



# ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2024

## Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 31 Kfz-Serviceversicherer  
und 13 Kfz-Direktversicherer

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Studienkonzept</b>    | ServiceValue GmbH   |
| <b>Erhebungsmethode</b>  | Online-Befragung  |
| <b>Erhebungszeitraum</b> | September / Oktober 2024  |
| <b>Stichprobe</b>        | <p>4.141 Kunden mit insgesamt 4.845 Urteilen, davon:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.499 Urteile zu 31 Kfz-Serviceversicherern</li> <li>• 1.346 Urteile zu 13 Kfz-Direktversicherern</li> </ul> <p>Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren</p>   |
| <b>Auswertung</b>        | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p><u>Detailergebnisse für 31 Kfz-Serviceversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADAC Versicherungen</li> <li>• Allianz</li> <li>• Alte Leipziger</li> <li>• AXA</li> <li>• Baloise</li> <li>• Barmenia</li> <li>• BGV Badische Versicherungen</li> <li>• Concordia</li> <li>• Debeka</li> <li>• DEVK</li> <li>• ERGO</li> <li>• Generali</li> <li>• Gothaer</li> <li>• HanseMerkur</li> <li>• HDI</li> <li>• HUK-COBURG</li> <li>• Itzehoer</li> <li>• KRAVAG</li> <li>• LVM Versicherung</li> <li>• Mecklenburgische Versicherung</li> <li>• NÜRNBERGER</li> <li>• Provinzial Versicherungsgruppe</li> <li>• R+V</li> <li>• SIGNAL IDUNA</li> <li>• SV Sparkassenversicherung</li> <li>• Versicherungskammer Bayern</li> <li>• VGH Versicherungen</li> <li>• VHV Versicherungen</li> <li>• WGV</li> <li>• Württembergische</li> <li>• Zurich</li> </ul> <p><u>Detailergebnisse für 13 Kfz-Direktversicherer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AdmiralDirekt</li> <li>• Allianz Direct</li> <li>• BarmeniaDirekt</li> <li>• BavariaDirekt</li> <li>• CosmosDirekt</li> <li>• DA direkt</li> <li>• Europa</li> <li>• FRIDAY</li> <li>• GVV Direkt</li> <li>• HUK24</li> <li>• Sparkassen DirektVersicherung</li> <li>• Verti</li> <li>• Volkswagen Autoversicherung</li> </ul> |
| <b>Gesamtumfang</b>      | 550 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)   |

## Studiendesign (I)

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Gesamtaussagen</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>   |
| <b>Kundenbindung</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> <li>• Determinanten der Kundenbindung</li> <li>• Kundenbindung nach Anzahl der proaktiven Angebote</li> </ul>   |
| <b>Produkte</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifauswahl / Tarifvielfalt</li> <li>• Transparenz der Tarife und Angebote</li> <li>• Qualität der Produkte</li> <li>• Deckungs-/Leistungserweiterungen</li> <li>• Bonusmöglichkeiten (Wenigfahrer, Single/Partner, Garage etc.)</li> <li>• Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.)</li> </ul> |
| <b>Kundenberatung</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Abfrage aller relevanten Kriterien</li> <li>• Passgenauigkeit des Angebotes</li> </ul>   |
| <b>Kundenkommunikation</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern</li> <li>• Schriftliche Unterlagen / Werbung / Flyer</li> <li>• Verständlichkeit der Kommunikation (Rechnungen, Schadenformulare etc.)</li> <li>• Internetauftritt</li> <li>• Übersichtlichkeit der Website (Navigation und Suchfunktion)</li> </ul>                                      |

