



ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2022

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 31 Kfz-Serviceversicherer
und 15 Kfz-Direktversicherer

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	August 2022
Stichprobe	<p>4.279 Kunden mit insgesamt 5.084 Urteilen, davon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.521 Urteile zu 31 Kfz-Serviceversicherern • 1.563 Urteile zu 15 Kfz-Direktversicherern <p>Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren</p>
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p><u>Detailergebnisse für 31 Kfz-Serviceversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Versicherung • Allianz • ALTE LEIPZIGER • AXA • Barmeria • Basler / Baloise • BGV Badische • CONCORDIA • Debeka • DEVK • ERGO • Generali • Gothaer • HanseMerkur • HDI • HUK-COBURG • Itzehoer • KRAVAG • LVM • Mecklenburgische • NÜRNBERGER • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV Sparkassenversicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • WGV • Württembergische • ZURICH <p><u>Detailergebnisse für 15 Kfz-Direktversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • AdmiralDirekt • Allianz Direct • Barmeria Direkt • BavariaDirekt • CosmosDirekt • DA direkt • EUROPA • FRIDAY • GETSAFE • HUK24 • nexible • R+V24 • Sparkassen DirektVersicherung • Verti • Volkswagen Autoversicherung
Gesamtumfang	561 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung • Determinanten der Kundenbindung • Kundenbindung nach Anzahl der proaktiven Angebote
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifauswahl / Tarifvielfalt • Transparenz der Tarife und Angebote • Qualität der Produkte • Deckungs-/Leistungserweiterungen • Bonusmöglichkeiten (Wenigfahrer, Single/Partner, Garage etc.) • Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.)
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Verbindlichkeit von Aussagen • Abfrage aller relevanten Kriterien • Passgenauigkeit des Angebotes
Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern • Schriftliche Unterlagen / Werbung / Flyer • Verständlichkeit der Kommunikation (Rechnungen, Schadenformulare etc.) • Internetauftritt • Übersichtlichkeit der Website (Navigation und Suchfunktion)

Studiendesign (II)

<p>Telematik, Pay-as-you-drive und Schaden-Apps</p>	<p><u>Telematik-gestützte Informationssysteme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Akzeptanz von telematik-gestützten Informationssystemen • Bereitschaft zur Erfassung von Daten bei Telematiksystemen • Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern <p><u>Pay-as-you-drive-Modell</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Attraktivität des Pay-as-you-drive-Modells • Nutzung des Pay-as-you-drive-Modells • Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern <p><u>Schaden-Apps</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Attraktivität von Schaden-Apps • Nutzung von Schaden-Apps • Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern
<p>Wie fahren die Deutschen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrerfahrung • Fahrleistung • Fahrgewohnheiten • Fahrstil • Kenntnisse von Verkehrsregeln • Verkehrsverstöße
<p>Weitere Fragestellungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsstellenbesuch (bei Kfz-Serviceversicherern) • Häufigkeit proaktiver Angebote • Stresspotenzial im Kontakt • bevorzugter Kontaktweg bei Problemen • Planung eines Anbieterwechsels

Studiendesign (III)

Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz
Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall • Einhalten von Zusagen im Schadensfall • Unkompliziertheit der Schadensabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung • Regulierungsumfang im Schadensfall • Aktives Schadensmanagement (Werkstattservice über Versicherung)
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung • Schnelligkeit bei der Abwicklung allgemeiner Anliegen • Angebotene (Service-) Zusatzleistungen • Fehlerfreiheit • Umgang mit allgemeinen Beschwerden / Reklamationen
Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Belohnung von Kundentreue • Leistungserweiterungs- oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen • Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen

Leistungskategorien und Bewertungskriterien (I)

Produkte	Kundenberatung	Kundenkommunikation
<ul style="list-style-type: none"> • Tarifauswahl / Tarifvielfalt • Transparenz der Tarife und Angebote • Qualität der Produkte • Deckungs-/Leistungserweiterungen • Bonusmöglichkeiten (Wenigfahrer, Single/Partner, Garage etc.) • Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Verbindlichkeit von Aussagen • Abfrage aller relevanten Kriterien • Passgenauigkeit des Angebotes 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern • Schriftliche Unterlagen / Werbung / Flyer • Verständlichkeit der Kommunikation (Rechnungen, Schadenformulare etc.) • Internetauftritt • Übersichtlichkeit der Website (Navigation und Suchfunktion)
Preis-Leistungs-Verhältnis	Schadenregulierung	
<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz 	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall • Einhalten von Zusagen im Schadensfall • Unkompliziertheit der Schadensabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung • Regulierungsumfang im Schadensfall • Aktives Schadensmanagement (Werkstattservice über Versicherung) 	

