



# Kundenurteil: Fairness von Hausratversicherern 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 38 Hausratversicherer



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>	August 2022
<b>Stichprobe</b>	4.411 Kunden mit 5.403 Urteilen zu 38 Hausratversicherern (Bewertung von bis zu zwei Hausratversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detaillierergebnisse für 38 Hausratversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allianz</li> <li>• Alte Leipziger</li> <li>• Ammerländer Versicherung</li> <li>• ARAG</li> <li>• AXA</li> <li>• Barmenia</li> <li>• Barmenia Direkt</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 Continentale</li> <li>• Die Haftpflichtkasse</li> <li>• ERGO</li> <li>• EUROPA</li> <li>• Generali</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HDI</li> <li>• helvetia</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• HUK24</li> <li>• InterRisk</li> <li>• LVM</li> <li>• MVK Versicherung</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</li> <li>• wefox</li> <li>• WGV</li> <li>• Württembergische</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	359 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>Faire Tarifleistung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebotsauswahl</li> <li>• Transparenz des Deckungsumfangs</li> <li>• Kombinationsmöglichkeiten</li> <li>• Flexibilität der Tarife</li> <li>• Deckungserweiterungen</li> <li>• Organisatorische Zusatzleistungen</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Beantwortung aller Fragen</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Aufklärung zur Schadensminderungspflicht</li> </ul>
<b>Fairer Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Unkomplizierte Anliegenbearbeitung</li> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden/Reklamationen</li> </ul>
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Verständlichkeit der Kommunikation</li> <li>• Informationsumfang</li> <li>• Orientierung auf der Website</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Beitragsstabilität</li> <li>• Faire Berechnung der Versicherungssumme</li> </ul>
<b>Faire Schadenregulierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnelle Reaktion im Schadenfall</li> <li>• Unkomplizierte Schadenabwicklung</li> <li>• Angemessener Leistungsumfang</li> </ul>

## Teildimensionen der Fairness von Hausratversicherern

### Fairness

#### Faire Tarifleistung

- Angebotsauswahl
- Transparenz des Deckungsumfangs
- Kombinationsmöglichkeiten
- Flexibilität der Tarife
- Deckungserweiterungen
- Organisatorische Zusatzleistungen

#### Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Beantwortung aller Fragen
- Fachkompetenz
- Aufklärung zur Schadensminderungspflicht

#### Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Unkomplizierte Anliegenbearbeitung
- Belohnung von Kundentreue
- Kulanz bei Beschwerden/Reklamationen

#### Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Kommunikation
- Informationsumfang
- Orientierung auf der Website

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität
- Faire Berechnung der Versicherungssumme

#### Faire Schadenregulierung

- Schnelle Reaktion im Schadenfall
- Unkomplizierte Schadenabwicklung
- Angemessener Leistungsumfang

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

FAIRNESS		Faire Tarifleistung		Faire Kundenberatung		Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	CONCORDIA	sehr gut	Ammerländer Versicherung	sehr gut	CONCORDIA	sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	CONCORDIA	sehr gut	DEVK	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK	sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	ERGO	sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO	sehr gut	DEVK	sehr gut	HUK- COBURG	sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK24	sehr gut	ERGO	sehr gut	LVM	sehr gut	HUK- COBURG
sehr gut	HUK- COBURG	sehr gut	HUK- COBURG	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	InterRisk
sehr gut	LVM	sehr gut	LVM	sehr gut	R+V	sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	VGH	sehr gut	MVK Versicherung
sehr gut	R+V	sehr gut	R+V	sehr gut	Württembergische	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	VGH	sehr gut	SIGNAL IDUNA	sehr gut	Ammerländer Versicherung	sehr gut	VGH
gut	Ammerländer Versicherung	sehr gut	VGH	gut	ARAG	gut	Ammerländer Versicherung
gut	ARAG	gut	ARAG	gut	Barmenia	gut	ARAG
gut	Debeka	gut	Generali	gut	CosmosDirekt	gut	Debeka
gut	Generali	gut	Gothaer	gut	Debeka	gut	Generali
gut	Gothaer	gut	HUK24	gut	Generali	gut	Gothaer
gut	InterRisk	gut	InterRisk	gut	Gothaer	gut	HUK24
gut	MVK Versicherung	gut	MVK Versicherung	gut	HUK24	gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA	gut	SV SparkassenVersicherung	gut	InterRisk	gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung	gut	WGV	gut	MVK Versicherung	gut	SV SparkassenVersicherung
gut	WGV	gut	Württembergische	gut	SIGNAL IDUNA	gut	Württembergische
gut	Württembergische		Alte Leipziger	gut	SV SparkassenVersicherung		Alte Leipziger
	Alte Leipziger		AXA		Alte Leipziger		AXA
	AXA		Barmenia		AXA		Barmenia
	Barmenia		Barmenia Direkt		Barmenia Direkt		Barmenia Direkt
	Barmenia Direkt		Basler		Basler		Basler
	Basler		DA Direkt		DA Direkt		DA Direkt
	DA Direkt		DBV		DBV		DBV
	DBV		Debeka		die Bayerische		die Bayerische
	die Bayerische		die Bayerische		Die Continentale		Die Continentale
	Die Continentale		Die Continentale		Die Haftpflichtkasse		Die Haftpflichtkasse
	Die Haftpflichtkasse		Die Haftpflichtkasse		EUROPA		EUROPA
	EUROPA		EUROPA		HDI		HDI
	HDI		HDI		helvetia		helvetia
	helvetia		helvetia		Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern
	Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern		VHV		VHV
	VHV		VHV		wefox		wefox
	wefox		wefox		WGV		WGV

