

## PRESSEINFORMATION

Köln, 07.02.2019

**Studie** „Die Zukunftssicherheit der deutschen Lebensversicherer“

### **Lebensversicherer entlastet – aber noch nicht über dem Berg**

Seit einem guten halben Jahr ist es amtlich: Mitte 2018 hat die Finanzaufsicht Bafin 34 von insgesamt 87 Lebensversicherern unter „intensivierte Aufsicht“ gestellt. 34 Unternehmen, bei denen es sich laut der Aufsichtsbehörde „aus der jährlichen Prognoserechnung ergibt, dass sie mittel- bis langfristig finanzielle Schwierigkeiten haben könnten.“ Der Grund: Die Nullzinspolitik der Notenbanken lässt seit Jahren in der kapitalbildenden Lebensversicherung die Renditen spürbar schrumpfen. Das hat auch die Politik aufgeschreckt. Sie hat die Regeln für die Zinszusatzreserve gelockert, was für finanzielle Entlastung bei den Versicherern sorgt. All dies ist Grund genug für das Deutsche Finanz-Service Institut (DFS I) – wie schon 2017 – zu untersuchen, welche in Deutschland aktiven Lebensversicherer zukunftssicher aufgestellt sind. Und welche künftigen Probleme drohen. Für die aktuelle Studie „Die Zukunftssicherheit der deutschen Lebensversicherer 2019“ wurden von den in Deutschland aktiven Lebensversicherern die 65 größten Unternehmen einem harten Fakten-Check unterzogen. Das Ergebnis: Wie schon 2017 konnte lediglich ein einziger Service-Versicherer – die WWK – in der Gesamtwertung die Bestnote „Exzellent“ erringen, mit Europa und Hannoversche schafften dies zudem zwei Direktversicherer. Und: Drei Versicherer kamen über ein „Ausreichend“ nicht hinaus. Anders ausgedrückt: Während ein Teil der Branche seine Hausaufgaben gemacht hat, haben andere Versicherer noch einiges zu tun, wollen sie tatsächlich zukunftsfit werden.

Die Inder entdeckten bereits vor Jahrhunderten, dass man auch mit Null – also mit nichts – rechnen kann. Inzwischen müssen das notgedrungen auch die Kunden von Lebensversicherungen tun. Die Nullzinspolitik der Europäischen Zentralbank (EZB) zwingt sie dazu. Das Problematische dabei: Der Garantiezins von bis zu 4,0 Prozent, den die Lebensversicherer ihren Kunden beim Abschluss klassischer kapitalbildender Lebens- und Rentenversicherungen früher auf den sogenannten Sparanteil ihrer Beiträge versprochen haben, lässt sich heute kaum mehr erwirtschaften. Deshalb schmolz der Garantiezins bei Neuverträgen auf kümmerliche 0,9 Prozent zusammen. Was inflationsbereinigt nicht mal mehr für den Erhalt der Kaufkraft ausreicht.

Zudem führte die Politik 2011 die Zinszusatzreserve (ZZR) ein. In diese mussten Lebensversicherer immer größere Teile ihres Gewinns einstellen, um die höheren Garantiezinsen der Altverträge möglichst so lange bedienen zu können, bis die EZB die Zinswende vollzogen hat. Bis Ende 2017 wurden branchenweit gut 60 Milliarden Euro in die ZZR gepumpt. Doch die Methode, nach der die Zuführung zur ZZR berechnet wurde, führte dazu, dass die Schutzfunktion der ZZR sich in ihr Gegenteil verkehrte. Die ZZR wurde zur Belastung für die Branche, weil die Lebensversicherer zu schnell zu viel Geld in diese Reserve einschießen mussten. Daher änderte die Politik 2018 die Berechnungsmethode. Der Finanzpuffer wird nun deutlich langsamer aufgebaut. So flossen 2018 lediglich noch sieben bis acht Milliarden Euro in die ZZR – bis zu 14 Milliarden weniger als es nach der alten Berechnungsmethode gewesen wären. Dies hat in der Folge dazu geführt, dass sich die Überschussdeklarationen für 2019 gegenüber 2018 minimal erholt haben. Im Schnitt stiegen sie von 2,19 Prozent auf 2,22 Prozent. Dennoch gibt dies Anlass zur Hoffnung: „Zwar zeigen sich in den aktuellen Überschussdeklarationen die Auswirkungen der geänderten Berechnungsmethode noch nicht sonderlich stark, doch das dürfte sich ändern“, sagt Thomas Lemke, der Geschäftsführer des Deutschen Finanz-Service-Instituts (DFS I). „In den kommenden Jahren dürften sich die Geldströme umkehren: Anstatt in die ZZR einzahlen zu müssen, werden die Versicherer dann Kapital entnehmen, um die Ausschüttungen an die Kunden zu erhöhen.“ Doch trotz dieser Entlastung ist die Krise der deutschen Lebensversicherer noch nicht vorüber, wie die aktuelle DFS I-Studie zeigt.

## Aktuelle Situation

Mit ein Grund für die Krise: „Derzeit beträgt der Garantiezins zwar lediglich 0,9 Prozent, doch die Lebensversicherer haben noch mehr oder minder viele Altverträge mit Garantiezinsen von 2,75 bis 4,0 Prozent in ihren Beständen“, weiß DFSI-Chef Lemke. „Diese müssen selbst dann bedient werden, wenn der Versicherer keinen Gewinn macht, der Rohüberschuss also negativ ist.“ Hinzu kommt: Da zuerst Altverträge mit hohen Garantien und – noch – die ZZR bedient werden müssen, bleibt für neuere Verträge nicht mehr so viel übrig. Das zeigt sich etwa an den Überschussbeteiligungen. Während Altkunden auch 2019 den ihnen zustehenden Garantiezins von bis zu vier Prozent bekommen, können neun der vom DFSI untersuchten Versicherer ihren Neukunden für 2019 gerade mal 1,25 Prozent gutschreiben.

Das führt zwangsläufig zu der Frage: Lohnt der Abschluss kapitalbildender Lebensversicherungen überhaupt noch? Und: Ist die Kündigung bestehender klassischer Lebensversicherungen nicht sinnvoller als weiter Geld in solche Verträge einzuzahlen? „Auf diese einfachen Fragen fundierte Antworten zu geben, ist alles andere als einfach,“ weiß Sebastian Ewy, Senior Analyst beim DFSI. „Letztlich geht es um zwei Fragen: Können die Lebensversicherer überhaupt überleben? Und falls ja, welche Unternehmen werden das voraussichtlich sein? Kurz: Welche Lebensversicherer haben ihr Geschäft inzwischen wirklich zukunftsfest aufgestellt?“

Hintergrund: Kein Lebensversicherer ist wie der andere, jeder hat sich etwas anders positioniert. Und wie sich das in Zukunft auswirken wird, hängt von vielen Faktoren ab. Hier nur auf eine einzelne Kennzahl zu schauen, reicht bei weitem nicht aus, man muss das Zusammenspiel vieler Faktoren beachten. Wichtigste Fragen dabei: Wie lange werden die Zinsen noch so niedrig bleiben? Läutet die EZB tatsächlich – wie Experten erwarten – Ende des Jahres 2019 die Zinswende ein? Und: Wie lange könnte jeder einzelne Versicherer die Niedrigzinsphase noch aus eigener Kraft durchstehen? Während die Versicherer auf die Zinspolitik der EZB – wenn überhaupt – nur indirekt Einfluss nehmen können, hängt die Antwort auf die zweite Frage auch davon ab, wie viele klassische Lebens- und Rentenversicherungen mit hohen garantierten Leistungen die Versicherer im Bestand haben, welche anderen Ertragsquellen die Unternehmen haben und in welchem Umfang sie ihr Geschäftsmodell inzwischen von klassischen Renten- und Lebensversicherungen auf zukunftssichere Varianten ohne festen Garantiezins umgestellt haben.

„Selbst wenn man zur Ermittlung der Zukunftsfestigkeit die seit 2017 geltenden strengeren Anforderungen an das Solvabilitätskapital – kurz SCR-Quote – nimmt, ist das nicht wirklich aussagekräftig.“ Dafür gibt es laut DFSI-Studienleiter Ewy zwei Gründe: „Zum einen dürfen Lebensversicherer, um die geforderte SCR-Quote von 100 Prozent zu erreichen, noch bis 2032 Übergangsmaßnahmen nutzen – etwa versicherungstechnische Rückstellungen.“ Das machen die meisten der 87 Lebensversicherer, die der Bafin Bericht erstatten. „Zum anderen müssen zur Ermittlung der SCR-Quote im Rahmen eines stochastischen Modells viele Annahmen getroffen werden, die wiederum die SCR-Quote beeinflussen.“

**DFS-Studie „Zukunft der Lebensversicherung 2019“**

Die Versicherungsexperten um Ewy und Lemke haben deshalb für ihre aktuelle Studie „Die Zukunftssicherheit der deutschen Lebensversicherer 2019“ aus den SCR-Quoten die Übergangsmaßnahmen herausgerechnet und viele weitere Kennzahlen berücksichtigt; insbesondere versicherungstechnische Kennzahlen, Früh- und Spätstorno-Quoten, Daten der Bafin-Beschwerdestatistik sowie harte Bilanzkennzahlen – also Daten mit eher statischem Charakter. Die Absicht dahinter: „Wir können mit unserem Modell aus statischen und stochastischen Elementen die Lage der deutschen Lebensversicherer besser abbilden, als dies die reinen SCR-Quoten tun. In unserem Modell sind die bereinigten SCR-Quoten lediglich ein Hygiene-Faktor“, führt DFSI-Chef Lemke aus. Doch dazu später mehr.