## Studiendesign (II)

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> </ul>   |
| <b>Schadenregulierung</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall</li> <li>• Einhalten von Zusagen im Schadensfall</li> <li>• Unkompliziertheit der Schadensabwicklung</li> <li>• Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung</li> <li>• Regulierungsumfang im Schadensfall</li> <li>• Aktives Schadensmanagement (Werkstattservice über Versicherung)</li> </ul>  |
| <b>Kundenservice</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> <li>• Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter</li> <li>• Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung</li> <li>• Schnelligkeit bei der Abwicklung allgemeiner Anliegen</li> <li>• Angebotene (Service-) Zusatzleistungen</li> <li>• Fehlerfreiheit</li> <li>• Umgang mit allgemeinen Beschwerden / Reklamationen</li> </ul> |
| <b>Kundenbetreuung</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> <li>• Leistungserweiterungs- oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen</li> <li>• Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen</li> </ul>   |

## Studiendesign (III)

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Telematik, Pay-as-you-drive und Schaden-Apps</b></p> | <p><u>Telematik-gestützte Informationssysteme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akzeptanz von telematik-gestützten Informationssystemen</li> <li>• Bereitschaft zur Erfassung von Daten bei Telematiksystemen</li> <li>• Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern</li> </ul> <p><u>Pay-as-you-drive-Modell</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attraktivität des Pay-as-you-drive-Modells</li> <li>• Nutzung des Pay-as-you-drive-Modells</li> <li>• Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern</li> </ul> <p><u>Schaden-Apps</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attraktivität von Schaden-Apps</li> <li>• Nutzung von Schaden-Apps</li> <li>• Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern</li> </ul> |
| <p><b>Wie fahren die Deutschen?</b></p>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrerfahrung</li> <li>• Fahrleistung</li> <li>• Fahrgewohnheiten</li> <li>• Fahrstil</li> <li>• Kenntnisse von Verkehrsregeln</li> <li>• Verkehrsverstöße</li> </ul>   |
| <p><b>Weitere Fragestellungen</b></p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsstellenbesuch (bei Kfz-Serviceversicherern)</li> <li>• Häufigkeit proaktiver Angebote</li> <li>• Stresspotenzial im Kontakt</li> <li>• bevorzugter Kontaktweg bei Problemen</li> <li>• Planung eines Anbieterwechsels</li> </ul>   |

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien (I)

| Produkte   | Kundenberatung   | Kundenkommunikation   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifauswahl / Tarifvielfalt</li> <li>• Transparenz der Tarife und Angebote</li> <li>• Qualität der Produkte</li> <li>• Deckungs-/Leistungserweiterungen</li> <li>• Bonusmöglichkeiten (Wenigfahrer, Single/Partner, Garage etc.)</li> <li>• Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Abfrage aller relevanten Kriterien</li> <li>• Passgenauigkeit des Angebotes</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern</li> <li>• Schriftliche Unterlagen / Werbung / Flyer</li> <li>• Verständlichkeit der Kommunikation (Rechnungen, Schadenformulare etc.)</li> <li>• Internetauftritt</li> <li>• Übersichtlichkeit der Website (Navigation und Suchfunktion)</li> </ul> |
| Preis-Leistungs-Verhältnis   | Schadenregulierung   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall</li> <li>• Einhalten von Zusagen im Schadensfall</li> <li>• Unkompliziertheit der Schadensabwicklung</li> <li>• Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung</li> <li>• Regulierungsumfang im Schadensfall</li> <li>• Aktives Schadensmanagement (Werkstattservice über Versicherung)</li> </ul> |   |

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien (II)

### Kundenservice

- Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung
- Schnelligkeit bei der Abwicklung allgemeiner Anliegen
- Angebotene (Service-) Zusatzleistungen
- Fehlerfreiheit
- Umgang mit allgemeinen Beschwerden / Reklamationen

### Kundenbetreuung

- Belohnung von Kundentreue
- Leistungserweiterungs- oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen
- Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen

