



Kundenurteil: Fairness von Privat-Haftpflicht- versicherern 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 35 Privat-Haftpflichtversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli 2023
Stichprobe	3.044 Kunden mit 3.478 Urteilen zu 35 Versicherern (Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden mit einer Privat-Haftpflichtversicherung waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 35 Versicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adam Riese • Allianz • ARAG • AXA • baloise • BarmeniaDirekt • CONCORDIA • CosmosDirekt • Debeka • DEVK • Die Continentale • DIE HAFTPFLICHTKASSE • ERGO • EUROPA • Generali • Gothaer • HanseMerkur • HDI • helvetia • HUK24 • HUK-COBURG • LVM • Mecklenburgische • NÜRNBERGER • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • WGV • Württembergische • WWK • ZURICH
Gesamtumfang	347 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faire Tarifleistung	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Produkte und Leistungen • Produktauswahl • Qualität der Produkte • Zuverlässigkeit der Produkte • Flexible Produkte • Sicherheit • Forderungsausfalldeckung • Deckungssummen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft • Fachkompetenz • Verbindlichkeit von Aussagen • Proaktiv bessere Angebote
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktion bei Problemen (Zeit und Qualität) • Unbürokratischer Kundenservice • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität) • Kulanz

Studiendesign (II)

Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Verständlichkeit der Kommunikation• Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen• Angemessener Informationsumfang• Orientierung auf der Website• Online-Vertragsabschluss
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Kostentransparenz• Preisstabilität• Belohnung der Kundentreue• Berechnung von Zeitwerten

Teildimensionen der Fairness von Privat-Haftpflichtversicherern

Fairness

Faire Tarifleistung

- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Produktauswahl
- Qualität der Produkte
- Zuverlässigkeit der Produkte
- Flexible Produkte
- Sicherheit
- Forderungsausfalldeckung
- Deckungssummen

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft
- Fachkompetenz
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Proaktiv bessere Angebote

Fairer Kundenservice

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

Faire Kundenkommunikation

- Verständlichkeit der Kommunikation
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Angemessener Informationsumfang
- Orientierung auf der Website
- Online-Vertragsabschluss

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Preisstabilität
- Belohnung der Kundentreue
- Berechnung von Zeitwerten

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Privat-Haftpflichtversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	VGH
sehr gut	WWK
gut	Adam Riese
gut	CONCORDIA
gut	DIE HAFTPFLICHTKASSE
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	NÜRNBERGER
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	WGV
gut	Württembergische
gut	ZURICH
	ARAG
	AXA
	baloise
	BarmeniaDirekt
	Debeka
	Die Continentale
	EUROPA
	HanseMerkur
	helvetia
	Mecklenburgische
	Versicherungskammer Bayern
	VHV

Faire Tarifleistung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	VGH
sehr gut	WWK
gut	Adam Riese
gut	CONCORDIA
gut	Debeka
gut	DIE HAFTPFLICHTKASSE
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	NÜRNBERGER
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	WGV
gut	Württembergische
gut	ZURICH
	ARAG
	AXA
	baloise
	BarmeniaDirekt
	Die Continentale
	EUROPA
	HanseMerkur
	helvetia
	Mecklenburgische
	Versicherungskammer Bayern
	VHV

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SIGNAL IDUNA
sehr gut	VGH
sehr gut	WWK
gut	CONCORDIA
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka
gut	Gothaer
gut	HUK24
gut	NÜRNBERGER
gut	R+V
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Württembergische
gut	ZURICH
	Adam Riese
	ARAG
	AXA
	baloise
	BarmeniaDirekt
	Die Continentale
	DIE HAFTPFLICHTKASSE
	EUROPA
	HanseMerkur
	HDI
	helvetia
	Mecklenburgische
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	WGV

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Privat-Haftpflichtversicherer (II)