Um die Zukunftsfestigkeit der einzelnen Lebensversicherer bewerten zu können, hat das DFSI insgesamt fünf Bereiche eingehend untersucht: die Substanzkraft jedes Lebensversicherers, seine Ertragsstärke, die Kundenzufriedenheit, die Bestandsicherheit, sowie die Kundenperformance. Diese fünf Bereiche wurden nach ihrer Bedeutung gewichtet. Zudem wurden die Versicherer in drei Gruppen unterteilt: Service-Versicherer mit Ausschließlichkeitsorganisation, Bank- oder Maklervertrieb; Direkt- und Biometrie-Versicherer sowie Run-Offs, also Versicherer, die das Neugeschäft eingestellt haben. „Man kann nicht alle Versicherer über einen Kamm scheren,“ begründet Studienleiter Sebastian Ewy diese Unterteilung. „Direktversicherer, bei denen alles online abgewickelt wird, können deutlich günstiger wirtschaften als Service-Versicherer mit eigenem Außendienst. Gesellschaften wiederum, die hauptsächlich biometrische Risiken absichern, sind vom Niedrigzins nicht so stark betroffen. Und Run Offs sind ein ganz spezieller Fall: Diese haben ihr Neugeschäft eingestellt – mit großen Auswirkungen auf Abschlusskosten, Stornoquoten, Bestandsicherheit und und und.“

07.02.2019, Seite 4

## Teilbereich 1: Substanzkraft

### Top Substanzkraft - Serviceversicherer:

Unternehmen	Substanzkraft		EK - Quote	Freie RfB-Quote	Bewertungsreserven-Quote	Finanzkraft	SCR-Quote
	DFSI Punkte	DFSI Note	in Prozent	in Prozent	in Prozent	in Prozent	in Prozent
Die Bayerische	100,00	Exzellente	9,67%	0,64%	8,73%	24,35%	303,30%
HUK-COBURG	100,00	Exzellente	7,87%	0,52%	10,31%	21,41%	185,97%
LV 1871	100,00	Exzellente	2,32%	3,59%	24,40%	20,43%	425,32%
R+v a.G.	100,00	Exzellente	4,22%	5,09%	19,87%	23,48%	476,25%
WWK	100,00	Exzellente	6,43%	3,68%	9,84%	21,47%	200,38%
IDEAL	97,79	Exzellente	1,98%	5,51%	20,17%	19,56%	367,98%
DEVK Allgemeine	89,69	Sehr Gut	3,43%	3,90%	14,38%	17,94%	182,33%
DEVK Dt. Eisenbahn	89,61	Sehr Gut	2,60%	3,42%	18,59%	17,92%	216,91%
uniVersa	89,17	Sehr Gut	4,09%	2,68%	13,92%	17,83%	209,86%
Allianz	87,47	Sehr Gut	0,95%	4,02%	23,16%	17,49%	317,25%
Dt. Arztversicherung	86,81	Sehr Gut	1,75%	5,91%	15,90%	17,36%	295,48%
Alte Leipziger	86,00	Sehr Gut	4,18%	3,25%	11,17%	17,20%	302,37%
Condor	82,82	Sehr Gut	1,94%	2,98%	19,41%	16,56%	503,86%
INTER	80,36	Sehr Gut	2,46%	2,12%	18,06%	16,07%	149,45%
Nürnberg	80,28	Sehr Gut	1,82%	4,37%	16,10%	16,06%	548,56%
MÜNCHENER VEREIN	80,26	Sehr Gut	3,78%	3,19%	10,61%	16,05%	118,71%
Öffentliche Sachsen-Anhalt	78,35	Gut	2,48%	2,16%	17,11%	15,67%	258,89%
ERGO	77,99	Gut	2,02%	2,48%	18,16%	15,60%	128,17%
Zurich	77,98	Gut	2,76%	1,43%	17,30%	15,60%	181,73%
Öffentliche Braunschweig	76,65	Gut	2,65%	1,75%	16,55%	15,33%	180,34%
Stuttgarter	75,24	Gut	3,03%	1,91%	14,13%	15,05%	149,97%
Mecklenburgische	74,93	Gut	3,59%	2,94%	9,75%	14,99%	290,77%
AXA	74,60	Gut	1,74%	2,81%	17,24%	14,92%	277,01%
Basler	73,35	Gut	1,68%	3,55%	15,54%	14,67%	144,05%
Karlsruher	72,06	Gut	1,84%	3,91%	13,63%	14,41%	118,50%
Provinzial Rheinland	70,66	Gut	1,85%	2,48%	15,90%	14,13%	307,72%
Continentale LV	70,46	Gut	2,91%	5,12%	6,30%	14,09%	340,55%
Swiss Life	69,78	Gut	2,51%	1,30%	15,28%	13,96%	384,08%
Debeke	69,00	Gut	1,78%	2,58%	15,33%	13,80%	107,59%
HELVETIA	68,72	Gut	3,12%	1,34%	12,35%	13,74%	192,16%
Provinzial Hannover	67,75	Gut	2,94%	1,11%	13,12%	13,55%	303,38%
LVM	66,15	Gut	1,99%	3,12%	12,25%	13,23%	189,58%
Öffentliche Berlin Brandenburg	65,69	Gut	2,29%	2,89%	11,34%	13,14%	336,40%
Saarland LV	65,28	Gut	1,32%	4,40%	12,02%	13,06%	269,83%
VPV	65,20	Gut	1,37%	2,47%	15,67%	13,04%	207,95%
Sparkassen-Versicherung Sachsen	63,35	Gut	1,24%	1,51%	17,35%	12,67%	320,14%
Gothaer	62,44	Gut	2,65%	2,29%	9,81%	12,49%	171,11%
R+v AG	62,10	Gut	0,91%	2,83%	15,52%	12,42%	434,27%
Bayern-Versicherung	61,76	Gut	1,62%	2,52%	13,16%	12,35%	380,05%
HanselMerkur	61,35	Gut	2,58%	3,14%	7,96%	12,27%	194,98%
Barmenia	60,04	Gut	2,98%	1,35%	9,40%	12,01%	267,50%
Württembergische	59,64	Befriedigend	1,64%	2,83%	11,64%	11,93%	210,73%
SV Sparkassenversicherung	59,13	Befriedigend	1,08%	2,48%	14,35%	11,83%	258,06%
Concordia oeco	57,95	Befriedigend	2,24%	1,65%	10,93%	11,59%	118,63%
SIGNAL IDUNA	55,30	Befriedigend	2,02%	1,46%	11,10%	11,06%	124,46%
AachenMünchener	51,57	Befriedigend	1,60%	2,43%	9,37%	10,31%	522,01%
Familienfürsorge	49,06	Befriedigend	6,49%	2,35%	8,95%	19,81%	79,62%
VOLKSWOHL-BUND	48,81	Befriedigend	1,29%	1,28%	11,78%	9,76%	227,94%
Generali	47,66	Befriedigend	1,48%	1,08%	10,99%	9,53%	160,98%
Provinzial NordWest	40,45	Befriedigend	1,35%	1,25%	8,28%	8,09%	322,44%
PB Leben	31,43	Ausreichend	2,25%	3,58%	16,43%	16,29%	55,27%

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

### Top Substanzkraft - Direkt - und Biemetrierversicherer:

Unternehmen	Substanzkraft		EK - Quote	Freie RfB-Quote	Bewertungsreserven-Quote	Finanzkraft	SCR-Quote
	DFS I Punkte	DFS I Note	in Prozent	in Prozent	in Prozent	in Prozent	in Prozent
EUROPA	100,00	Exzellent	8,23%	16,22%	4,54%	34,94%	996,27%
Hannoversche	96,61	Exzellent	2,98%	5,12%	16,47%	19,32%	466,06%
ERGO Direkt	86,24	Sehr Gut	3,31%	4,93%	11,42%	17,25%	738,11%
TARGO	74,97	Gut	0,90%	5,48%	15,41%	14,99%	188,78%
COSMOS	54,70	Befriedigend	1,55%	2,69%	10,31%	10,94%	481,70%

### Top Substanzkraft - Run-Off Versicherer:

Unternehmen	Substanzkraft		EK - Quote	Freie RfB-Quote	Bewertungsreserven-Quote	Finanzkraft	SCR-Quote
	DFS I Punkte	DFS I Note	in Prozent	in Prozent	in Prozent	in Prozent	in Prozent
Victoria	100,00	Exzellent	4,53%	1,81%	18,56%	20,16%	214,16%
Bayerische Beamten	35,68	Ausreichend	4,30%	1,46%	14,14%	17,14%	59,63%
Athene	28,61	Ausreichend	5,14%	1,26%	8,35%	15,72%	61,93%
Frankfurt Münchener	0,00	Mangelhaft	1,54%	1,24%	10,68%	9,66%	21,41%

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Um die Substanzkraft der einzelnen Unternehmen zu bewerten, wurde in einem ersten Schritt aus Eigenkapital-Quote, freier RfB-Quote und Bewertungsreserven die Finanzkraft der einzelnen Gesellschaften ermittelt. Im nächsten Schritt wurden die gemeldeten SCR-Quoten rechnerisch um Übergangsmaßnahmen bereinigt. Lag die bereinigte SCR-Quote unter 100 Prozent, wurden vom ermittelten Finanzkftergebnis 50 Punkte abgezogen. „Aus unserer Sicht ist das gerechtfertigt, weil es diesen Unternehmen derzeit nicht gelingt, die eigentlich geforderten gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen“, sagt DFSI-Geschäftsführer Lemke. „Unser Vorgehen führt letztlich dazu, dass selbst ein Versicherer, der in Sachen Finanzkraft die volle Punktzahl erzielt, im besten Fall ‚befriedigend‘ abschneidet, wenn seine bereinigte SCR-Quote unter 100 Prozent liegt.“ Genau das ist bei der Familienfürsorge geschehen. Unterm Strich schnitt sie nur mit „Befriedigend“ ab, obwohl ihre Bewertung ohne Herausrechnen der SCR-Übergangsmaßnahmen „Exzellent“ gewesen wäre.

Hingegen reichte es für sechs Service-Versicherer - Die Bayerische, HUK-Coburg Leben, Lebensversicherung von 1871, R+V Lebensversicherung a.G., WWK Leben sowie IDEAL Leben - auch nach Berücksichtigung der Übergangsmaßnahmen noch immer für die Bestnote „Exzellent“. Weitere zehn bekamen vom DFSI die Note „Sehr Gut“, 25 schnitt „Gut“ ab, neun „Befriedigend“, einer „Ausreichend“. Fünf Anbieter jedoch kamen in diesem Teilbereich über ein „Mangelhaft“ nicht hinaus. Übrigens: Für alle Benotungen mit „Ausreichend“ und „Mangelhaft“ war die Malus-Regel wegen der bereinigten SCR-Quoten ausschlaggebend. Bei den fünf untersuchten Direkt- und Biemetrie-Versicherern hatte dagegen die Malus-Regelung keine Auswirkungen. Zwei Unternehmen - Europa und Hannoversche - bekamen in diesem Teilbereich die Note „Exzellent“, je eine Gesellschaft erzielte ein „Sehr Gut“, „Gut“ oder „Befriedigend“. Und mit der Victoria Leben glänzte sogar ein Run-Off mit voller Punktzahl in Sachen Finanzkraft - „Exzellent“. Jedoch führte bei den anderen bewerteten Run-Offs die Malus-Regel zweimal zur Abwertung auf „Ausreichend“ und einmal sogar auf „Mangelhaft“.