## Auszeichnung – Kfz-Serviceversicherer (I)

| GESAMT   |                                | Produkte |                                | Kundenberatung |                                | Kundenkommunikation |                                |
|----------|--------------------------------|----------|--------------------------------|----------------|--------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| sehr gut | LVM Versicherung               | sehr gut | HUK-COBURG                     | sehr gut       | LVM Versicherung               | sehr gut            | Allianz                        |
| sehr gut | ADAC Versicherungen            | sehr gut | Allianz                        | sehr gut       | Provinzial Versicherungsgruppe | sehr gut            | SIGNAL IDUNA                   |
| sehr gut | Allianz                        | sehr gut | ADAC Versicherungen            | sehr gut       | Allianz                        | sehr gut            | HUK-COBURG                     |
| sehr gut | Concordia                      | sehr gut | LVM Versicherung               | sehr gut       | Concordia                      | sehr gut            | VGH Versicherungen             |
| sehr gut | HUK-COBURG                     | sehr gut | SIGNAL IDUNA                   | sehr gut       | Württembergische               | sehr gut            | Concordia                      |
| sehr gut | Württembergische               | sehr gut | Concordia                      | sehr gut       | Gothaer                        | sehr gut            | ADAC Versicherungen            |
| sehr gut | SV Sparkassenversicherung      | sehr gut | Württembergische               | sehr gut       | ADAC Versicherungen            | sehr gut            | LVM Versicherung               |
| sehr gut | Provinzial Versicherungsgruppe | sehr gut | SV Sparkassenversicherung      | sehr gut       | Generali                       | gut                 | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut | Gothaer                        | sehr gut | Generali                       | sehr gut       | HUK-COBURG                     | gut                 | Württembergische               |
| gut      | Generali                       | gut      | R+V                            | gut            | VGH Versicherungen             | gut                 | ERGO                           |
| gut      | SIGNAL IDUNA                   | gut      | WGV                            | gut            | DEVK                           | gut                 | Gothaer                        |
| gut      | ERGO                           | gut      | DEVK                           | gut            | ERGO                           | gut                 | SV Sparkassenversicherung      |
| gut      | DEVK                           | gut      | VGH Versicherungen             | gut            | SV Sparkassenversicherung      | gut                 | Generali                       |
| gut      | VGH Versicherungen             | gut      | ERGO                           | gut            | SIGNAL IDUNA                   | gut                 | DEVK                           |
| gut      | WGV                            | gut      | Provinzial Versicherungsgruppe | gut            | R+V                            |                     | Versicherungskammer Bayern     |
| gut      | R+V                            | gut      | Gothaer                        |                | Zurich                         |                     | NÜRNBERGER                     |
|          | Baloise                        | gut      | Baloise                        |                | Barmenia                       |                     | Mecklenburgische Versicherung  |
|          | Barmenia                       |          | Barmenia                       |                | WGV                            |                     | R+V                            |
|          | NÜRNBERGER                     |          | VHV Versicherungen             |                | Baloise                        |                     | Baloise                        |
|          | VHV Versicherungen             |          | HDI                            |                | VHV Versicherungen             |                     | VHV Versicherungen             |
|          | Mecklenburgische Versicherung  |          | Zurich                         |                | NÜRNBERGER                     |                     | Barmenia                       |
|          | Versicherungskammer Bayern     |          | AXA                            |                | Mecklenburgische Versicherung  |                     | Debeka                         |
|          | Debeka                         |          | Versicherungskammer Bayern     |                | AXA                            |                     | HDI                            |
|          | AXA                            |          | Itzehoer                       |                | Versicherungskammer Bayern     |                     | WGV                            |
|          | Zurich                         |          | Mecklenburgische Versicherung  |                | BGV Badische Versicherungen    |                     | Zurich                         |
|          | HDI                            |          | KRAVAG                         |                | Debeka                         |                     | BGV Badische Versicherungen    |
|          | BGV Badische Versicherungen    |          | NÜRNBERGER                     |                | HDI                            |                     | AXA                            |
|          | Itzehoer                       |          | Debeka                         |                | KRAVAG                         |                     | KRAVAG                         |
|          | KRAVAG                         |          | BGV Badische Versicherungen    |                | Itzehoer                       |                     | Itzehoer                       |
|          | Alte Leipziger                 |          | Alte Leipziger                 |                | Alte Leipziger                 |                     | Alte Leipziger                 |
|          | HanseMerkur                    |          | HanseMerkur                    |                | HanseMerkur                    |                     | HanseMerkur                    |