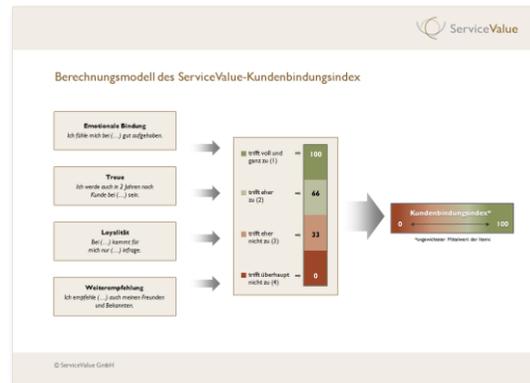
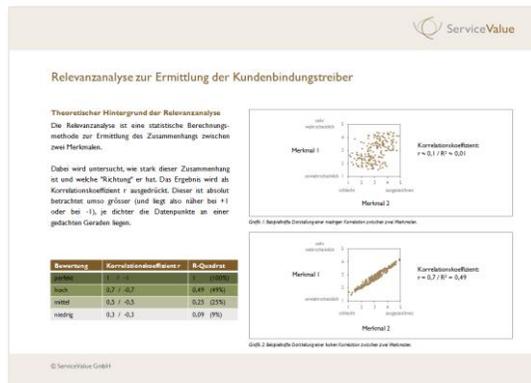
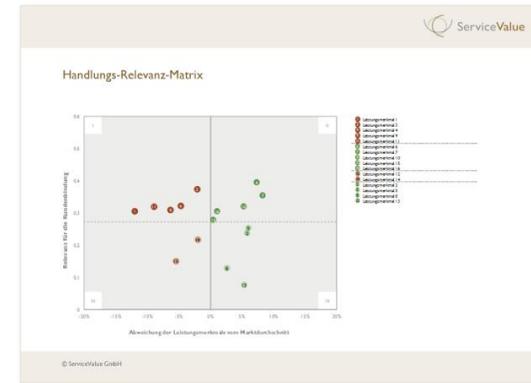
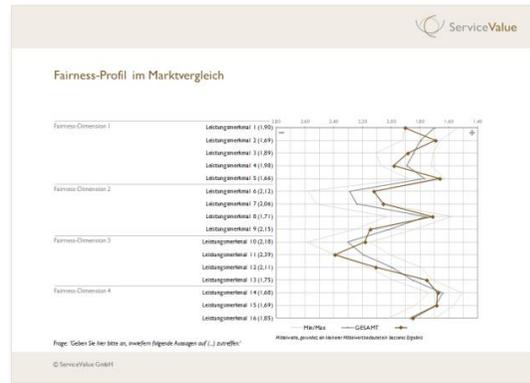
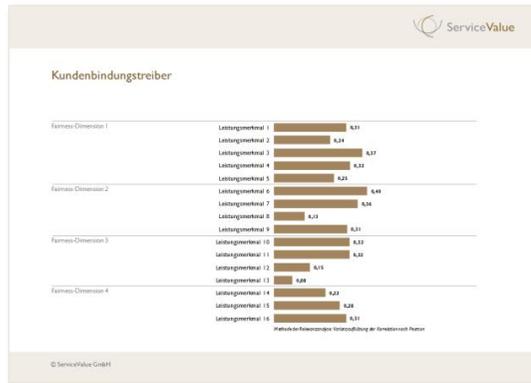
Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	WWK
gut	Adam Riese
gut	CONCORDIA
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	NÜRNBERGER
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH
gut	Württembergische
gut	ZURICH
	ARAG
	AXA
	baloise
	BarmeniaDirekt
	Debeka
	Die Continentale
	DIE HAFTPFLICHTKASSE
	EUROPA
	HanseMerkur
	HDI
	helvetia
	Mecklenburgische
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	WGV

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	WWK
gut	DIE HAFTPFLICHTKASSE
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	NÜRNBERGER
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH
gut	WGV
gut	Württembergische
gut	ZURICH
	Adam Riese
	ARAG
	AXA
	baloise
	BarmeniaDirekt
	CONCORDIA
	Debeka
	Die Continentale
	EUROPA
	HanseMerkur
	helvetia
	Mecklenburgische
	Versicherungskammer Bayern
	VHV

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Adam Riese
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	WGV
sehr gut	WWK
gut	CONCORDIA
gut	DIE HAFTPFLICHTKASSE
gut	NÜRNBERGER
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH
gut	Württembergische
	ARAG
	AXA
	baloise
	BarmeniaDirekt
	Debeka
	Die Continentale
	EUROPA
	Gothaer
	HanseMerkur
	HDI
	helvetia
	Mecklenburgische
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	ZURICH

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

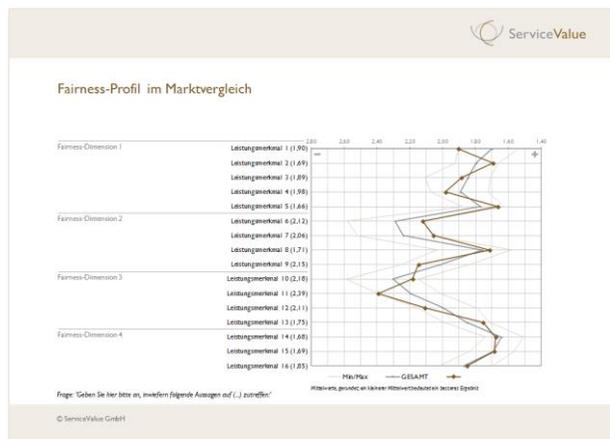
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

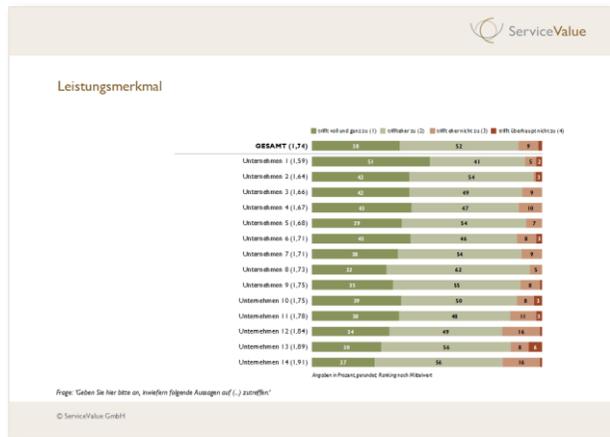
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 Privat-Haftpflichtversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 347 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 Privat-Haftpflichtversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 347 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 / DOC RABE Media – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de