



Kundenurteil: Fairness von Hausratversicherern 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 38 Hausratversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli / August 2023
Stichprobe	3.113 Kunden mit 3.655 Urteilen zu 38 Hausratversicherern (Bewertung von bis zu zwei Hausratversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 38 Hausratversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • Alte Leipziger • Ammerländer Versicherung • ARAG • AXA • baloise • Barmeria • BarmeriaDirekt • CONCORDIA • CosmosDirekt • DA Direkt • DBV • Debeka • DEVK • die Bayerische • Die Continentale • Die Haftpflichtkasse • ERGO • EUROPA • Generali • Gothaer • HDI • helvetia • HUK-COBURG • HUK24 • InterRisk • LVM • MVK Versicherung • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • wefox • WGV • Württembergische
Gesamtumfang	359 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 des Deckungsumfangs • Kombinationsmöglichkeiten • Flexibilität der Tarife • Deckungserweiterungen • Organisatorische Zusatzleistungen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Beantwortung aller Fragen • Fachkompetenz • Aufklärung zur Schadensminderungspflicht
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Mitarbeiter • Unkomplizierte Anliegenbearbeitung • Belohnung von Kundentreue • Kulanz bei Beschwerden/Reklamationen
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Kommunikation • Informationsumfang • Orientierung auf der Website
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragsstabilität • Faire Berechnung der Versicherungssumme
Faire Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none"> • Schnelle Reaktion im Schadenfall • Unkomplizierte Schadenabwicklung • Angemessener Leistungsumfang

Teildimensionen der Fairness von Hausratversicherern

Fairness

Faire Tarifleistung

- Angebotsauswahl
- Transparenz des Deckungsumfangs
- Kombinationsmöglichkeiten
- Flexibilität der Tarife
- Deckungserweiterungen
- Organisatorische Zusatzleistungen

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Beantwortung aller Fragen
- Fachkompetenz
- Aufklärung zur Schadensminderungspflicht

Fairer Kundenservice

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

Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Kommunikation
- Informationsumfang
- Orientierung auf der Website

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität
- Faire Berechnung der Versicherungssumme

Faire Schadenregulierung

- Schnelle Reaktion im Schadenfall
- Unkomplizierte Schadenabwicklung
- Angemessener Leistungsumfang

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Hausratversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	VGH
gut	Ammerländer Versicherung
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	InterRisk
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	WGV
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	ARAG
	AXA
	baloise
	Barmenia
	BarmeniaDirekt
	DA Direkt
	DBV
	die Bayerische
	Die Continentale
	Die Haftpflichtkasse
	EUROPA
	HDI
	helvetia
	MVK Versicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	wefox

Faire Tarifleistung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Ammerländer Versicherung
sehr gut	CONCORDIA
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
gut	Debeka
gut	Gothaer
gut	InterRisk
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	WGV
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	ARAG
	AXA
	baloise
	Barmenia
	BarmeniaDirekt
	DA Direkt
	DBV
	die Bayerische
	Die Continentale
	Die Haftpflichtkasse
	EUROPA
	HDI
	helvetia
	MVK Versicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	wefox

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Debeka
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	R+V
sehr gut	VGH
gut	Ammerländer Versicherung
gut	CONCORDIA
gut	Die Continentale
gut	Gothaer
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	WGV
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	ARAG
	AXA
	baloise
	Barmenia
	BarmeniaDirekt
	DA Direkt
	DBV
	die Bayerische
	Die Haftpflichtkasse
	EUROPA
	HDI
	helvetia
	InterRisk
	MVK Versicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	wefox

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	VGH
gut	Barmenia
gut	Die Continentale
gut	HUK24
gut	InterRisk
gut	MVK Versicherung
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	WGV
gut	Württembergische
	Alte Leipziger
	Ammerländer Versicherung
	ARAG
	AXA
	baloise
	BarmeniaDirekt
	DA Direkt
	DBV
	die Bayerische
	Die Haftpflichtkasse
	EUROPA
	Gothaer
	HDI
	helvetia
	Versicherungskammer Bayern
	VHV
	wefox