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Auszeichnung – Kfz-Serviceversicherer (II)

| Preis-Leistungs-Verhältnis |                                |
|----------------------------|--------------------------------|
| sehr gut                   | ADAC Versicherungen            |
| sehr gut                   | WGV                            |
| sehr gut                   | Concordia                      |
| sehr gut                   | HUK-COBURG                     |
| sehr gut                   | SV Sparkassenversicherung      |
| sehr gut                   | Gothaer                        |
| sehr gut                   | LVM Versicherung               |
| sehr gut                   | Provinzial Versicherungsgruppe |
| gut                        | Barmenia                       |
| gut                        | Württembergische               |
| gut                        | SIGNAL IDUNA                   |
| gut                        | Generali                       |
| gut                        | ERGO                           |
| gut                        | Allianz                        |
| gut                        | DEVK                           |
| gut                        | VGH Versicherungen             |
|                            | BGV Badische Versicherungen    |
|                            | Baloise                        |
|                            | R+V                            |
|                            | VHV Versicherungen             |
|                            | NÜRNBERGER                     |
|                            | Itzehoer                       |
|                            | HDI                            |
|                            | Versicherungskammer Bayern     |
|                            | Debeka                         |
|                            | KRAVAG                         |
|                            | Alte Leipziger                 |
|                            | HanseMerkur                    |
|                            | Mecklenburgische Versicherung  |
|                            | AXA                            |
|                            | Zurich                         |

| Schadenregulierung |                                |
|--------------------|--------------------------------|
| sehr gut           | LVM Versicherung               |
| sehr gut           | Württembergische               |
| sehr gut           | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut           | HUK-COBURG                     |
| sehr gut           | SV Sparkassenversicherung      |
| sehr gut           | Allianz                        |
| sehr gut           | DEVK                           |
| sehr gut           | Concordia                      |
| sehr gut           | ADAC Versicherungen            |
| sehr gut           | SIGNAL IDUNA                   |
| gut                | Gothaer                        |
| gut                | VGH Versicherungen             |
| gut                | Generali                       |
| gut                | ERGO                           |
| gut                | AXA                            |
| gut                | WGV                            |
| gut                | NÜRNBERGER                     |
|                    | R+V                            |
|                    | Mecklenburgische Versicherung  |
|                    | VHV Versicherungen             |
|                    | Itzehoer                       |
|                    | Baloise                        |
|                    | Debeka                         |
|                    | Barmenia                       |
|                    | KRAVAG                         |
|                    | Zurich                         |
|                    | HDI                            |
|                    | Alte Leipziger                 |
|                    | Versicherungskammer Bayern     |
|                    | BGV Badische Versicherungen    |
|                    | HanseMerkur                    |

| Kundenservice |                                |
|---------------|--------------------------------|
| sehr gut      | LVM Versicherung               |
| sehr gut      | Württembergische               |
| sehr gut      | Provinzial Versicherungsgruppe |
| sehr gut      | Allianz                        |
| sehr gut      | Gothaer                        |
| sehr gut      | Generali                       |
| sehr gut      | DEVK                           |
| sehr gut      | SV Sparkassenversicherung      |
| sehr gut      | HUK-COBURG                     |
| sehr gut      | ADAC Versicherungen            |
| gut           | R+V                            |
| gut           | ERGO                           |
| gut           | VGH Versicherungen             |
| gut           | SIGNAL IDUNA                   |
| gut           | VHV Versicherungen             |
| gut           | Zurich                         |
| gut           | WGV                            |
| gut           | Concordia                      |
|               | Mecklenburgische Versicherung  |
|               | Debeka                         |
|               | NÜRNBERGER                     |
|               | AXA                            |
|               | Versicherungskammer Bayern     |
|               | HDI                            |
|               | Baloise                        |
|               | KRAVAG                         |
|               | Itzehoer                       |
|               | Barmenia                       |
|               | BGV Badische Versicherungen    |
|               | Alte Leipziger                 |
|               | HanseMerkur                    |

