

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 Hannoverische 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 |
|---------------------------------|---------------|--------------|------------|-----------------|--------------------------|-------------|------------|
| | DFS Punkte | DFS Note | in Prozent | in Prozent | in Prozent | in Prozent | in Prozent |
| HUK-COBURG | 100,00 | Exzellent | 7,87% | 0,52% | 10,31% | 21,41% | 185,97% |
| LV 1871 | 100,00 | Exzellent | 2,32% | 3,59% | 24,40% | 20,43% | 425,32% |
| R+V a.G. | 100,00 | Exzellent | 4,22% | 5,09% | 19,87% | 23,48% | 476,25% |
| WVK | 100,00 | Exzellent | 6,43% | 3,68% | 9,84% | 21,47% | 200,38% |
| IDEAL | 97,79 | Exzellent | 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. Ärzteversicherung | 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% |
| Debeka | 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% |
| HanseMerkur | 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% |
| Die Bayerische | 100,00 | Exzellent | 9,67% | 0,64% | 8,73% | 24,35% | 303,30% |
| 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 fünf Service-Versicherer – 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 sechs untersuchten Direkt- und Biemetrie-Versicherern hatte dagegen die Malus-Regelung keine Auswirkungen. Drei Unternehmen – Europa, Neue Bayerische Beamten 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 2015-2017 | | Überschuss- beteiligung 2019 | | 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 |
| 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 |
| Continentale 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 | 2,99% | 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 |
| Nürnberger | 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 | 1,86% | 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 |
| 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 |
| Karlsruher | 49,84 | Befriedigend | 0,06% | 3,02 | 3,78% | 75,60 | 1,25% | 37,88 | 5,76% | 69,50 | 2,52% | 99,07 |
| 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 Bietrieversicherer:

| 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 |
| Die Bayerische | 90,57 | Exzellente | 3,88% | 100,00 | 5,14% | 100,00 | 2,75% | 83,33 | 4,38% | 91,23 | 2,40% | 100,00 |
| EUROPA | 89,87 | Sehr Gut | 9,80% | 100,00 | 3,98% | 79,60 | 2,80% | 84,85 | 3,60% | 100,00 | 0,76% | 100,00 |
| COSMOS | 82,66 | Sehr Gut | 4,52% | 100,00 | 4,12% | 82,47 | 2,30% | 69,70 | 3,80% | 100,00 | 1,04% | 100,00 |
| Hannoversche | 81,79 | Sehr Gut | 3,18% | 100,00 | 4,08% | 81,60 | 2,25% | 68,18 | 3,92% | 100,00 | 1,30% | 100,00 |
| ERGO Direkt | 79,01 | Gut | 3,78% | 100,00 | 3,24% | 64,73 | 2,50% | 75,76 | 6,22% | 64,29 | 2,36% | 100,00 |
| TARGO | 75,42 | Gut | 2,07% | 100,00 | 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 |
| Bayerische 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 55 Serviceversicherern schnitten dabei allein 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 sechs Direkt- und Biometrie-Versicherern gab es mit der Europa Leben lediglich ein Unternehmen, das hier „Exzellente“ war, drei weitere erhielten ein „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.

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. Ärzteversicherung | 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 | 3,28% | 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 |
| VWK | 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 |
| 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 |
| Nürnberger | 49,49 | Befriedigend | 37,43% | 0,00 | 1,60 | 98,98 |
| Generali | 47,73 | Befriedigend | 24,90% | 0,00 | 1,95 | 95,46 |
| Zurich | 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 |

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 Fehlschläge 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 55 Service-Versicherer „Exzellent“ aufgestellt sind, fünf „Sehr Gut“, sechs „Gut“, 19 „Befriedigend“ und ein Versicherer – die Alte Leipziger – lediglich „Ausreichend“. Auch drei der sechs betrachteten Direkt- und Biometrie-Versicherer schnitten in diesem Teilbereich „Exzellent“ ab, einer „Gut“, und zwei „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 1 00.000 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 |
| Die Bayerische | 50,00 | Befriedigend | 22,63% | 0,00 | 0,00 | 100,00 |
| 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 1 00.000 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 |

07.02.2019, Seite 11

Teilbereich 4: Bestandssicherheit

Top Bestandssicherheit - Serviceversicherer:

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

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Top Bestandssicherheit - Direkt- und Biometrierversicherer:

| Unternehmen | Bestandssicherheit | | Verträge 2017 | | Wachstums- quote | | Spätstorno- quote | | Sonstige Verträge | | |
|----------------|--------------------|--------------|---------------|------------|---------------------|------------|----------------------|------------|-------------------|---------------------------|------------|
| | DFS Punkte | DFS Note | Anzahl | DFS Punkte | in % | DFS Punkte | in % | DFS Punkte | Anzahl | Anteil Sonstiger Verträge | DFS 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 |
| Die Bayerische | 77,31 | Gut | 138.621 | 13,86 | 6,62% | 100,00 | 1,47% | 100,00 | 61.738 | 44,54% | 89,07 |
| 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 Punkte | DFS Note | Anzahl | DFS Punkte | in % | DFS Punkte | in % | DFS Punkte | Anzahl | Anteil Sonstiger Verträge | DFS 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. 17 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 je eine Versicherung erhielt ein „Gut“ beziehungsweise ein „Befriedigend“. Bei den Run Offs hingegen waren zwei „Befriedigend“ die höchsten vergebenen Wertungen. Die beiden anderen erhielten jeweils „Ausreichend“.

