



€uroAtlas Kfz-Versicherer 2023

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 31 Kfz-Serviceversicherer
und 12 Kfz-Direktversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH und Euro
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli 2023
Stichprobe	<p>4.223 Kunden mit insgesamt 4.917 Urteilen, davon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.544 Urteile zu 31 Kfz-Serviceversicherern • 1.373 Urteile zu 12 Kfz-Direktversicherern <p>Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren</p>
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p><u>Detailergebnisse für 31 Kfz-Serviceversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Versicherung • Allianz • ALTE LEIPZIGER • AXA • baloise • Barmenia • BGV Badische • CONCORDIA • Debeka • DEVK • ERGO • Generali • Gothaer • HanseMerkur • HDI • HUK-COBURG • Itzehoer • KRAVAG • LVM • Mecklenburgische • NÜRNBERGER • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV Sparkassenversicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • WGV • Württembergische • ZURICH <p><u>Detailergebnisse für 12 Kfz-Direktversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • AdmiralDirekt • Allianz Direct • Barmenia Direkt • BavariaDirekt • CosmosDirekt • DA direkt • EUROPA • FRIDAY • HUK24 • Sparkassen DirektVersicherung • Verti • Volkswagen Autoversicherung
Gesamtumfang	466 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifauswahl / Tarifvielfalt • Transparenz der Tarife und Angebote • Qualität der Produkte • Deckungs-/Leistungserweiterungen • Bonusmöglichkeiten (Wenigfahrer, Single/Partner, Garage etc.) • Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.)
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Verbindlichkeit von Aussagen • Abfrage aller relevanten Kriterien • Passgenauigkeit des Angebotes
Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern • Schriftliche Unterlagen / Werbung / Flyer • Verständlichkeit der Kommunikation (Rechnungen, Schadenformulare etc.) • Internetauftritt • Übersichtlichkeit der Website (Navigation und Suchfunktion)

Studiendesign (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz
Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall • Einhalten von Zusagen im Schadensfall • Unkompliziertheit der Schadensabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung • Regulierungsumfang im Schadensfall • Aktives Schadensmanagement (Werkstattservice über Versicherung)
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung • Schnelligkeit bei der Abwicklung allgemeiner Anliegen • Angebotene (Service-) Zusatzleistungen • Fehlerfreiheit • Umgang mit allgemeinen Beschwerden / Reklamationen
Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Belohnung von Kundentreue • Leistungserweiterungs- oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen • Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen

Leistungskategorien und Bewertungskriterien (I)

Produkte	Kundenberatung	Kundenkommunikation
<ul style="list-style-type: none"> • Tarifauswahl / Tarifvielfalt • Transparenz der Tarife und Angebote • Qualität der Produkte • Deckungs-/Leistungserweiterungen • Bonusmöglichkeiten (Wenigfahrer, Single/Partner, Garage etc.) • Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Verbindlichkeit von Aussagen • Abfrage aller relevanten Kriterien • Passgenauigkeit des Angebotes 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern • Schriftliche Unterlagen / Werbung / Flyer • Verständlichkeit der Kommunikation (Rechnungen, Schadenformulare etc.) • Internetauftritt • Übersichtlichkeit der Website (Navigation und Suchfunktion)
Preis-Leistungs-Verhältnis	Schadenregulierung	
<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz 	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall • Einhalten von Zusagen im Schadensfall • Unkompliziertheit der Schadensabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung • Regulierungsumfang im Schadensfall • Aktives Schadensmanagement (Werkstattservice über Versicherung) 	

Leistungskategorien und Bewertungskriterien (II)

Kundenservice

- Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung
- Schnelligkeit bei der Abwicklung allgemeiner Anliegen
- Angebotene (Service-) Zusatzleistungen
- Fehlerfreiheit
- Umgang mit allgemeinen Beschwerden / Reklamationen

Kundenbetreuung

- Belohnung von Kundentreue
- Leistungserweiterungs- oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen
- Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen

Auszeichnung – Kfz-Serviceversicherer (I)

