



Kundenurteil: Fairness von Kfz-Versicherern 2014

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für die 25 größten Kfz-Serviceversicherer und
die 11 größten Kfz-Direktversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief Serviceversicherer

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März 2014
Stichprobe	2.209 Kunden mit 2.589 Urteilen zu 25 Kfz-Serviceversicherern (Bewertung von bis zu 2 Kfz-Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse für Kfz-Serviceversicherer <p><u>Detailergebnisse für 25 Kfz-Serviceversicherer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • AachenMünchener • ADAC • Allianz • AXA • Concordia • DEVK • ERGO • Generali • Gothaer • HDI • HUK-Coburg • Itzehoer • KRAVAG • LVM Versicherungen • Provinzial NordWest / Westf. Provinzial • Provinzial Rheinland • R+V • Signal Iduna • SV Sparkassenversicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH Versicherungen • VHV Versicherungen • WGV • Württembergische • Zurich

Studiensteckbrief Direktversicherer

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März 2014
Stichprobe	717 Kunden mit 934 Urteilen zu 11 Kfz-Direktversicherern (Bewertung von bis zu 2 Kfz-Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse für Kfz-Direktversicherer <p><u>Detailergebnisse für 11 Kfz-Direktversicherer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Allsecur • Asstel • CosmosDirekt • DA direkt • direct line • ERGO Direkt • Europa • Hannoversche Direkt • HUK24 • R+V Direktversicherung • SV Sparkassen Direktversicherung

Studiendesign

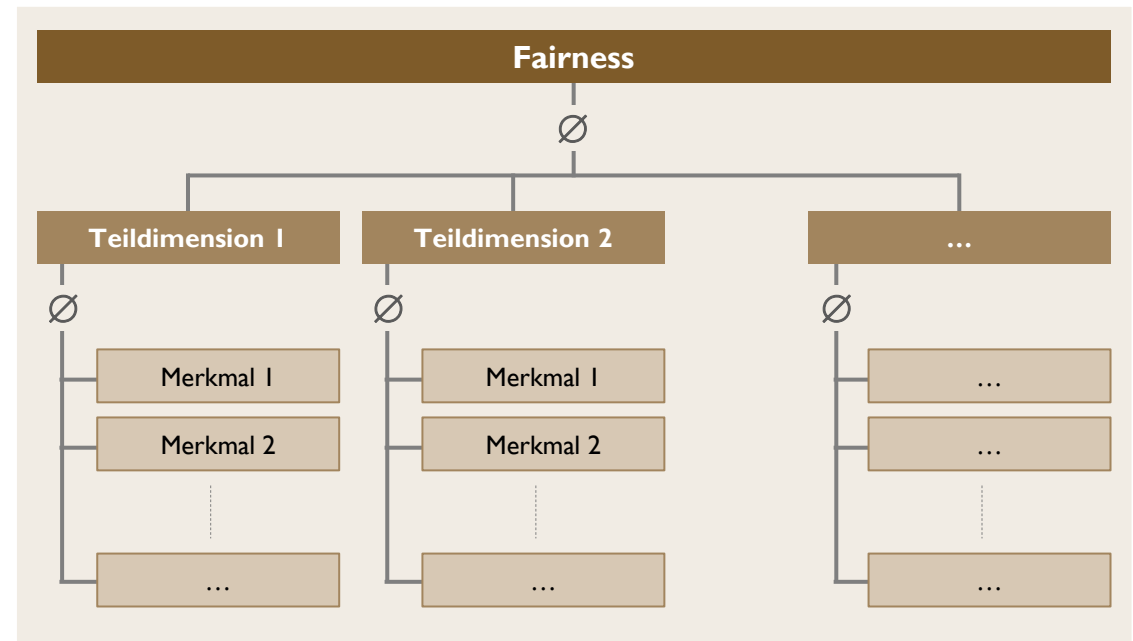
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlungsbereitschaft
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit, Kundenorientierung und Ruf und Image
Faires Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsvielfalt • Transparenz der Produkte und Leistungen • Deckungs-/Leistungserweiterungen • Bonusmöglichkeiten • Flexibilität der Produkte
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragsstabilität
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig) • Kulanz • Proaktiv bessere Angebote • Belohnung von Kundentreue
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit • Fachkompetenz • Dokumentation / Beratungsprotokolle
Faire Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionszeit im Schadenfall • Schadenabwicklung • Regulierungsumfang