| Kundenbetreuung |                                |
|-----------------|--------------------------------|
| sehr gut        | Concordia                      |
| sehr gut        | ADAC Versicherungen            |
| sehr gut        | SV Sparkassenversicherung      |
| sehr gut        | Allianz                        |
| sehr gut        | Generali                       |
| sehr gut        | SIGNAL IDUNA                   |
| sehr gut        | LVM Versicherung               |
| gut             | ERGO                           |
| gut             | Baloise                        |
| gut             | Barmenia                       |
| gut             | Gothaer                        |
| gut             | Provinzial Versicherungsgruppe |
| gut             | DEVK                           |
| gut             | VGH Versicherungen             |
| gut             | Württembergische               |
| gut             | HUK-COBURG                     |
|                 | BGV Badische Versicherungen    |
|                 | NÜRNBERGER                     |
|                 | Debeka                         |
|                 | HanseMerkur                    |
|                 | Itzehoer                       |
|                 | R+V                            |
|                 | Versicherungskammer Bayern     |
|                 | Zurich                         |
|                 | Alte Leipziger                 |
|                 | HDI                            |
|                 | WGV                            |
|                 | Mecklenburgische Versicherung  |
|                 | AXA                            |
|                 | KRAVAG                         |
|                 | VHV Versicherungen             |

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Kfz-Direktversicherer

| GESAMT   |                               |
|----------|-------------------------------|
| sehr gut | CosmosDirekt                  |
| sehr gut | HUK24                         |
| sehr gut | Allianz Direct                |
| sehr gut | AdmiralDirekt                 |
| sehr gut | BavariaDirekt                 |
| gut      | GVV Direkt                    |
| gut      | FRIDAY                        |
| gut      | Europa                        |
|          | Volkswagen Autoversicherung   |
|          | DA direkt                     |
|          | Sparkassen DirektVersicherung |
|          | BarmeniaDirekt                |
|          | Verti                         |

| Produkte |                               |
|----------|-------------------------------|
| sehr gut | HUK24                         |
| sehr gut | CosmosDirekt                  |
| sehr gut | Allianz Direct                |
| sehr gut | GVV Direkt                    |
| sehr gut | AdmiralDirekt                 |
| gut      | FRIDAY                        |
| gut      | BavariaDirekt                 |
| gut      | Europa                        |
|          | Volkswagen Autoversicherung   |
|          | DA direkt                     |
|          | Sparkassen DirektVersicherung |
|          | BarmeniaDirekt                |
|          | Verti                         |

| Kundenberatung |                               |
|----------------|-------------------------------|
| sehr gut       | CosmosDirekt                  |
| sehr gut       | Allianz Direct                |
| sehr gut       | GVV Direkt                    |
| sehr gut       | HUK24                         |
| gut            | BavariaDirekt                 |
| gut            | Volkswagen Autoversicherung   |
| gut            | AdmiralDirekt                 |
| gut            | FRIDAY                        |
|                | Europa                        |
|                | DA direkt                     |
|                | Verti                         |
|                | Sparkassen DirektVersicherung |
|                | BarmeniaDirekt                |

