



# Kundenurteil: Fairness von Kfz-Versicherern 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 27 Kfz-Serviceversicherer und  
10 Kfz-Direktversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

|                          |  |  |
|--------------------------|--|--|
| <b>Studienkonzept</b>    | FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH  |  |
| <b>Erhebungsmethode</b>  | Online-Befragung   |  |
| <b>Erhebungszeitraum</b> | Januar 2024  |  |
| <b>Stichprobe</b>        | 3.219 Kunden mit 2.715 Urteilen zu 27 Kfz-Serviceversicherern sowie 1.186 Urteilen zu 10 Kfz-Direktversicherern (Bewertung von bis zu zwei Kfz-Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)   |  |
| <b>Auswertung</b>        | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse für Kfz-Versicherer</p> <p><u>Detailergebnisse für 27 Kfz-Serviceversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADAC Autoversicherung</li> <li>• Allianz</li> <li>• Alte Leipziger</li> <li>• AXA</li> <li>• baloise</li> <li>• Barmenia</li> <li>• BGV Badische Versicherungen</li> <li>• Concordia</li> <li>• DEVK</li> <li>• ERGO</li> <li>• Generali</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HDI</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• Itzehoer</li> <li>• LVM Versicherung</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 Versicherungen</li> <li>• VHV Versicherungen</li> <li>• WGV</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul> <p><u>Detailergebnisse für 10 Kfz-Direktversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AdmiralDirekt</li> <li>• Allianz Direct</li> <li>• BarmeniaDirekt</li> <li>• BavariaDirekt</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DA direkt</li> <li>• Europa</li> <li>• HUK24</li> <li>• Sparkassen DirektVersicherung</li> <li>• verti</li> </ul> |  |
| <b>Gesamtumfang</b>      | 423 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)  |  |

## Studiendesign (I)

|  |   |
|--|---|
| <b>Kundenbindung</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>  |
| <b>Faires Produktangebot</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebotsvielfalt</li> <li>• Transparenz der Produkte und Leistungen</li> <li>• Deckungs-/Leistungserweiterungen</li> <li>• Bonusmöglichkeiten</li> <li>• Flexibilität der Produkte</li> </ul>      |
| <b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Beitragsstabilität</li> </ul>  |
| <b>Fairer Kundenservice</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)</li> <li>• Kulanz</li> <li>• Proaktiv bessere Angebote</li> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> </ul> |

## Studiendesign (II)

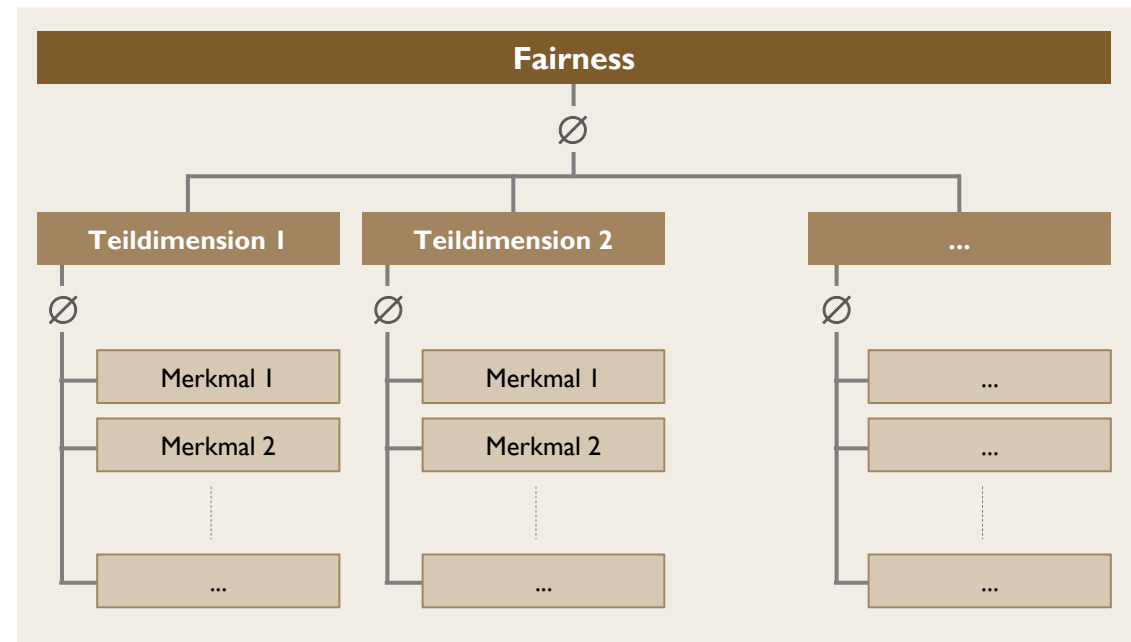
|  |  |
|--|--|
| <b>Faire Kundenkommunikation</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Verständlichkeit der Kommunikation</li> <li>• Angemessener Informationsumfang</li> <li>• Orientierung auf der Website</li> </ul>  |
| <b>Faire Kundenberatung</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Dokumentation / Beratungsprotokolle</li> </ul>   |
| <b>Faire Schadenregulierung</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionszeit im Schadenfall</li> <li>• Schadenabwicklung</li> <li>• Regulierungsumfang</li> </ul>  |
| <b>Faires Telematik-Angebot</b><br><i>(für Anbieter mit Telematik-Tarif)</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsparpotenzial</li> <li>• Transparente Kriterien zur Prämienhöhe</li> <li>• Transparenz in der Datennutzung</li> <li>• Gewährleistung des Datenschutzes</li> <li>• Problemlose Inbetriebnahme der Telematiktechnologie</li> </ul> |

