



Kundenurteil: Fairness von Mietkautions- Anbietern 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 16 Mietkautions-Anbieter



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

| | |
|--------------------------|---|
| Studienkonzept | FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH |
| Erhebungsmethode | Online-Befragung |
| Erhebungszeitraum | Februar/März 2024 |
| Stichprobe | 1.445 Kunden mit 1.501 Urteilen zu 16 Mietkautions-Anbietern (Bewertung von bis zu zwei Mietkautions-Anbieter, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren) |
| Auswertung | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 16 Mietkautions-Anbieter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • apoBank • baloise • DepositDirect • Deutsche Kautionskasse • DKB Deutsche Kreditbank • Getmomo • GLS Bank • heysafe (AXA) • LVM Versicherung • ProTect Versicherung • R+V Versicherung • Santander • Sparkassen • Volks- u./o. Raiffeisenbanken • Württembergische Versicherung |
| Gesamtumfang | 115 Seiten Chart-Berichtsband (PDF) |

Studiendesign

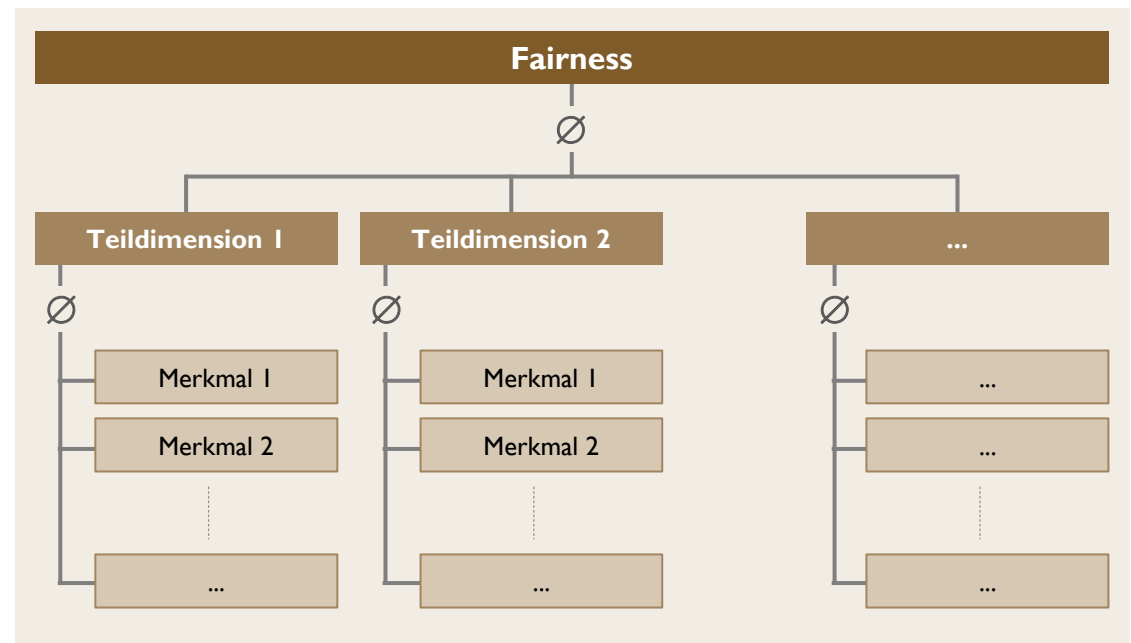
| | |
|--|---|
| Kundenbindung | <ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Wiederkaufbereitschaft • Loyalität • Weiterempfehlung |
| Faire Produktleistung | <ul style="list-style-type: none"> • Vertragslaufzeit • Beitragserhöhungssatz • Widerspruch bei Schadensforderungen • Sicherheitsgefühl |
| Faire Kundenkommunikation | <ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Angebots- u. Vertragsunterlagen • Angemessenes Informationsangebot • Eindeutigkeit von Regressansprüchen |
| Faire Kundenbetreuung | <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität) • Fachkompetenz |
| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis | <ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Abschlussgebühr • Angemessener Jahresbeitrag |