GESAMT	
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	Gothaer
sehr gut	ERGO
sehr gut	VGH
sehr gut	Generali
sehr gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	WGV
gut	DEVK
gut	baloise
gut	Württembergische
gut	R+V
gut	HDI
gut	VHV
	Mecklenburgische
	Barmenia
	ZURICH
	Debeka
	NÜRNBERGER
	ALTE LEIPZIGER
	AXA
	KRAVAG
	Versicherungskammer Bayern
	Itzehoer
	BGV Badische
	HanseMerkur

Produkte	
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Generali
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	LVM
sehr gut	ERGO
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	WGV
sehr gut	VGH
sehr gut	R+V
sehr gut	SIGNAL IDUNA
sehr gut	baloise
gut	HDI
gut	DEVK
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	Gothaer
gut	Württembergische
gut	Barmenia
gut	VHV
	ZURICH
	Mecklenburgische
	NÜRNBERGER
	Debeka
	ALTE LEIPZIGER
	KRAVAG
	AXA
	Itzehoer
	Versicherungskammer Bayern
	BGV Badische
	HanseMerkur

Kundenberatung	
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	LVM
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	VGH
sehr gut	Gothaer
sehr gut	Allianz
sehr gut	Generali
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	ERGO
gut	DEVK
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Württembergische
gut	baloise
gut	HDI
gut	Mecklenburgische
gut	WGV
gut	R+V
gut	VHV
gut	SV Sparkassenversicherung
	ZURICH
	AXA
	Barmenia
	Debeka
	KRAVAG
	NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern
	ALTE LEIPZIGER
	BGV Badische
	HanseMerkur
	Itzehoer

Kundenkommunikation	
sehr gut	VGH
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO
sehr gut	Gothaer
sehr gut	SIGNAL IDUNA
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	LVM
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	Generali
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	HDI
gut	Württembergische
gut	VHV
gut	baloise
gut	DEVK
	Mecklenburgische
	ZURICH
	R+V
	Barmenia
	WGV
	Versicherungskammer Bayern
	Debeka
	NÜRNBERGER
	ALTE LEIPZIGER
	HanseMerkur
	BGV Badische
	AXA
	KRAVAG
	Itzehoer

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. 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“.

Auszeichnung – Kfz-Serviceversicherer (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	WGV
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Gothaer
sehr gut	SIGNAL IDUNA
sehr gut	LVM
sehr gut	Allianz
gut	baloise
gut	ERGO
gut	VGH
gut	HDI
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	DEVK
gut	Generali
gut	Württembergische
gut	VHV
gut	Barmenia
	KRAVAG
	R+V
	BGV Badische
	NÜRNBERGER
	ZURICH
	Mecklenburgische
	Debeka
	Itzehoer
	HanseMerkur
	ALTE LEIPZIGER
	Versicherungskammer Bayern
	AXA

Schadenregulierung	
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	LVM
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	VGH
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	Gothaer
sehr gut	Württembergische
sehr gut	WGV
sehr gut	ERGO
sehr gut	Allianz
gut	R+V
gut	Generali
gut	SIGNAL IDUNA
gut	DEVK
gut	Mecklenburgische
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	baloise
gut	VHV
	HDI
	NÜRNBERGER
	AXA
	Debeka
	Barmenia
	Itzehoer
	ALTE LEIPZIGER
	KRAVAG
	HanseMerkur
	ZURICH
	BGV Badische
	Versicherungskammer Bayern

Kundenservice	
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	Württembergische
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Gothaer
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO
sehr gut	R+V
sehr gut	DEVK
gut	VHV
gut	VGH
gut	WGV
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	ADAC Versicherung
gut	CONCORDIA
gut	HDI
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Mecklenburgische
gut	ZURICH
	Debeka
	AXA
	baloise
	NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern
	KRAVAG
	Barmenia
	Itzehoer
	ALTE LEIPZIGER
	BGV Badische
	HanseMerkur

Kundenbetreuung	
sehr gut	CONCORDIA
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	baloise
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO
sehr gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	LVM
gut	HUK-COBURG
gut	DEVK
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	VGH
	Barmenia
	HanseMerkur
	Württembergische
	WGV
	NÜRNBERGER
	R+V
	Debeka
	HDI
	ZURICH
	ALTE LEIPZIGER
	VHV
	Itzehoer
	BGV Badische
	Mecklenburgische
	Versicherungskammer Bayern
	AXA
	KRAVAG

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. 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“.