07.02.2019, Seite 14

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 | 100,0% | 100,00 | 0,0% |
| RheinLand | 100,00 | Exzellent | 100,0% | 100,00 | 0,0% |
| Barmenia | 99,97 | Exzellent | 90,5% | 99,97 | 1,5% |
| DEK Dt. Eisenbahn | 99,83 | Exzellent | 88,7% | 99,83 | 5,2% |
| Alte Leipziger | 99,55 | Exzellent | 87,9% | 99,55 | 4,7% |
| IDEAL | 99,37 | Exzellent | 92,5% | 99,37 | 7,3% |
| SIGNAL IDUNA | 98,62 | Exzellent | 93,7% | 98,62 | 1,4% |
| Sparkassen-Versicherung Sachsen | 97,70 | Exzellent | 97,7% | 97,70 | 2,9% |
| WVK | 96,87 | Exzellent | 95,6% | 96,87 | 1,0% |
| LV 1871 | 96,38 | Exzellent | 96,0% | 96,38 | 4,3% |
| Continentale LV | 95,24 | Exzellente | 95,2% | 95,24 | 5,1% |
| Öffentliche Oldenburg | 94,91 | Exzellente | 94,9% | 94,91 | 3,4% |
| LVM | 94,87 | Exzellente | 94,9% | 94,87 | 2,4% |
| HanseMerkur | 94,76 | Exzellente | 94,8% | 94,76 | 3,6% |
| HELVETIA | 94,09 | Exzellente | 94,1% | 94,09 | 1,8% |
| PB Leben | 92,85 | Exzellente | 92,9% | 92,85 | 2,9% |
| Basler | 90,39 | Exzellente | 90,4% | 90,39 | 5,3% |
| Debeka | 90,00 | Exzellente | 100,0% | 90,00 | 0,0% |
| Süddeutsche | 90,00 | Exzellente | 100,0% | 90,00 | 0,0% |
| uniVersa | 90,00 | Exzellente | 100,0% | 90,00 | 0,0% |
| Swiss Life | 88,71 | Sehr Gut | 88,7% | 88,71 | 7,9% |
| INTER | 88,58 | Sehr Gut | 88,6% | 88,58 | 9,2% |
| Öffentliche Braunschweig | 87,90 | Sehr Gut | 87,9% | 87,90 | 6,7% |
| Condor | 87,40 | Sehr Gut | 87,4% | 87,40 | 6,2% |
| DEK Allgemeine | 86,56 | Sehr Gut | 86,6% | 86,56 | 5,8% |
| VPV | 86,27 | Sehr Gut | 86,3% | 86,27 | 11,3% |
| Öffentliche Berlin Brandenburg | 85,85 | Sehr Gut | 85,8% | 85,85 | 4,5% |
| Gothaer | 85,31 | Sehr Gut | 85,3% | 85,31 | 5,9% |
| SV Sparkassenversicherung | 84,97 | Sehr Gut | 85,0% | 84,97 | 12,1% |
| Saarland LV | 84,59 | Sehr Gut | 84,6% | 84,59 | 11,7% |
| Württembergische | 84,58 | Sehr Gut | 84,6% | 84,58 | 5,7% |
| Familienfürsorge | 84,17 | Sehr Gut | 84,2% | 84,17 | 3,1% |
| Mecklenburgische | 83,38 | Sehr Gut | 83,4% | 83,38 | 3,3% |
| neue Leben | 81,79 | Sehr Gut | 81,8% | 81,79 | 14,4% |
| Öffentliche Sachsen-Anhalt | 81,13 | Sehr Gut | 81,1% | 81,13 | 7,7% |
| Stuttgarter | 79,98 | Gut | 75,9% | 79,98 | 11,4% |
| Concordia oeco | 79,60 | Gut | 79,6% | 79,60 | 6,9% |
| Generali | 79,55 | Gut | 79,6% | 79,55 | 8,6% |
| AXA | 78,35 | Gut | 78,4% | 78,35 | 10,5% |
| HUK-COBURG | 76,03 | Gut | 76,0% | 76,03 | 5,9% |
| Provinzial Rheinland | 72,88 | Gut | 72,9% | 72,88 | 5,6% |
| Provinzial Hannover | 72,05 | Gut | 72,1% | 72,05 | 13,0% |
| MÜNCHENER VEREIN | 69,30 | Gut | 69,3% | 69,30 | 3,9% |
| AachenMünchener | 67,68 | Gut | 87,7% | 87,68 | 16,0% |
| Dt. Ärzteversicherung | 67,32 | Gut | 87,3% | 87,32 | 27,0% |
| R+V a.G. | 66,10 | Gut | 78,2% | 86,10 | 17,5% |
| Provinzial NordWest | 62,91 | Gut | 62,9% | 62,91 | 4,4% |
| Nürnberger | 60,37 | Gut | 80,4% | 80,37 | 21,8% |
| Allianz | 58,96 | Befriedigend | 79,0% | 78,96 | 31,0% |
| Bayern-Versicherung | 52,84 | Befriedigend | 72,8% | 72,84 | 16,9% |
| Zürich | 52,62 | Befriedigend | 72,6% | 72,62 | 16,7% |
| VOLKSWOHL-BUND | 51,11 | Befriedigend | 51,1% | 51,11 | 9,9% |
| R+V AG | 49,45 | Befriedigend | 69,4% | 69,45 | 59,8% |
| ERGO | 42,87 | Befriedigend | 62,9% | 62,87 | 18,0% |