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 Mietkautions-Anbietern

Fairness

Faire Produktleistung

- Vertragslaufzeit
- Beitragserhöhungssatz
- Widerspruch bei Schadensforderungen
- Sicherheitsgefühl

Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Angebots- u. Vertragsunterlagen
- Angemessenes Informationsangebot
- Eindeutigkeit von Regressansprüchen

Faire Kundenbetreuung

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität)
- Fachkompetenz

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Abschlussgebühr
- Angemessener Jahresbeitrag

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Mietkautions-Anbieter (I)

| FAIRNESS | |
|----------|-------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Deutsche Kautionskasse |
| sehr gut | LVM Versicherung |
| sehr gut | ProTect Versicherung |
| sehr gut | R+V Versicherung |
| gut | DepositDirect |
| gut | Getmomo |
| gut | heysafe (AXA) |
| gut | Württembergische Versicherung |
| | apoBank |
| | baloise |
| | DKB Deutsche Kreditbank |
| | GLS Bank |
| | Santander |
| | Sparkassen |
| | Volks- u./o. Raiffeisenbanken |

| Faire Produktleistung | |
|-----------------------|-------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Deutsche Kautionskasse |
| sehr gut | LVM Versicherung |
| sehr gut | ProTect Versicherung |
| sehr gut | R+V Versicherung |
| gut | DepositDirect |
| gut | Getmomo |
| gut | heysafe (AXA) |
| gut | Volks- u./o. Raiffeisenbanken |
| gut | Württembergische Versicherung |
| | apoBank |
| | baloise |
| | DKB Deutsche Kreditbank |
| | GLS Bank |
| | Santander |
| | Sparkassen |

| Faire Kundenkommunikation | |
|---------------------------|-------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Deutsche Kautionskasse |
| sehr gut | LVM Versicherung |
| sehr gut | ProTect Versicherung |
| sehr gut | R+V Versicherung |
| gut | DepositDirect |
| gut | Getmomo |
| gut | heysafe (AXA) |
| gut | Volks- u./o. Raiffeisenbanken |
| | apoBank |
| | baloise |
| | DKB Deutsche Kreditbank |
| | GLS Bank |
| | Santander |
| | Sparkassen |
| | Württembergische Versicherung |

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

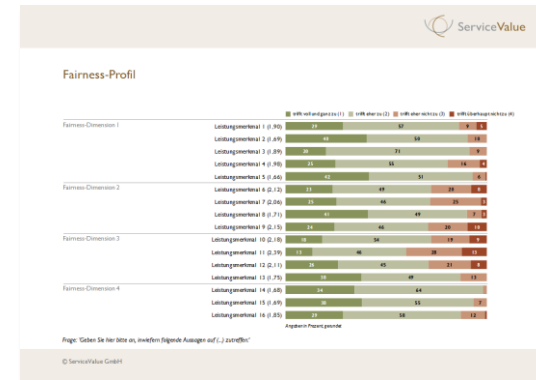
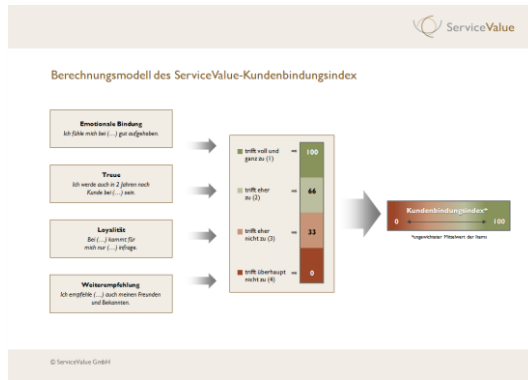
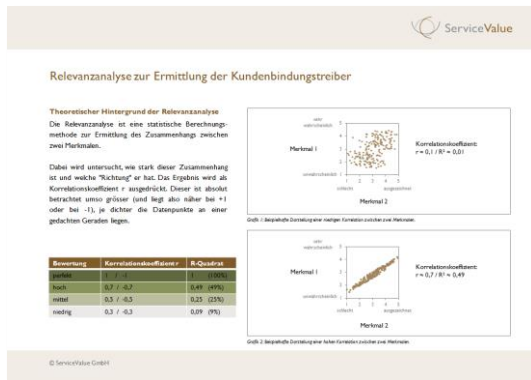
FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Mietkautions-Anbieter (II)