07.02.2019, Seite 6

## Teilbereich 2: Ertragsstärke

### Top Ertragsstärke - Serviceversicherer:

Unternehmen	Ertragsstärke		Rohüberschuss- marge		Nettoverzinsung 201 5-201 7		Überschuss- beteiligung 201 9		Abschluss- kosten-Quote		Verwaltungs- kosten-Quote	
	DFS Punkte	DFS Note	in %	DFS Punkte	in %	DFS Punkte	in %	DFS Punkte	in %	DFS Punkte	in %	DFS Punkte
IDEAL	91,95	Exzellent	1,94%	96,96	4,50%	90,00	3,30%	100,00	4,79%	83,57	3,84%	65,09
R+V a.G.	90,92	Exzellent	3,40%	100,00	4,70%	94,00	2,75%	83,33	1,42%	100,00	0,77%	100,00
Die Bayerische	90,57	Exzellent	3,88%	100,00	5,14%	100,00	2,75%	83,33	4,38%	91,23	2,40%	100,00
Allianz	87,55	Sehr Gut	1,39%	69,74	4,58%	91,53	2,80%	84,85	4,01%	99,74	0,95%	100,00
Dt. Ärzteversicherung	86,95	Sehr Gut	3,73%	100,00	4,90%	97,93	2,90%	87,88	5,06%	79,00	3,72%	67,16
Alte Leipziger	85,61	Sehr Gut	1,64%	81,88	5,20%	100,00	2,50%	75,76	3,65%	100,00	1,57%	100,00
LV 1871	84,80	Sehr Gut	2,54%	100,00	4,77%	95,33	2,40%	72,73	4,34%	92,15	2,19%	100,00
HUK-COBURG	84,41	Sehr Gut	1,94%	96,94	4,37%	87,47	2,40%	72,73	3,81%	100,00	2,06%	100,00
R+V AG	84,12	Sehr Gut	1,79%	89,50	3,97%	79,40	2,60%	78,79	4,50%	88,89	1,33%	100,00
Continental LV	84,12	Sehr Gut	3,15%	100,00	4,24%	84,80	2,50%	75,76	4,70%	85,11	2,17%	100,00
INTER	83,00	Sehr Gut	1,99%	99,57	5,29%	100,00	2,50%	75,76	4,29%	93,27	3,67%	68,14
DEVK Dt. Eisenbahn	81,93	Sehr Gut	1,20%	59,77	4,38%	87,60	2,70%	81,82	4,16%	96,17	2,95%	84,65
Sparkassen-Versicherung Sachsen	81,56	Sehr Gut	1,58%	79,18	4,18%	83,53	2,50%	75,76	4,61%	86,72	1,73%	100,00
AachenMünchener	80,95	Sehr Gut	2,08%	100,00	4,58%	91,60	2,30%	69,70	4,95%	80,76	2,59%	96,48
AXA	80,70	Sehr Gut	0,85%	42,28	4,68%	93,60	2,90%	87,88	5,10%	78,44	3,14%	79,74
Stuttgarter	79,73	Gut	1,43%	71,69	4,87%	97,47	2,30%	69,70	4,45%	89,90	2,19%	100,00
Provincial Hannover	79,65	Gut	1,37%	68,58	4,83%	96,60	2,50%	75,76	5,80%	68,97	2,07%	100,00
Swiss Life	78,95	Gut	1,75%	87,32	5,06%	100,00	2,25%	68,18	4,43%	90,23	3,07%	81,35
DEVK Allgemeine	78,87	Gut	1,48%	73,91	4,31%	86,27	2,50%	75,76	5,30%	75,54	2,71%	92,21
Öffentliche Braunschweig	78,00	Gut	1,46%	73,21	5,16%	100,00	2,40%	72,73	5,22%	76,70	3,00%	83,20
Nürnberg	77,67	Gut	2,02%	100,00	3,71%	74,13	2,50%	75,76	6,12%	65,39	3,17%	78,81
LVM	77,35	Gut	0,94%	46,88	4,05%	81,00	2,40%	72,73	3,31%	100,00	1,72%	100,00
SV Sparkassenversicherung	77,32	Gut	0,87%	43,52	4,39%	87,80	2,55%	77,27	5,12%	78,15	1,99%	100,00
HanseMerkur	76,55	Gut	1,74%	87,20	4,14%	82,80	2,00%	60,61	2,92%	100,00	2,10%	100,00
Familienfürsorge	76,50	Gut	1,29%	64,49	4,66%	93,20	2,20%	66,67	4,56%	87,64	2,42%	100,00
Concordia oeco	76,21	Gut	0,76%	38,00	4,04%	80,87	2,50%	75,76	4,56%	87,75	2,34%	100,00
Condor	75,99	Gut	0,95%	47,49	4,00%	80,00	2,40%	72,73	4,47%	89,54	2,40%	100,00
Zurich	74,58	Gut	1,68%	84,14	5,02%	100,00	2,10%	63,64	5,53%	72,33	2,92%	85,66
uniVersa	74,39	Gut	0,97%	48,25	4,39%	87,73	2,25%	68,18	3,80%	100,00	2,89%	86,37
Bayern-Versicherung	73,88	Gut	1,01%	50,39	4,05%	80,93	2,25%	68,18	4,60%	86,96	1,36%	100,00
VOLKSWOHL-BUND	73,28	Gut	0,26%	13,17	4,11%	82,13	2,40%	72,73	3,94%	100,00	1,84%	100,00
WVK	73,19	Gut	1,52%	76,21	5,09%	100,00	1,90%	57,58	4,60%	87,05	2,72%	91,93
Mecklenburgische	72,61	Gut	0,72%	35,97	3,64%	72,73	2,35%	71,21	3,61%	100,00	2,86%	87,34
Saarland LV	72,15	Gut	1,00%	50,08	4,04%	80,73	2,25%	68,18	5,43%	73,69	2,43%	100,00
Württembergische	72,11	Gut	0,60%	30,05	4,43%	88,60	2,40%	72,73	5,28%	75,78	2,73%	91,50
Provincial Rheinland	70,79	Gut	0,38%	19,03	3,91%	78,13	2,50%	75,76	6,05%	66,16	1,59%	100,00
Basler	69,65	Gut	0,92%	46,11	4,66%	93,20	2,15%	65,15	5,78%	69,16	2,84%	88,08
Debeka	69,46	Gut	0,00%	0,10	4,14%	82,87	2,25%	68,18	3,45%	100,00	1,53%	100,00
Öffentliche Oldenburg	69,29	Gut	0,94%	46,99	3,40%	68,00	2,10%	63,64	4,72%	84,77	2,25%	100,00
MÜNCHENER VEREIN	68,74	Gut	0,48%	24,15	4,80%	96,00	2,25%	68,18	4,70%	85,11	3,47%	71,94
Barmenia	67,99	Gut	0,48%	24,11	4,01%	80,13	2,15%	65,15	3,32%	100,00	3,16%	79,08
HELVETIA	67,28	Gut	0,97%	48,46	3,92%	78,47	2,10%	63,64	4,46%	89,66	3,73%	67,10
Karlsruher	67,26	Gut	0,06%	3,02	3,78%	75,60	2,40%	72,73	5,76%	69,50	2,52%	99,07
Öffentliche Sachsen-Anhalt	67,22	Gut	1,00%	50,22	4,03%	80,53	2,00%	60,61	6,19%	64,57	1,54%	100,00
SIGNAL IDUNA	67,07	Gut	0,44%	21,76	5,07%	100,00	2,00%	60,61	4,02%	99,55	3,43%	72,82
Gothaer	66,11	Gut	1,06%	53,14	4,47%	89,33	1,80%	54,55	5,86%	68,26	1,89%	100,00
Öffentliche Berlin Brandenburg	65,75	Gut	0,72%	36,15	3,74%	74,87	2,00%	60,61	5,51%	72,56	1,62%	100,00
ERGO	64,39	Gut	0,98%	48,92	4,94%	98,71	2,05%	62,12	5,68%	70,38	5,14%	48,64
Provincial NordWest	62,40	Gut	0,16%	8,05	4,15%	82,93	2,00%	60,61	6,00%	66,68	2,52%	99,11
VPV	54,91	Befriedigend	1,13%	56,40	4,47%	89,40	1,25%	37,88	6,34%	63,13	3,17%	78,82
neue leben	53,75	Befriedigend	0,65%	32,71	3,94%	78,87	1,25%	37,88	5,98%	66,90	1,57%	100,00
Generali	53,16	Befriedigend	0,62%	31,03	4,11%	82,13	1,25%	37,88	4,06%	98,48	4,02%	62,16
Süddeutsche	50,38	Befriedigend	0,10%	4,90	3,69%	73,80	1,25%	37,88	5,49%	72,80	2,35%	100,00
PB Leben	49,68	Befriedigend	0,92%	46,02	4,70%	94,07	1,25%	37,88	5,24%	76,27	8,46%	29,54
RheinLand	49,05	Befriedigend	0,32%	15,88	4,47%	89,40	1,25%	37,88	5,95%	67,25	3,66%	68,34
HDI	48,39	Befriedigend	0,75%	37,58	4,23%	84,60	1,25%	37,88	9,17%	43,61	3,58%	69,81

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

**Top Ertragsstärke - Direkt - und Biometrieversicherer:**

Unternehmen	Ertragsstärke		Rohüberschuss- marge		Nettoverzinsung 2015-2017		Überschuss- beteiligung 2019		Abschluss- kosten-Quote		Verwaltungs- kosten-Quote	
	DFS I Punkte	DFS I Note	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte
EUROPA	89,87	Sehr Gut	9,80%	100	3,98%	79,6	2,80%	84,85	3,60%	100	0,76%	100
COSMOS	82,66	Sehr Gut	4,52%	100	4,12%	82,47	2,30%	69,7	3,80%	100	1,04%	100
Hannoversche	81,79	Sehr Gut	3,18%	100	4,08%	81,6	2,25%	68,18	3,92%	100	1,30%	100
ERGO Direkt	79,01	Gut	3,78%	100	3,24%	64,73	2,50%	75,76	6,22%	64,29	2,36%	100
TARGO	75,42	Gut	2,07%	100	3,71%	74,13	2,80%	84,85	6,15%	64,99	10,05%	24,88

