



Kundenurteil: Fairness von Mietkautions- Anbietern 2025

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 17 Mietkautions-Anbieter



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Februar/März 2025
Stichprobe	1.525 Kunden mit 1.612 Urteilen zu 17 Mietkautions-Anbietern (Bewertung von bis zu zwei Mietkautions-Anbieter, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren)
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Detailergebnisse für 17 Mietkautions-Anbieter: • Allianz • apoBank • Baloise • DepositDirect • Deutsche Kautionskasse • EuroKaution • Getmomo • heysafe (AXA) • INZMO • kautel • kautionsfrei.de • LVM Versicherung • ProTect Versicherung • R+V Versicherung • Sparkassen • Volks- u./o. Raiffeisenbanken • Württembergische
Gesamtumfang	119 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

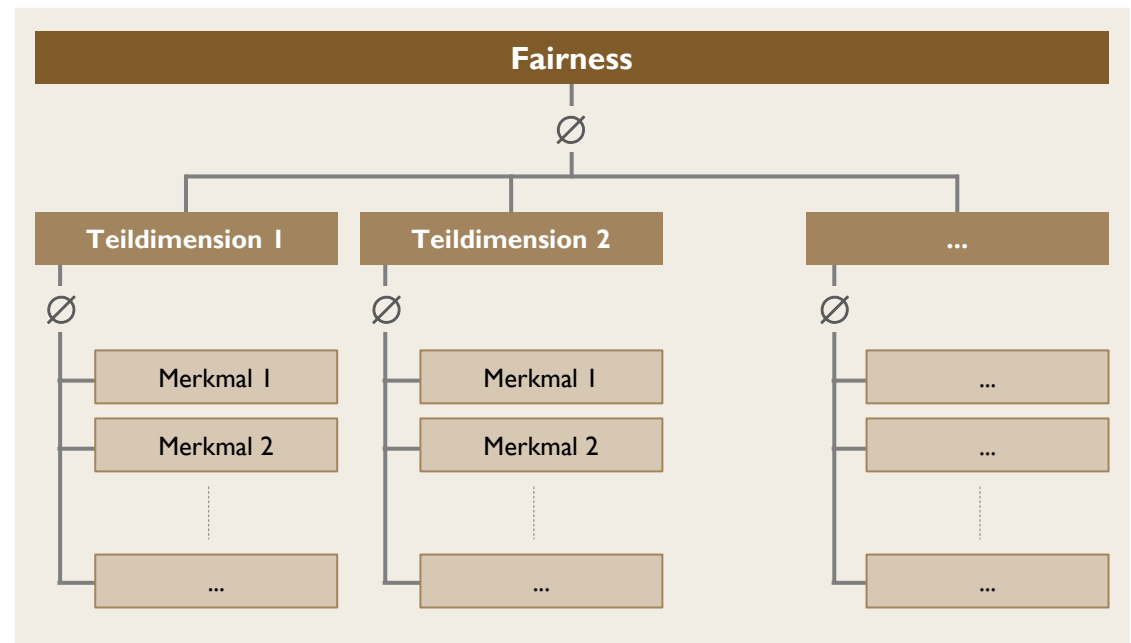
Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Wiederkaufbereitschaft • Loyalität • Weiterempfehlung
Faire Produktleistung	• Vertragslaufzeit • Beitragserhöhungssatz • Widerspruch bei Schadensforderungen • Sicherheitsgefühl
Faire Kundenkommunikation	• Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Angebots- u. Vertragsunterlagen • Angemessenes Informationsangebot • Eindeutigkeit von Regressansprüchen
Faire Kundenbetreuung	• Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktion auf Anfragen (Zeit und Qualität) • Fachkompetenz
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Abschlussgebühr • Angemessener Jahresbeitrag

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 Mietkautions-Anbietern

Fairness

Faire Produktleistung

- Vertragslaufzeit
- Beitragserhöhungssatz
- Widerspruch bei Schadensforderungen
- Sicherheitsgefühl

Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Angebots- u. Vertragsunterlagen
- Angemessenes Informationsangebot
- Eindeutigkeit von Regressansprüchen

Faire Kundenbetreuung

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

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Abschlussgebühr
- Angemessener Jahresbeitrag

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Mietkautions-Anbieter (I)