Auszeichnung – Kfz-Direktversicherer

GESAMT	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	FRIDAY
gut	BavariaDirekt
gut	AdmiralDirekt
gut	DA direkt
	EUROPA
	Barmenia Direkt
	Sparkassen DirektVersicherung
	Volkswagen Autoversicherung
	Verti

Produkte	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	Allianz Direct
gut	FRIDAY
gut	DA direkt
gut	BavariaDirekt
gut	AdmiralDirekt
	EUROPA
	Barmenia Direkt
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti
	Volkswagen Autoversicherung

Kundenberatung	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	Allianz Direct
gut	DA direkt
gut	BavariaDirekt
gut	FRIDAY
gut	AdmiralDirekt
	EUROPA
	Volkswagen Autoversicherung
	Barmenia Direkt
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti

Kundenkommunikation	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	AdmiralDirekt
gut	FRIDAY
gut	BavariaDirekt
gut	DA direkt
	Barmenia Direkt
	EUROPA
	Sparkassen DirektVersicherung
	Verti
	Volkswagen Autoversicherung

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	FRIDAY
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
gut	AdmiralDirekt
gut	Allianz Direct
gut	DA direkt
	Barmenia Direkt
	EUROPA
	Verti
	Sparkassen DirektVersicherung
	Volkswagen Autoversicherung

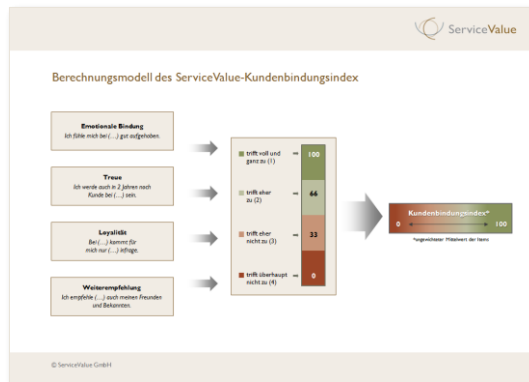
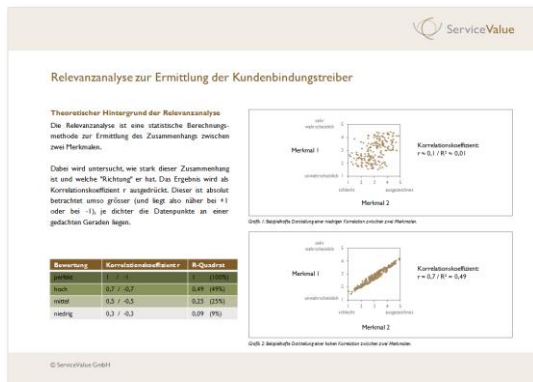
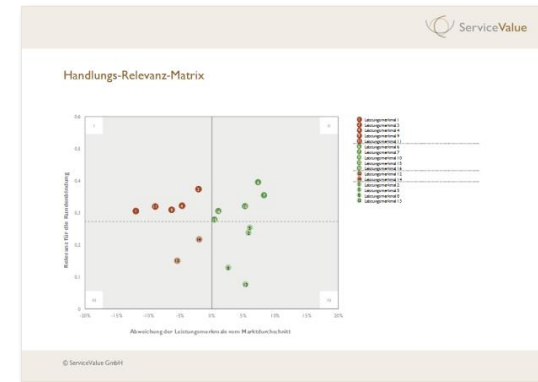
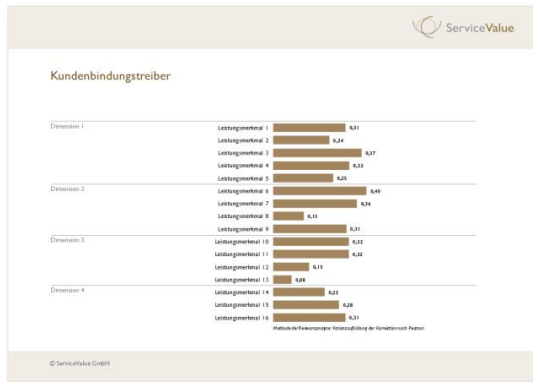
Schadenregulierung	
sehr gut	HUK24
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	FRIDAY
gut	AdmiralDirekt
gut	DA direkt
gut	BavariaDirekt
	EUROPA
	Sparkassen DirektVersicherung
	Barmenia Direkt
	Volkswagen Autoversicherung
	Verti