**Top Ertragsstärke - Run-Off Versicherer:**

Unternehmen	Ertragsstärke		Rohüberschuss- marge		Nettoverzinsung 2015-2017		Überschuss- beteiligung 2019		Abschluss- kosten-Quote		Verwaltungs- kosten-Quote	
	DFS I Punkte	DFS I Note	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte
Bayernische Beamten	78,12	Gut	0,82%	41,02	4,96%	99,13	2,75%	83,33	3,24%	100,00	4,86%	51,45
Frankfurt Münchener	72,32	Gut	0,19%	9,27	4,64%	92,80	2,30%	69,70	2,52%	100,00	2,56%	97,72
Victoria	62,47	Gut	0,57%	28,32	5,02%	100,00	2,05%	62,12	5,49%	72,85	4,99%	50,09
Athene	54,56	Befriedigend	0,86%	42,89	5,13%	100,00	1,25%	37,88	1,71%	100,00	5,94%	42,09

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Zur Ermittlung der Ertragsstärke der Lebensversicherer, haben die DFSI-Experten aktuelle Rohüberschussmargen, durchschnittliche Nettoverzinsungen der Jahre 2015 bis 2017, Überschussbeteiligungen 2019, sowie Abschluss- und Verwaltungskosten unter die Lupe genommen. Dabei zeigte sich: 31 der 65 untersuchten Versicherer schafften es nicht einmal, eine Rohüberschussmarge von mindestens 1,0 Prozent zu erwirtschaften. Damit wäre noch die Hälfte der hier maximal möglichen 100 Punkte zu erzielen gewesen. „Dazu sollte man wissen, dass aus der Rohüberschussmarge – vereinfacht gesagt ist das die Summe aus Kapitalerträgen, Risiko- und Kostenüberschüssen abzüglich der zu leistenden Garantiezahlungen und der Direktgutschrift – die weiteren, nicht garantierten Kundenüberschüsse fließen, und bei Versicherungs-AGs die Aktionäre bedient werden“, erläutert Versicherungsexperte Ewy.

Hier gibt es laut mehrerer Studien bei Versicherungs-AGs den Trend, ihren Aktionären immer größere prozentuale Anteile des Rohüberschusses zukommen zu lassen. „Zwar ist nicht gesagt, dass unterm Strich eine niedrigere prozentuale Beteiligung an – absolut gesehen – hohen Rohüberschüssen für den Kunden schlechter sein muss als ein hohe Beteiligung an niedrigen absoluten Gewinnen“, sagt DFSI-Chef Lemke. „Wenn jedoch Aktiengesellschaften jahrelang Dividenden ausschütten, die einem Return on Equity (ROE) von mehr als 25 Prozent entsprechen, dann ist diese Verzinsung deutlich über dem üblichen Zielwert von 15 Prozent für Finanzdienstleister. Diese Überrendite für die Aktionäre wurde oft durch eine gleichzeitige Reduzierung der Gewinnbeteiligung der Kunden erzielt,“ sagt Lemke. In solchen Fällen gab es bei der DFSI-Studie daher Punktabzug bei der Kundenperformance.

Noch schlimmer für den Kunden: Wenn die Rohüberschussmarge gegen null sinkt. Und das ist inzwischen längst kein theoretisches Problem mehr. „Schon bei unserer Studie 2017 war der Rohüberschuss der Debeka, einer der ganz großen Lebensversicherer in Deutschland praktisch gleich null“, weiß DFSI-Chef Lemke. „In diesem Jahr stehen neben der Debeka mit Karlsruher Leben und Süddeutsche Leben zwei weitere Versicherer kaum besser da. Ihre Rohüberschussmargen betragen gerade mal 0,06 beziehungsweise 0,10 Prozent.“ Wenn es jedoch keinen Rohüberschuss mehr gibt, dann kann der Versicherer im besten Fall gerade noch die bei Abschluss garantierten Leistungen an seine Kunden verteilen. Keine schönen Aussichten.

07.02.2019, Seite 8

Im Schnitt schütten die untersuchten Versicherer 2019 eine Überschussbeteiligung von 2,22 Prozent an ihre Kunden aus. Bei zwölf Gesellschaften lag diese Quote sogar über der Marke von 2,5 Prozent. Im Vorjahr waren es jedoch noch 26 Gesellschaften, die mindestens so viel ausschütteten. Am anderen Ende der Skala rangieren elf Versicherer, deren Überschussbeteiligung unter 2,0 Prozent liegt. „Auch bei diesen bekommen Kunden mit Altverträgen weiterhin die ihnen bei Abschluss garantierte Mindestverzinsung von bis zu 4,0 Prozent. Neukunden müssen sich dagegen mit deutlich weniger begnügen – bei neun Versicherern mit gerade einmal 1,25 Prozent.“

Übrigens: Die Nettoverzinsung der Kapitalanlagen von 2015 bis 2017 betrug im Schnitt über alle 65 betrachteten Versicherer lediglich 4,38 Prozent. Immerhin erreichten zehn Versicherer hier Werte von mehr als fünf Prozent. Im Jahr 2017 schafften das lediglich fünf. Platzhirsch Allianz liegt mit einem Wert von 4,58 Prozent zwar über dem Durchschnitt, zählt damit aber nicht zur Spitzengruppe, die von der INTER Lebensversicherung mit einer Nettoverzinsung von 5,29 Prozent angeführt wird.

Aufschlussreich auch die Betrachtung von Abschluss- und Verwaltungskosten. Die höchste Abschlusskostenquote hat mit einem Wert von 9,17 Prozent die HDI, die niedrigste dagegen mit 1,42 Prozent die R+V Lebensversicherung a.G. Bei den Verwaltungskosten variieren die Quoten von 0,76 Prozent (beim Direktversicherer Europa Leben) bis 10,05 Prozent bei der Targo Leben. „Hohe Abschluss- und Verwaltungskosten schlagen direkt auf die Ertragslage durch: Je niedriger die Kosten, desto leichter lassen sich auch bei niedrigen Zinsen noch Überschüsse erwirtschaften“, sagt Studienleiter Ewy.

Diese fünf kurz skizzierten Einzelaspekte wurden in unterschiedlicher Gewichtung zu einem einzigen Wert für die Ertragsstärke zusammengefasst. Dabei war die Gewichtung der Überschussbeteiligung 2019 mit 50 Prozent am höchsten. Die anderen Werte flossen mit einem Gewicht von je 12,5 Prozent ins Endergebnis dieses Teilbereiches ein. Unter den 56 Serviceversicherern schnitten dabei allein die Bayerische, die Ideal Leben und die R+V Lebensversicherung a.G. „Exzellente“ ab. Zwölf Service-Versicherer erhielten die Note „Sehr Gut“. Mit „Gut“ schnitten 33 ab, acht mit „Befriedigend“. Bei den fünf Direkt- und Biometrie-Versicherern gab es drei Unternehmen mit einem „Sehr gut“, zwei sind in diesem Bereich „Gut“. Bei den vier betrachteten Run-Offs schnitten mit der (alten) Bayerischen Beamten, der Frankfurt Münchener und der Victoria drei Versicherer mit „Gut“, die Athene Lebensversicherung dagegen mit „Befriedigend“ ab.



07.02.2019, Seite 9

### Teilbereich 3: Kundenzufriedenheit

#### Top Kundenzufriedenheit - Serviceversicherer:

Unternehmen	Kundenzufriedenheit		Frühstornoquote		Beschwerdequote	
	DFS Punkte	DFS Note	in %	DFS Punkte	je 100.000 Verträge	DFS Punkte
Bayern-Versicherung	100,00	Exzellente	2,20%	100,00	0,87	100,00
Continental LV	100,00	Exzellente	2,40%	100,00	1,39	100,00
Dt. Arzteversicherung	100,00	Exzellente	1,91%	100,00	0,92	100,00
Familienfürsorge	100,00	Exzellente	1,86%	100,00	0,00	100,00
HELVETIA	100,00	Exzellente	2,84%	100,00	1,35	100,00
IDEAL	100,00	Exzellente	-0,95%	100,00	1,01	100,00
Öffentliche Sachsen-Anhalt	100,00	Exzellente	2,46%	100,00	0,00	100,00
Provinzial Hannover	100,00	Exzellente	3,20%	100,00	0,98	100,00
Provinzial NordWest	100,00	Exzellente	3,40%	100,00	1,25	100,00
Stuttgarter	99,82	Exzellente	4,04%	99,63	1,19	100,00
AachenMünchener	99,74	Exzellente	4,05%	99,48	1,21	100,00
Württembergische	99,50	Exzellente	2,03%	100,00	1,60	99,01
ERGO	98,90	Exzellente	0,89%	100,00	1,72	97,80
Öffentliche Braunschweig	98,66	Exzellente	4,27%	97,33	0,00	100,00
neue leben	98,34	Exzellente	4,33%	96,69	1,11	100,00
SIGNAL IDUNA	98,31	Exzellente	2,29%	100,00	1,84	96,63
Allianz	97,53	Exzellente	4,49%	95,07	0,98	100,00
Barmenia	97,09	Exzellente	1,10%	100,00	2,08	94,19
INTER	96,54	Exzellente	4,69%	93,07	0,00	100,00
uniVersa	96,30	Exzellente	2,81%	100,00	2,24	92,61
AXA	95,73	Exzellente	4,42%	95,83	1,94	95,62
Mecklenburgische	95,31	Exzellente	3,29%	100,00	2,44	90,61
Provinzial Rheinland	94,00	Exzellente	5,14%	88,59	1,56	99,42
Öffentliche Berlin Brandenburg	93,55	Exzellente	5,29%	87,10	1,33	100,00
Condor	92,95	Exzellente	5,09%	89,14	1,82	96,76
WWK	92,77	Exzellente	3,70%	100,00	2,95	85,53
HUK-COBURG	91,10	Exzellente	1,87%	100,00	3,28	82,19
Basler	88,02	Sehr Gut	5,24%	87,63	2,66	88,41
LVM	87,51	Sehr Gut	6,50%	75,02	0,38	100,00
Swiss Life	86,03	Sehr Gut	5,90%	80,98	2,39	91,08
HDI	85,68	Sehr Gut	5,79%	82,08	2,57	89,28
SV Sparkassenversicherung	84,48	Sehr Gut	7,10%	68,96	1,03	100,00
Saarland LV	75,93	Gut	8,81%	51,86	0,69	100,00
DEVK Dt. Eisenbahn	72,62	Gut	9,48%	45,23	0,88	100,00
PB Leben	71,93	Gut	8,10%	58,98	3,01	84,88
DEVK Allgemeine	63,79	Gut	11,24%	27,58	0,99	100,00
R+v a.G.	62,98	Gut	9,28%	47,22	3,63	78,75
R+v AG	60,48	Gut	11,90%	20,96	0,55	100,00
HanseMerkur	59,61	Befriedigend	12,08%	19,22	0,68	100,00
Concordia oeco	59,49	Befriedigend	11,87%	21,29	1,73	97,69
Debeka	51,63	Befriedigend	13,67%	3,27	0,97	100,00
Die Bayerische	50,00	Befriedigend	22,63%	0,00	0,00	100,00
LV 1871	50,00	Befriedigend	43,56%	0,00	0,91	100,00
Öffentliche Oldenburg	50,00	Befriedigend	20,01%	0,00	0,00	100,00
RheinLand	50,00	Befriedigend	24,12%	0,00	1,12	100,00
Sparkassen-Versicherung Sachsen	50,00	Befriedigend	15,20%	0,00	0,18	100,00
Süddeutsche	50,00	Befriedigend	21,88%	0,00	0,00	100,00
VOLKSWOHL-BUND	50,00	Befriedigend	27,26%	0,00	1,05	100,00
MÜNCHENER VEREIN	49,99	Befriedigend	24,98%	0,00	1,50	99,97
VPV	49,59	Befriedigend	16,98%	0,00	1,58	99,17
Nürnberg	49,49	Befriedigend	37,43%	0,00	1,60	98,98
Generali	47,73	Befriedigend	24,90%	0,00	1,95	95,46
Zürich	47,18	Befriedigend	19,54%	0,00	2,06	94,36
Karlsruher	45,85	Befriedigend	40,12%	0,00	2,33	91,69
Gothaer	44,65	Befriedigend	15,08%	0,00	2,57	89,30
Alte Leipziger	39,89	Ausreichend	15,45%	0,00	3,52	79,78