Leistungskategorien und Bewertungskriterien (II)

Kundenservice

- Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung
- Schnelligkeit bei der Abwicklung allgemeiner Anliegen
- Angebotene (Service-) Zusatzleistungen
- Fehlerfreiheit
- Umgang mit allgemeinen Beschwerden / Reklamationen

Kundenbetreuung

- Belohnung von Kundentreue
- Leistungserweiterungs- oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen
- Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen

Auszeichnung – Kfz-Serviceversicherer (I)

GESAMT		Produkte		Kundenberatung		Kundenkommunikation	
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	LVM	sehr gut	LVM	sehr gut	LVM	sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	ADAC Versicherung	sehr gut	CONCORDIA	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	CONCORDIA	sehr gut	WGV	sehr gut	Gothaer	sehr gut	Gothaer
sehr gut	ADAC Versicherung	sehr gut	Allianz	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	VGH
sehr gut	Gothaer	sehr gut	CONCORDIA	sehr gut	Allianz	sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	Allianz	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	VGH	sehr gut	LVM
gut	SV Sparkassenversicherung	sehr gut	SIGNAL IDUNA	gut	DEVK	sehr gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH	gut	Generali	gut	ADAC Versicherung	sehr gut	ERGO
gut	ERGO	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	Generali	gut	SV Sparkassenversicherung
gut	Württembergische	gut	Basler / Baloise	gut	Mecklenburgische	gut	ADAC Versicherung
gut	Generali	gut	VGH	gut	ERGO	gut	Württembergische
gut	SIGNAL IDUNA	gut	ERGO	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	Generali
gut	DEVK	gut	DEVK	gut	Württembergische	gut	DEVK
gut	WGV	gut	R+V	gut	WGV		VHV
	KRAVAG	gut	Gothaer	gut	SIGNAL IDUNA		Mecklenburgische
	R+V		Württembergische		ZURICH		Versicherungskammer Bayern
	Basler / Baloise		KRAVAG		KRAVAG		Basler / Baloise
	Mecklenburgische		Barmenia		R+V		Debeka
	VHV		HDI		BGV Badische		KRAVAG
	Debeka		VHV		Basler / Baloise		HDI
	Barmenia		Versicherungskammer Bayern		VHV		Barmenia
	HDI		Mecklenburgische		Debeka		WGV
	Versicherungskammer Bayern		Itzehoer		AXA		BGV Badische
	BGV Badische		ZURICH		Versicherungskammer Bayern		R+V
	NÜRNBERGER		AXA		Barmenia		ALTE LEIPZIGER
	ZURICH		ALTE LEIPZIGER		HDI		NÜRNBERGER
	Itzehoer		Debeka		NÜRNBERGER		ZURICH
	AXA		BGV Badische		ALTE LEIPZIGER		HanseMerkur
	ALTE LEIPZIGER		NÜRNBERGER		Itzehoer		AXA
	HanseMerkur		HanseMerkur		HanseMerkur		Itzehoer

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Kfz-Serviceversicherer (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis		Schadenregulierung		Kundenservice		Kundenbetreuung	
sehr gut	ADAC Versicherung	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	LVM	sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	LVM	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Gothaer	sehr gut	SV Sparkassenversicherung
sehr gut	CONCORDIA	sehr gut	VGH	sehr gut	Allianz	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	WGV	sehr gut	WGV	sehr gut	Württembergische	sehr gut	LVM
sehr gut	Gothaer	sehr gut	ADAC Versicherung	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM	sehr gut	Allianz	sehr gut	ERGO	sehr gut	Gothaer
sehr gut	SV Sparkassenversicherung	sehr gut	Württembergische	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	ERGO
gut	Württembergische	sehr gut	CONCORDIA	gut	Generali	gut	Basler / Baloise
gut	ERGO	gut	DEVK	gut	DEVK	gut	Generali
gut	SIGNAL IDUNA	gut	Gothaer	gut	ADAC Versicherung	gut	DEVK
gut	KRAVAG	gut	SIGNAL IDUNA	gut	VGH	gut	HUK-COBURG
gut	Generali	gut	Generali	gut	VHV	gut	Württembergische
gut	VGH	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	WGV	gut	VGH
gut	DEVK	gut	ERGO	gut	R+V	gut	SIGNAL IDUNA
gut	Allianz	gut	Mecklenburgische	gut	Mecklenburgische		HanseMerkur
	VHV		AXA	gut	SIGNAL IDUNA		Barmenia
	Itzehoer		R+V	gut	CONCORDIA		BGV Badische
	BGV Badische		ALTE LEIPZIGER		ZURICH		Itzehoer
	HDI		VHV		Debeka		Debeka
	Barmenia		NÜRNBERGER		Versicherungskammer Bayern		KRAVAG
	R+V		Itzehoer		Basler / Baloise		NÜRNBERGER
	Debeka		KRAVAG		KRAVAG		R+V
	HanseMerkur		Debeka		AXA		WGV
	NÜRNBERGER		Barmenia		HDI		ALTE LEIPZIGER
	Mecklenburgische		Basler / Baloise		NÜRNBERGER		Versicherungskammer Bayern
	Versicherungskammer Bayern		HDI		BGV Badische		HDI
	Basler / Baloise		ZURICH		Barmenia		ZURICH
	ZURICH		Versicherungskammer Bayern		Itzehoer		Mecklenburgische
	AXA		BGV Badische		ALTE LEIPZIGER		AXA
	ALTE LEIPZIGER		HanseMerkur		HanseMerkur		VHV