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 Kfz-Versicherern

Fairness

Faires Produktangebot

- Angebotsvielfalt
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Deckungs-/Leistungserweiterungen
- Bonusmöglichkeiten
- Flexibilität der Produkte

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsstabilität

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)
- Kulanz
- Proaktiv bessere Angebote
- Belohnung von Kundentreue

Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Kommunikation
- Angemessener Informationsumfang
- Orientierung auf der Website

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit
- Fachkompetenz
- Dokumentation / Beratungsprotokolle

Faire Schadenregulierung

- Reaktionszeit im Schadenfall
- Schadenabwicklung
- Regulierungsumfang

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Württembergische
gut	ADAC Versicherungen
gut	Allianz
gut	Itzehoer
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	WGV
	AXA
	Concordia
	ERGO
	Generali
	Gothaer
	HDI
	KRAVAG
	Provinzial NordWest/Westf. Provinzial
	Provinzial Rheinland
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	Zurich

Faires Produktangebot	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	Württembergische
gut	ADAC Versicherungen
gut	Allianz
gut	Generali
gut	R+V
gut	VGH Versicherungen
gut	WGV
	AXA
	Concordia
	ERGO
	Gothaer
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	Provinzial NordWest/Westf. Provinzial
	Provinzial Rheinland
	SV Sparkassenversicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	Zurich

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	Itzehoer
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	WGV
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	Concordia
gut	Gothaer
gut	R+V
gut	Signal Iduna
gut	VGH Versicherungen
	Allianz
	AXA
	ERGO
	Generali
	HDI
	KRAVAG
	Provinzial NordWest/Westf. Provinzial
	Provinzial Rheinland
	SV Sparkassenversicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	Zurich

Fairer Kundenservice	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	Württembergische
gut	ADAC Versicherungen
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	Itzehoer
gut	Provinzial NordWest/Westf. Provinzial
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	VGH Versicherungen
	AXA
	Concordia
	Generali
	HDI
	HUK-Coburg
	KRAVAG
	Provinzial Rheinland
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	WGV
	Zurich

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Serviceversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial NordWest/Westf. Provinzial
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	SV Sparkassenversicherung
sehr gut	WGV
gut	AachenMünchener
gut	DEVK
gut	Itzehoer
gut	Provinzial Rheinland
gut	VGH Versicherungen
gut	VHV Versicherungen
gut	Württembergische
	ADAC Versicherungen
	Allianz
	AXA
	Concordia
	ERGO
	Generali
	Gothaer
	HDI
	KRAVAG
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	Zurich

Faire Kundenberatung	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	DEVK
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Württembergische
gut	Allianz
gut	HUK-Coburg
gut	Itzehoer
gut	Provinzial NordWest/Westf. Provinzial
gut	Provinzial Rheinland
gut	SV Sparkassenversicherung
	ADAC Versicherungen
	AXA
	Concordia
	ERGO
	Generali
	Gothaer
	HDI
	KRAVAG
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	WGV
	Zurich

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	DEVK
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	WGV
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	ADAC Versicherungen
gut	Allianz
gut	HUK-Coburg
gut	Provinzial Rheinland
gut	Signal Iduna
gut	SV Sparkassenversicherung
	AXA
	Concordia
	ERGO
	Generali
	Gothaer
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	Provinzial NordWest/Westf. Provinzial
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	Zurich

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Direktversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allsecur
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Hannoversche Direkt
sehr gut	HUK24
gut	Asstel
gut	ERGO Direkt
gut	R+V Direktversicherung
	DA direkt
	direct line
	Europa
	Sparkassen DirektVersicherung

Faires Produktangebot	
sehr gut	Hannoversche Direkt
sehr gut	HUK24
gut	Allsecur
gut	Asstel
gut	CosmosDirekt
gut	ERGO Direkt
gut	R+V Direktversicherung
gut	Sparkassen DirektVersicherung
	DA direkt
	direct line
	Europa

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allsecur
sehr gut	HUK24
sehr gut	R+V Direktversicherung
gut	CosmosDirekt
gut	ERGO Direkt
	Asstel
	DA direkt
	direct line
	Europa
	Hannoversche Direkt
	Sparkassen DirektVersicherung

