



Kundenurteil: Fairness von Wohngebäude- versicherern 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 35 Wohngebäudeversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April 2023
Stichprobe	3.236 Urteile zu 35 Wohngebäudeversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 35 Wohngebäudeversicherern:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • ALTE LEIPZIGER • ARAG • AXA Versicherung • baloise • Barmenia • CONCORDIA • CONDOR • DBV • Debeka • DEVK • die Bayerische • Die Continentale • ERGO • EUROPA • Generali Deutschland • GEV (Grundeigentümer-Versicherung) • Gothaer • HDI • helvetia • HUK-COBURG • InterRisk • LVM • NÜRNBERGER • ÖFFENTLICHE OLDENBURG • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • WGV • Württembergische • Zurich
Gesamtumfang	337 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

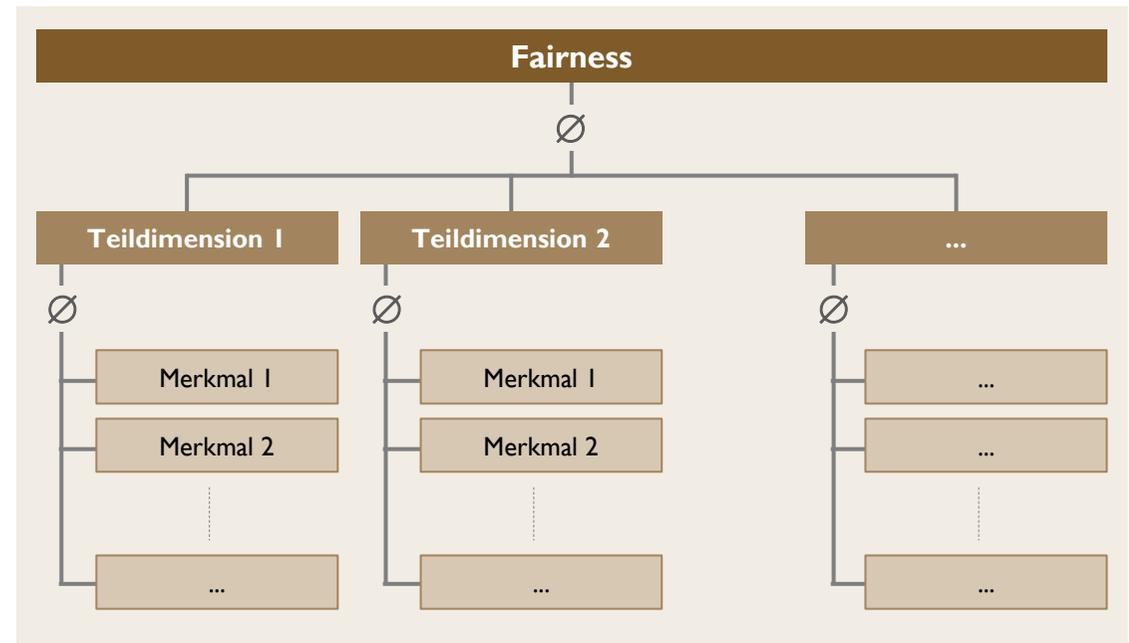
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faire Tarifleistung	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsauswahl • Transparenz der Tarife • Gute Kombinationsmöglichkeiten • Flexibilität der Tarife • Attraktive technische Zusatzleistungen • Attraktive organisatorische Zusatzleistungen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Beantwortung aller Fragen • Fachkompetenz
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Mitarbeiter • Unkomplizierte Anliegenbearbeitung • Belohnung von Kundentreue • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen
Faire Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none"> • Schnelle Reaktion im Schadenfall • Unkomplizierte Schadenabwicklung • Angemessener Regulierungsumfang
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verlässlichkeit der Aussagen • Verständliche Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Übersichtlichkeit der Website
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Stabilität der Beiträge • Faire Versicherungssumme

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 Wohngebäudeversicherern

Fairness

Faire Tarifleistung

- Angebotsauswahl
- Transparenz der Tarife
- Gute Kombinationsmöglichkeiten
- Flexibilität der Tarife
- Attraktive technische Zusatzleistungen
- Attraktive organisatorische Zusatzleistungen

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Beantwortung aller Fragen
- Fachkompetenz

Fairer Kundenservice

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

Faire Schadenregulierung

- Schnelle Reaktion im Schadenfall
- Unkomplizierte Schadenabwicklung
- Angemessener Regulierungsumfang

