



Kundenurteil: Fairness von Unfallversicherern 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 36 Unfallversicherer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2024
Stichprobe	3.138 Kunden mit 3.512 Urteilen zu 36 Unfallversicherern (Bewertung von bis zu zwei Unfallversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 36 Unfallversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Versicherung • Allianz • ARAG • AXA • baloise • Barmenia • CONCORDIA • CosmosDirekt • DA direkt • DBV • Debeka • DEVK • Dialog Versicherung • die Bayerische • Die Haftpflichtkasse • Die Stuttgarter • ERGO • Generali • Gothaer • HanseMerkur • HDI • helvetia • HUK-COBURG • InterRisk • LVM Versicherung • NÜRNBERGER • Provinzial Versicherungsgruppe • R+V • SIGNAL IDUNA • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV Versicherungen • württembergische • WWK • ZURICH
Gesamtumfang	360 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

<p>Kundenbindung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
<p>Faires Produktangebot</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Produktvielfalt • Flexibilität der Produktmerkmale • Produkte für verschiedene Personengruppen • Qualität der Versicherungsleistungen • Nachvollziehbarkeit der Versicherungsprämien • Gefühl der Sicherheit durch Produkte und Leistungen • Aufzeigen der Produktunterschiede • Angemessenheit der Gliedertaxe • Interessante Zusatzleistungen
<p>Faire Versicherungsbedingungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Versicherungsbedingungen • Verständlichkeit der Vertragsunterlagen • Klare Hervorhebung der Leistungsausschlüsse • Deutlichkeit des Rücktrittsrechts / Kündigung

Studiendesign (II)

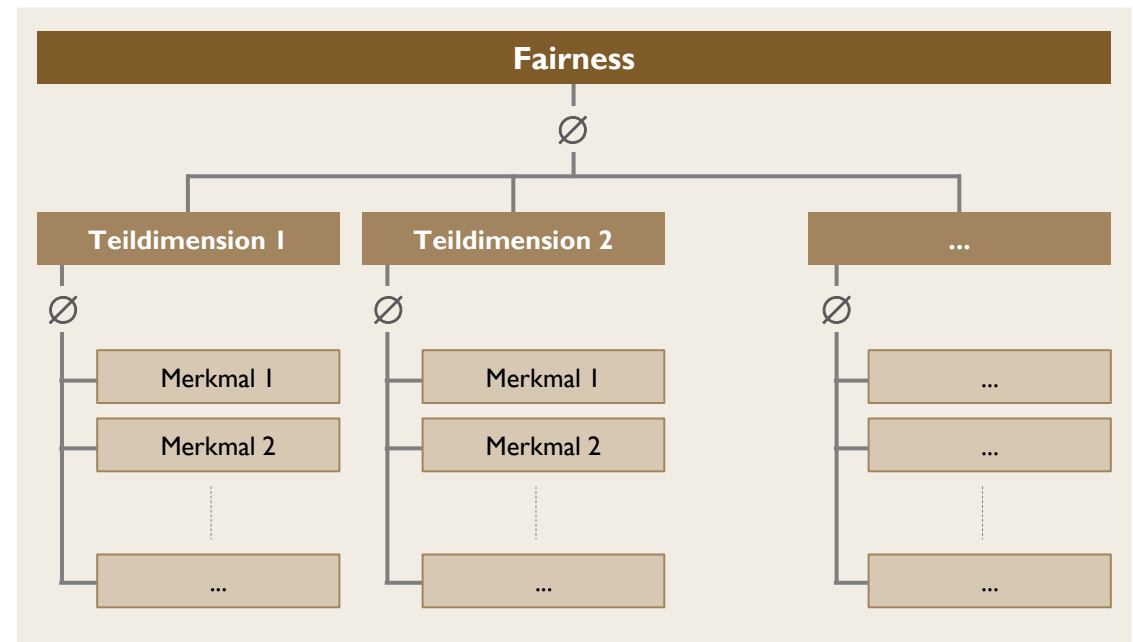
<p>Faire Kundenberatung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fachkompetenz der Mitarbeiter • Beratungsqualität • Beantwortung aller Kundenfragen • Beratung zur Rentenhöhe und Vertragslaufzeit • Aufklärung zur Auswirkung von Progression und Invaliditätsgrad auf Kapitalzahlung
<p>Fairer Kundenservice</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leichte Kontaktmöglichkeit der Mitarbeiter • Freundlichkeit der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Qualität der Anliegenbearbeitung • Kulanz bei Beschwerden / Problemen • Verlässlichkeit der Aussagen
<p>Faire Schadenregulierung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Unbürokratische Vorgehensweise im Schadenfall • Unkompliziertheit der Schadenabwicklung • Einhalten von Leistungszusagen im Schadenfall • Reaktionszeit bei Schadenfall-Anfragen
<p>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis • Vorhersehbarkeit der Beiträge • Angemessene Beitragshöhe