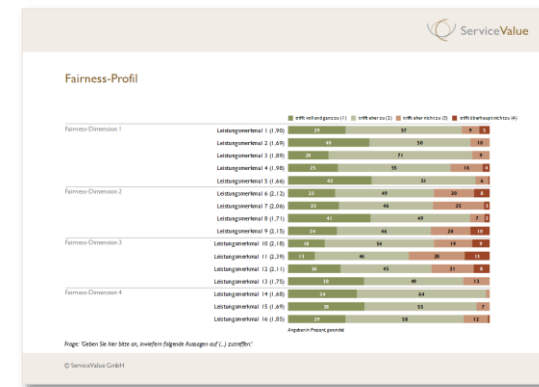
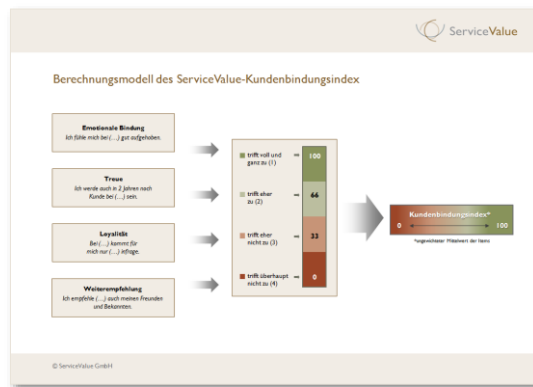
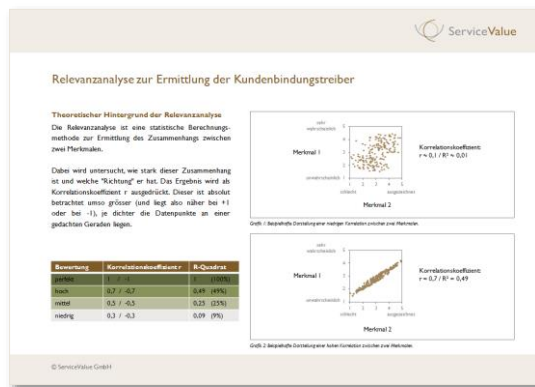
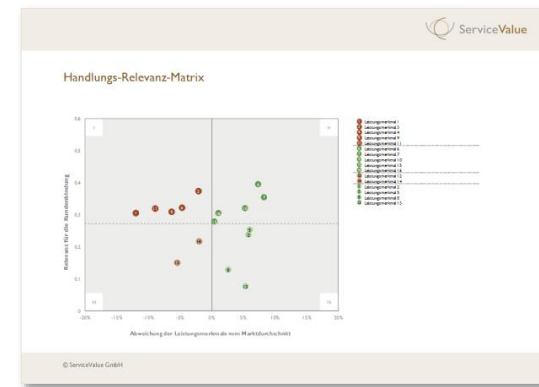
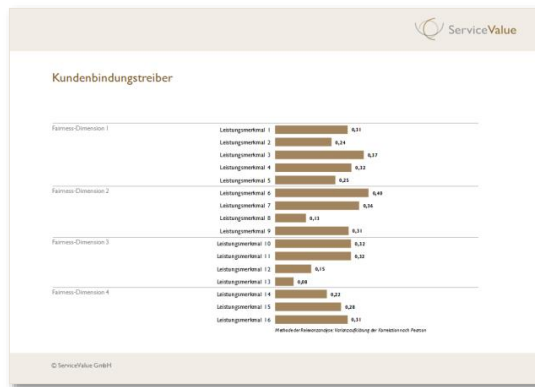
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Hausratversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis		Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	CONCORDIA	sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	Debeka	sehr gut	CosmosDirekt	sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO	sehr gut	ERGO	sehr gut	Debeka
sehr gut	Generali	sehr gut	HUK24	sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK24	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	InterRisk	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM	sehr gut	LVM	sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe	sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	R+V	sehr gut	VGH	sehr gut	VGH
sehr gut	VGH	sehr gut	WGV	gut	DEVK
sehr gut	WGV	gut	Ammerländer Versicherung	gut	Generali
gut	CONCORDIA	gut	Debeka	gut	Gothaer
gut	DEVK	gut	DEVK	gut	InterRisk
gut	Gothaer	gut	Generali	gut	R+V
gut	HDI	gut	Gothaer	gut	SIGNAL IDUNA
gut	InterRisk	gut	MVK Versicherung	gut	SV SparkassenVersicherung
gut	SIGNAL IDUNA	gut	R+V	gut	WGV
gut	SV SparkassenVersicherung	gut	SIGNAL IDUNA	gut	Württembergische
gut	Württembergische	gut	SV SparkassenVersicherung		Alte Leipziger
	Alte Leipziger		Alte Leipziger		Ammerländer Versicherung
	Ammerländer Versicherung		ARAG		ARAG
	ARAG		AXA		AXA
	AXA		baloise		baloise
	baloise		Barmenia		Barmenia
	Barmenia		BarmeniaDirekt		BarmeniaDirekt
	BarmeniaDirekt		DA Direkt		DA Direkt
	DA Direkt		DBV		DBV
	DBV		die Bayerische		die Bayerische
	die Bayerische		Die Continentale		Die Continentale
	Die Continentale		Die Haftpflichtkasse		Die Haftpflichtkasse
	Die Haftpflichtkasse		EUROPA		EUROPA
	EUROPA		HDI		HDI
	helvetia		helvetia		helvetia
	MVK Versicherung		Versicherungskammer Bayern		MVK Versicherung
	Versicherungskammer Bayern		VHV		Versicherungskammer Bayern
	VHV		wefox		VHV
	wefox		Württembergische		wefox

