



## ServiceValue: Die besten Kfz-Versicherer aus Kundensicht

**ServiceValue hat in der Wettbewerbsanalyse „ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2019“ untersucht, welche Kfz-Versicherer insgesamt kundenorientiert aufgestellt sind. Dafür wurden Kundenurteile zu 28 Kfz-Serviceversicherern und 10 Direktversicherern eingeholt.**

### Service- vs. Direktversicherer

Die Serviceversicherer liegen im Vergleich mit den Direktversicherern bei sechs von sieben Leistungskategorien deutlich vor. Die Direktversicherer haben nur in der Kategorie „Preis-Leistungs-Verhältnis“ die Nase vorn.

Über alle untersuchten Einzelmerkmale der jeweiligen Qualitätsdimensionen verbuchen „Schadenregulierung“ und „Kundenberatung“ bei beiden Vertriebsgruppen die höchste Kundenzufriedenheit.

Innerhalb der „Kundenbetreuung“ zeigt sich mit der „Belohnung von Kundentreue“ das am schlechtesten bewertete Einzelmerkmal, hier äußert sich jeder Dritte unzufrieden.

### Serviceversicherer mit den besten Kundenurteilen

Wie im Vorjahr geht Provinzial Rheinland insgesamt als Bester hervor und verbucht zugleich einzelne Siege in den Qualitätsdimensionen „Produkte“, „Schadenregulierung“, „Kundenkommunikation“ und „Kundenservice“.

Der zweitplatzierten Allianz gelingt der Einzelsieg in der „Kundenbetreuung“.

Die drittplatzierte HUK-Coburg liegt beim „Preis-Leistungs-Verhältnis“ aus Kundensicht vorne.

Rang Versicherer Bewertung 1 Provinzial Rheinland sehr gut 2 Allianz sehr gut 3 HUK-Coburg sehr gut 4 Concordia sehr gut 5 SV Sparkassenversicherung sehr gut 6 ADAC Versicherungen sehr gut 7 Itzehoe sehr gut 8 Basler sehr gut 9 LVM Versicherung sehr gut 10 Westfälische Provinzial gut 11 BGV Badische gut 12 Württembergische gut 13 DEVK gut 14 Gothaer gut 15 AachenMünchener gut 16 WGV gut 17 Provinzial Nord Brandkasse gut 18 AXA gut

### Direktversicherer mit den besten Kundenurteilen

Im Wettbewerbsvergleich der Direktversicherer schneidet CosmosDirekt insgesamt am besten ab und wird auch in den Qualitätsdimensionen „Produkte“ und „Kundenkommunikation“ als Ranking-Erster geführt.

Ebenfalls Einzelsiege verbucht die Sparkassen Direktversicherung, und zwar bei der „Kundenbetreuung“, „Kundenberatung“ und beim „Kundenservice“.

HUK24 überzeugt aus Kundensicht am stärksten in der „Schadenregulierung“ und beim „Preis-Leistungs-Verhältnis“.

Rang Versicherer Bewertung  
1 CosmosDirekt sehr gut  
2 Sparkassen Direktversicherung sehr gut  
3 HUK24 sehr gut  
4 Europa gut

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4917894/servicevalue-die-besten-kfz-versicherer-aus-kundensicht/>