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Top Kundenperformance - Direkt - und Biometrieversicherer:

| Unternehmen | Kundenperformance | | Partizipationsquote | | Return on Equity (RoE) |
|----------------|-------------------|--------------|---------------------|--------------|------------------------|
| | DFS I Punkte | DFS I Note | in % | DFS I Punkte | in Prozent |
| Die Bayerische | 96,78 | Exzellente | 96,8% | 96,78 | 1,3% |
| 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 | Ausreichende | 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% |
| Bayerische Beamten | 73,98 | Gut | 73,9% | 73,98 | 5,0% |
| Athene | 53,87 | Befriedigende | 53,9% | 53,87 | 7,7% |
| Victoria | 41,44 | Befriedigende | 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 20 der 55 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 „Befriedigende“. Ein Anbieter kam nicht über ein „Mangelhaft“ hinaus. Bei den Direkt- und Biometrie-Versicherern kamen vier auf ein „Exzellente“, einer auf „Gut“ und einer auf „Ausreichende“. Bei den Run-Offs schnitten zwei „Gut“ ab, zwei „Befriedigende“.

Gesamtergebnis

Top Gesamtbewertung - Serviceversicherer:

| Unternehmen | Gesamtbewertung | | Substanzkraft | Ertragsstärke | Kunden-zufriedenheit | Bestands-sicherheit | Kunden-performance |
|---------------------------------|-----------------|--------------|---------------|---------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | DFS Punkte | DFS Note | DFS Punkte | DFS Punkte | DFS Punkte | DFS Punkte | DFS Punkte |
| WWK | 90,41 | Exzellent | 100,00 | 73,19 | 92,77 | 84,82 | 96,87 |
| 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 |
| Continentale 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 |
| Nürnberger | 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 | 46,20 | Befriedigend | 72,06 | 49,84 | 45,85 | 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 |

Top Gesamtbewertung - Direkt -und Biometrieversicherer:

| Unternehmen | Gesamtbewertung | | Substanzkraft | Ertragsstärke | Kunden-zufriedenheit | Bestands-sicherheit | Kunden-performance |
|----------------|-----------------|------------|---------------|---------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | DFS Punkte | DFS Note | DFS Punkte | DFS Punkte | DFS Punkte | DFS Punkte | DFS Punkte |
| EUROPA | 94,54 | Exzellente | 100,00 | 89,87 | 100,00 | 85,76 | 96,07 |
| Hannoversche | 93,48 | Exzellente | 96,61 | 81,79 | 100,00 | 95,50 | 94,71 |
| Die Bayerische | 88,09 | Sehr Gut | 100,00 | 90,57 | 50,00 | 77,31 | 96,78 |
| 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 Punkte | DFS Note | DFS Punkte | DFS Punkte | DFS Punkte | DFS Punkte | DFS Punkte |
| Victoria | 68,55 | Gut | 100,00 | 62,47 | 44,00 | 52,18 | 41,44 |
| Bayerische 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 „Exzellente“. Bei den Service-Versicherern schaffte das mit der WWK sogar nur ein einziger Versicherer. Allerdings kamen fünf weitere Service-Versicherer (HUK Coburg, Ideal, Deutsche Ärzteversicherung, die Lebensversicherung von 1871 und Continentale) auf die Gesamtnote „Sehr Gut“. Bei den Direktversicherern schaffte dies mit der Neuen Bayerische Beamten lediglich ein Anbieter. 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

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 Prämienraten 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

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