkeit der Versicherungsprämien</li> <li>• Gefühl der Sicherheit durch Produkte und Leistungen</li> <li>• Aufzeigen der Produktunterschiede</li> <li>• Angemessenheit der Gliedertaxe</li> <li>• Interessante Zusatzleistungen</li> </ul>
<b>Faire Versicherungsbedingungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparenz der Versicherungsbedingungen</li> <li>• Verständlichkeit der Vertragsunterlagen</li> <li>• Klare Hervorhebung der Leistungsausschlüsse</li> <li>• Deutlichkeit des Rücktrittsrechts / Kündigung</li> </ul>

## Studiendesign (II)

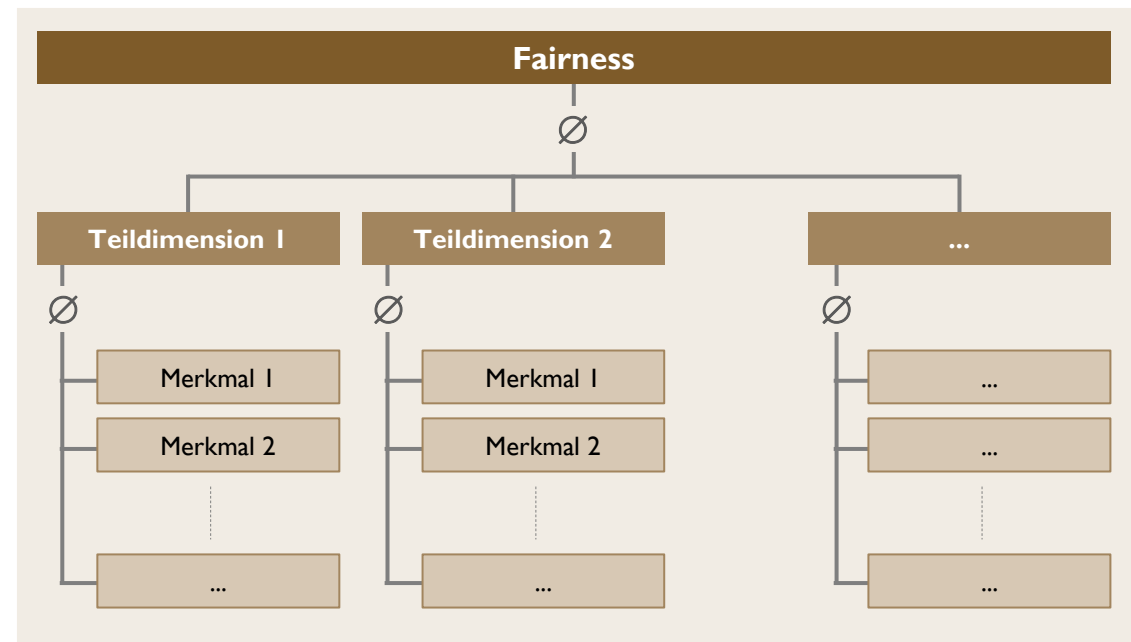
<p><b>Faire Kundenberatung</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachkompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Beantwortung aller Kundenfragen</li> <li>• Beratung zur Rentenhöhe und Vertragslaufzeit</li> <li>• Aufklärung zur Auswirkung von Progression und Invaliditätsgrad auf Kapitalzahlung</li> </ul>
<p><b>Fairer Kundenservice</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leichte Kontaktmöglichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> <li>• Qualität der Anliegenbearbeitung</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Problemen</li> <li>• Verlässlichkeit der Aussagen</li> </ul>
<p><b>Faire Schadenregulierung</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unbürokratische Vorgehensweise im Schadenfall</li> <li>• Unkompliziertheit der Schadenabwicklung</li> <li>• Einhalten von Leistungszusagen im Schadenfall</li> <li>• Reaktionszeit bei Schadenfall-Anfragen</li> </ul>
<p><b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Vorhersehbarkeit der Beiträge</li> <li>• Angemessene Beitragshöhe</li> </ul>

## 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 Unfallversicherern

### Fairness

#### Faires Produktangebot

- Produktvielfalt
- Flexibilität der Produktmerkmale
- Produkte für verschiedene Personengruppen
- Qualität der Versicherungsleistungen
- Nachvollziehbarkeit der Versicherungsprämien
- Gefühl der Sicherheit durch Produkte und Leistungen
- Aufzeigen der Produktunterschiede
- Angemessenheit der Gliedertaxe
- Interessante Zusatzleistungen

#### Faire Versicherungsbedingungen

- Transparenz der Versicherungsbedingungen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Klare Hervorhebung der Leistungsausschlüsse
- Deutlichkeit des Rücktrittsrechts / Kündigung

#### Faire Kundenberatung

- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Beantwortung aller Kundenfragen
- Beratung zur Rentenhöhe und Vertragslaufzeit
- Aufklärung zur Auswirkung von Progression und Invaliditätsgrad auf Kapitalzahlung