FAIRNESS		Faire Produktleistung		Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	Deutsche Kautionskasse	sehr gut	Deutsche Kautionskasse	sehr gut	kautel
sehr gut	kautionsfrei.de	sehr gut	kautionsfrei.de	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	R+V Versicherung
sehr gut	R+V Versicherung	sehr gut	R+V Versicherung	sehr gut	Württembergische
sehr gut	Württembergische	sehr gut	Württembergische	gut	Deutsche Kautionskasse
gut	heysafe (AXA)	gut	heysafe (AXA)	gut	heysafe (AXA)
gut	kautel	gut	kautel	gut	kautionsfrei.de
gut	ProTect Versicherung	gut	ProTect Versicherung	gut	ProTect Versicherung
gut	Sparkassen	gut	Sparkassen	gut	Sparkassen
	apoBank	gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken	gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	Baloise		apoBank		apoBank
	DepositDirect		Baloise		Baloise
	EuroKaution		DepositDirect		DepositDirect
	Getmomo		EuroKaution		EuroKaution
	INZMO		Getmomo		Getmomo
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken		INZMO		INZMO

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

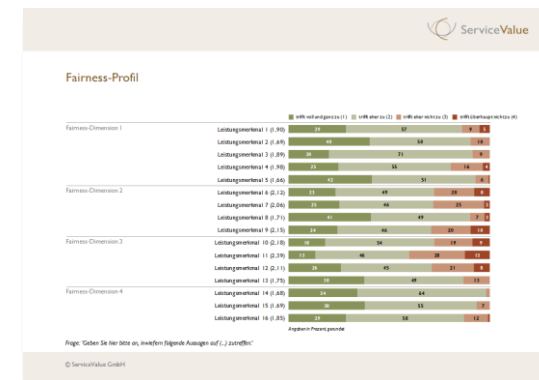
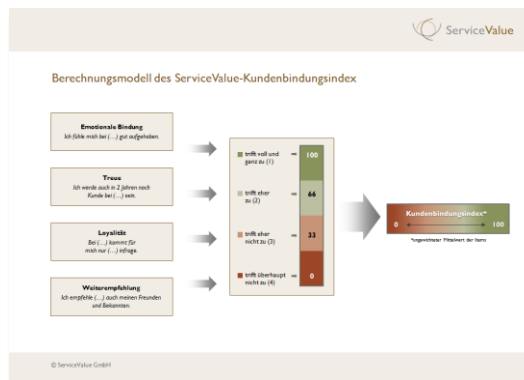
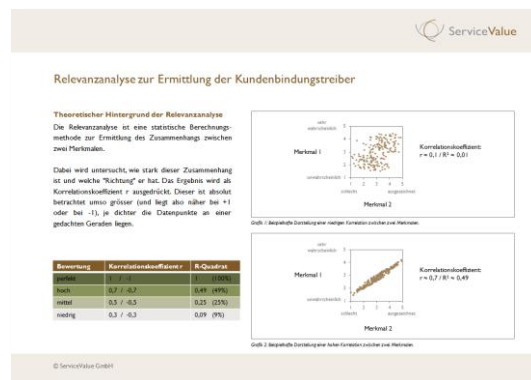
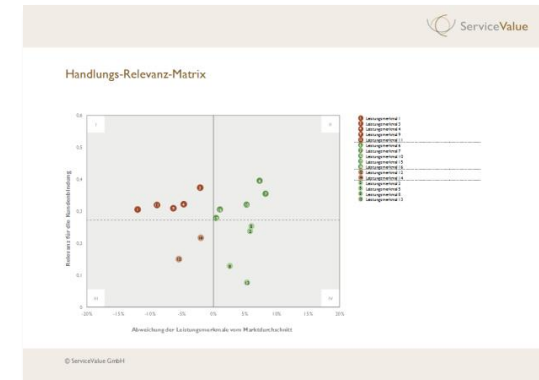
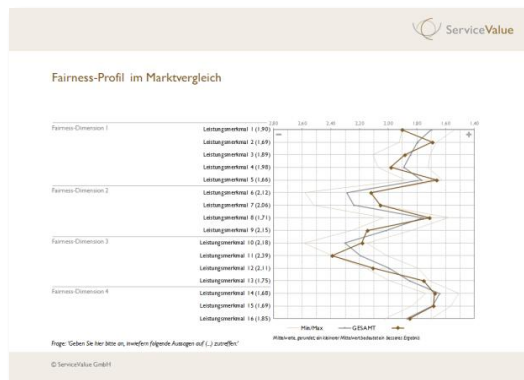
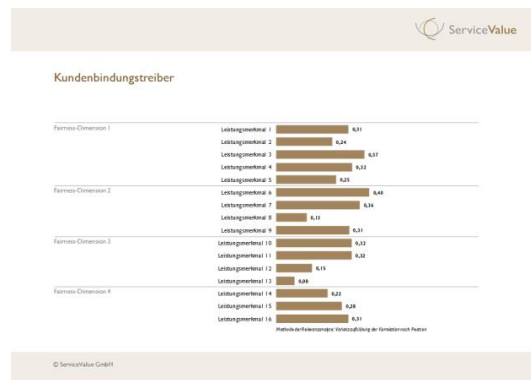
FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Mietkautions-Anbieter (II)