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

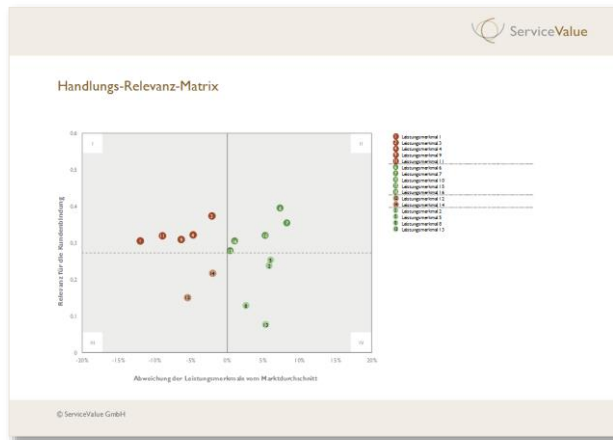
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



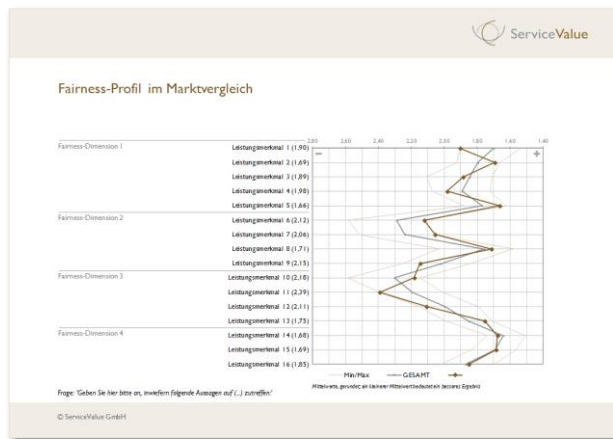
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

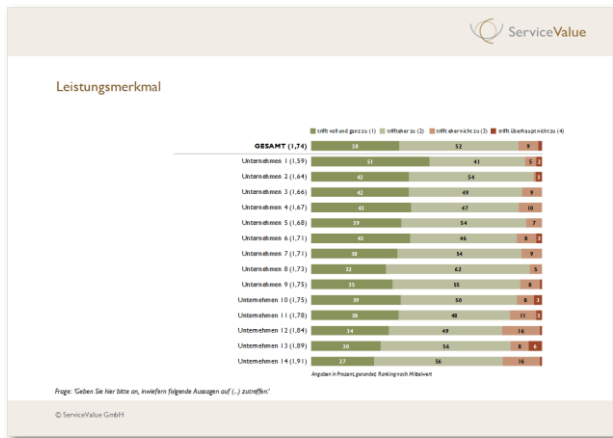


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

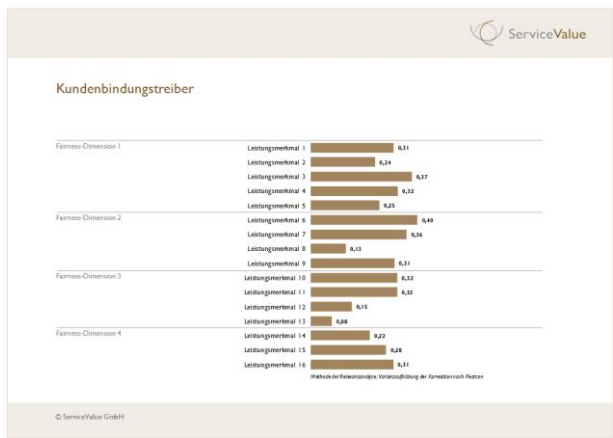


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Hausratversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 359 Seiten, PDF) zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Hausratversicherern 2023“ (Einzelexemplar, 359 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 / victor zastol'skiy – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de