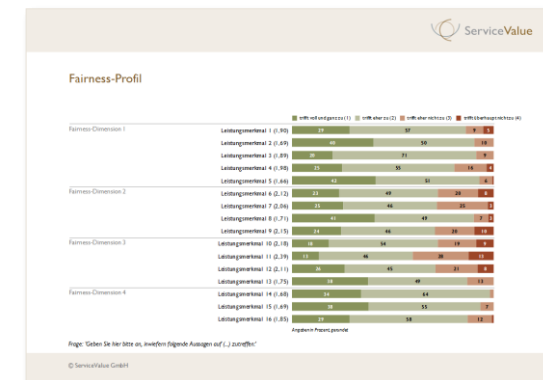
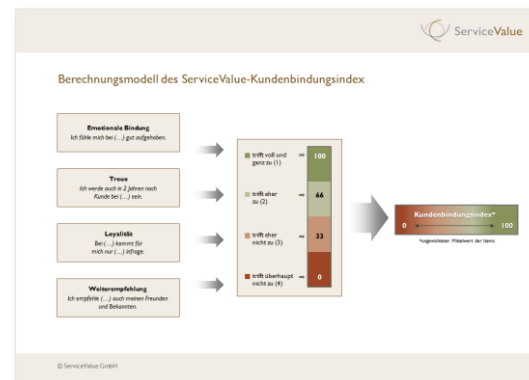
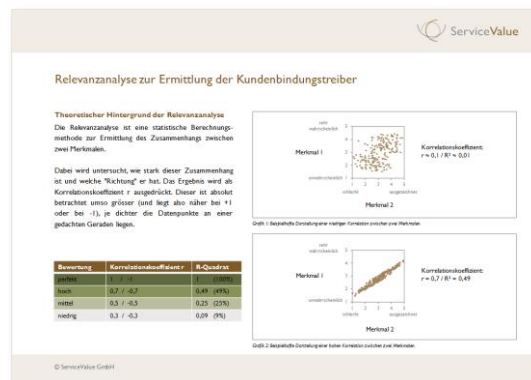
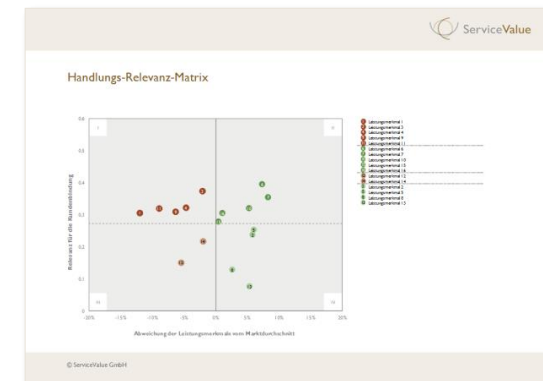
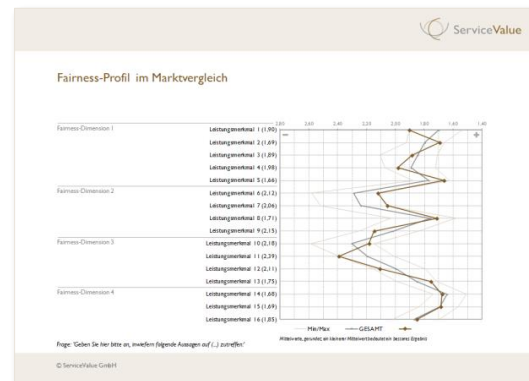
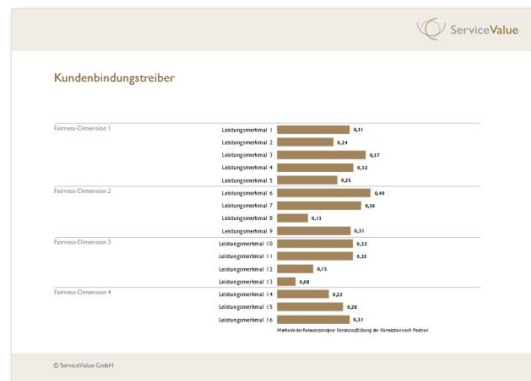
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

