



# Kundenurteil: Fairness von Sterbegeld- versicherern 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 21 Sterbegeldversicherer

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>	Juli / August 2024
<b>Stichprobe</b>	1.573 Kunden zu 21 Sterbegeldversicherern (bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten eine Sterbegeldversicherung abgeschlossen haben)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 21 Sterbegeldversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aeguron</li> <li>• Allianz</li> <li>• Baloise</li> <li>• Barmenia</li> <li>• BVaG Bochumer Versicherungsverein</li> <li>• Concordia</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• Debeka</li> <li>• DELA Lebensversicherungen</li> <li>• DEVK</li> <li>• ERGO</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HDI</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• LVM Versicherung</li> <li>• NÜRNBERGER</li> <li>• Provinzial Versicherungsgruppe</li> <li>• R+V</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	154 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

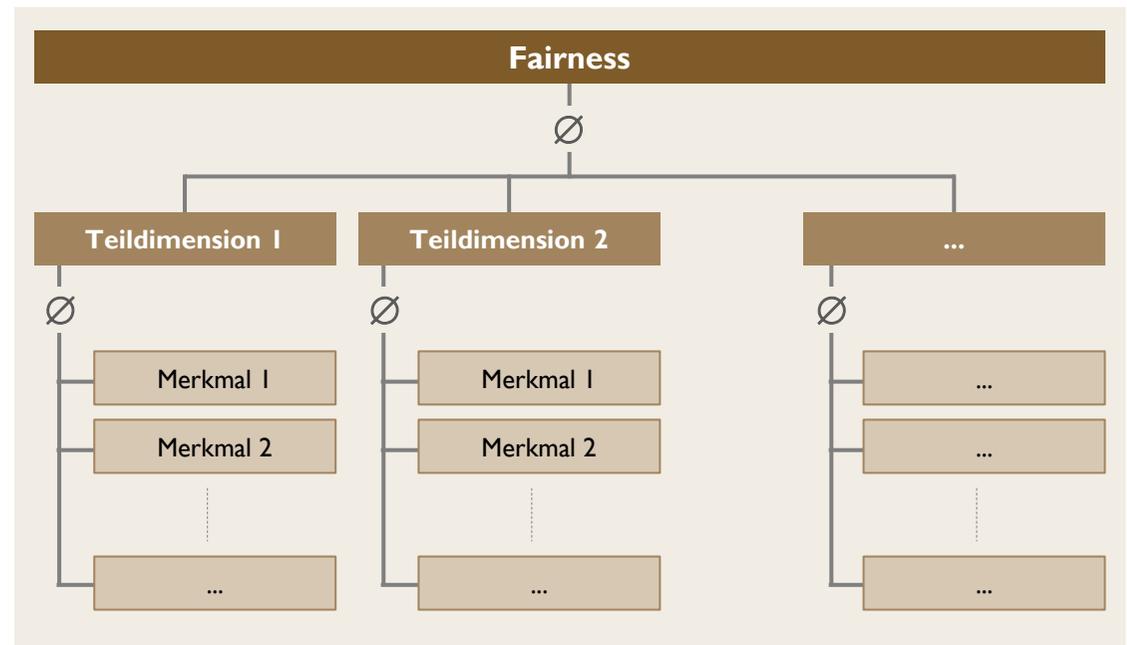
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Wiederkaufbereitschaft</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faires Produktangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passgenauigkeit der Produkte</li> <li>• Verbraucherfreundliche Versicherungsbedingungen</li> <li>• Angemessene Gesundheitsfragen</li> <li>• Angemessene Wartezeiten</li> <li>• Sicherheitsgefühl</li> </ul>
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verständliche Versicherungsbedingungen</li> <li>• Angemessener Informationsumfang</li> <li>• Berücksichtigung der persönlichen Lebenssituation</li> </ul>
<b>Fairer Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität)</li> <li>• Fachkompetenz</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Leistungstransparenz</li> <li>• Beitragsstabilität</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 betrieblichen Krankenversicherern

### Fairness

#### Faires Produktangebot

- Passgenauigkeit der Produkte
- Verbraucherfreundliche Versicherungsbedingungen
- Angemessene Gesundheitsfragen
- Angemessene Wartezeiten
- Sicherheitsgefühl

#### Faire Kundenkommunikation

- Verständliche Versicherungsbedingungen
- Angemessener Informationsumfang
- Berücksichtigung der persönlichen Lebenssituation

#### Fairer Kundenservice

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

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Leistungstransparenz
- Beitragsstabilität

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Sterbegeldversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DELA Lebensversicherungen
sehr gut	ERGO
sehr gut	HDI
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	R+V
sehr gut	Württembergische
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	LVM Versicherung
gut	NÜRNBERGER
gut	SIGNAL IDUNA
	Aeguron
	Baloise
	Barmenia
	BVaG Bochumer Versicherungsverein
	Concordia
	Provinzial Versicherungsgruppe
	Zurich

