



Kundenurteil: Fairness von Reisekranken- versicherern 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 33 Reisekrankenversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

| | |
|--------------------------|--|
| Studienkonzept | FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH |
| Erhebungsmethode | Online-Befragung |
| Erhebungszeitraum | April / Mai 2024 |
| Stichprobe | 2.434 Kunden mit 3.051 Urteilen zu 33 Reisekrankenversicherern (Bewertung von bis zu zwei Reisekrankenversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren) |
| Auswertung | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 33 Reisekrankenversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Versicherung • Allianz • APRIL International • ARAG • AXA • Barmenia • BarmeniaDirekt • BD24 Berlin Direkt Versicherung • Concordia • Debeka • DFV Deutsche Familienversicherung • DKV • Envivas • ERGO Reiseversicherung • Europ Assistance • EUROPA • Generali Deutschland • Gothaer • HALLESCHE • HanseMerkur • HUK-COBURG • INTER • Lifecard-Travel-Assistance (LTA) • LVM • Münchener verein • NÜRNBERGER • R+V • SDK (Süddeutsche) • SIGNAL IDUNA • TravelSecure • URV - Union Reiseversicherung • vigo Krankenversicherung • Württembergische |
| Gesamtumfang | 322 Seiten Chart-Berichtsband (PDF) |

Studiendesign

| | |
|--|--|
| Kundenbindung | <ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung |
| Faires Produktangebot | <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität der Produkte • Gefühl der Sicherheit • Verständliche Versicherungsbedingungen • Transparenz der Leistungsausschlüsse • Qualität der Versicherungsleistungen |
| Faire Leistungsabwicklung | <ul style="list-style-type: none"> • Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung • Einhalten von Leistungszusagen • Reaktionsgeschwindigkeit • Qualität der Anliegenbearbeitung • Umgang mit Beschwerden / Reklamationen • Schnelle Leistungserstattungen |
| Faire Kundenberatung | <ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit der Mitarbeiter • Kompetenz der Mitarbeiter • Beratungsqualität • Eigeninitiative der Mitarbeiter |
| Faire Kundenkommunikation | <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Verbindlichkeit der Aussagen • Verständlichkeit der Vertragsunterlagen • Transparenz der Pflichten im Schadenfall |
| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis | <ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz • Beitragsstabilität |

Teildimensionen der Fairness von Reisekrankenversicherern

Fairness

Faires Produktangebot

- Flexibilität der Produkte
- Gefühl der Sicherheit
- Verständliche Versicherungsbedingungen
- Transparenz der Leistungsausschlüsse
- Qualität der Versicherungsleistungen

Faire Leistungsabwicklung

- Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung
- Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung
- Einhalten von Leistungszusagen
- Reaktionsgeschwindigkeit
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen
- Schnelle Leistungserstattungen

Faire Kundenberatung

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Eigeninitiative der Mitarbeiter

Faire Kundenkommunikation

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Verbindlichkeit der Aussagen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Transparenz der Pflichten im Schadenfall

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Beitragsstabilität

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Reisekrankenversicherer (I)

| FAIRNESS | |
|----------|-----------------------------------|
| sehr gut | ADAC Versicherung |
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Envivas |
| sehr gut | Generali Deutschland |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | Lifecard-Travel-Assistance (LTA) |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | R+V |
| sehr gut | vigo Krankenversicherung |
| gut | ARAG |
| gut | BD24 Berlin Direkt Versicherung |
| gut | Debeka |
| gut | ERGO Reiseversicherung |
| gut | Europ Assistance |
| gut | Gothaer |
| gut | HanseMerkur |
| gut | SDK (Süddeutsche) |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | TravelSecure |
| gut | Württembergische |
| | APRIL International |
| | AXA |
| | Barmenia |
| | BarmeniaDirekt |
| | Concordia |
| | DFV Deutsche Familienversicherung |
| | DKV |
| | EUROPA |
| | HALLESCHE |
| | INTER |
| | münchener verein |
| | NÜRNBERGER |
| | URV - Union Reiseversicherung |