| Kundenkommunikation |                               |
|---------------------|-------------------------------|
| sehr gut            | CosmosDirekt                  |
| sehr gut            | AdmiralDirekt                 |
| sehr gut            | HUK24                         |
| gut                 | BavariaDirekt                 |
| gut                 | Allianz Direct                |
| gut                 | GVV Direkt                    |
| gut                 | Europa                        |
|                     | DA direkt                     |
|                     | Volkswagen Autoversicherung   |
|                     | FRIDAY                        |
|                     | Sparkassen DirektVersicherung |
|                     | BarmeniaDirekt                |
|                     | Verti                         |

| Preis-Leistungs-Verhältnis |                               |
|----------------------------|-------------------------------|
| sehr gut                   | FRIDAY                        |
| sehr gut                   | AdmiralDirekt                 |
| sehr gut                   | BavariaDirekt                 |
| sehr gut                   | CosmosDirekt                  |
| sehr gut                   | HUK24                         |
| gut                        | Allianz Direct                |
| gut                        | Europa                        |
| gut                        | GVV Direkt                    |
|                            | BarmeniaDirekt                |
|                            | DA direkt                     |
|                            | Volkswagen Autoversicherung   |
|                            | Sparkassen DirektVersicherung |
|                            | Verti                         |

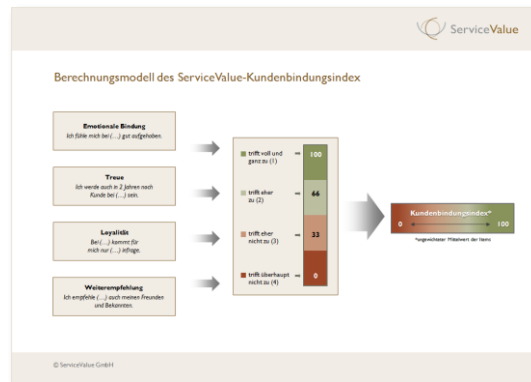
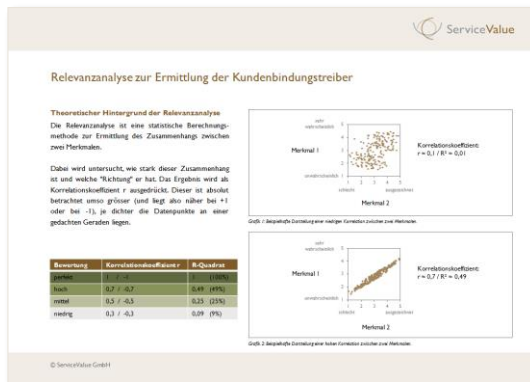
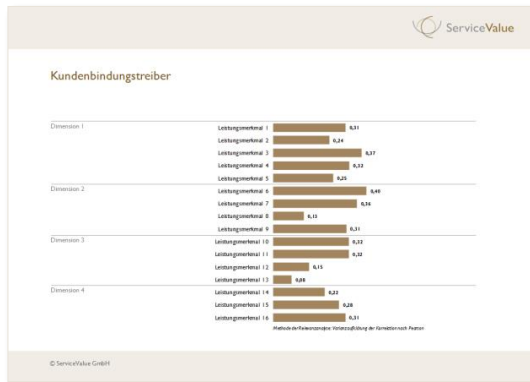
| Schadenregulierung |                               |
|--------------------|-------------------------------|
| sehr gut           | HUK24                         |
| sehr gut           | AdmiralDirekt                 |
| sehr gut           | Allianz Direct                |
| sehr gut           | CosmosDirekt                  |
| sehr gut           | BavariaDirekt                 |
| gut                | FRIDAY                        |
| gut                | GVV Direkt                    |
| gut                | DA direkt                     |
| gut                | Europa                        |
|                    | Volkswagen Autoversicherung   |
|                    | Sparkassen DirektVersicherung |
|                    | BarmeniaDirekt                |
|                    | Verti                         |