## 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 Kfz-Versicherern

### Fairness

#### Faires Produktangebot

- Angebotsvielfalt
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Deckungs-/Leistungserweiterungen
- Bonusmöglichkeiten
- Flexibilität der Produkte

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität

#### Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)
- Kulanz
- Proaktiv bessere Angebote
- Belohnung von Kundentreue

#### Faire Kundenkommunikation

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

#### Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit
- Fachkompetenz
- Dokumentation / Beratungsprotokolle

#### Faire Schadenregulierung

- Reaktionszeit im Schadenfall
- Schadenabwicklung
- Regulierungsumfang

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (I)

| FAIRNESS |                                |
|----------|--------------------------------|
| sehr gut | ADAC Autoversicherung          |
| sehr gut | Allianz                        |
| sehr gut | ERGO                           |
| sehr gut | Generali                       |
| sehr gut | HUK-COBURG                     |
| sehr gut | LVM Versicherung               |
| sehr gut | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut | SIGNAL IDUNA                   |
| sehr gut | SV Sparkassenversicherung      |
| sehr gut | Württembergische               |
| gut      | Concordia                      |
| gut      | DEVK                           |
| gut      | Gothaer                        |
| gut      | R+V                            |
| gut      | VGH Versicherungen             |
| gut      | VHV Versicherungen             |
| gut      | WGV                            |
|          | Alte Leipziger                 |
|          | AXA                            |
|          | baloise                        |
|          | Barmenia                       |
|          | BGV Badische Versicherungen    |
|          | HDI                            |
|          | Itzehoer                       |
|          | Nürnberg                       |
|          | Versicherungskammer Bayern     |
|          | Zurich                         |

| Faires Produktangebot |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| sehr gut              | ADAC Autoversicherung          |
| sehr gut              | Allianz                        |
| sehr gut              | ERGO                           |
| sehr gut              | Generali                       |
| sehr gut              | HUK-COBURG                     |
| sehr gut              | LVM Versicherung               |
| sehr gut              | SIGNAL IDUNA                   |
| sehr gut              | SV Sparkassenversicherung      |
| sehr gut              | Württembergische               |
| gut                   | Concordia                      |
| gut                   | DEVK                           |
| gut                   | Gothaer                        |
| gut                   | Provinzial Versicherungsgruppe |
| gut                   | R+V                            |
| gut                   | VGH Versicherungen             |
| gut                   | VHV Versicherungen             |
| gut                   | WGV                            |
| gut                   | Zurich                         |
|                       | Alte Leipziger                 |
|                       | AXA                            |
|                       | baloise                        |
|                       | Barmenia                       |
|                       | BGV Badische Versicherungen    |
|                       | HDI                            |
|                       | Itzehoer                       |
|                       | Nürnberg                       |
|                       | Versicherungskammer Bayern     |

| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| sehr gut                          | ADAC Autoversicherung          |
| sehr gut                          | Allianz                        |
| sehr gut                          | ERGO                           |
| sehr gut                          | Generali                       |
| sehr gut                          | Gothaer                        |
| sehr gut                          | HUK-COBURG                     |
| sehr gut                          | LVM Versicherung               |
| sehr gut                          | SV Sparkassenversicherung      |
| sehr gut                          | Württembergische               |
| gut                               | Concordia                      |
| gut                               | DEVK                           |
| gut                               | Provinzial Versicherungsgruppe |
| gut                               | R+V                            |
| gut                               | SIGNAL IDUNA                   |
| gut                               | VHV Versicherungen             |
| gut                               | WGV                            |
|                                   | Alte Leipziger                 |
|                                   | AXA                            |
|                                   | baloise                        |
|                                   | Barmenia                       |
|                                   | BGV Badische Versicherungen    |
|                                   | HDI                            |
|                                   | Itzehoer                       |
|                                   | Nürnberg                       |
|                                   | Versicherungskammer Bayern     |
|                                   | VGH Versicherungen             |
|                                   | Zurich                         |

| Fairer Kundenservice |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| sehr gut             | ADAC Autoversicherung          |
| sehr gut             | Allianz                        |
| sehr gut             | ERGO                           |
| sehr gut             | Generali                       |
| sehr gut             | HUK-COBURG                     |
| sehr gut             | LVM Versicherung               |
| sehr gut             | SIGNAL IDUNA                   |
| sehr gut             | Württembergische               |
| gut                  | Concordia                      |
| gut                  | DEVK                           |
| gut                  | Gothaer                        |
| gut                  | Provinzial Versicherungsgruppe |
| gut                  | R+V                            |
| gut                  | SV Sparkassenversicherung      |
|                      | Alte Leipziger                 |
|                      | AXA                            |
|                      | baloise                        |
|                      | Barmenia                       |
|                      | BGV Badische Versicherungen    |
|                      | HDI                            |
|                      | Itzehoer                       |
|                      | Nürnberg                       |
|                      | Versicherungskammer Bayern     |
|                      | VGH Versicherungen             |
|                      | VHV Versicherungen             |
|                      | WGV                            |
|                      | Zurich                         |

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

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (II)

