



# €uroAtlas Unfallversicherer 2023

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 40 Unfallversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH und Euro
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Mai 2023
<b>Stichprobe</b>	n = 3.567 Befragte mit 4.081 Kundenurteilen zu 40 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, Detaillierungsergebnisse für 40 Unfallversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADAC Versicherung</li> <li>• Adam Riese</li> <li>• Allianz</li> <li>• ARAG</li> <li>• AXA</li> <li>• baloise</li> <li>• Barmenia</li> <li>• CONCORDIA</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DA Direkt</li> <li>• DBV</li> <li>• Debeka</li> <li>• Degenia</li> <li>• DEVK</li> <li>• Dialog Versicherung</li> <li>• die Bayerische</li> <li>• Die Haftpflichtkasse</li> <li>• Die Stuttgarter</li> <li>• ERGO</li> <li>• Generali Deutschland</li> <li>• Gothaer</li> <li>• GVO Versicherung</li> <li>• HanseMerkur</li> <li>• HDI</li> <li>• helvetia</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• IDEAL Versicherung</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>	231 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>Versicherungsangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktvielfalt</li> <li>• Tarife für unterschiedliche Personengruppen</li> <li>• Angemessene Beurteilung des Invaliditätsgrades</li> <li>• Verständlichkeit der Vertragsunterlagen</li> <li>• Klare Hervorhebung der Leistungsausschlüsse</li> <li>• Deutlichkeit des Rücktrittsrechts / Kündigung</li> </ul>
<b>Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Aufzeigen der Produktunterschiede</li> <li>• Transparente Beratung zur Rentenhöhe und Vertragslaufzeit</li> </ul>
<b>Kundenbetreuung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leichte und schnelle Kontaktmöglichkeiten</li> <li>• Qualität der Anliegenbearbeitung</li> <li>• Verlässlichkeit der Aussagen</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Beitragsstabilität</li> <li>• Beitragshöhe</li> </ul>

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

### Versicherungsangebot

- Produktvielfalt
- Tarife für unterschiedliche Personengruppen
- Angemessene Beurteilung des Invaliditätsgrades
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Klare Hervorhebung der Leistungsausschlüsse
- Deutlichkeit des Rücktrittsrechts / Kündigung

### Kundenberatung

- Fachkompetenz
- Aufzeigen der Produktunterschiede
- Transparente Beratung zur Rentenhöhe und Vertragslaufzeit

### Kundenbetreuung

- Leichte und schnelle Kontaktmöglichkeiten
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Verlässlichkeit der Aussagen

### Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität
- Beitragshöhe

## Auszeichnung – Unfallversicherer (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	GVO Versicherung
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	Allianz
sehr gut	WWK
sehr gut	ERGO
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
gut	R+V
gut	Württembergische
gut	DEVK
gut	HDI
gut	VGH
gut	HanseMerkur
gut	InterRisk
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VHV Versicherungen
gut	Die Stuttgarter
	ARAG
	helvetia
	Adam Riese
	Debeka
	Gothaer
	CONCORDIA
	Dialog Versicherung
	Degenia
	DBV
	ZURICH
	NÜRNBERGER
	die Bayerische
	baloise
	IDEAL Versicherung
	DA Direkt
	AXA
	Barmenia
	Die Haftpflichtkasse
	Versicherungskammer Bayern

Versicherungsangebot	
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	GVO Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	WWK
sehr gut	ERGO
sehr gut	DEVK
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	CosmosDirekt
gut	R+V
gut	InterRisk
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH
gut	HanseMerkur
gut	Württembergische
gut	HDI
gut	Die Stuttgarter
gut	VHV Versicherungen
gut	SV SparkassenVersicherung
	DBV
	Gothaer
	Debeka
	Degenia
	Adam Riese
	ARAG
	ZURICH
	CONCORDIA
	Dialog Versicherung
	NÜRNBERGER
	helvetia
	AXA
	die Bayerische
	baloise
	IDEAL Versicherung
	DA Direkt
	Barmenia
	Versicherungskammer Bayern
	Die Haftpflichtkasse

Kundenberatung	
sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	GVO Versicherung
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	ERGO
sehr gut	WWK
sehr gut	HDI
sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	HUK-COBURG
gut	CosmosDirekt
gut	ARAG
gut	Württembergische
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	InterRisk
gut	VHV Versicherungen
gut	HanseMerkur
gut	Adam Riese
gut	Gothaer
gut	VGH
gut	DEVK
	helvetia
	CONCORDIA
	Degenia
	ZURICH
	baloise
	SIGNAL IDUNA
	Die Stuttgarter
	die Bayerische
	Dialog Versicherung
	IDEAL Versicherung
	NÜRNBERGER
	Debeka
	Barmenia
	DBV
	AXA
	DA Direkt
	Versicherungskammer Bayern
	Die Haftpflichtkasse