Faires Produktangebot	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DELA Lebensversicherungen
sehr gut	ERGO
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	Württembergische
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	HDI
gut	NÜRNBERGER
gut	Provinzial Versicherungsgruppe
gut	SIGNAL IDUNA
	Aeguron
	Baloise
	Barmenia
	BVaG Bochumer Versicherungsverein
	Concordia
	Zurich

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DELA Lebensversicherungen
sehr gut	ERGO
sehr gut	HDI
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	R+V
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	LVM Versicherung
gut	NÜRNBERGER
gut	SIGNAL IDUNA
gut	Württembergische
	Aeguron
	Baloise
	Barmenia
	BVaG Bochumer Versicherungsverein
	Concordia
	Provinzial Versicherungsgruppe
	Zurich

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

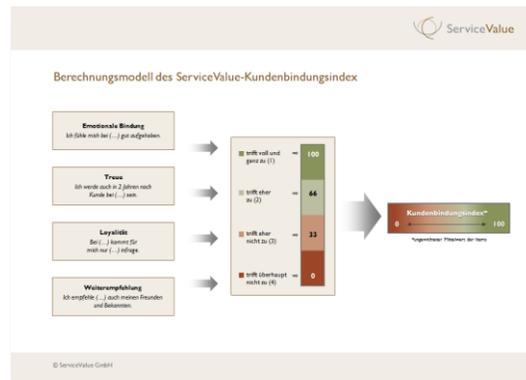
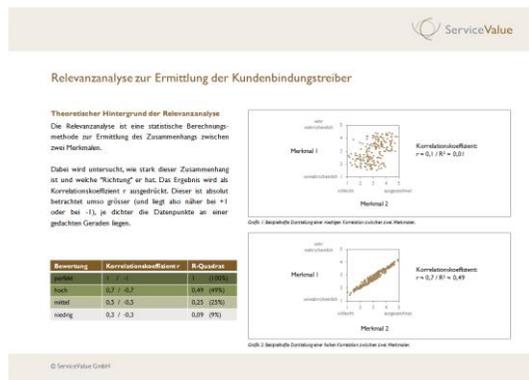
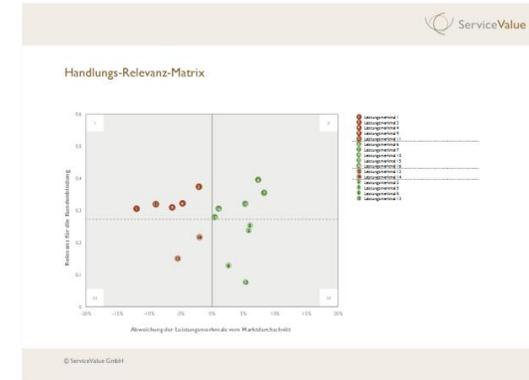
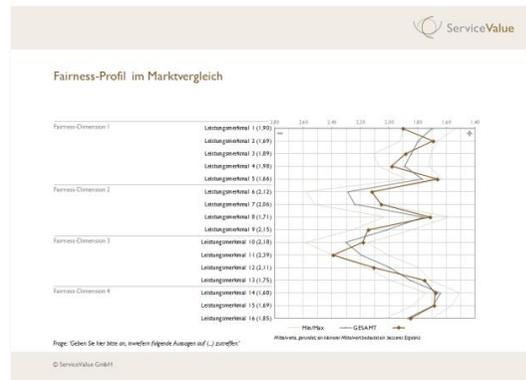
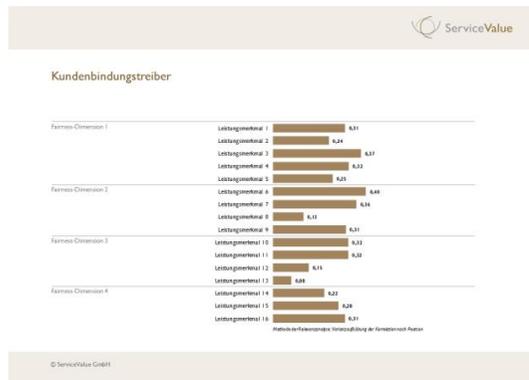
## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Sterbegeldversicherer (II)

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DELA Lebensversicherungen
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	R+V
sehr gut	Württembergische
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	HDI
gut	LVM Versicherung
gut	NÜRNBERGER
gut	Zurich
	Aeguron
	Baloise
	Barmenia
	BVaG Bochumer Versicherungsverein
	Concordia
	Provinzial Versicherungsgruppe
	SIGNAL IDUNA

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DELA Lebensversicherungen
sehr gut	ERGO
sehr gut	HDI
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V
sehr gut	SIGNAL IDUNA
sehr gut	Württembergische
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	Gothaer
gut	NÜRNBERGER
	Aeguron
	Baloise
	Barmenia
	BVaG Bochumer Versicherungsverein
	Concordia
	Provinzial Versicherungsgruppe
	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, Wiederkaufbereitschaft, Loyalität, 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 Sterbegeldversicherern 2024“ (Einzelexemplar, 154 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 Sterbegeldversicherern 2024“ (Einzelexemplar, 154 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](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 / Coloures-pic – 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)