| Faire Kundenkommunikation |                                | Faire Kundenberatung |                                | Faire Schadenregulierung |                                |
|---------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| sehr gut                  | ADAC Autoversicherung          | sehr gut             | ADAC Autoversicherung          | sehr gut                 | ADAC Autoversicherung          |
| sehr gut                  | Allianz                        | sehr gut             | Allianz                        | sehr gut                 | Allianz                        |
| sehr gut                  | ERGO                           | sehr gut             | ERGO                           | sehr gut                 | ERGO                           |
| sehr gut                  | Generali                       | sehr gut             | Generali                       | sehr gut                 | Generali                       |
| sehr gut                  | HUK-COBURG                     | sehr gut             | HUK-COBURG                     | sehr gut                 | Gothaer                        |
| sehr gut                  | LVM Versicherung               | sehr gut             | LVM Versicherung               | sehr gut                 | HUK-COBURG                     |
| sehr gut                  | Provinzial Versicherungsgruppe | sehr gut             | Provinzial Versicherungsgruppe | sehr gut                 | LVM Versicherung               |
| sehr gut                  | R+V                            | sehr gut             | R+V                            | sehr gut                 | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut                  | SIGNAL IDUNA                   | sehr gut             | SIGNAL IDUNA                   | sehr gut                 | R+V                            |
| sehr gut                  | SV Sparkassenversicherung      | sehr gut             | SV Sparkassenversicherung      | sehr gut                 | SV Sparkassenversicherung      |
| sehr gut                  | Württembergische               | sehr gut             | Württembergische               | sehr gut                 | Württembergische               |
| gut                       | DEVK                           | gut                  | Concordia                      | gut                      | Concordia                      |
| gut                       | Gothaer                        | gut                  | DEVK                           | gut                      | DEVK                           |
| gut                       | Itzehoer                       | gut                  | Gothaer                        | gut                      | Itzehoer                       |
| gut                       | VGH Versicherungen             | gut                  | VGH Versicherungen             | gut                      | Nürnberger                     |
| gut                       | VHV Versicherungen             | gut                  | VHV Versicherungen             | gut                      | SIGNAL IDUNA                   |
| gut                       | WGV                            |                      | Alte Leipziger                 | gut                      | VGH Versicherungen             |
|                           | Alte Leipziger                 |                      | AXA                            | gut                      | VHV Versicherungen             |
|                           | AXA                            |                      | baloise                        | gut                      | WGV                            |
|                           | baloise                        |                      | Barmenia                       |                          | Alte Leipziger                 |
|                           | Barmenia                       |                      | BGV Badische Versicherungen    |                          | AXA                            |
|                           | BGV Badische Versicherungen    |                      | HDI                            |                          | baloise                        |
|                           | Concordia                      |                      | Itzehoer                       |                          | Barmenia                       |
|                           | HDI                            |                      | Nürnberger                     |                          | BGV Badische Versicherungen    |
|                           | Nürnberger                     |                      | Versicherungskammer Bayern     |                          | HDI                            |
|                           | Versicherungskammer Bayern     |                      | WGV                            |                          | Versicherungskammer Bayern     |
|                           | Zurich                         |                      | Zurich                         |                          | Zurich                         |

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



## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Direktversicherer

| FAIRNESS |                               |
|----------|-------------------------------|
| sehr gut | Allianz Direct                |
| sehr gut | CosmosDirekt                  |
| sehr gut | HUK24                         |
| gut      | AdmiralDirekt                 |
| gut      | BavariaDirekt                 |
| gut      | Europa                        |
|          | BarmeniaDirekt                |
|          | DA direkt                     |
|          | Sparkassen DirektVersicherung |
|          | verti                         |

| Faires Produktangebot |                               |
|-----------------------|-------------------------------|
| sehr gut              | Allianz Direct                |
| sehr gut              | CosmosDirekt                  |
| sehr gut              | HUK24                         |
| gut                   | AdmiralDirekt                 |
| gut                   | BavariaDirekt                 |
| gut                   | Europa                        |
|                       | BarmeniaDirekt                |
|                       | DA direkt                     |
|                       | Sparkassen DirektVersicherung |
|                       | verti                         |

| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| sehr gut                          | Allianz Direct                |
| sehr gut                          | BavariaDirekt                 |
| sehr gut                          | CosmosDirekt                  |
| sehr gut                          | HUK24                         |
| gut                               | AdmiralDirekt                 |
| gut                               | Europa                        |
|                                   | BarmeniaDirekt                |
|                                   | DA direkt                     |
|                                   | Sparkassen DirektVersicherung |
|                                   | verti                         |

| Fairer Kundenservice |                               |
|----------------------|-------------------------------|
| sehr gut             | AdmiralDirekt                 |
| sehr gut             | Allianz Direct                |
| sehr gut             | BavariaDirekt                 |
| sehr gut             | CosmosDirekt                  |
| gut                  | Europa                        |
| gut                  | HUK24                         |
|                      | BarmeniaDirekt                |
|                      | DA direkt                     |
|                      | Sparkassen DirektVersicherung |
|                      | verti                         |

| Faire Kundenkommunikation |                               |
|---------------------------|-------------------------------|
| sehr gut                  | Allianz Direct                |
| sehr gut                  | BavariaDirekt                 |
| sehr gut                  | CosmosDirekt                  |
| sehr gut                  | HUK24                         |
| gut                       | AdmiralDirekt                 |
| gut                       | Europa                        |
|                           | BarmeniaDirekt                |
|                           | DA direkt                     |
|                           | Sparkassen DirektVersicherung |
|                           | verti                         |