Faire Kundenbetreuung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Deutsche Kautionskasse
sehr gut	kautionsfrei.de
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	R+V Versicherung
sehr gut	Württembergische
gut	EuroKaution
gut	heysafe (AXA)
gut	kautel
gut	ProTect Versicherung
gut	Sparkassen
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	apoBank
	Baloise
	DepositDirect
	Getmomo
	INZMO

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Deutsche Kautionskasse
sehr gut	kautel
sehr gut	kautionsfrei.de
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Württembergische
gut	EuroKaution
gut	heysafe (AXA)
gut	R+V Versicherung
	apoBank
	Baloise
	DepositDirect
	Getmomo
	INZMO
	ProTect Versicherung
	Sparkassen
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

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

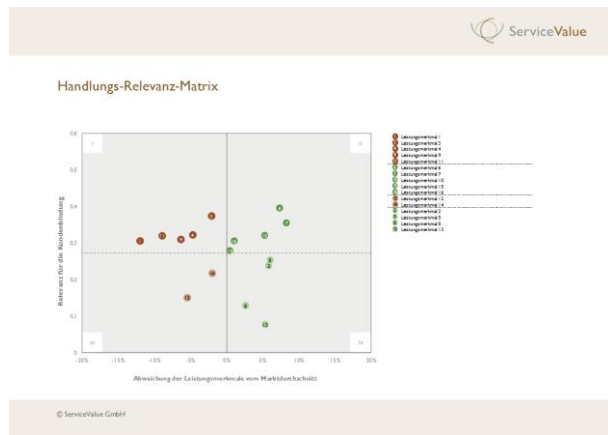
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

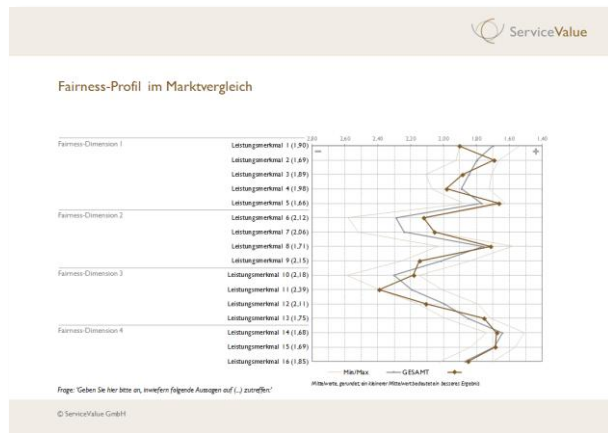
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

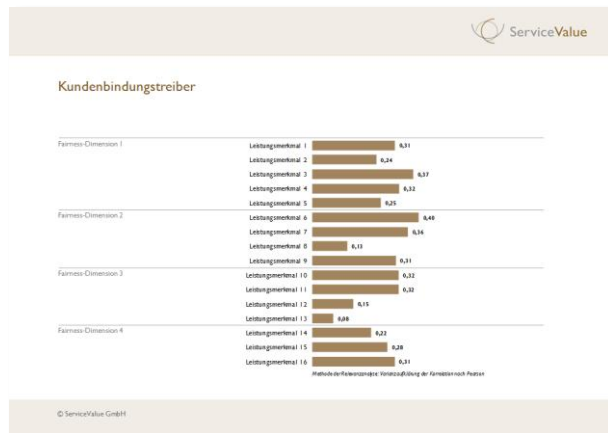
⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 und Weiterempfehlung

⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- ☐ **Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Mietkautions-Anbietern 2025“ (Einzelexemplar, 119 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 Mietkautions-Anbietern 2025“ (Einzelexemplar, 119 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. 34 I

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 / peterschreiber.media – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de