



Kundenurteil: Fairness von Reiserücktritts- versicherern 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 21 Reiserücktrittsversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2024
Stichprobe	1.657 Kunden mit 2.096 Urteilen zu 21 Reiserücktrittsversicherern (Bewertung von bis zu zwei Reiserücktrittsversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 21 Reiserücktrittsversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Versicherung • Allianz • Alte Leipziger • ARAG • AXA • Barmenia • BarmeniaDirekt • BD24 Berlin Direkt Versicherung • coverwise Reiseversicherung • Debeka • ERGO Reiseversicherung • Europ Assistance • Generali Deutschland • HanseMerkur • Lifecard-Travel-Assistance (LTA) • LVM • mdt travel • SIGNAL IDUNA • TravelProtect • TravelSecure • URV - Union Reiseversicherung
Gesamtumfang	238 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 Reiserücktrittsversicherern

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: Fairer Reiserücktrittsversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	LVM
gut	Europ Assistance
gut	Generali Deutschland
gut	HanseMerkur
gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	BarmeniaDirekt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	coverwise Reiseversicherung
	Debeka
	mdt travel
	SIGNAL IDUNA
	TravelProtect

Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
sehr gut	LVM
gut	Europ Assistance
gut	Generali Deutschland
gut	HanseMerkur
gut	mdt travel
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	BarmeniaDirekt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	coverwise Reiseversicherung
	Debeka
	SIGNAL IDUNA
	TravelProtect

Faire Leistungsabwicklung	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	LVM
gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
gut	Europ Assistance
gut	Generali Deutschland
gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	URV - Union Reiseversicherung
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	BarmeniaDirekt
	coverwise Reiseversicherung
	Debeka
	mdt travel
	SIGNAL IDUNA
	TravelProtect
	TravelSecure

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Reiserücktrittsversicherer (II)

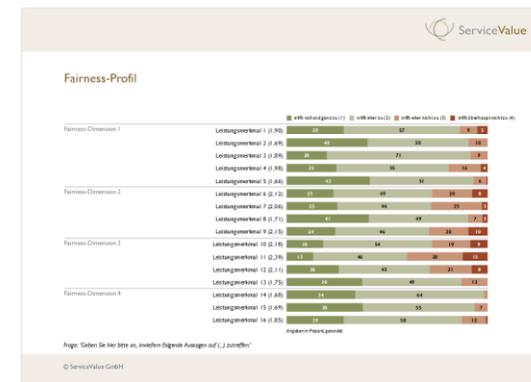
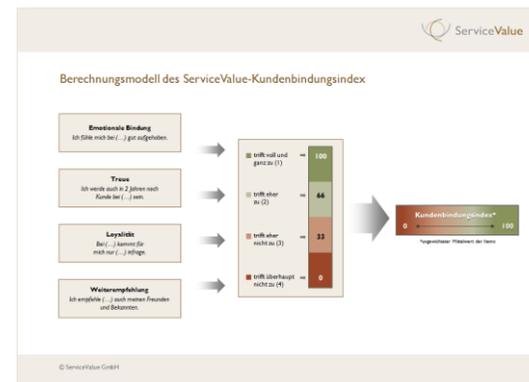
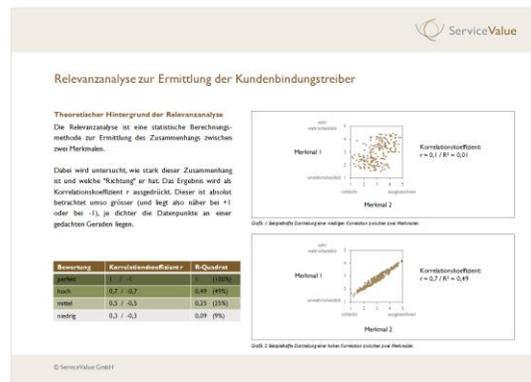
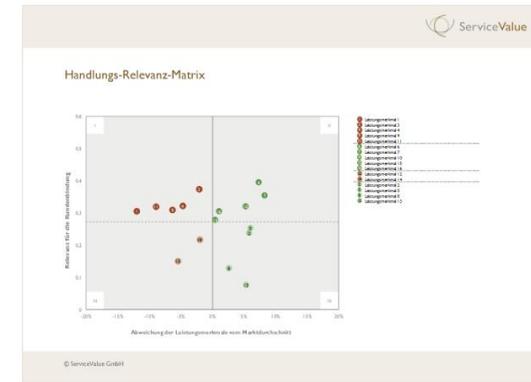
Faire Kundenberatung	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	LVM
gut	Generali Deutschland
gut	HanseMerkur
gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	BarmeniaDirekt
	BD24 Berlin Direkt Versicherung
	coverwise Reiseversicherung
	Debeka
	Europ Assistance
	mdt travel
	SIGNAL IDUNA
	TravelProtect

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
sehr gut	LVM
gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
gut	Generali Deutschland
gut	HanseMerkur
gut	URV - Union Reiseversicherung
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	BarmeniaDirekt
	coverwise Reiseversicherung
	Debeka
	Europ Assistance
	mdt travel
	SIGNAL IDUNA
	TravelProtect
	TravelSecure

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	ERGO Reiseversicherung
sehr gut	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
sehr gut	LVM
gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
gut	Europ Assistance
gut	Generali Deutschland
gut	HanseMerkur
gut	TravelSecure
gut	URV - Union Reiseversicherung
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	BarmeniaDirekt
	coverwise Reiseversicherung
	Debeka
	mdt travel
	SIGNAL IDUNA
	TravelProtect

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 Reiserücktrittsversicherern 2024“ (Einzelexemplar, 238 Seiten, PDF) zum Preis von 3.900,- € 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 Reiserücktrittsversicherern 2024“ (Einzelexemplar, 238 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 5.800,- € 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 / kamasigns – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de