Faire Kundenkommunikation

- Verlässlichkeit der Aussagen
- Verständliche Kommunikation
- Angemessener Informationsumfang
- Übersichtlichkeit der Website

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Stabilität der Beiträge
- Faire Versicherungssumme

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH
sehr gut	Württembergische
gut	ARAG
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	InterRisk
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VHV
gut	WGV
gut	Zurich
	ALTE LEIPZIGER
	AXA Versicherung
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	die Bayerische
	Die Continentale
	EUROPA
	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
	helvetia
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	Versicherungskammer Bayern

Faire Tarifleistung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	InterRisk
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH
gut	ARAG
gut	DEVK
gut	HDI
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	VHV
gut	WGV
gut	Württembergische
gut	Zurich
	ALTE LEIPZIGER
	AXA Versicherung
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	die Bayerische
	Die Continentale
	EUROPA
	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
	helvetia
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH
sehr gut	Württembergische
gut	ARAG
gut	DEVK
gut	HDI
gut	InterRisk
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VHV
gut	WGV
gut	Zurich
	ALTE LEIPZIGER
	AXA Versicherung
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	die Bayerische
	Die Continentale
	EUROPA
	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
	Gothaer
	helvetia
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	Versicherungskammer Bayern

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (II)

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	InterRisk
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VHV
gut	WGV
gut	Württembergische
	ALTE LEIPZIGER
	ARAG
	AXA Versicherung
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	die Bayerische
	Die Continentale
	EUROPA
	helvetia
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	Versicherungskammer Bayern
	Zurich

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH
sehr gut	Württembergische
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VHV
gut	WGV
gut	Zurich
	ALTE LEIPZIGER
	ARAG
	AXA Versicherung
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	die Bayerische
	Die Continentale
	EUROPA
	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
	helvetia
	InterRisk
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	Versicherungskammer Bayern

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

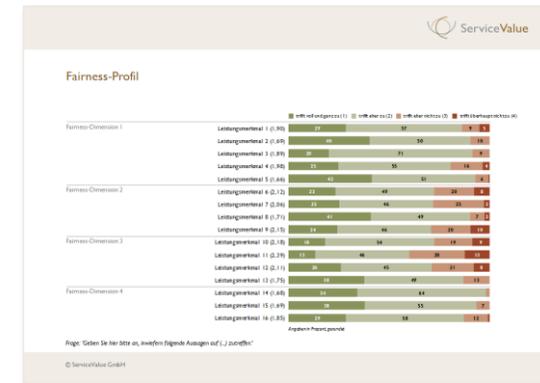
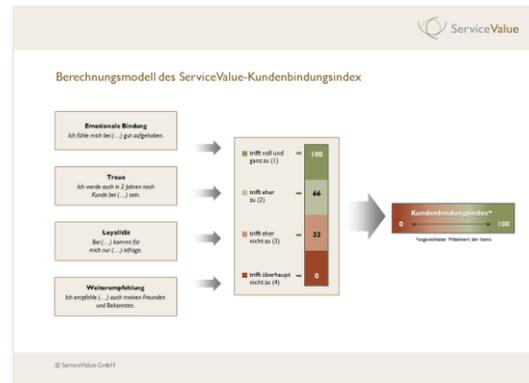
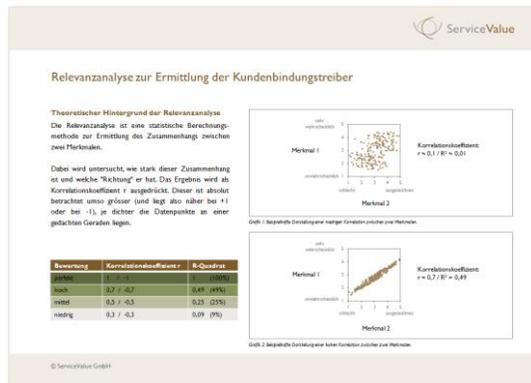
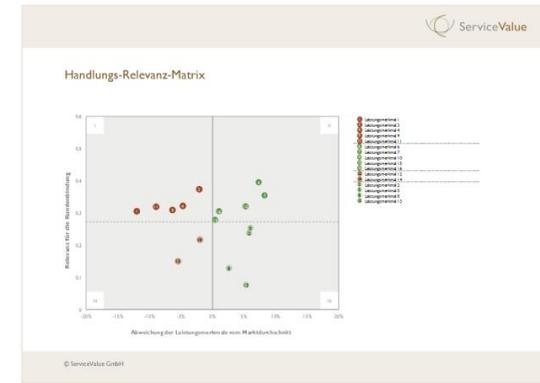
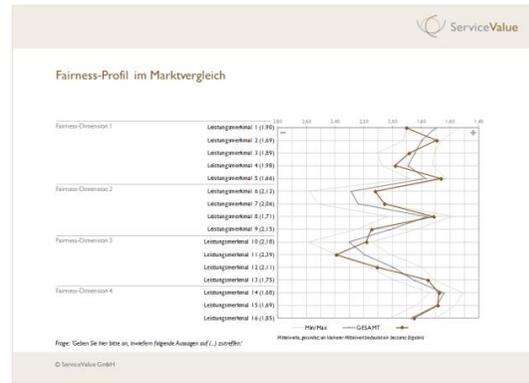
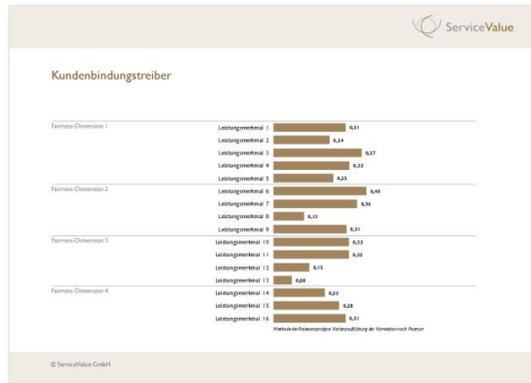
FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (III)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
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	VGH
sehr gut	Württembergische
gut	ARAG
gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	VHV
gut	WGV
gut	Zurich
	ALTE LEIPZIGER
	AXA Versicherung
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	die Bayerische
	Die Continentale
	EUROPA
	helvetia
	InterRisk
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	VGH
sehr gut	VHV
sehr gut	WGV
sehr gut	Württembergische
gut	ALTE LEIPZIGER
gut	ARAG
gut	DEVK
gut	Generali Deutschland
gut	GEV (Grundeigentümer-Versicherung)
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	InterRisk
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Zurich
	AXA Versicherung
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	CONDOR
	DBV
	die Bayerische
	Die Continentale
	EUROPA
	helvetia
	NÜRNBERGER
	ÖFFENTLICHE OLDENBURG
	Versicherungskammer Bayern