Fairer Kundenservice	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	ERGO Direkt
gut	Hannoversche Direkt
gut	R+V Direktversicherung
gut	Sparkassen DirektVersicherung
	Allsecur
	Asstel
	DA direkt
	direct line
	Europa
	HUK24

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Kfz-Direktversicherer (II)

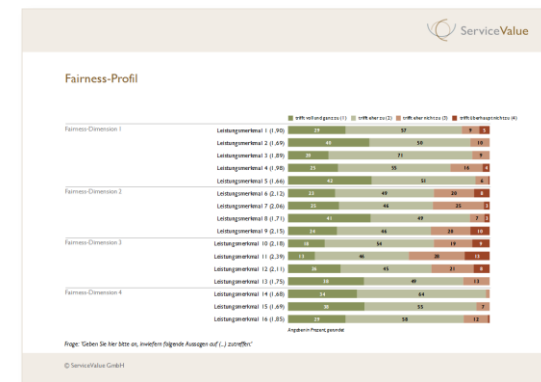
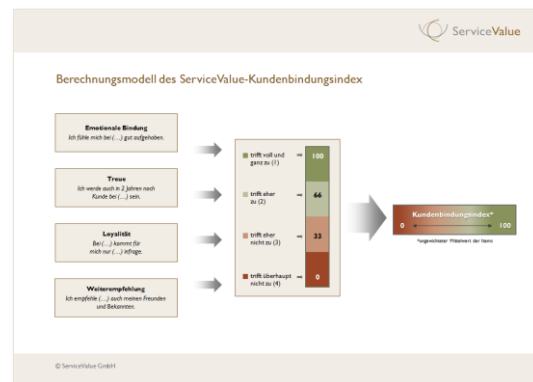
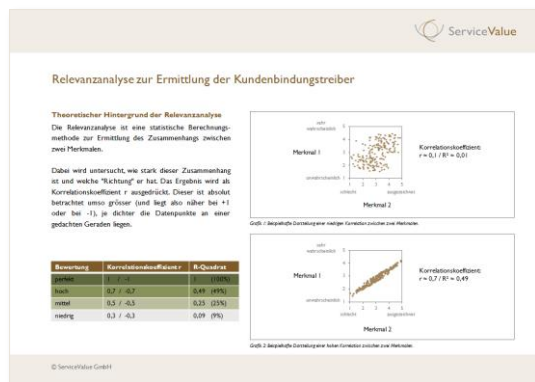
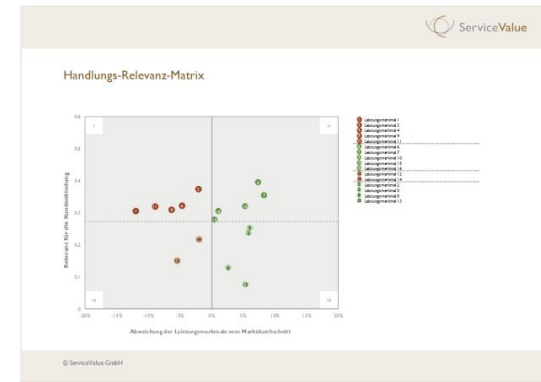
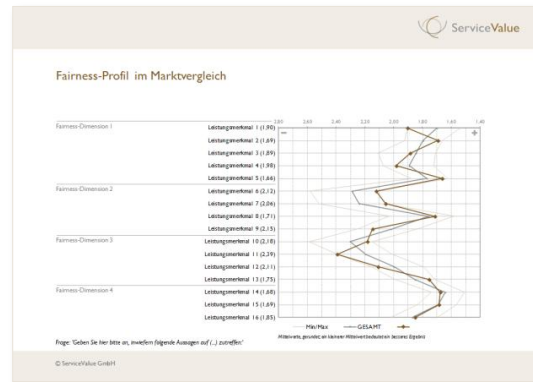
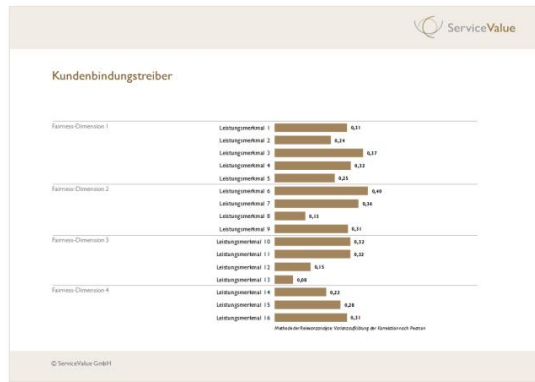
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allsecur
sehr gut	Asstel
gut	CosmosDirekt
gut	direct line
gut	Hannoversche Direkt
gut	HUK24
	DA direkt
	ERGO Direkt
	Europa
	R+V Direktversicherung
	Sparkassen DirektVersicherung

