



Kundenurteil: Fairness von Tierversicherern 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 42 Tierversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

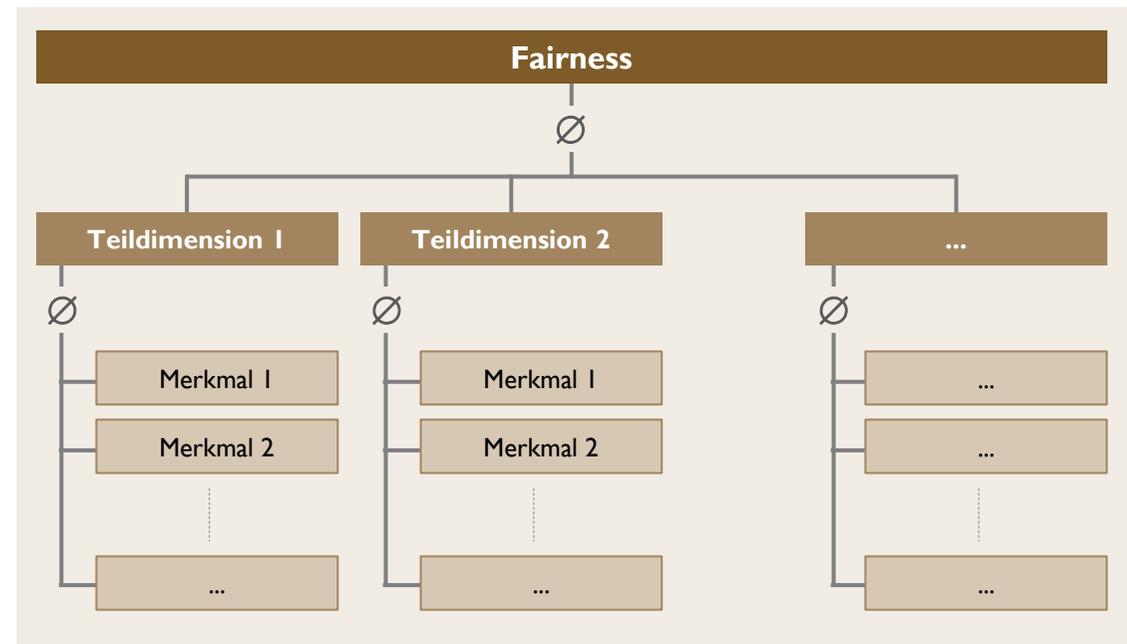
Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar / Februar 2023
Stichprobe	2.911 Kunden mit 3.626 Kundenurteilen zu 42 Tierversicherern (Bewertung von bis zu zwei Tierversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für <u>42 Tierversicherer</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adam Riese • AGILA Haustierversicherung • Allianz • Ammerländer Versicherung • ARAG • AXA • baloise • balunos • Barmenia • BarmeniaDirekt • BavariaDirekt • BD24 Berlin Direkt Versicherung • CosmosDirekt • DA Direkt • DEVK • DFV Deutsche Familienversicherung • Die Haftpflichtkasse • ERGO • Generali • GHV Versicherung • Gothaer •HanseMerkur •HDI •helden.de •helvetia •HUK24 •HUK-COBURG •IDEAL Versicherung •InterRisk •luko •NEODIGITAL •NÜRNBERGER •NV-Versicherungen •Petplan •Provinzial Versicherungsgruppe •R+V •rhion.digital •SantéVet •TIERdirekt •Uelzener •VHV Versicherungen •ZURICH
Gesamtumfang	260 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

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 Tierversicherern

Fairness

Faire Tarifleistung

- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Tarifauswahl
- Sicherheit
- Flexible Produkte

Faire Kundenberatung

- Fachkompetenz
- Angemessener Informationsumfang
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Verbindlichkeit von Aussagen

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion bei Problemen (Zeit und Qualität)
- Unbürokratischer Kundenservice
- Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität)

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Preisstabilität

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Tierversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	AGILA Haustierversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	GHV Versicherung
sehr gut	NEODIGITAL
sehr gut	Petplan
sehr gut	R+V
sehr gut	TIERdirekt
sehr gut	Uelzener
gut	baloise
gut	balunos
gut	Barmenia
gut	BarmeniaDirekt
gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
gut	HDI
gut	HUK24
gut	HUK-COBURG
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	SantéVet
gut	ZURICH
	Adam Riese
	Ammerländer Versicherung
	ARAG
	AXA
	BavariaDirekt
	DA Direkt
	DFV Deutsche Familienversicherung
	Die Haftpflichtkasse
	Gothaer
	HanseMerkur
	helden.de
	helvetia
	IDEAL Versicherung
	InterRisk
	luko
	NÜRNBERGER
	NV-Versicherungen
	rhion.digital
	VHV Versicherungen