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 Unfallversicherern

Fairness

Faires Produktangebot

- Produktvielfalt
- Flexibilität der Produktmerkmale
- Produkte für verschiedene Personengruppen
- Qualität der Versicherungsleistungen
- Nachvollziehbarkeit der Versicherungsprämien
- Gefühl der Sicherheit durch Produkte und Leistungen
- Aufzeigen der Produktunterschiede
- Angemessenheit der Gliedertaxe
- Interessante Zusatzleistungen

Faire Versicherungsbedingungen

- Transparenz der Versicherungsbedingungen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Klare Hervorhebung der Leistungsausschlüsse
- Deutlichkeit des Rücktrittsrechts / Kündigung

Faire Kundenberatung

- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Beantwortung aller Kundenfragen
- Beratung zur Rentenhöhe und Vertragslaufzeit
- Aufklärung zur Auswirkung von Progression und Invaliditätsgrad auf Kapitalzahlung

Fairer Kundenservice

- Leichte Kontaktmöglichkeit der Mitarbeiter
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Kulanz bei Beschwerden / Problemen
- Verlässlichkeit der Aussagen

Faire Schadenregulierung

- Unbürokratische Vorgehensweise im Schadenfall
- Unkompliziertheit der Schadenabwicklung
- Einhalten von Leistungszusagen im Schadenfall
- Reaktionszeit bei Schadenfall-Anfragen

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Vorhersehbarkeit der Beiträge
- Angemessene Beitragshöhe

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Unfallversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	württembergische
gut	ARAG
gut	Debeka
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	InterRisk
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH
	AXA
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	DA direkt
	DBV
	Dialog Versicherung
	die Bayerische
	Die Haftpflichtkasse
	Die Stuttgarter
	HDI
	helvetia
	NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	WWK
	ZURICH

Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	R+V
sehr gut	württembergische
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	InterRisk
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH
gut	VHV Versicherungen
	ARAG
	AXA
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	DA direkt
	DBV
	Dialog Versicherung
	die Bayerische
	Die Haftpflichtkasse
	Die Stuttgarter
	HDI
	helvetia
	NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern
	WWK
	ZURICH

Faire Versicherungsbedingungen	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V
gut	ARAG
gut	Debeka
gut	Generali
gut	HanseMerkur
gut	InterRisk
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH
gut	württembergische
	AXA
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	DA direkt
	DBV
	Dialog Versicherung
	die Bayerische
	Die Haftpflichtkasse
	Die Stuttgarter
	Gothaer
	HDI
	helvetia
	NÜRNBERGER
	SIGNAL IDUNA
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	WWK
	ZURICH

Faire Kundenberatung	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
sehr gut	württembergische
gut	ARAG
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	InterRisk
gut	R+V
gut	VGH
	AXA
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	DA direkt
	DBV
	Dialog Versicherung
	die Bayerische
	Die Haftpflichtkasse
	Die Stuttgarter
	HDI
	helvetia
	NÜRNBERGER
	SIGNAL IDUNA
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	WWK
	ZURICH

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Unfallversicherer (II)