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allsecur
sehr gut	Hannoversche Direkt
gut	CosmosDirekt
gut	ERGO Direkt
gut	HUK24
gut	Sparkassen DirektVersicherung
	Asstel
	DA direkt
	direct line
	Europa
	R+V Direktversicherung

Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Allsecur
sehr gut	Asstel
sehr gut	direct line
gut	CosmosDirekt
gut	DA direkt
gut	HUK24
gut	R+V Direktversicherung
	ERGO Direkt
	Europa
	Hannoversche Direkt
	Sparkassen DirektVersicherung

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

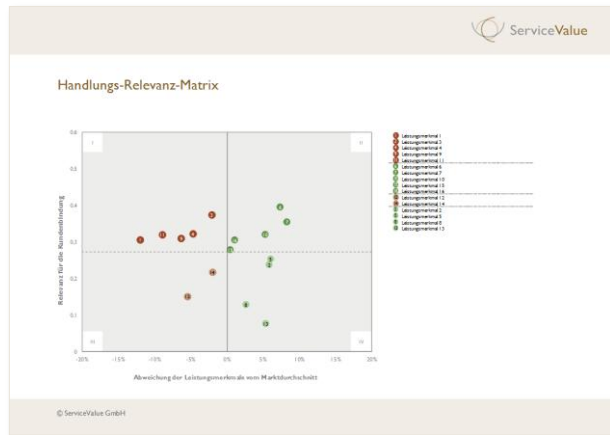
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



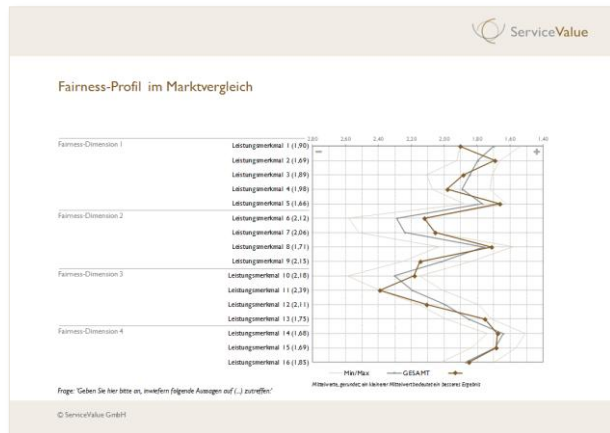
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

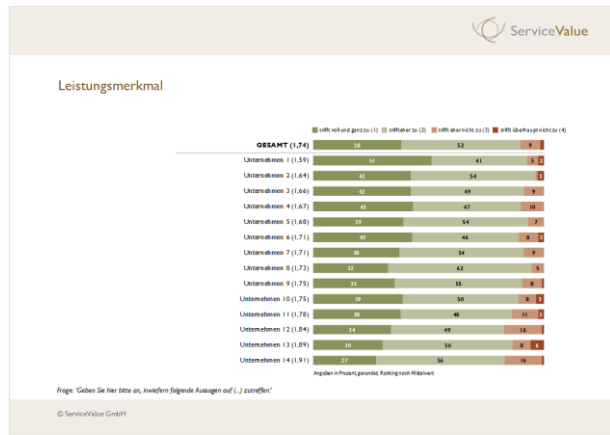


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairnessprofil 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 oder per FAX an +49 (0)221.67 78 67 – 29

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Kfz-Versicherern 2014“ (Einzelexemplar, 397 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 1.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Kfz-Versicherern 2014“ (Einzelexemplar, 397 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 5.900,- € netto, 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 / Kontakt

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

ISBN 978-3-944739-60-1 (PDF)

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 / M&S Fotodesign - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de