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Kfz-Direktversicherer

GESAMT	
sehr gut	HUK24
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	FRIDAY
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	nexible
gut	BavariaDirekt
gut	AdmiralDirekt
gut	R+V24
gut	EUROPA
	GETSAFE
	DA direkt
	Barmenia Direkt
	Sparkassen DirektVersicherung
	Volkswagen Autoversicherung
	Verti

Produkte	
sehr gut	FRIDAY
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	nexible
sehr gut	Allianz Direct
gut	GETSAFE
gut	AdmiralDirekt
gut	BavariaDirekt
gut	R+V24
gut	EUROPA
	DA direkt
	Barmenia Direkt
	Sparkassen DirektVersicherung
	Volkswagen Autoversicherung
	Verti

Kundenberatung	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	FRIDAY
gut	BavariaDirekt
gut	R+V24
gut	nexible
gut	GETSAFE
gut	AdmiralDirekt
	EUROPA
	Volkswagen Autoversicherung
	DA direkt
	Barmenia Direkt
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti

Kundenkommunikation	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	nexible
sehr gut	FRIDAY
gut	AdmiralDirekt
gut	Allianz Direct
gut	BavariaDirekt
gut	R+V24
	GETSAFE
	EUROPA
	DA direkt
	Sparkassen DirektVersicherung
	Barmenia Direkt
	Verti
	Volkswagen Autoversicherung

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	FRIDAY
sehr gut	nexible
sehr gut	AdmiralDirekt
sehr gut	BavariaDirekt
gut	HUK24
gut	CosmosDirekt
gut	R+V24
gut	Allianz Direct
	GETSAFE
	Barmenia Direkt
	EUROPA
	DA direkt
	Verti
	Sparkassen DirektVersicherung
	Volkswagen Autoversicherung

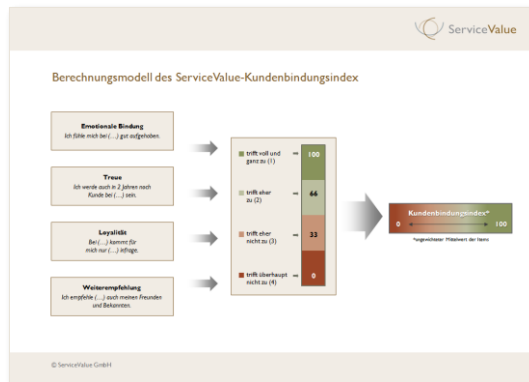
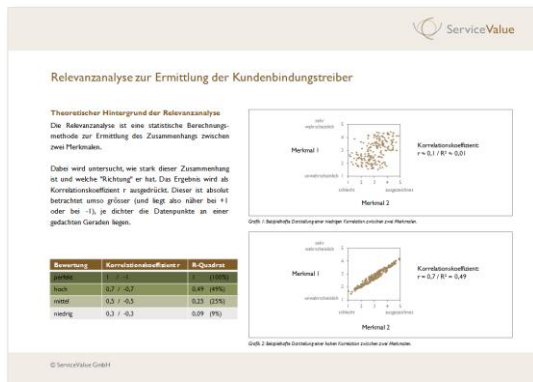
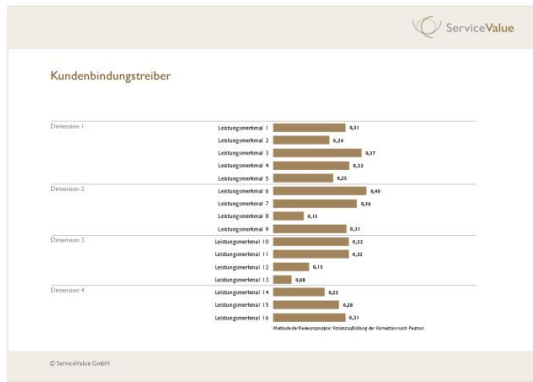
Schadenregulierung	
sehr gut	HUK24
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	R+V24
sehr gut	AdmiralDirekt
gut	EUROPA
gut	DA direkt
gut	BavariaDirekt
gut	FRIDAY
gut	nexible
	Sparkassen DirektVersicherung
	GETSAFE
	Barmenia Direkt
	Volkswagen Autoversicherung
	Verti