| Faire Kundenberatung |                               |
|----------------------|-------------------------------|
| sehr gut             | Allianz Direct                |
| sehr gut             | CosmosDirekt                  |
| sehr gut             | HUK24                         |
| gut                  | BavariaDirekt                 |
| gut                  | Europa                        |
|                      | AdmiralDirekt                 |
|                      | BarmeniaDirekt                |
|                      | DA direkt                     |
|                      | Sparkassen DirektVersicherung |
|                      | verti                         |

| Faire Schadenregulierung |                               |
|--------------------------|-------------------------------|
| sehr gut                 | Allianz Direct                |
| sehr gut                 | BavariaDirekt                 |
| sehr gut                 | CosmosDirekt                  |
| sehr gut                 | HUK24                         |
| gut                      | AdmiralDirekt                 |
| gut                      | Europa                        |
|                          | BarmeniaDirekt                |
|                          | DA direkt                     |
|                          | Sparkassen DirektVersicherung |
|                          | verti                         |

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

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faires Telematik-Angebot

| Faires Telematik-Angebot |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| sehr gut                 | ADAC Autoversicherung      |
| sehr gut                 | Allianz                    |
| sehr gut                 | ERGO                       |
| sehr gut                 | LVM Versicherung           |
| gut                      | HUK24                      |
| gut                      | HUK-COBURG                 |
|                          | Versicherungskammer Bayern |
|                          | VHV Versicherungen         |

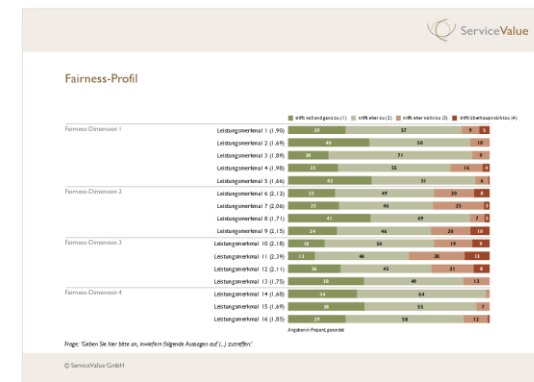
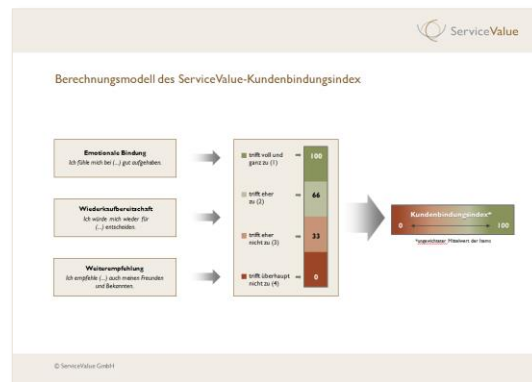
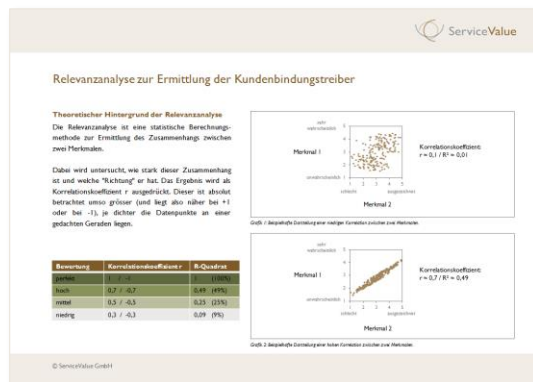
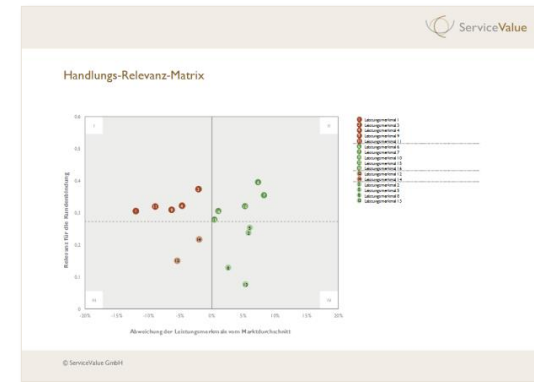
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Elektro- und Hybrid-Tarife