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Um die Zufriedenheit der Kunden bei den einzelnen Lebensversicherern zu ermitteln, griff das DFSI-Team auf Frühstorno- sowie Bafin-Beschwerdequoten zurück. Diese flossen jeweils zu 50 Prozent in den Kundenzufriedenheitswert ein. Dabei galt: Je höher jede Quote, desto weniger Punkte wurden vergeben. „Wir halten die Kundenzufriedenheit bei der Beurteilung der Zukunftssicherheit eines Versicherers durchaus für wichtig“, sagt Studienleiter Ewy. „Sind Kunden unzufrieden, empfehlen sie ‚ihren‘ Versicherer nicht nur nicht weiter, sondern raten sogar von ihm ab.“ Die Frühstornoquote zeige zudem an, wie hoch der Anteil derjenigen ist, die kurz nach Vertragsschluss wieder abspringen, weil sie sich schlecht beraten oder sogar getäuscht fühlen. Hinzu kommt: Wer storniert, zahlt keine Beiträge mehr. Rechnet man das über die Laufzeit der Verträge hoch, kommen immense Fehlsummen zusammen. Zumal die meisten Kosten für den Versicherer bei Vertragsschluss anfallen. Unterm Strich sind zu hohe Frühstornoquoten absolut kontraproduktiv für ein zukunftssicheres Geschäftsmodell.

Insgesamt aber zeigt sich, dass hier 27 der 56 Service-Versicherer „Exzellent“ aufgestellt sind, fünf „Sehr Gut“, sechs „Gut“, 20 „Befriedigend“ und ein Versicherer – die Alte Leipziger – lediglich „Ausreichend“. Auch drei der fünf betrachteten Direkt- und Biometrie-Versicherer schnitten in diesem Teilbereich „Exzellent“ ab, einer „Gut“, und einer „Befriedigend“. Bei den Run Offs kam die Frankfurt Münchener auf ein „Exzellent“, zwei bekamen die Teilnote „Befriedigend“, einer (Athene) „Ausreichend“.

#### Top Kundenzufriedenheit - Direkt - und Biometrierversicherer:

Unternehmen	Kundenzufriedenheit		Frühstornoquote		Beschwerdequote	
	DFS I Punkte	DFS I Note	in %	DFS I Punkte	je 100.000 Verträge	DFS I Punkte
EUROPA	100,00	Exzellent	0,62%	100,00	1,03	100,00
Hannoversche	100,00	Exzellent	0,00%	100,00	0,52	100,00
TARGO	96,46	Exzellent	4,71%	92,91	0,59	100,00
ERGO Direkt	74,05	Gut	8,34%	56,64	2,35	91,46
COSMOS	48,87	Befriedigend	17,77%	0,00	1,73	97,74

#### Top Kundenzufriedenheit - Run-Off Versicherer:

Unternehmen	Kundenzufriedenheit		Frühstornoquote		Beschwerdequote	
	DFS I Punkte	DFS I Note	in %	DFS I Punkte	je 100.000 Verträge	DFS I Punkte
Frankfurt Münchener	92,89	Exzellent	-625,64%	100,00	2,92	85,77
Bayensche Beamten	50,00	Befriedigend	100,71%	0,00	1,02	100,00
Victoria	44,00	Befriedigend	1730,62%	0,00	2,70	87,99
Athene	36,59	Ausreichend	301,46%	0,00	4,18	73,18

**Teilbereich 4: Bestandssicherheit**

**Top Bestandssicherheit - Serviceversicherer:**

Unternehmen	Bestandssicherheit		Verträge 2017		Wachstums- quote		Spätsorno- quote		Sonstige Verträge		
	DFS I Punkte	DFS I Note	Anzahl	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	Anzahl	Anteil Sonstiger Verträge	DFS I Punkte
AachenMünchener	88,39	Sehr Gut	5.090.210	100,00	-0,01	41,28	3,87%	81,30	3.328.002	0,65	100,00
Zurich	85,58	Sehr Gut	3.146.417	100,00	-0,03	19,33	3,54%	84,56	1.677.412	0,53	100,00
WVK	84,82	Sehr Gut	973.731	97,37	0,00	51,72	6,94%	50,58	629.335	0,65	100,00
neue leben	84,59	Sehr Gut	892.939	89,29	0,00	50,40	4,06%	79,41	421.966	0,47	94,51
HDI	81,12	Sehr Gut	2.170.710	100,00	-0,03	16,47	2,98%	90,16	979.607	0,45	90,26
Dt. Ärzteversicherung	79,43	Gut	223.054	22,31	0,02	67,95	2,15%	98,50	112.593	0,50	100,00
Nürnberger	78,22	Gut	2.617.885	100,00	-0,02	29,29	2,48%	95,20	1.035.248	0,40	79,09
VOLKSWOHL-BUND	78,09	Gut	1.443.904	100,00	0,01	59,22	1,83%	100,00	493.990	0,34	68,42
Die Bayerische	77,31	Gut	138.621	13,86	0,07	100,00	1,47%	100,00	61.738	0,45	89,07
Provincial NordWest	76,89	Gut	1.672.195	100,00	-0,01	39,76	2,95%	90,45	624.618	0,37	74,71
Gothaer	75,45	Gut	1.309.489	100,00	0,02	74,53	2,28%	97,20	388.748	0,30	59,37
Continental LV	74,11	Gut	781.747	78,17	0,03	81,87	3,80%	81,98	264.978	0,34	67,79
Swiss Life	71,55	Gut	898.124	89,81	0,01	57,07	3,15%	88,55	285.159	0,32	63,50
Stuttgarter	71,01	Gut	510.839	51,08	0,03	82,16	4,15%	78,48	187.463	0,37	73,39
Basler	70,94	Gut	682.219	68,22	-0,04	12,75	3,67%	83,35	292.565	0,43	85,77
HELVETIA	70,68	Gut	150.656	15,07	0,01	58,67	3,00%	90,02	68.340	0,45	90,72
PB Leben	67,81	Gut	1.084.263	100,00	-0,02	29,94	5,51%	64,91	364.087	0,34	67,16
AXA	66,76	Gut	2.758.122	100,00	0,10	100,00	2,57%	94,30	485.981	0,18	35,24
Bayern-Versicherung	66,64	Gut	1.876.091	100,00	0,00	54,93	3,29%	87,09	475.337	0,25	50,67
HUK-COBURG	65,97	Gut	662.214	66,22	-0,01	36,53	1,63%	100,00	213.548	0,32	64,50
Alte Leipziger	65,83	Gut	1.465.086	100,00	0,04	89,91	1,87%	100,00	254.043	0,17	34,68
R+v AG	61,92	Gut	4.215.294	100,00	0,00	48,85	1,55%	100,00	825.701	0,20	39,18
DEVK Allgemeine	61,30	Gut	791.595	79,16	0,00	48,72	3,52%	84,83	201.325	0,25	50,87
Generali	56,73	Befriedigend	4.065.937	100,00	-0,03	15,89	3,97%	80,34	906.356	0,22	44,58
Condor	56,45	Befriedigend	217.949	21,79	0,00	52,75	2,71%	92,91	65.901	0,30	60,47
Öffentliche Berlin Brandenburg	55,18	Befriedigend	226.799	22,68	0,01	55,14	3,79%	82,09	68.163	0,30	60,11
Württembergische	52,89	Befriedigend	2.058.012	100,00	-0,04	14,15	2,84%	91,63	350.408	0,17	34,05
Allianz	52,43	Befriedigend	10.684.940	100,00	0,01	56,00	2,18%	98,17	993.669	0,09	18,60
Provincial Hannover	51,92	Befriedigend	807.360	80,74	-0,01	39,56	3,15%	88,53	133.671	0,17	33,11
Provincial Rheinland	50,63	Befriedigend	1.198.272	100,00	-0,02	25,80	3,69%	83,07	171.316	0,14	28,59
VPV	50,42	Befriedigend	725.773	72,58	-0,05	1,56	2,07%	99,33	150.744	0,21	41,54
SIGNAL IDUNA	50,22	Befriedigend	1.637.024	100,00	-0,03	20,28	3,52%	84,80	236.743	0,14	28,92
LV 1871	49,05	Befriedigend	644.453	64,45	-0,02	31,28	1,26%	100,00	106.145	0,16	32,94
LVM	48,85	Befriedigend	787.598	78,76	0,00	48,45	2,73%	92,75	93.890	0,12	23,84
SV Sparkassenversicherung	47,20	Befriedigend	1.633.345	100,00	-0,01	38,58	2,74%	92,63	122.840	0,08	15,04
Sparkassen-Versicherung Sachsen	46,61	Befriedigend	569.020	56,90	0,02	69,19	2,62%	93,76	61.370	0,11	21,57
Saarland LV	45,50	Befriedigend	141.177	14,12	-0,01	35,08	2,24%	97,56	32.156	0,23	45,55
Debeka	45,39	Befriedigend	3.358.472	100,00	-0,01	43,41	1,83%	100,00	130.426	0,04	7,77
ERGO	42,94	Befriedigend	4.786.268	100,00	-0,03	17,71	4,99%	70,09	467.459	0,10	19,53
Öffentliche Sachsen-Anhalt	42,10	Befriedigend	270.623	27,06	0,03	77,50	3,59%	84,07	33.707	0,12	24,91
Öffentliche Braunschweig	40,71	Befriedigend	125.644	12,56	-0,02	30,46	2,27%	97,32	23.910	0,19	38,06
DEVK Dt. Eisenbahn	39,18	Ausreichend	553.747	55,37	-0,04	11,22	2,34%	96,60	66.071	0,12	23,86
Mecklenburgische	38,64	Ausreichend	163.600	16,36	-0,01	44,82	2,89%	91,13	24.492	0,15	29,94
HanseMerkur	38,55	Ausreichend	296.472	29,65	0,06	100,00	5,62%	63,81	23.873	0,08	16,10
MÜNCHENER VEREIN	38,38	Ausreichend	130.862	13,09	-0,02	28,65	1,75%	100,00	21.548	0,16	32,93
Concordia oeco	37,73	Ausreichend	171.425	17,14	-0,01	44,76	2,51%	94,95	22.882	0,13	26,70
Öffentliche Oldenburg	37,59	Ausreichend	111.594	11,16	0,00	52,90	1,76%	100,00	13.862	0,12	24,84
Barmenia	36,16	Ausreichend	243.080	24,31	0,00	52,12	5,09%	69,05	31.886	0,13	26,23
IDEAL	35,15	Ausreichend	595.270	59,53	0,01	64,23	2,95%	90,50	227	0,00	0,08
R+v a.G.	33,53	Ausreichend	56.223	5,62	-0,02	25,72	0,96%	100,00	7.615	0,14	27,09
uniVersa	33,47	Ausreichend	174.634	17,46	-0,01	35,15	5,06%	69,35	24.978	0,14	28,61
Karlsruher	32,13	Ausreichend	81.203	8,12	-0,05	0,00	1,68%	100,00	12.592	0,16	31,01
Familienfürsorge	28,03	Ausreichend	234.054	23,41	-0,03	22,89	1,48%	100,00	11.515	0,05	9,84
INTER	20,07	Ausreichend	111.873	11,19	-0,06	0,00	2,94%	90,61	4.744	0,04	8,48