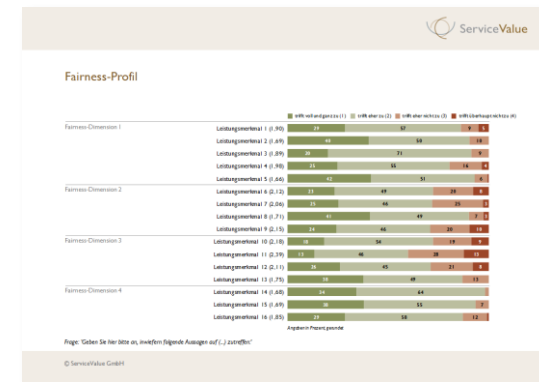
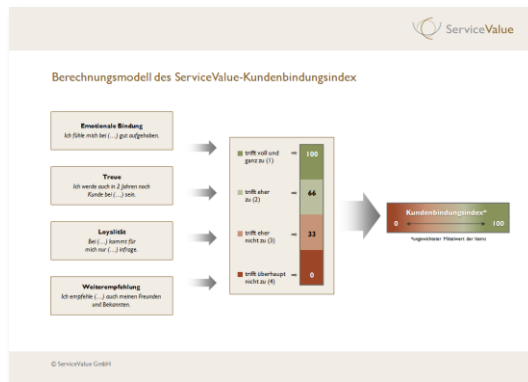
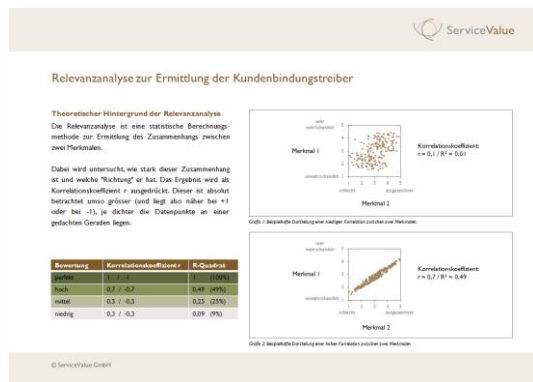
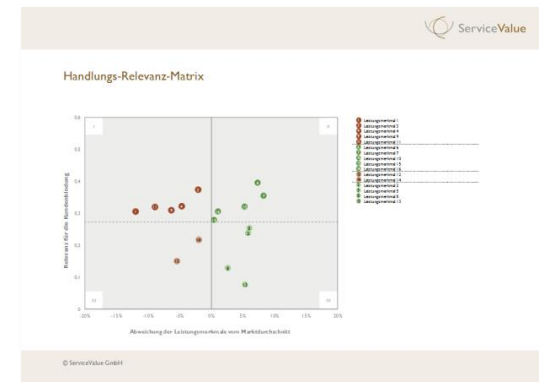
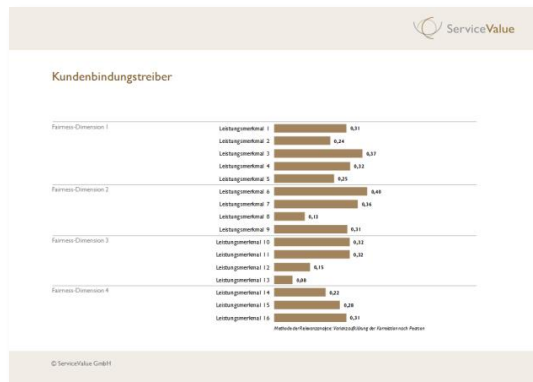
Fairer Kundenservice	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	württembergische
gut	ARAG
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	InterRisk
gut	R+V
gut	SIGNAL IDUNA
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH
	AXA
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	DA direkt
	DBV
	Dialog Versicherung
	die Bayerische
	Die Haftpflichtkasse
	Die Stuttgarter
	HDI
	helvetia
	NÜRNBERGER
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	WWK
	ZURICH

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
gut	ARAG
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	InterRisk
gut	NÜRNBERGER
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	SIGNAL IDUNA
gut	VGH
gut	württembergische
	AXA
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	DA direkt
	DBV
	Debeka
	Dialog Versicherung
	die Bayerische
	Die Haftpflichtkasse
	Die Stuttgarter
	HDI
	helvetia
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	WWK
	ZURICH

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Versicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	ERGO
sehr gut	Generali
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Provinzial Versicherungsgruppe
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Debeka
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	VGH
gut	VHV Versicherungen
gut	württembergische
gut	WWK
	AXA
	baloise
	Barmenia
	CONCORDIA
	DA direkt
	DBV
	Dialog Versicherung
	die Bayerische
	Die Haftpflichtkasse
	Die Stuttgarter
	helvetia
	InterRisk
	NÜRNBERGER
	SIGNAL IDUNA
	Versicherungskammer Bayern
	ZURICH

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)

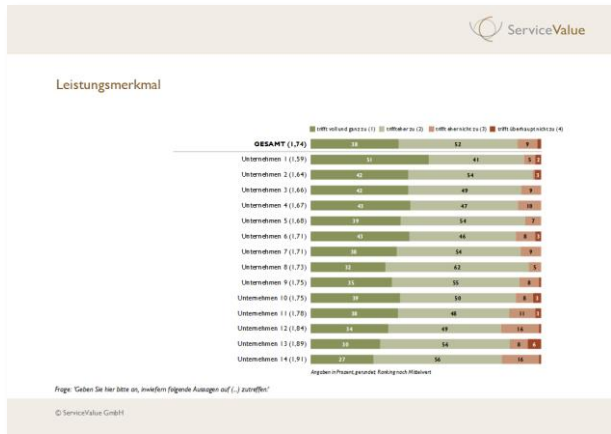


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 Unfallversicherern 2024“ (Einzelexemplar, 360 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 Unfallversicherern 2024“ (Einzelexemplar, 360 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 / Bounlow-pic – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de