| Faire Kundenbetreuung | |
|-----------------------|-------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Deutsche Kautionskasse |
| sehr gut | heysafe (AXA) |
| sehr gut | LVM Versicherung |
| sehr gut | R+V Versicherung |
| gut | DepositDirect |
| gut | Getmomo |
| gut | ProTect Versicherung |
| gut | Württembergische Versicherung |
| | apoBank |
| | baloise |
| | DKB Deutsche Kreditbank |
| | GLS Bank |
| | Santander |
| | Sparkassen |
| | Volks- u./o. Raiffeisenbanken |

| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | DepositDirect |
| sehr gut | Deutsche Kautionskasse |
| sehr gut | LVM Versicherung |
| sehr gut | R+V Versicherung |
| gut | Getmomo |
| gut | heysafe (AXA) |
| gut | ProTect Versicherung |
| gut | Württembergische Versicherung |
| | apoBank |
| | baloise |
| | DKB Deutsche Kreditbank |
| | GLS Bank |
| | Santander |
| | Sparkassen |
| | Volks- u./o. Raiffeisenbanken |

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

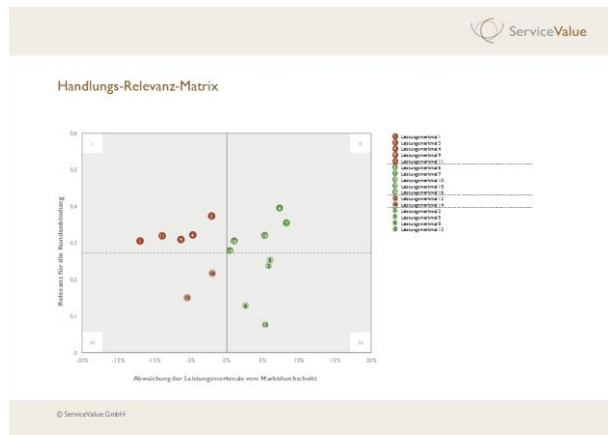
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

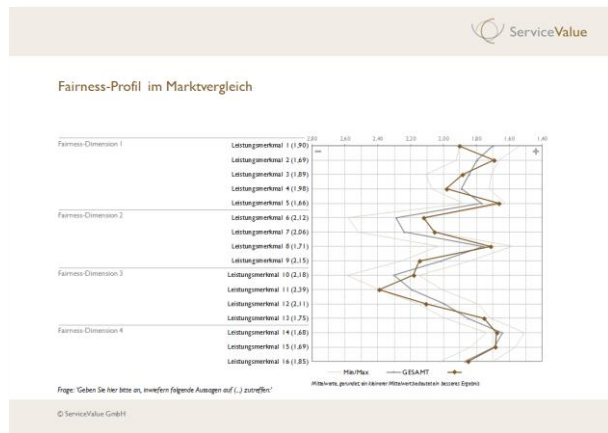
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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



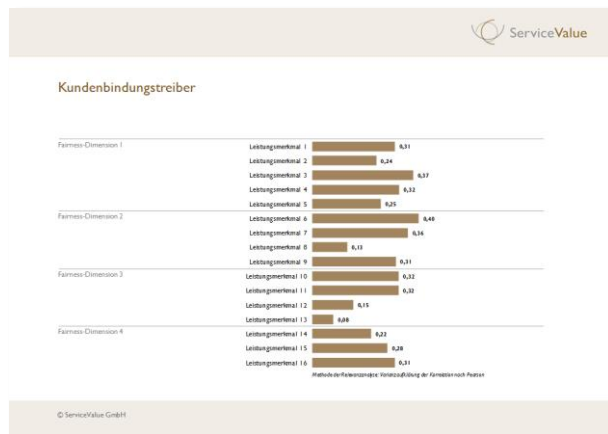
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ 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, Wiederkaufbereitschaft, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Mietkautions-Anbietern 2024“ (Einzelexemplar, 115 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 Mietkautions-Anbietern 2024“ (Einzelexemplar, 115 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 / peterschreiber.media – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de