#### Fairer Kundenservice

- Leichte Kontaktmöglichkeit der Mitarbeiter
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Kulanz bei Beschwerden / Problemen
- Verlässlichkeit der Aussagen

#### Faire Schadenregulierung

- Unbürokratische Vorgehensweise im Schadenfall
- Unkompliziertheit der Schadenabwicklung
- Einhalten von Leistungszusagen im Schadenfall
- Reaktionszeit bei Schadenfall-Anfragen

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Vorhersehbarkeit der Beiträge
- Angemessene Beitragshöhe

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Unfallversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Württembergische
gut	AXA
gut	Debeka
gut	Die Stuttgarter
gut	HanseMerkur
gut	HDI
gut	InterRisk
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH
gut	WWK
gut	ZURICH
	ARAG
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	DA Direkt
	DBV
	die Bayerische
	Gothaer
	helvetia
	HK - DIE HAFTPFLICHTKASSE
	NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen

Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	InterRisk
sehr gut	LVM
sehr gut	Württembergische
gut	Die Stuttgarter
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	HDI
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH
gut	WWK
gut	ZURICH
	ARAG
	AXA
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	DA Direkt
	DBV
	die Bayerische
	helvetia
	HK - DIE HAFTPFLICHTKASSE
	NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen

Faire Versicherungsbedingungen	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Stuttgarter
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Württembergische
gut	ARAG
gut	AXA
gut	Debeka
gut	HanseMerkur
gut	HDI
gut	InterRisk
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH
gut	WWK
gut	ZURICH
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	DA Direkt
	DBV
	die Bayerische
	Gothaer
	helvetia
	HK - DIE HAFTPFLICHTKASSE
	NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen

Faire Kundenberatung	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	InterRisk
sehr gut	LVM
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH
sehr gut	Württembergische
sehr gut	WWK
gut	ARAG
gut	AXA
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka
gut	Die Stuttgarter
gut	Generali Deutschland
gut	HanseMerkur
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	ZURICH
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	DA Direkt
	DBV
	die Bayerische
	Gothaer
	HDI
	helvetia
	HK - DIE HAFTPFLICHTKASSE
	NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen

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

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Unfallversicherer (II)

Fairer Kundenservice	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	Württembergische
gut	AXA
gut	Debeka
gut	Die Stuttgarter
gut	Generali Deutschland
gut	HanseMerkur
gut	HDI
gut	InterRisk
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH
gut	WWK
gut	ZURICH
	ARAG
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	DA Direkt
	DBV
	die Bayerische
	Gothaer
	helvetia
	HK - DIE HAFTPFLICHTKASSE
	NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen

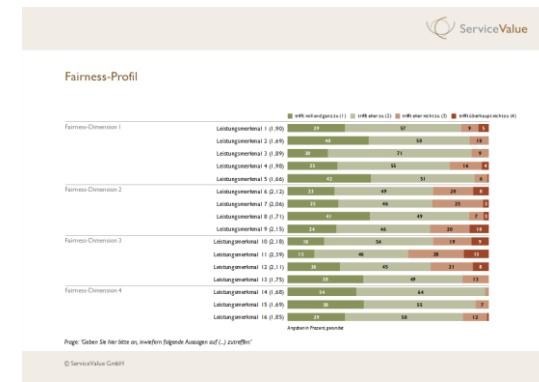
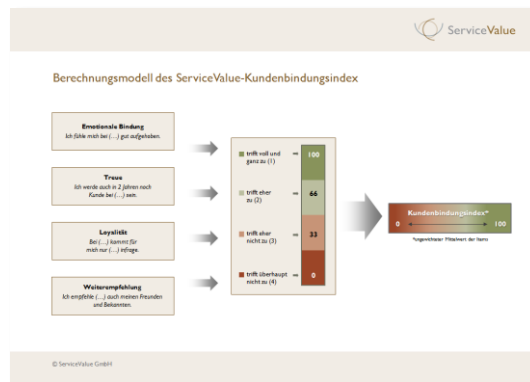
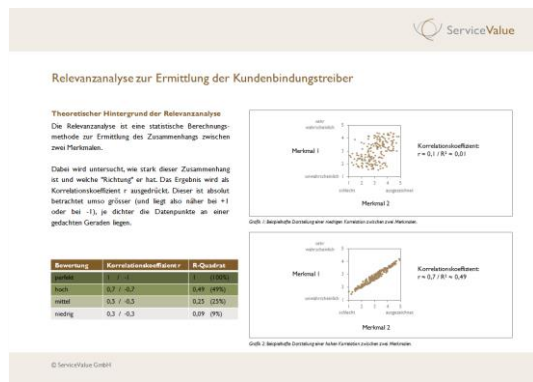
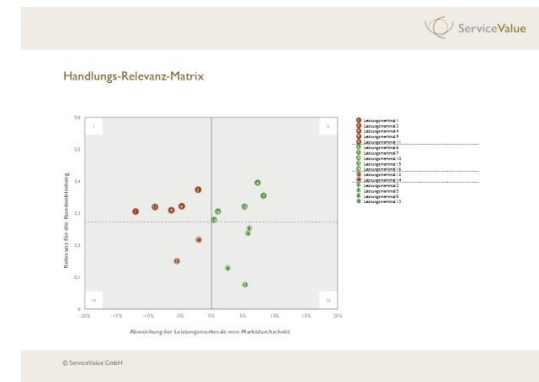
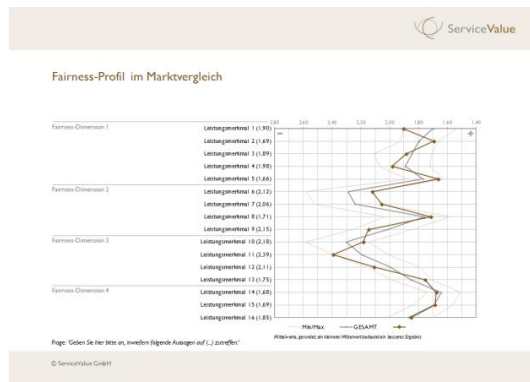
Faire Schadenregulierung	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	InterRisk
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	Die Stuttgarter
gut	HanseMerkur
gut	HDI
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH
gut	Württembergische
gut	WWK
gut	ZURICH
	ARAG
	AXA
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	DA Direkt
	DBV
	die Bayerische
	Gothaer
	helvetia
	HK - DIE HAFTPFLICHTKASSE
	NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Stuttgarter
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HDI
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	WWK
gut	ARAG
gut	AXA
gut	ERGO
gut	HanseMerkur
gut	InterRisk
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH
gut	Württembergische
gut	ZURICH
	Barmenia
	Basler
	CONCORDIA
	DA Direkt
	DBV
	Debeka
	die Bayerische
	Gothaer
	helvetia
	HK - DIE HAFTPFLICHTKASSE
	NÜRNBERGER
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen

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



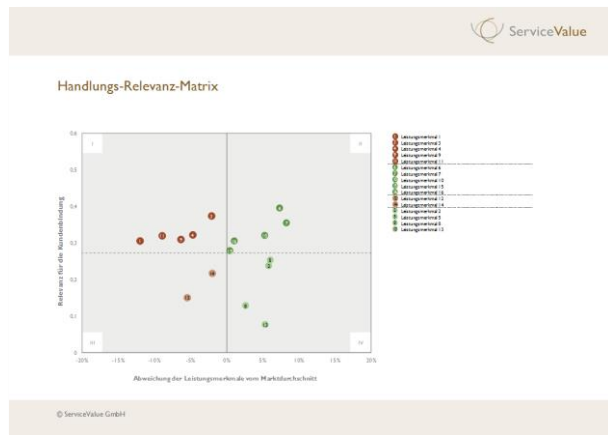
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



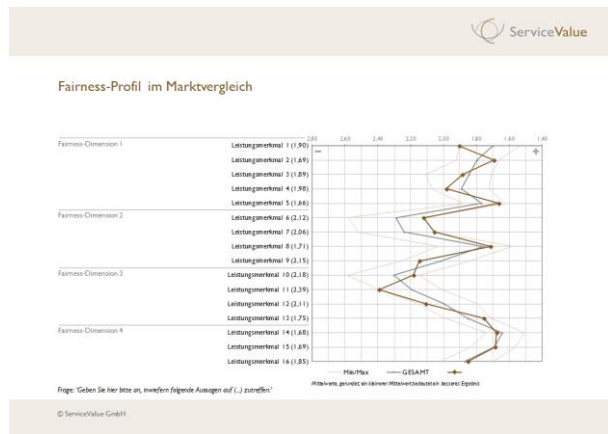
Anonymisierte Musterfolien

... 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

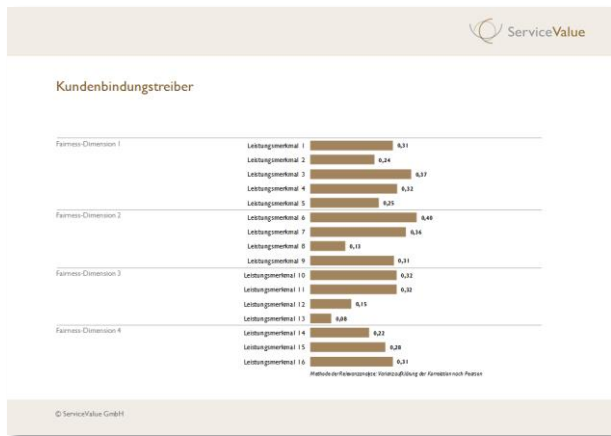


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## 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 Unfallversicherern 2022“ (Einzelexemplar, 353 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 Unfallversicherern 2022“ (Einzelexemplar, 353 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 / Bounlow-pic – 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)