| FAIRNESS |                               | Faires Produktangebot |                               | Faires Preis-Leistungs-Verhältnis |                               | Faire Schadenregulierung |                               |
|----------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| sehr gut | ADAC Autoversicherung         | sehr gut              | ADAC Autoversicherung         | sehr gut                          | ADAC Autoversicherung         | sehr gut                 | ADAC Autoversicherung         |
| sehr gut | Allianz                       | sehr gut              | Allianz                       | sehr gut                          | Allianz                       | sehr gut                 | Allianz                       |
| sehr gut | CosmosDirekt                  | sehr gut              | CosmosDirekt                  | sehr gut                          | CosmosDirekt                  | sehr gut                 | CosmosDirekt                  |
| sehr gut | ERGO                          | sehr gut              | DEVK                          | sehr gut                          | ERGO                          | sehr gut                 | ERGO                          |
| sehr gut | Generali                      | sehr gut              | ERGO                          | sehr gut                          | HUK24                         | sehr gut                 | Generali                      |
| sehr gut | HUK24                         | sehr gut              | Generali                      | sehr gut                          | HUK-COBURG                    | sehr gut                 | HUK24                         |
| sehr gut | HUK-COBURG                    | sehr gut              | HUK24                         | sehr gut                          | LVM Versicherung              | sehr gut                 | HUK-COBURG                    |
| sehr gut | LVM Versicherung              | sehr gut              | HUK-COBURG                    | sehr gut                          | SIGNAL IDUNA                  | sehr gut                 | LVM Versicherung              |
| sehr gut | SIGNAL IDUNA                  | sehr gut              | LVM Versicherung              | sehr gut                          | SV Sparkassenversicherung     | sehr gut                 | SIGNAL IDUNA                  |
| sehr gut | SV Sparkassenversicherung     | sehr gut              | SIGNAL IDUNA                  | sehr gut                          | WGV                           | sehr gut                 | SV Sparkassenversicherung     |
| sehr gut | WGV                           | gut                   | AdmiralDirekt                 | gut                               | AdmiralDirekt                 | gut                      | BavariaDirekt                 |
| gut      | AdmiralDirekt                 | gut                   | BavariaDirekt                 | gut                               | BavariaDirekt                 | gut                      | DEVK                          |
| gut      | BavariaDirekt                 | gut                   | Concordia                     | gut                               | Concordia                     | gut                      | Gothaer                       |
| gut      | DEVK                          | gut                   | Gothaer                       | gut                               | DEVK                          | gut                      | R+V                           |
| gut      | Gothaer                       | gut                   | HDI                           | gut                               | Generali                      | gut                      | verti                         |
| gut      | R+V                           | gut                   | R+V                           | gut                               | Gothaer                       | gut                      | VHV Versicherungen            |
| gut      | VHV Versicherungen            | gut                   | SV Sparkassenversicherung     | gut                               | R+V                           | gut                      | WGV                           |
| gut      | Württembergische              | gut                   | WGV                           | gut                               | Württembergische              | gut                      | Württembergische              |
| gut      | Zurich                        | gut                   | Württembergische              | gut                               | Zurich                        | gut                      | Zurich                        |
|          | Alte Leipziger                | gut                   | Zurich                        |                                   | Alte Leipziger                |                          | AdmiralDirekt                 |
|          | AXA                           |                       | Alte Leipziger                |                                   | AXA                           |                          | Alte Leipziger                |
|          | baloise                       |                       | AXA                           |                                   | baloise                       |                          | AXA                           |
|          | Barmenia                      |                       | baloise                       |                                   | Barmenia                      |                          | baloise                       |
|          | BarmeniaDirekt                |                       | Barmenia                      |                                   | BarmeniaDirekt                |                          | Barmenia                      |
|          | BGV Badische Versicherungen   |                       | BarmeniaDirekt                |                                   | BGV Badische Versicherungen   |                          | BarmeniaDirekt                |
|          | Concordia                     |                       | BGV Badische Versicherungen   |                                   | DA direkt                     |                          | BGV Badische Versicherungen   |
|          | DA direkt                     |                       | DA direkt                     |                                   | Europa                        |                          | Concordia                     |
|          | Europa                        |                       | Europa                        |                                   | HDI                           |                          | DA direkt                     |
|          | HDI                           |                       | Itzehoer                      |                                   | Itzehoer                      |                          | Europa                        |
|          | Itzehoer                      |                       | Nürnberg                      |                                   | Nürnberg                      |                          | HDI                           |
|          | Nürnberg                      |                       | Sparkassen Direktversicherung |                                   | Sparkassen Direktversicherung |                          | Itzehoer                      |
|          | Sparkassen Direktversicherung |                       | Versicherungskammer Bayern    |                                   | Versicherungskammer Bayern    |                          | Nürnberg                      |
|          | Versicherungskammer Bayern    |                       | verti                         |                                   | verti                         |                          | Sparkassen Direktversicherung |
|          | verti                         |                       | VGH Versicherungen            |                                   | VGH Versicherungen            |                          | Versicherungskammer Bayern    |
|          | VGH Versicherungen            |                       | VHV Versicherungen            |                                   | VHV Versicherungen            |                          | VGH Versicherungen            |