Faire Tarifleistung	
sehr gut	AGILA Haustierversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	baloise
sehr gut	balunos
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	GHV Versicherung
sehr gut	Petplan
sehr gut	R+V
sehr gut	TIERdirekt
sehr gut	Uelzener
gut	Barmenia
gut	BarmeniaDirekt
gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
gut	DA Direkt
gut	DEVK
gut	HDI
gut	HUK24
gut	HUK-COBURG
gut	luko
gut	NEODIGITAL
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	rhion.digital
gut	SantéVet
gut	ZURICH
	Adam Riese
	Ammerländer Versicherung
	ARAG
	AXA
	BavariaDirekt
	DFV Deutsche Familienversicherung
	Die Haftpflichtkasse
	Gothaer
	HanseMerkur
	helden.de
	helvetia
	IDEAL Versicherung
	InterRisk
	NÜRNBERGER
	NV-Versicherungen
	VHV Versicherungen

Faire Kundenberatung	
sehr gut	AGILA Haustierversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	balunos
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	GHV Versicherung
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Uelzener
gut	baloise
gut	Barmenia
gut	BarmeniaDirekt
gut	CosmosDirekt
gut	NEODIGITAL
gut	Petplan
gut	R+V
gut	SantéVet
gut	TIERdirekt
gut	VHV Versicherungen
gut	ZURICH
	Adam Riese
	Ammerländer Versicherung
	ARAG
	AXA
	BavariaDirekt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	DA Direkt
	DFV Deutsche Familienversicherung
	Die Haftpflichtkasse
	Gothaer
	HanseMerkur
	HDI
	helden.de
	helvetia
	IDEAL Versicherung
	InterRisk
	luko
	NÜRNBERGER
	NV-Versicherungen
	Provinzial Versicherungsgruppe
	rhion.digital

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

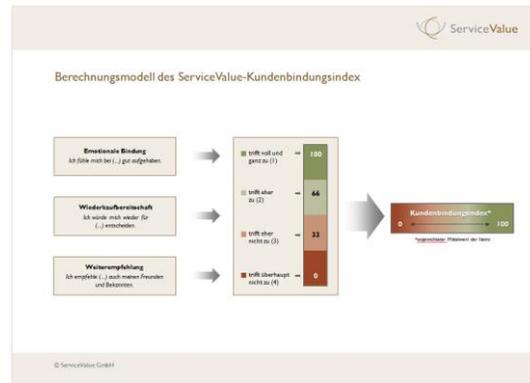
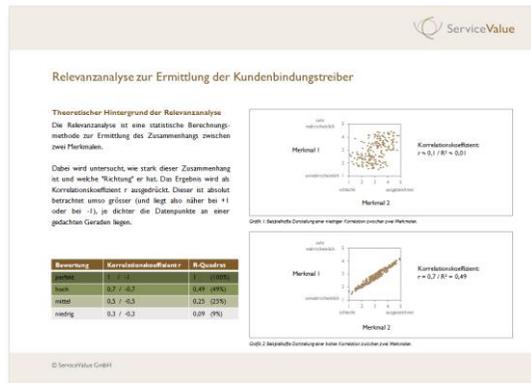
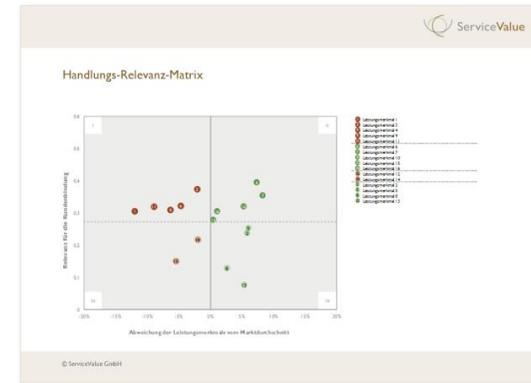
FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Tierversicherer (II)