**Top Bestandssicherheit - Direkt - und Biometrierversicherer:**

Unternehmen	Bestandssicherheit		Verträge 2017		Wachstums- quote		Spätstorno- quote		Sonstige Verträge		
	DFS I Punkte	DFS I Note	Anzahl	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	Anzahl	Anteil Sonstiger Verträge	DFS I Punkte
Hannoversche	95,50	Exzellente	993.195	99,32	2,09%	70,88	1,32%	100,00	669.438	67,40%	100,00
COSMOS	91,70	Exzellente	1.368.484	100,00	-0,53%	44,69	0,51%	100,00	1.029.062	75,20%	100,00
EUROPA	85,76	Sehr Gut	546.985	54,70	1,55%	65,47	1,21%	100,00	490.293	89,64%	100,00
TARGO	84,69	Sehr Gut	1.970.356	100,00	4,79%	97,95	14,34%	0,00	1.311.640	66,57%	100,00
ERGO Direkt	55,35	Befriedigend	978.300	97,83	-3,62%	13,80	2,09%	99,06	184.455	18,85%	37,71

**Top Bestandssicherheit - Run-Off Versicherer:**

Unternehmen	Bestandssicherheit		Verträge 2017		Wachstums- quote		Spätstorno- quote		Sonstige Verträge		
	DFS I Punkte	DFS I Note	Anzahl	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	Anzahl	Anteil Sonstiger Verträge	DFS I Punkte
Frankfurt Münchener	57,07	Befriedigend	286.558	28,66	-3,47%	15,34	4,45%	75,48	108.070	37,71%	75,43
Victoria	52,18	Befriedigend	971.934	97,19	-6,99%	0,00	1,91%	100,00	172.462	17,74%	35,49
Athene	30,39	Ausreichend	263.692	26,37	-8,57%	0,00	2,01%	99,87	26.714	10,13%	20,26
Bayerische Beamten	28,73	Ausreichend	182.682	18,27	-7,10%	0,00	1,12%	100,00	18.404	10,07%	20,15

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Im Bereich Bestandssicherheit wurden wiederum vier Aspekte eingehend betrachtet und bewertet. Etwa die Anzahl der Verträge. „Wir gehen davon aus, dass ein Versicherer mindestens einen Bestand von 500.000 Lebensversicherungsverträgen haben muss, damit dieser als zukunftsgesichert gelten kann. Ist die Vertragsanzahl niedriger, dann droht ihm ein allmähliches Ausbluten. Als optimal ist ein Bestand aber erst ab einer Million Verträgen zu werten“, führt Studienleiter Ewy aus. Damit die Dickschiffe der Branche hier keine zu hohen Größenvorteile haben, wurde denn auch bei einer Million Verträgen eine Obergrenze gezogen. Ob ein Versicherer weit über zehn Millionen Lebensversicherungsverträge verwaltet oder nur knapp über eine Million, schlägt sich damit in den vergebenen Punkten nicht mehr nieder. Wer es dagegen nur auf 500.000 Verträge brachte, erzielte noch die Hälfte der möglichen Punkte.

Auch das gemittelte Bestandswachstum über die vergangenen fünf Jahre wurde hier bewertet. Dabei fiel auf, dass lediglich bei 21 Service-Versicherern der Bestand wächst. Im Jahr 2017 war das noch bei 24 Unternehmen der Fall. Besser sieht es hier bei den sechs Direkt- und Biometrie-Versicherern aus: Immerhin vier Gesellschaften verzeichnen steigende Vertragszahlen. Naturgemäß ist das bei den Run-Offs anders: Hier verringert sich bei jedem der vier betrachteten Unternehmen die Zahl der Verträge. Doch anders als man denken könnte, sind die ebenfalls in diesem Bereich untersuchten Spätstornoquoten bei den Run Offs mit Werten zwischen 1,12 Prozent (Bayerische Beamten) und 4,45 Prozent (Frankfurt Münchener) nicht außergewöhnlich hoch.

Nächster Punkt des Checks: Der Anteil an Risikolebens-Policen und sonstigen Verträgen – etwa zur Abdeckung biometrischer Risiken sowie fondsgebundene Lebensversicherungen – am Gesamtbestand an Lebensversicherungen. „Hier war die Überlegung maßgeblich, dass diese Verträge längst nicht so stark von der Niedrigzinsphase betroffen sind, wie kapitalbildende LV- und Renten-Policen“, erläutert Studienleiter Ewy. „So kündigt niemand wegen der Niedrigzinsen seine Risikolebensversicherung.“ Hinzu kommt, dass diese Verträge, da bei ihnen nur im Todesfall Geld fließt, ordentliche Gewinnmargen bieten, die vom Kapitalmarkt relativ unabhängig sind. Ähnlich sieht es bei Policen zur Abdeckung biometrischer Risiken – etwa Berufsunfähigkeit – aus. Und fondsgebundene Lebensversicherungen werden derzeit in der Branche als „Policen der Zukunft“ gehandelt, da sie einerseits den Kunden Performance bieten können, andererseits die Versicherer deutlich weniger belasten, da die Versicherten zumindest den Großteil des Kapitalmarktrisikos tragen – wenn nicht sogar das Ganze.

07.02.2019, Seite 13

Insgesamt schnitten bei der Bestandssicherheit die fünf Service-Versicherer AachenMünchener, Zurich Deutscher Herold, WWK, Neue Leben und HDI mit „Sehr Gut“ ab. 18 Unternehmen bekamen jeweils ein „Gut“, 18 ein „Befriedigend“, 13 ein „Ausreichend“. Und zwei Serviceversicherer – Süddeutsche Lebensversicherung sowie RheinLand Lebensversicherung – kamen über ein „Mangelhaft“ in Sachen Bestandssicherheit nicht hinaus. Bei den Direkt- und Biometrie-Versicherern erhielten Hannoversche und Cosmos die Bestnote „Exzellent“, zwei weitere kamen auf „Sehr Gut“, und eine Versicherung erhielt ein „Befriedigend“. Bei den Run Offs hingegen waren zwei „Befriedigend“ die höchsten vergebenen Wertungen. Die beiden anderen erhielten jeweils „Ausreichend“.