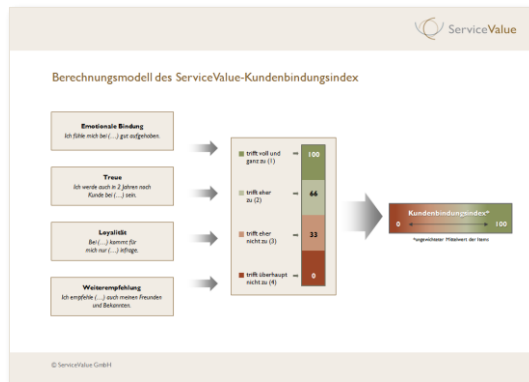
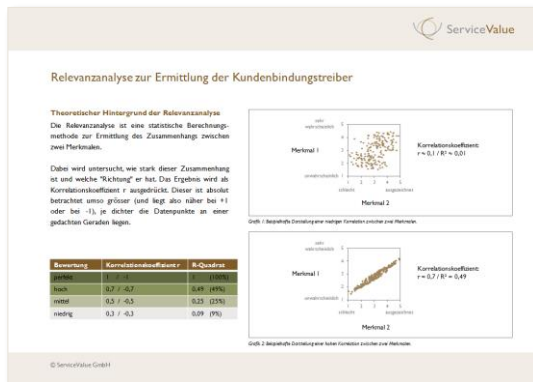
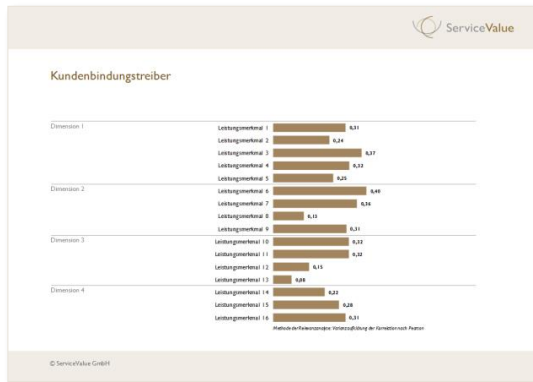
Das Gesamtergebnis berechnet sich als gewichteter Mittelwert aller Dimensionen. Diese ergeben sich als gewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ alten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die darunter über dem Durchschnitt der mit „t“ bewerteten Unternehmen liegen, alten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Unfallversicherer (II)

Kundenbetreuung		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Württembergische	sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Generali Deutschland	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	SV SparkassenVersicherung	sehr gut	WWK
sehr gut	GVO Versicherung	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	ADAC Versicherung	sehr gut	Generali Deutschland
sehr gut	LVM	sehr gut	GVO Versicherung
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	Adam Riese
sehr gut	Allianz	sehr gut	LVM
sehr gut	WWK	sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO	sehr gut	SV SparkassenVersicherung
gut	SIGNAL IDUNA	sehr gut	ERGO
gut	R+V	gut	helvetia
gut	CosmosDirekt	gut	VGH
gut	HanseMerkur	gut	HDI
gut	Gothaer	gut	InterRisk
gut	DEVK	gut	Die Stuttgarter
gut	VGH	gut	DEVK
gut	Debeka	gut	R+V
gut	Die Stuttgarter	gut	CONCORDIA
gut	HDI	gut	VHV Versicherungen
	ARAG	gut	HanseMerkur
	VHV Versicherungen		Debeka
	Dialog Versicherung		SIGNAL IDUNA
	helvetia		Württembergische
	ZURICH		Dialog Versicherung
	DBV		baloise
	NÜRNBERGER		NÜRNBERGER
	InterRisk		Die Haftpflichtkasse
	Die Haftpflichtkasse		DA Direkt
	Degenia		DBV
	CONCORDIA		ARAG
	die Bayerische		Degenia
	IDEAL Versicherung		die Bayerische
	AXA		IDEAL Versicherung
	DA Direkt		ZURICH
	Adam Riese		Gothaer
	Versicherungskammer Bayern		AXA
	baloise		Barmenia
	Barmenia		Versicherungskammer Bayern

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. 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 ...



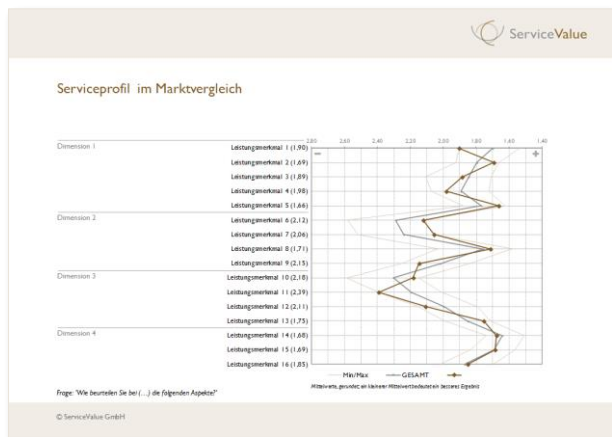
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



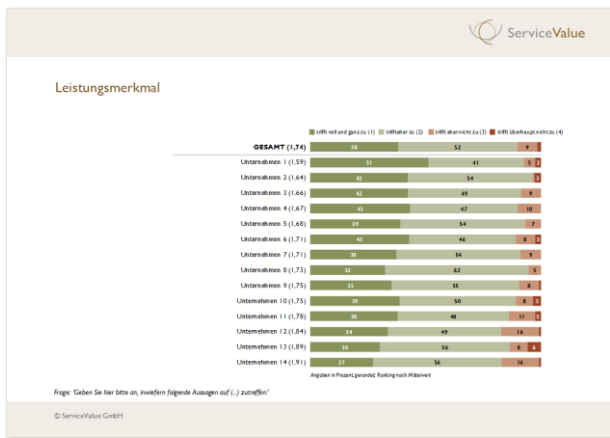
- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**  
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – EuroAtlas Unfallversicherer 2023.  
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)
- €uroAtlas Unfallversicherer 2023** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (231 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** EuroAtlas Unfallversicherer 2023 (231 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch  
zum Preis von 6.800,- € 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](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: © 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)