Kundenservice	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	Allianz Direct
gut	DA direkt
gut	AdmiralDirekt
gut	FRIDAY
gut	BavariaDirekt
	EUROPA
	Volkswagen Autoversicherung
	Verti
	Barmenia Direkt
	Sparkassen DirektVersicherung

Kundenbetreuung	
sehr gut	Allianz Direct
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	FRIDAY
gut	CosmosDirekt
gut	AdmiralDirekt
gut	EUROPA
gut	HUK24
	Sparkassen DirektVersicherung
	Barmenia Direkt
	Volkswagen Autoversicherung
	DA direkt
	Verti

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. 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 ...



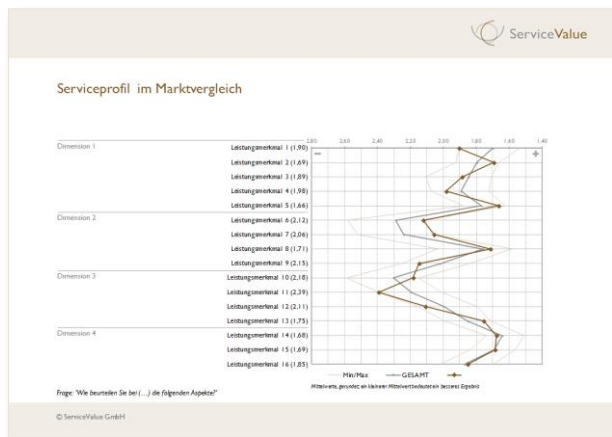
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

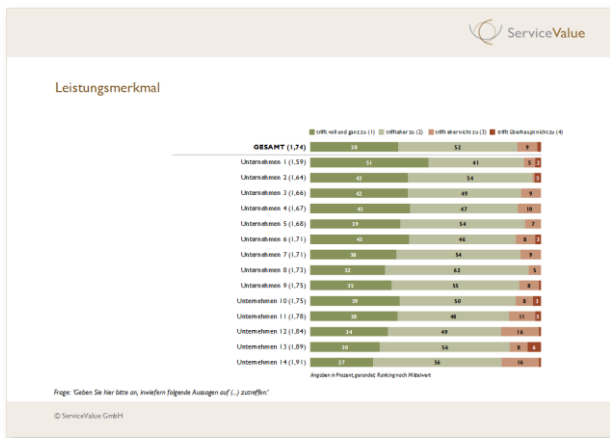


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

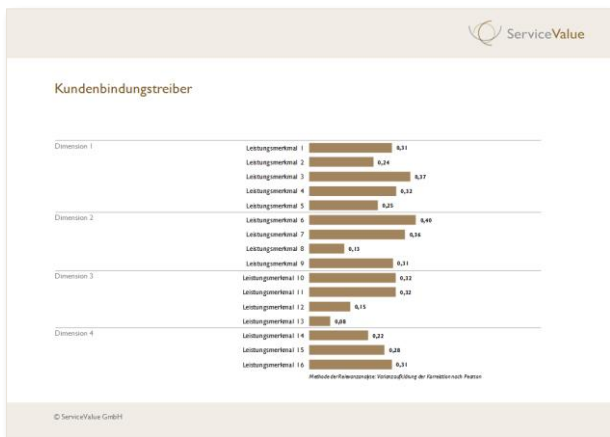


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – EuroAtlas Kfz-Versicherer 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 Kfz-Versicherer 2023** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (466 Seiten, PDF)
zum Preis von 5.500,- € netto
- Vorteilsangebot** EuroAtlas Kfz-Versicherer 2023 (466 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch
zum Preis von 7.400,- € 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

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: © godfer – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de