## Teilbereich 5: Kundenperformance

### Top Kundenperformance - Serviceversicherer:

Unternehmen	Kundenperformance		Partizipationsquote		Return on Equity (RoE)
	DFS Punkte	DFS Note	in %	DFS Punkte	in Prozent
HDI	100,00	Exzellent	100,00%	100,00	0,00
RheinLand	100,00	Exzellent	100,00%	100,00	0,00
Barmenia	99,97	Exzellent	90,50%	99,97	0,02
DEVK Dt. Eisenbahn	99,83	Exzellent	88,70%	99,83	0,05
Alte Leipziger	99,55	Exzellent	87,90%	99,55	0,05
IDEAL	99,37	Exzellent	92,50%	99,37	0,07
SIGNAL IDUNA	98,62	Exzellent	93,70%	98,62	0,01
Sparkassen-Versicherung Sachsen	97,70	Exzellent	97,70%	97,70	0,03
WWK	96,87	Exzellent	95,60%	96,87	0,01
Die Bayerische	96,78	Exzellent	96,80%	96,78	0,01
LV 1871	96,38	Exzellent	96,00%	96,38	0,04
Continental LV	95,24	Exzellente	95,20%	95,24	0,05
Öffentliche Oldenburg	94,91	Exzellente	94,90%	94,91	0,03
LVM	94,87	Exzellente	94,90%	94,87	0,02
HanselMerkur	94,76	Exzellente	94,80%	94,76	0,04
HELVETIA	94,09	Exzellente	94,10%	94,09	0,02
PB Leben	92,85	Exzellente	92,90%	92,85	0,03
Basler	90,39	Exzellente	90,40%	90,39	0,05
Debeka	90,00	Exzellente	100,00%	90,00	0,00
Süddeutsche	90,00	Exzellente	100,00%	90,00	0,00
uniVersa	90,00	Exzellente	100,00%	90,00	0,00
Swiss Life	88,71	Sehr Gut	88,70%	88,71	0,08
INTER	88,58	Sehr Gut	88,60%	88,58	0,09
Öffentliche Braunschweig	87,90	Sehr Gut	87,90%	87,90	0,07
Condor	87,40	Sehr Gut	87,40%	87,40	0,06
DEVK Allgemeine	86,56	Sehr Gut	86,60%	86,56	0,06
VPV	86,27	Sehr Gut	86,30%	86,27	0,11
Öffentliche Berlin Brandenburg	85,85	Sehr Gut	85,80%	85,85	0,05
Gothaer	85,31	Sehr Gut	85,30%	85,31	0,06
SV Sparkassenversicherung	84,97	Sehr Gut	85,00%	84,97	0,12
Saarland LV	84,59	Sehr Gut	84,60%	84,59	0,12
Württembergische	84,58	Sehr Gut	84,60%	84,58	0,06
Familienfürsorge	84,17	Sehr Gut	84,20%	84,17	0,03
Mecklenburgische	83,38	Sehr Gut	83,40%	83,38	0,03
neue leben	81,79	Sehr Gut	81,80%	81,79	0,14
Öffentliche Sachsen-Anhalt	81,13	Sehr Gut	81,10%	81,13	0,08
Stuttgarter	79,98	Gut	75,90%	79,98	0,11
Concordia oeco	79,60	Gut	79,60%	79,60	0,07
Generali	79,55	Gut	79,60%	79,55	0,09
AXA	78,35	Gut	78,40%	78,35	0,11
HUK-COBURG	76,03	Gut	76,00%	76,03	0,06
Provinzial Rheinland	72,88	Gut	72,90%	72,88	0,06
Provinzial Hannover	72,05	Gut	72,10%	72,05	0,13
MÜNCHENER VEREIN	69,30	Gut	69,30%	69,30	0,04
AachenMünchener	67,68	Gut	87,70%	67,68	0,16
Dt. Ärzteversicherung	67,32	Gut	87,30%	67,32	0,27
R+V a.G.	66,10	Gut	78,20%	66,10	0,18
Provinzial NordWest	62,91	Gut	62,90%	62,91	0,04
Nürnberger	60,37	Gut	80,40%	60,37	0,22
Allianz	58,96	Befriedigend	79,00%	58,96	0,31
Bayern-Versicherung	52,84	Befriedigend	72,80%	52,84	0,17
Zurich	52,62	Befriedigend	72,60%	52,62	0,17
VOLKSWOHL-BUND	51,11	Befriedigend	51,10%	51,11	0,10
R+V AG	49,45	Befriedigend	69,40%	49,45	0,60
ERGO	42,87	Befriedigend	62,90%	42,87	0,18

### Top Kundenperformance - Direkt - und Biometrieversicherer:

Unternehmen	Kundenperformance		Partizipationsquote		Return on Equity (RoE)
	DFS I Punkte	DFS I Note	in %	DFS I Punkte	in Prozent
EUROPA	96,07	Exzellente	96,1%	96,07	4,7%
Hannoversche	94,71	Exzellente	94,7%	94,71	5,6%
ERGO Direkt	90,01	Exzellente	90,0%	90,01	11,4%
COSMOS	68,70	Gut	88,7%	88,70	33,0%
TARGO	38,80	Ausreichend	58,8%	58,80	94,3%

### Top Kundenperformance - Run-Off Versicherer:

Unternehmen	Kundenperformance		Partizipationsquote		Return on Equity (RoE)
	DFS I Punkte	DFS I Note	in %	DFS I Punkte	in Prozent
Frankfurt Münchener	77,71	Gut	77,7%	77,71	2,7%
Bayensche Beamten	73,98	Gut	73,9%	73,98	5,0%
Athene	53,87	Befriedigend	53,9%	53,87	7,7%
Victoria	41,44	Befriedigend	41,4%	41,44	7,3%

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Als wesentlich für die Zukunftssicherheit von Lebensversicherern wird in der DFSI-Studie auch die den Kunden tatsächlich zugute kommende Performance angesehen. Dafür wurde in einem ersten Schritt aus Direktgutschrift, RfB-Zuführung, Gewinnabführung und Jahresüberschuss der Rohüberschuss errechnet. Dieser gibt an, wie viel Kapital insgesamt verteilt werden kann. In einem zweiten Schritt wurde dann die Partizipationsquote ermittelt – also wie viel davon auch tatsächlich an die Kunden fließt. „Hier muss man deutlich zwischen Versicherern unterscheiden, die als Aktiengesellschaft organisiert sind, und Versicherungsvereinen auf Gegenseitigkeit,“ erläutert DFSI-Experte Lemke. „Die Aktiengesellschaften müssen immer auch die Rendite-Interessen ihrer Aktionäre beachten. Die Versicherungsvereine dagegen nicht, da sie letztlich den Kunden selbst gehören.“ In der Studie wurde diesem Unterschied Rechnung getragen, indem es bei Versicherungsvereinen als optimal angesehen wurde, wenn die Partizipationsquote der Kunden 90 Prozent betrug und die restlichen zehn Prozent der Stärkung des Eigenkapitals dienten. „Bei den AGs gab es dagegen Punktabzug, wenn der Return on Equity (ROE) für die Aktionäre den Wert von 15 Prozent überstieg – der branchenweit anerkannte Zielwert für Finanzdienstleister. Übrigens: Der Return on Equity bei der Nürnberger betrug 21,8 Prozent; bei der Deutschen Ärzteversicherung lag er bei 27,0 Prozent und bei Marktführer Allianz sogar bei 31 Prozent. „Damit war der ROE bei der Allianz mehr als doppelt so hoch wie der anerkannte Zielwert“, merkt Studienleiter Ewy an.

Insgesamt bekamen in Sachen Kundenperformance zwar 21 der 56 untersuchten Serviceversicherer die Note „Exzellente“; bei der Studie im Jahr 2017 schafften das jedoch noch 29 Unternehmen. Aktuell erhielten 15 Versicherer hier die Teilnote „Sehr Gut“, 13 „Gut“ und sechs „Befriedigend“. Ein Anbieter kam nicht über ein „Mangelhaft“ hinaus. Bei den Direkt- und Biometrie-Versicherern kamen drei auf ein „Exzellente“, einer auf „Gut“ und einer auf „Ausreichend“. Bei den Run-Offs schnitten zwei „Gut“ ab, zwei „Befriedigend“.

## Gesamtergebnis

### Top Gesamtbewertung - Serviceversicherer:

Unternehmen	Gesamtbewertung		Substanzkraft	Ertragsstärke	Kunden-zufriedenheit	Bestands-sicherheit	Kunden-performance
	DFS I Punkte	DFS I Note	DFS I Punkte	DFS I Punkte	DFS I Punkte	DFS I Punkte	DFS I Punkte
WWK	90,41	Exzellent	100,00	73,19	92,77	84,82	96,87
Die Bayerische	88,09	Sehr Gut	100,00	90,57	50,00	77,31	96,78
HUK-COBURG	85,59	Sehr Gut	100,00	84,41	91,10	65,97	76,03
IDEAL	84,55	Sehr Gut	97,79	91,95	100,00	35,15	99,37
Dt. Ärzteversicherung	83,76	Sehr Gut	86,81	86,95	100,00	79,43	67,32
LV 1871	81,23	Sehr Gut	100,00	84,80	50,00	49,05	96,38
Continental LV	80,59	Sehr Gut	70,46	84,12	100,00	74,11	95,24
Alte Leipziger	79,31	Gut	86,00	85,61	39,89	65,83	99,55
DEVK Allgemeine	78,79	Gut	89,69	78,87	63,79	61,30	86,56
Stuttgarter	78,46	Gut	75,24	79,73	99,82	71,01	79,98
Condor	77,88	Gut	82,82	75,99	92,95	56,45	87,40
DEVK Dt. Eisenbahn	77,82	Gut	89,61	81,93	72,62	39,18	99,83
Allianz	77,21	Gut	87,47	87,55	97,53	52,43	58,96
AXA	76,93	Gut	74,60	80,70	95,73	66,76	78,35
Swiss Life	76,43	Gut	69,78	78,95	86,03	71,55	88,71
Basler	76,15	Gut	73,35	69,65	88,02	70,94	90,39
R+V a.G.	76,10	Gut	100,00	90,92	62,98	33,53	66,10
uniVersa	75,91	Gut	89,17	74,39	96,30	33,47	90,00
HELVETIA	75,76	Gut	68,72	67,28	100,00	70,68	94,09
Öffentliche Braunschweig	73,62	Gut	76,65	78,00	98,66	40,71	87,90
Nürnberg	73,28	Gut	80,28	77,67	49,49	78,22	60,37
AachenMünchener	72,04	Gut	51,57	80,95	99,74	88,39	67,68
Zurich	71,94	Gut	77,98	74,58	47,18	85,58	52,62
INTER	71,68	Gut	80,36	83,00	96,54	20,07	88,58
Öffentliche Sachsen-Anhalt	71,46	Gut	78,35	67,22	100,00	42,10	81,13
LVM	71,37	Gut	66,15	77,35	87,51	48,85	94,87
Provinzial Hannover	70,83	Gut	67,75	79,65	100,00	51,92	72,05
Mecklenburgische	70,51	Gut	74,93	72,61	95,31	38,64	83,38
Öffentliche Berlin Brandenburg	69,41	Gut	65,69	65,75	93,55	55,18	85,85
Provinzial Rheinland	69,35	Gut	70,66	70,79	94,00	50,63	72,88
Württembergische	68,51	Gut	59,64	72,11	99,50	52,89	84,58
Bayern-Versicherung	67,64	Gut	61,76	73,88	100,00	66,64	52,84
Sparkassen-Versicherung Sachsen	67,46	Gut	63,35	81,56	50,00	46,61	97,70
SIGNAL IDUNA	67,44	Gut	55,30	67,07	98,31	50,22	98,62
Gothaer	67,43	Gut	62,44	66,11	44,65	75,45	85,31
SV Sparkassenversicherung	66,79	Gut	59,13	77,32	84,48	47,20	84,97
Saarland LV	66,66	Gut	65,28	72,15	75,93	45,50	84,59
Barmenia	66,55	Gut	60,04	67,99	97,09	36,16	99,97
Debeka	65,78	Gut	69,00	69,46	51,63	45,39	90,00
ERGO	65,08	Gut	77,99	64,39	98,90	42,94	42,87
MÜNCHENER VEREIN	64,91	Gut	80,26	68,74	49,99	38,38	69,30
HanseMerkur	64,67	Gut	61,35	76,55	59,61	38,55	94,76
R+V AG	64,41	Gut	62,10	84,12	60,48	61,92	49,45
VPV	61,79	Gut	65,20	54,91	49,59	50,42	86,27
Provinzial NordWest	61,45	Gut	40,45	62,40	100,00	76,89	62,91
Concordia oeco	60,96	Gut	57,95	76,21	59,49	37,73	79,60
Familienfürsorge	60,70	Gut	49,06	76,50	100,00	28,03	84,17
VOLKSWOHL-BUND	60,02	Gut	48,81	73,28	50,00	78,09	51,11
PB Leben	55,62	Befriedigend	31,43	49,68	71,93	67,81	92,85
neue leben	55,59	Befriedigend	16,62	53,75	98,34	84,59	81,79
Generali	55,36	Befriedigend	47,66	53,16	47,73	56,73	79,55
HDI	55,18	Befriedigend	16,32	48,39	85,68	81,12	100,00
Karlsruher	49,68	Befriedigend	72,06	49,84	67,26	32,13	0,00
Öffentliche Oldenburg	40,90	Befriedigend	0,81	69,29	50,00	37,59	94,91
Süddeutsche	37,03	Ausreichend	13,57	50,38	50,00	18,50	90,00
RheinLand	33,19	Ausreichend	0,00	49,05	50,00	16,89	100,00