| Faires Produktangebot | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| sehr gut | ADAC Versicherung |
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | ARAG |
| sehr gut | Envivas |
| sehr gut | Generali Deutschland |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | vigo Krankenversicherung |
| gut | BD24 Berlin Direkt Versicherung |
| gut | Debeka |
| gut | DKV |
| gut | ERGO Reiseversicherung |
| gut | Europ Assistance |
| gut | Gothaer |
| gut | HanseMerkur |
| gut | Lifecard-Travel-Assistance (LTA) |
| gut | R+V |
| gut | SDK (Süddeutsche) |
| gut | TravelSecure |
| gut | Württembergische |
| | APRIL International |
| | AXA |
| | Barmenia |
| | BarmeniaDirekt |
| | Concordia |
| | DFV Deutsche Familienversicherung |
| | EUROPA |
| | HALLESCHE |
| | INTER |
| | münchener verein |
| | NÜRNBERGER |
| | SIGNAL IDUNA |
| | URV - Union Reiseversicherung |

| Faire Leistungsabwicklung | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| sehr gut | ADAC Versicherung |
| sehr gut | Allianz |
| sehr gut | Envivas |
| sehr gut | Generali Deutschland |
| sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | Lifecard-Travel-Assistance (LTA) |
| sehr gut | LVM |
| sehr gut | R+V |
| sehr gut | vigo Krankenversicherung |
| gut | ARAG |
| gut | BD24 Berlin Direkt Versicherung |
| gut | Debeka |
| gut | ERGO Reiseversicherung |
| gut | Europ Assistance |
| gut | Gothaer |
| gut | HanseMerkur |
| gut | SDK (Süddeutsche) |
| gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | TravelSecure |
| gut | Württembergische |
| | APRIL International |
| | AXA |
| | Barmenia |
| | BarmeniaDirekt |
| | Concordia |
| | DFV Deutsche Familienversicherung |
| | DKV |
| | EUROPA |
| | HALLESCHE |
| | INTER |
| | münchener verein |
| | NÜRNBERGER |
| | URV - Union Reiseversicherung |