| Kundenservice |                               |
|---------------|-------------------------------|
| sehr gut      | CosmosDirekt                  |
| sehr gut      | HUK24                         |
| sehr gut      | GVV Direkt                    |
| sehr gut      | Allianz Direct                |
| gut           | Volkswagen Autoversicherung   |
| gut           | BavariaDirekt                 |
| gut           | AdmiralDirekt                 |
| gut           | Europa                        |
| gut           | FRIDAY                        |
|               | DA direkt                     |
|               | Verti                         |
|               | Sparkassen DirektVersicherung |
|               | BarmeniaDirekt                |

| Kundenbetreuung |                               |
|-----------------|-------------------------------|
| sehr gut        | Allianz Direct                |
| sehr gut        | BavariaDirekt                 |
| sehr gut        | AdmiralDirekt                 |
| sehr gut        | GVV Direkt                    |
| gut             | FRIDAY                        |
| gut             | CosmosDirekt                  |
| gut             | HUK24                         |
| gut             | Volkswagen Autoversicherung   |
| gut             | Europa                        |
|                 | BarmeniaDirekt                |
|                 | Sparkassen DirektVersicherung |
|                 | DA direkt                     |
|                 | Verti                         |

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

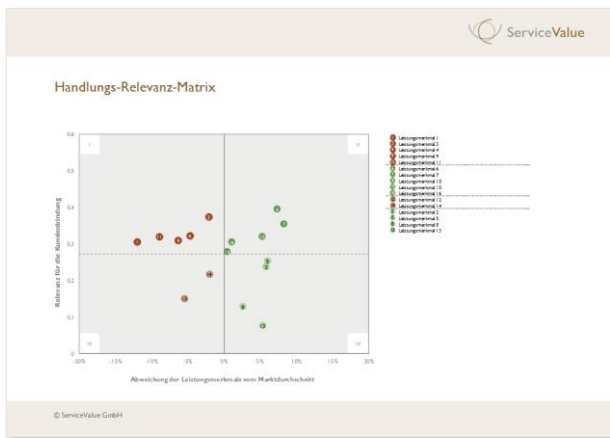
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



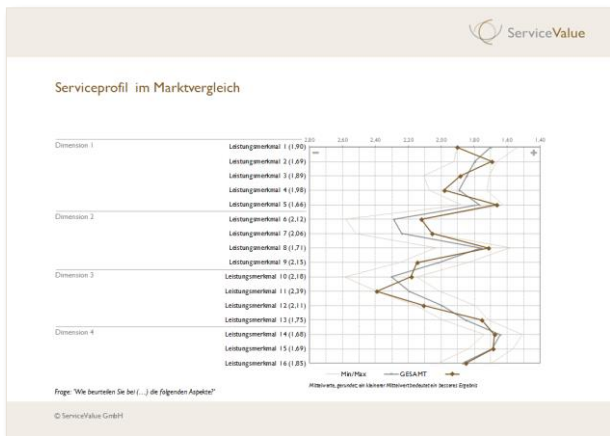
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

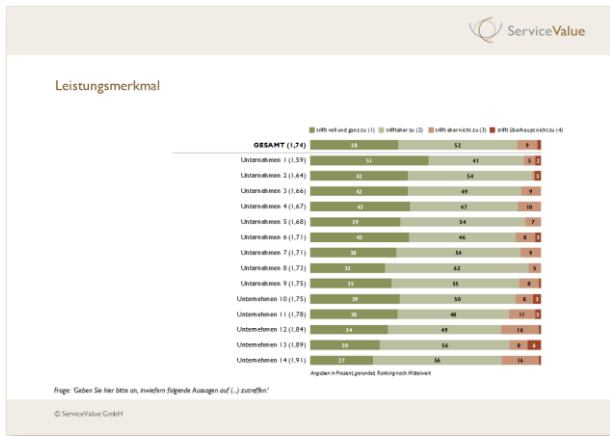


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**  
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2024. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2024 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (550 Seiten, PDF) zum Preis von 5.500,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2024 (550 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 7.400,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

### Kontaktdaten (Versand- und 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: © godfer – 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)