Fairer Kundenservice	
sehr gut	AGILA Haustierversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	GHV Versicherung
sehr gut	NEODIGITAL
sehr gut	Petplan
sehr gut	TIERdirekt
sehr gut	Uelzener
sehr gut	ZURICH
gut	baloise
gut	balunos
gut	Barmenia
gut	BarmeniaDirekt
gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
gut	CosmosDirekt
gut	ERGO
gut	Generali
gut	HDI
gut	HUK24
gut	HUK-COBURG
gut	InterRisk
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	R+V
gut	SantéVet
gut	VHV Versicherungen
	Adam Riese
	Ammerländer Versicherung
	ARAG
	AXA
	AXA
	BavariaDirekt
	DA Direkt
	DFV Deutsche Familienversicherung
	Die Haftpflichtkasse
	Gothaer
	HanseMerkur
	helden.de
	helvetia
	IDEAL Versicherung
	luko
	NÜRNBERGER
	NV-Versicherungen
	NV-Versicherungen
	rhion.digital

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	AGILA Haustierversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	GHV Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	SantéVet
sehr gut	TIERdirekt
sehr gut	Uelzener
gut	balunos
gut	Barmenia
gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
gut	DEVK
gut	Die Haftpflichtkasse
gut	Generali
gut	HDI
gut	HUK24
gut	HUK-COBURG
gut	InterRisk
gut	NEODIGITAL
gut	Petplan
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	ZURICH
	Adam Riese
	Ammerländer Versicherung
	ARAG
	AXA
	baloise
	BarmeniaDirekt
	BavariaDirekt
	DA Direkt
	DFV Deutsche Familienversicherung
	Gothaer
	HanseMerkur
	helden.de
	helvetia
	IDEAL Versicherung
	luko
	NÜRNBERGER
	NV-Versicherungen
	rhion.digital
	VHV Versicherungen

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

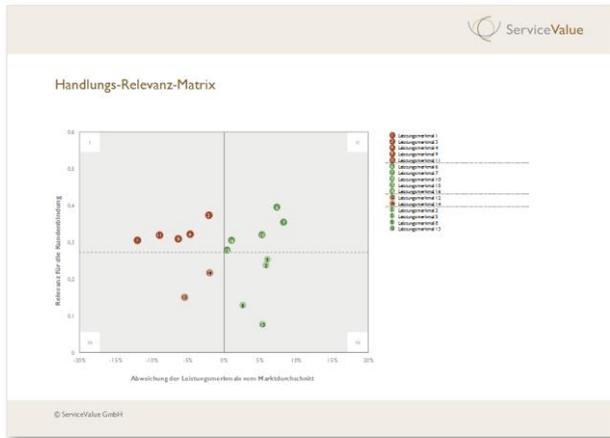
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

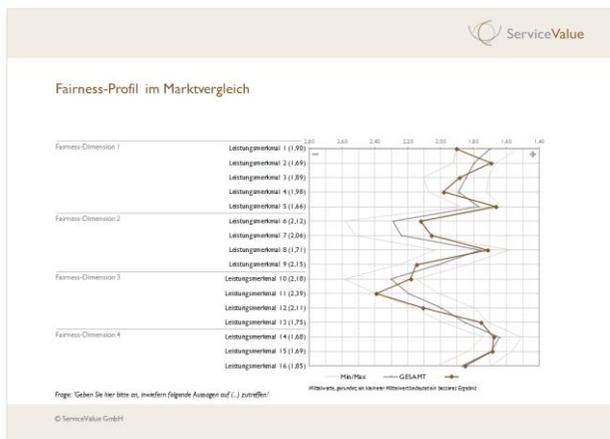
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

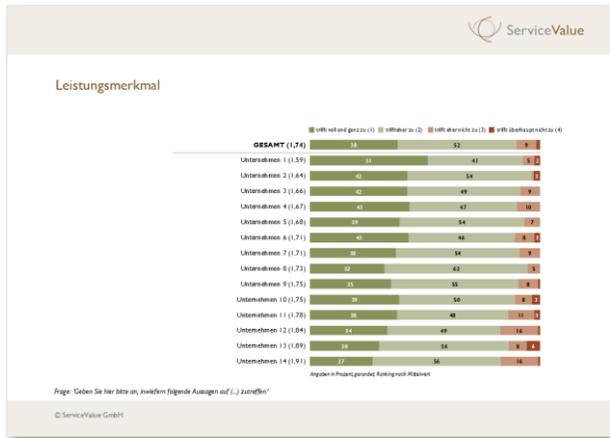
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



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

⇒ Fairnessprofil 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

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de
oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Tierversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 260 Seiten, PDF) zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT) zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Tierversicherern 2023 “ (Einzelexemplar, 260 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

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 / Lorenzo_Ferrucci – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de