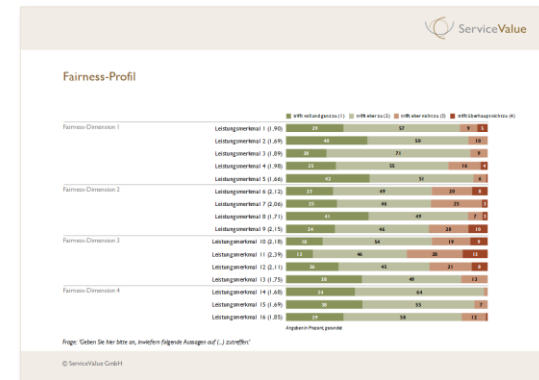
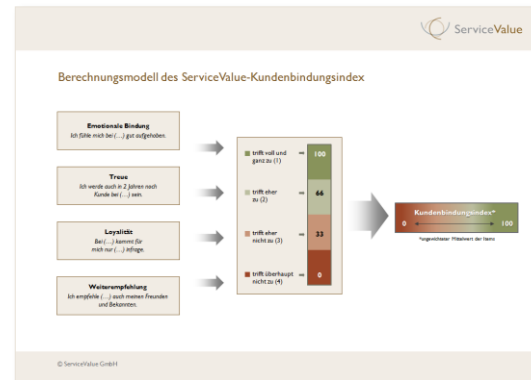
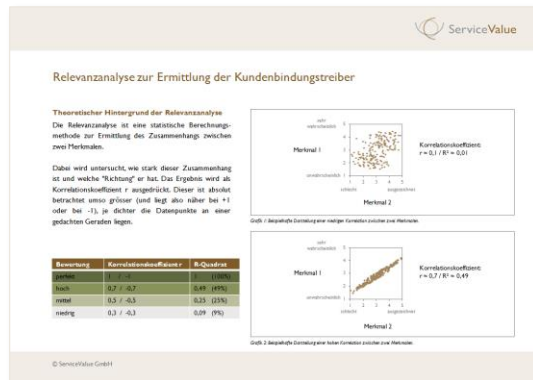
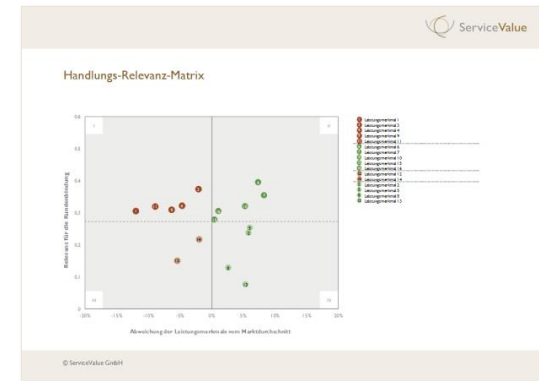
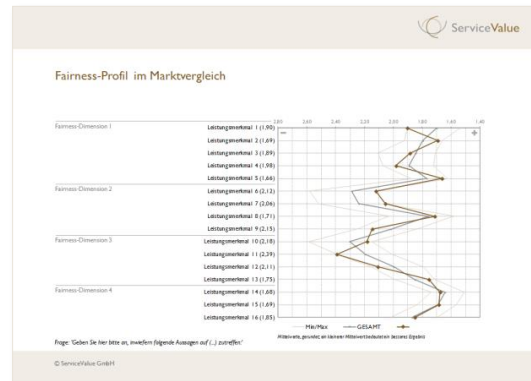
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Reisekrankenversicherer (II)

| Faire Kundenberatung | | Faire Kundenkommunikation | | Faires Preis-Leistungs-Verhältnis | |
|----------------------|-----------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| sehr gut | ADAC Versicherung | sehr gut | ADAC Versicherung | sehr gut | ADAC Versicherung |
| sehr gut | Allianz | sehr gut | Allianz | sehr gut | Allianz |
| sehr gut | ERGO Reiseversicherung | sehr gut | Envivas | sehr gut | Envivas |
| sehr gut | Generali Deutschland | sehr gut | Generali Deutschland | sehr gut | Europ Assistance |
| sehr gut | HUK-COBURG | sehr gut | HUK-COBURG | sehr gut | Generali Deutschland |
| sehr gut | LVM | sehr gut | Lifecard-Travel-Assistance (LTA) | sehr gut | HanseMerkur |
| sehr gut | R+V | sehr gut | LVM | sehr gut | HUK-COBURG |
| sehr gut | SIGNAL IDUNA | sehr gut | vigo Krankenversicherung | sehr gut | LVM |
| sehr gut | vigo Krankenversicherung | gut | ARAG | sehr gut | R+V |
| gut | ARAG | gut | Barmenia | sehr gut | vigo Krankenversicherung |
| gut | Debeka | gut | BD24 Berlin Direkt Versicherung | gut | ARAG |
| gut | DKV | gut | Debeka | gut | BD24 Berlin Direkt Versicherung |
| gut | Envivas | gut | ERGO Reiseversicherung | gut | Debeka |
| gut | Europ Assistance | gut | Europ Assistance | gut | ERGO Reiseversicherung |
| gut | Gothaer | gut | Gothaer | gut | Lifecard-Travel-Assistance (LTA) |
| gut | HanseMerkur | gut | HanseMerkur | gut | SDK (Süddeutsche) |
| gut | Lifecard-Travel-Assistance (LTA) | gut | R+V | gut | SIGNAL IDUNA |
| gut | SDK (Süddeutsche) | gut | Württembergische | gut | TravelSecure |
| gut | TravelSecure | | APRIL International | | APRIL International |
| gut | Württembergische | | AXA | | AXA |
| | APRIL International | | BarmeniaDirekt | | Barmenia |
| | AXA | | Concordia | | BarmeniaDirekt |
| | Barmenia | | DFV Deutsche Familienversicherung | | Concordia |
| | BarmeniaDirekt | | DKV | | DFV Deutsche Familienversicherung |
| | BD24 Berlin Direkt Versicherung | | EUROPA | | DKV |
| | Concordia | | HALLESCHE | | EUROPA |
| | DFV Deutsche Familienversicherung | | INTER | | Gothaer |
| | EUROPA | | münchener verein | | HALLESCHE |
| | HALLESCHE | | NÜRNBERGER | | INTER |
| | INTER | | SDK (Süddeutsche) | | münchener verein |
| | münchener verein | | SIGNAL IDUNA | | NÜRNBERGER |
| | NÜRNBERGER | | TravelSecure | | URV - Union Reiseversicherung |
| | URV - Union Reiseversicherung | | URV - Union Reiseversicherung | | Württembergische |