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

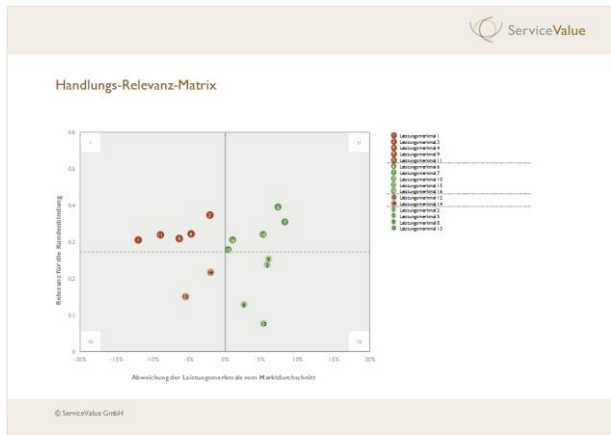
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

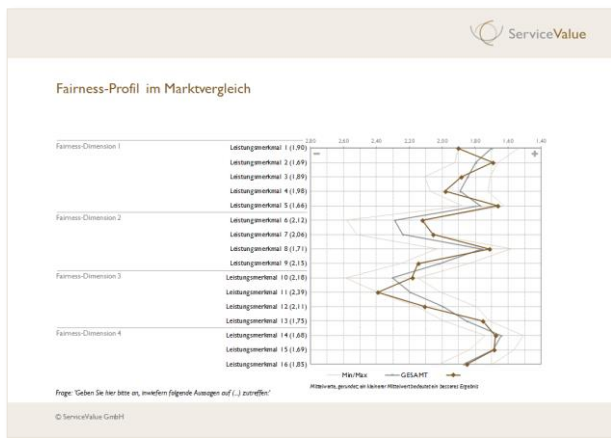
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## 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?

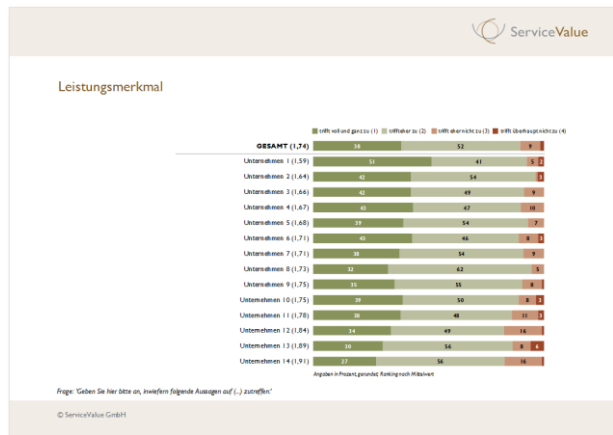
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Kfz-Versicherern 2024“ (Einzelexemplar, 423 Seiten, PDF) zum Preis von 5.900,- € 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 Kfz-Versicherern 2024“ (Einzelexemplar, 423 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 7.800,- € 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. 34I

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: © dobrinya / M&S Fotodesign – 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)