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



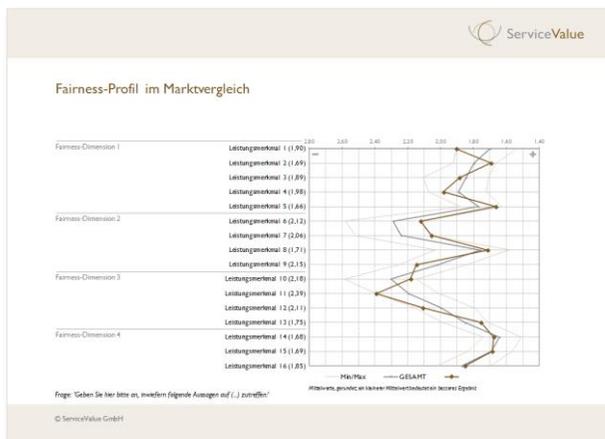
Anonymisierte Musterfolien

... 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

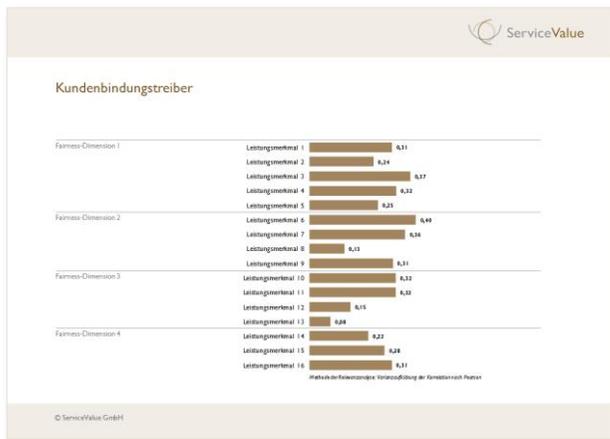


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 Wohngebäudeversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 337 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 Wohngebäudeversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 337 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 / © Robert Kneschke – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de