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

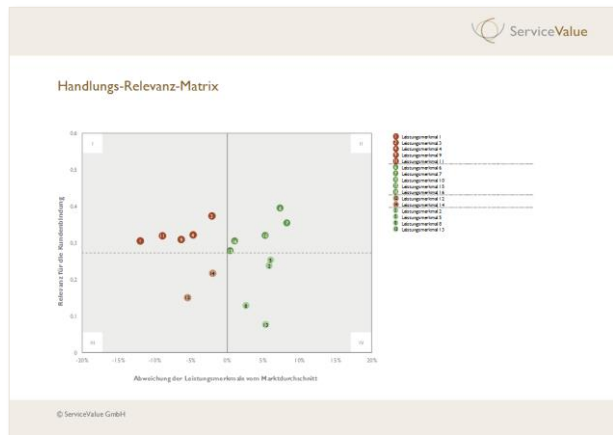
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

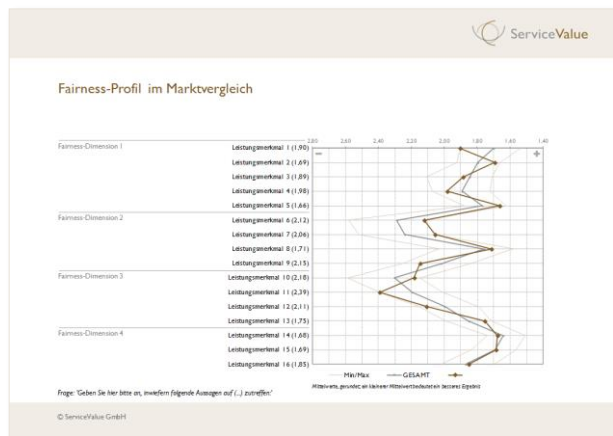
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

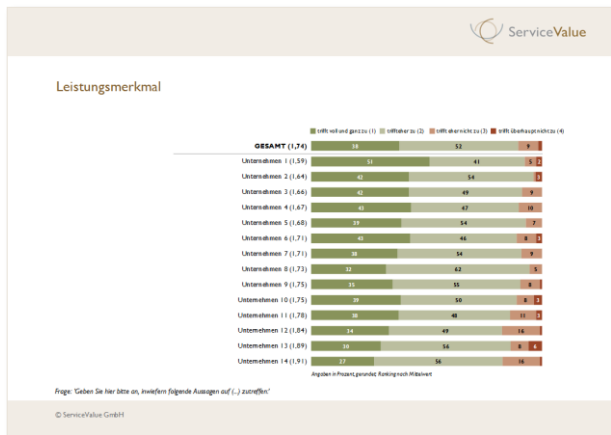
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 Reisekrankenversicherern 2024“ (Einzelexemplar, 322 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 Reisekrankenversicherern 2024“ (Einzelexemplar, 322 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 / silencefoto – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de