Kundenservice	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	FRIDAY
gut	nexible
gut	BavariaDirekt
gut	EUROPA
gut	R+V24
gut	AdmiralDirekt
	Volkswagen Autoversicherung
	DA direkt
	GETSAFE
	Verti
	Sparkassen DirektVersicherung
	Barmenia Direkt

Kundenbetreuung	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	nexible
sehr gut	FRIDAY
sehr gut	EUROPA
gut	AdmiralDirekt
gut	CosmosDirekt
gut	HUK24
gut	R+V24
	Sparkassen DirektVersicherung
	Barmenia Direkt
	Volkswagen Autoversicherung
	GETSAFE
	DA direkt
	Verti

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

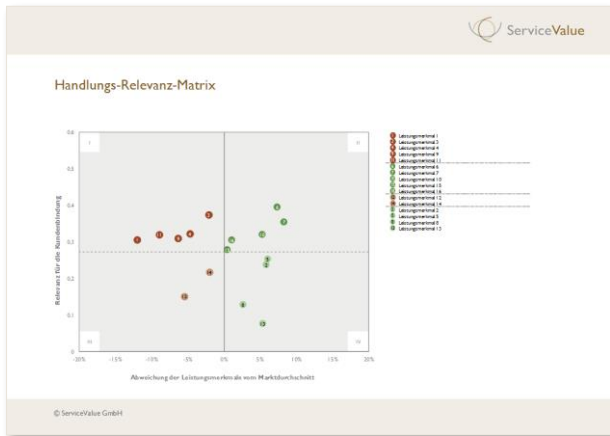
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



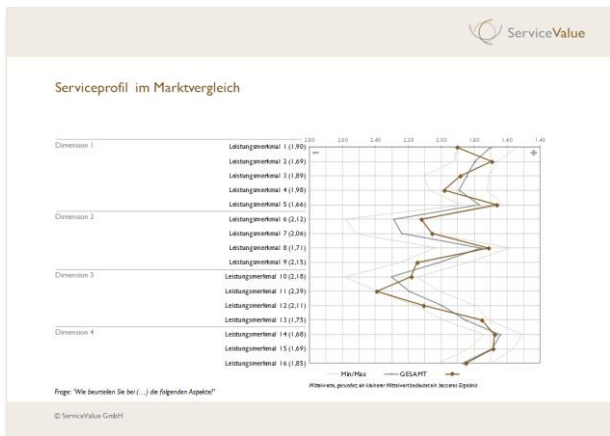
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

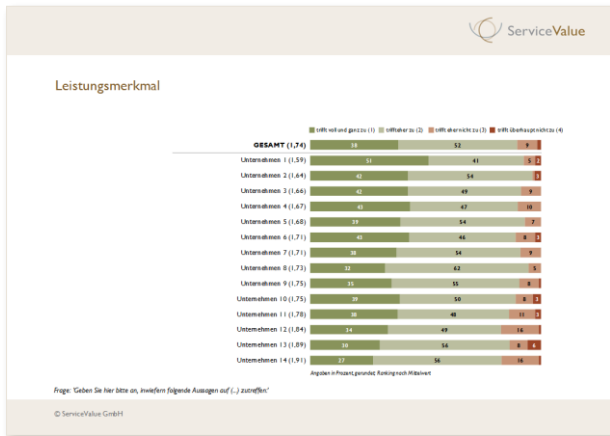


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



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

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2022.
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2022** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (56I Seiten, PDF)
zum Preis von 5.500,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2022 (56I Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch
zum Preis von 7.400,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)



Kontaktdaten (Versand- und 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: © godfer – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de