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

Faire Kundenkommunikation		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis		Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Ammerländer Versicherung	sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	CONCORDIA	sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	DEVK	sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO	sehr gut	DEVK	sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK24	sehr gut	ERGO	sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK24	sehr gut	HUK24
sehr gut	LVM	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	InterRisk	sehr gut	LVM
sehr gut	R+V	sehr gut	LVM	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	VGH	sehr gut	MVK Versicherung	sehr gut	R+V
gut	Ammerländer Versicherung	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	VGH
gut	CONCORDIA	gut	VGH	gut	Ammerländer Versicherung
gut	Debeka	gut	Allianz	gut	Debeka
gut	Generali	gut	ARAG	gut	Generali
gut	Gothaer	gut	Debeka	gut	Gothaer
gut	InterRisk	gut	Generali	gut	helvetia
gut	MVK Versicherung	gut	Gothaer	gut	InterRisk
gut	SIGNAL IDUNA	gut	helvetia	gut	MVK Versicherung
gut	SV SparkassenVersicherung	gut	R+V	gut	SIGNAL IDUNA
gut	WGV	gut	SIGNAL IDUNA	gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Württembergische	gut	SV SparkassenVersicherung	gut	WGV
	Alte Leipziger	gut	WGV	gut	Württembergische
	ARAG		Alte Leipziger		Alte Leipziger
	AXA		AXA		ARAG
	Barmenia		Barmenia		AXA
	Barmenia Direkt		Barmenia Direkt		Barmenia
	Basler		Basler		Barmenia Direkt
	DA Direkt		DA Direkt		Basler
	DBV		DBV		DA Direkt
	die Bayerische		die Bayerische		DBV
	Die Continentale		Die Continentale		die Bayerische
	Die Haftpflichtkasse		Die Haftpflichtkasse		Die Continentale
	EUROPA		EUROPA		Die Haftpflichtkasse
	HDI		HDI		EUROPA
	helvetia		Versicherungskammer Bayern		HDI
	Versicherungskammer Bayern		VHV		Versicherungskammer Bayern
	VHV		wefox		VHV
	wefox		Württembergische		wefox

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

## Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

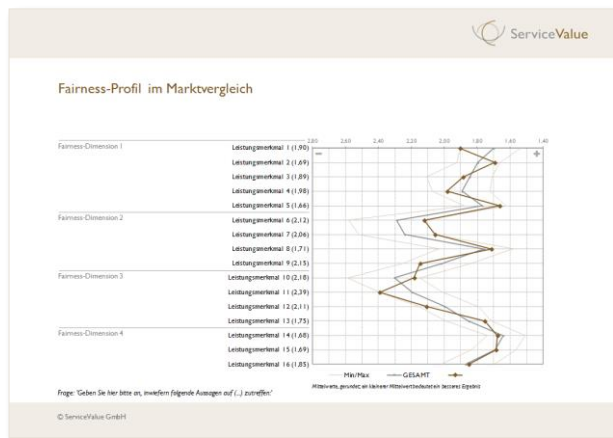
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## 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

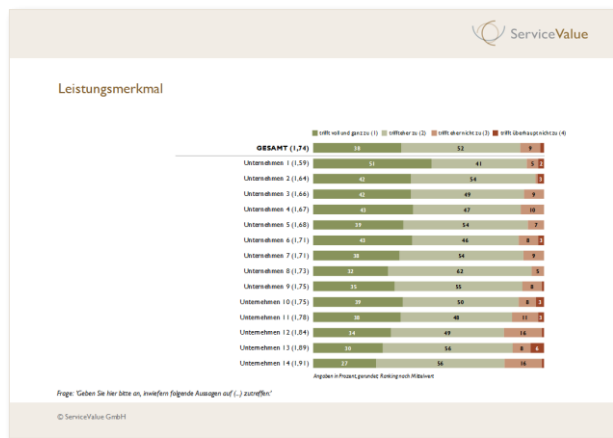


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ 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 Hausratversicherern 2022“ (Einzelexemplar, 359 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € netto
- ☐ **Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei  
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ☐ **Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Hausratversicherern 2022“ (Einzelexemplar, 359 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
<hr/>		
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
<hr/>		
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
<hr/>		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
<hr/>		
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel
<hr/>		

# Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 34 I

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 / victor zastol'skiy – 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)