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit



### Top Gesamtbewertung - Direkt -und Biometrieversicherer:

Unternehmen	Gesamtbewertung		Substanzkraft	Ertragsstärke	Kunden-zufriedenheit	Bestands-sicherheit	Kunden-performance
	DFS I Punkte	DFS I Note	DFS I Punkte	DFS I Punkte	DFS I Punkte	DFS I Punkte	DFS I Punkte
EUROPA	94,54	Exzellent	100,00	89,87	100,00	85,76	96,07
Hannoversche	93,48	Exzellent	96,61	81,79	100,00	95,50	94,71
ERGO Direkt	77,96	Gut	86,24	79,01	74,05	55,35	90,01
TARGO	73,73	Gut	74,97	75,42	96,46	84,69	38,80
COSMOS	69,21	Gut	54,70	82,66	48,87	91,70	68,70

### Top Gesamtbewertung - Run-Off Versicherer:

Unternehmen	Gesamtbewertung		Substanzkraft	Ertragsstärke	Kunden-zufriedenheit	Bestands-sicherheit	Kunden-performance
	DFS I Punkte	DFS I Note	DFS I Punkte	DFS I Punkte	DFS I Punkte	DFS I Punkte	DFS I Punkte
Victoria	68,55	Gut	100,00	62,47	44,00	52,18	41,44
Bayernische Beamten	49,95	Befriedigend	35,68	78,12	50,00	28,73	73,98
Frankfurt Münchener	46,82	Befriedigend	0,00	72,32	92,89	57,07	77,71
Athene	38,74	Ausreichend	28,61	54,56	36,59	30,39	53,87

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Für das Gesamtergebnis wurden die fünf bewerteten Bereiche nach Bedeutung gewichtet. Die Substanzkraft wurde dabei mit 35 Prozent am stärksten berücksichtigt. Ertragsstärke und Bestandsicherheit waren jeweils für 20 Prozent der Gesamtpunkte gut. Die Kundenperformance floss mit 15 Prozent ins Gesamtergebnis ein, die Kundenzufriedenheit mit zehn Prozent.

Unterm Strich erreichten bei den Direktversicherern lediglich Europa Leben und Hannoversche Leben die Gesamtnote „Exzellent“. Bei den Service-Versicherern schaffte das mit der WWK sogar nur ein einziger Versicherer. Allerdings kamen sechs weitere Service-Versicherer (die Bayerische, HUK Coburg, Ideal, Deutsche Ärzteversicherung, die Lebensversicherung von 1871 und Continentale) auf die Gesamtnote „Sehr Gut“. Im Vergleich zur Studie 2017 um eine Note nach unten ging es für Marktführer Allianz Leben. Dieser kam aktuell über ein „Gut“ nicht hinaus.

Summa summarum erhielten sechs der insgesamt 65 bewerteten Lebensversicherer – sechs Service- und ein Biometrie-Versicherer – die Gesamtnote „Sehr Gut“. Mit der Note „Gut“ wurden 44 Versicherer bedacht. Neun Versicherer boten in Sachen Zukunftssicherheit insgesamt „Befriedigende“ Leistungen. Mit den Service-Versicherern Süddeutsche Leben und RheinLand Leben sowie dem Run-Off Athene schafften jedoch drei Unternehmen lediglich ein „Ausreichend“.

#### Tipps für Kunden

Allen, die eine traditionelle kapitalbildende Lebensversicherung haben, raten die Experten Ewy und Lemke: „Augen zu und durch – insbesondere, wenn für die Police ein hoher Garantiezins gilt.“ Grund: Wer kündigt, müsse mit hohen Stornokosten rechnen. „Da ist es oft sinnvoller, die Police weiter zu bedienen. Auch wenn die einst in Aussicht gestellten Ablaufleistungen wegen der Niedrigzinsphase sicher nicht mehr erreicht werden.“ Wer jedoch plane, eine Lebensversicherung abzuschließen, solle sich den Versicherer hinsichtlich seiner Zukunftsfestigkeit ganz genau anschauen. „Denn eine Lebensversicherung läuft über Jahrzehnte, da sollte möglichst sichergestellt sein, dass der Versicherer auch zum Ende der Vertragslaufzeit noch existiert – und bis dahin möglichst hohe Erträge für den Kunden erwirtschaftet.“ Hier sehen die Experten tendenziell die Versicherungsvereine im Vorteil.

07.02.2019, Seite 18

Bleibt die Zinssituation noch länger so angespannt wie derzeit, wird für Versicherungs-AGs der Spagat zwischen Kunden- und Aktionärsinteressen immer schwieriger. „Zumal hier schon seit Jahren eine Bevorzugung der Anteilseigner zu sehen ist“, wie DFSI-Chef Lemke konstatiert. „Hier kann unsere Studie, die in ihrer Ausführlichkeit einzigartig ist, durchaus auch interessierten Laien wertvolle Hinweise liefern.“

Noch einen weiteren Tipp haben die DFSI-Experten für potenzielle Neukunden parat: „Selbst wer sich für eine klassische kapitalbildende Police entscheidet, sollte sich den Anteil fondsgebundener Lebensversicherungen am Gesamtbestand des favorisierten Versicherers genau anschauen. Da das Kapitalanlagerisiko – abgesehen von einigen Spezialpolicen mit Hybridcharakter – hier meist beim Kunden liegt, belastet die Niedrigzinsphase die Erträge des Versicherers nicht so stark. „Daraus erwächst letztlich auch Besitzern klassischer Policen ein Vorteil.“

#### **Fazit:**

Die aktuelle DFSI-Studie führt deutlich vor Augen, dass die in Deutschland aktiven Lebensversicherer hinsichtlich ihrer Zukunftssicherheit unterschiedlich gut aufgestellt sind. „Mit WWK, Europa Leben und Hannoversche Leben gibt es drei Unternehmen, die bestens gerüstet sind für die Herausforderungen, die vor der Branche liegen“, fasst Studienleiter Sebastian Ewy zusammen. „Auf der anderen Seite gibt es einige Unternehmen, deren Geschäftsmodelle uns noch immer nicht ausreichend zukunftssicher scheinen.“ Insbesondere, wenn bei diesen die Rohüberschussmarge weiter sinke oder sogar negativ werde, steige die Gefahr, dass diese Gesellschaften in ernsthafte Schwierigkeiten geraten könnten und aufgefangen werden müssten. „Auch weitere Run-Offs erscheinen aus heutiger Sicht dann noch immer möglich“, sagt DFSI-Senior Analyst Ewy. Das müsse für die Kunden jedoch nicht unbedingt schlecht sein, wie das Beispiel der Victoria verdeutliche. Der Großteil der Branche zeige jedoch mit „Sehr Guten“ und „Guten“ Gesamtnoten, dass sie um die Herausforderungen im Niedrigzinsumfeld weiß und diese konzentriert angeht. Aus heutiger Sicht ist für DFSI-Studienleiter Ewy „die Lage der Lebensversicherer etwas rosiger als noch Ende 2017.“ Die Krise sei zwar noch nicht vorbei, bleibe aber zumindest beherrschbar. „Insbesondere wenn, wie von Experten vermutet, die EZB gegen Ende des Jahres 2019 tatsächlich damit beginnen sollte, die Leitzinsen zu erhöhen.“ Jedoch entbinde das die Anbieter, die in der aktuellen DFSI-Studie lediglich mit „Befriedigend“ oder „Ausreichend“ abgeschnitten haben, nicht davon, ihre Hausaufgaben in Sachen Zukunftsfestigkeit mit aller Kraft anzugehen.

Mehr Informationen zu den Ergebnissen der Studie finden Sie unter [www.dfsi-ratings.de](http://www.dfsi-ratings.de)

07.02.2019, Seite 19

DFS I Deutsches Finanz-Service Institut GmbH ist ein unabhängiger Datendienst, der marktrelevante Informationen zu Versicherern, Banken, sonstigen Finanzdienstleistern und Gesetzlichen Krankenkassen sammelt und bewertet. Dabei werden zu Finanzprodukten die Informationen, die für Privatkunden entscheidungsrelevant sind, gebündelt und als Produktratings dargestellt. Hier fließen insbesondere Daten aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB), Leistungs- und Servicedaten des Versicherers sowie Preis- und Prämiendaten ein. Das DFS I erstellt seit 2008 branchenweite Leistungstests zu Finanzprodukten. Bei der Entwicklung der Test- und Ratingmethodik wird das DFS I durch Experten des institutseigenen Fachbeirats unterstützt. Diese verfügen über jahrelange Erfahrungen im deutschen Ratingmarkt und der Finanzdienstleistungsbranche.

**Pressekontakt:**

Sebastian Ewy  
Senior Analyst

mailto: [s.ewy@dfs-i-institut.de](mailto:s.ewy@dfs-i-institut.de)

Tel.: +49 (0)221 6777 4569-1

**Verantwortlich für den Inhalt:**

DFS I Ratings GmbH  
Heinrich-Brüning-Str. 2a  
D-50969 Köln

Thomas Lemke  
Geschäftsführer

<http://www.dfs-i-ratings.de>  
Tel.: +49 (0)221 6777 4569 0  
Fax: +49 (0)221 423 468 38