



**Und läuft und
läuft und läuft:
Wer langfristig gut
sein will, braucht
Top-Kondition(en)**

Lebensversicherung

Die Besten via Internet

Die Direktversicherer vertreiben ihre Policen vor allem online. Daher sollten sie besonders kundenorientiert und zuverlässig sein. Wer dies gut erfüllt

Der erst kürzlich erfolgte Jahreswechsel ist für viele Menschen eine willkommene Gelegenheit, einmal über Themen nachzudenken, die man sonst gern verdrängt. Häufig betroffen von solch guten Vorsätzen: die persönliche Fitness samt gesünderem Lebenswandel – oder die finanzielle Zukunft samt entsprechender Absicherung. Wer sich dann aber tatsächlich näher mit der eigenen Altersvorsorge beschäftigt, der wird oft mit zwei Thesen konfrontiert, die schon länger in so manchen Köpfen und Äußerungen herumspuken: Erstens sei die Lebensversicherung als Produkt tot, und zweitens würden etablierte Anbieter von digitalen Neulingen vom Markt gefegt.

Wandel der Konzepte. Bei genauerer Betrachtung stellt sich jedoch heraus, dass weder das eine noch das andere bisher eingetroffen ist – und wohl auch nicht eintreffen wird. Denn die Realität ist, wie meist, deutlich viel- ►

schichtiger. Zwar werden in den vergangenen Jahren in der Tat weniger Lebens- und Rentenpolice verkauft, aber jährlich dennoch immer noch rund drei Millionen neue Verträge abgeschlossen. Und richtig ist auch, dass die klassischen Angebote vor allem durch die Niedrigzinspolitik der Notenbanken unter Druck geraten sind, aber die Branche hat einen erfolgreichen Wandel der Konzepte hin zu kapitalmarktnäheren Produkten mit Garantien vollzogen.

Digitale Kooperationen. Auch das von einigen Digitaljüngern prophezeite Szenario der Ablösung bestehender Versicherungsgesellschaften durch neue digitale Anbieter – Insurtechs genannt – ist nicht eingetreten. Solchen Startups mangelt es dazu vor allem an Markenbekanntheit, Kapitalausstattung und Fachkenntnissen, sodass letztlich damit auch die Akzeptanz beim Kunden fehlt. Die etablierten Anbieter wiederum haben zwar genau das, aber inzwischen gemerkt, dass die Digitalisierung ihre Welt grundlegend verändern wird. Sie versuchen deshalb, mit innovativen Methoden und milliarden schweren Investitionen wieder Anschluss zu finden. Letztlich haben beide Seiten so entdeckt, dass gemeinsame Kooperationen am erfolgversprechendsten sind.

Etablierte Innovatoren. Was sich aber bereits nachhaltig durchgesetzt hat, ist die Nutzung moderner Medien und damit die Erweiterung der Vertriebswege. Schon seit vielen Jahren werden Police nämlich auch via Internet vertrieben. Es gibt sogar Gesellschaften, die sich genau darauf spezialisiert haben – sogenannte Direktversicherer. „Als Direktversicherer wird eine Versicherung bezeichnet, die man nicht über einen Außendienst indirekt abschließt, sondern im Direktvertrieb, zum Beispiel über das Internet, Telefon oder per Briefpost“, definiert Wikipedia.

Inzwischen gehören solche Anbieter schon selbst zu den großen etablierten Lebensversicherern. Vor allem durch den kostensparenden Online-Vertrieb können sie viele Police günstiger anbieten als so mancher Wettbewerber. Auf Beratung braucht der Kunde aber dennoch nicht zu verzichten, denn in der Regel wird diese per Telefon oder Mail ebenfalls ermöglicht. Was jedoch fehlt, ist die ausführliche Beratung von Angesicht zu Angesicht, wozu mit einer umfassenden Analyse des eigenen Absicherungsbedarfs und Vermögensaufbaus. Insofern sind Direktversicherer eher für solche Kunden besonders gut geeignet, die internetaffin nach konkreten Police suchen und weniger allgemeinen Beratungsbedarf haben.

Die Besten im Langzeitvergleich. Wegen dieser verschiedenen Kundenbedürfnisse hat FOCUS-MONEY schon immer bei seinen jährlichen Produkttests der diversen Policearten zwischen Direkt- und Serviceversicherern differenziert. Doch welcher Direktversicherer kann über einen langen Zeitraum als besonders kundenorientiert, zuverlässig und erfolgreich überzeugen? Das DFSI Deutsches Finanz-Service Institut ist dieser Frage nachgegangen und hat dazu die Ergebnisse zahlreicher Tests und Kennzahlen bewertet (s. rechts). Damit Interessenten, die es ernst mit ihren Neujahrsvorsätzen meinen, auch geeignete Anbieter finden können. ■

WERNER MÜLLER

So wurde getestet und bewertet

Produktqualität

Die Produktqualität setzt sich aus zwei Bereichen zusammen: Für die Qualität werden die Endnoten der von DFSI/ FOCUS-MONEY durchgeführten Tests der Risikoversicherungen zur Absicherung biometrischer Risiken sowie der Lebens- und Rentenversicherungen zu einer gemeinsamen Kennzahl aggregiert. Bei der Produktvielfalt wird betrachtet, an wie vielen Produkttests das jeweilige Versicherungsunternehmen im letzten Jahr teilgenommen hat. Beide Kennzahlen werden dann gleich gewichtet zu einem Gesamtergebnis Produktqualität summiert.

Service

Die Bewertung des Service setzt sich aus den Bereichen Frühstornoquote, Spätstornoquote und Beschwerdestatistik laut der Finanzaufsicht BaFin zusammen. Die Frühstornoquote gibt Rückschluss auf die Qualität der Beratung, der Tarife und der Vertriebswege in den ersten Monaten. Hierfür wird der Durchschnitt aus den letzten drei Jahren gebildet. Hingegen lässt die Spätstornoquote Rückschlüsse auf die Qualität der Betreuung während der Vertragslaufzeit zu. Auch hier zählt der Durchschnitt der letzten drei Jahre. Um einen Indikator über Qualität und Größe des Versicherungsgeschäfts zu ermitteln, wird schließlich die Zahl der Beschwerden, die bei der BaFin eingegangen sind, der Zahl der Verträge zum Vorjahresende gegenübergestellt. Entscheidend für die Bewertung ist der Durchschnittswert der vergangenen drei Jahre pro 100 000 Verträge. Diese drei einzelnen Servicebereiche werden gleich gewichtet und zu einem Gesamtergebnis Service aggregiert.

Gesamtergebnis

Die obigen Einzelwertungen sind in den Tabellen jeweils stets auf zwei Nachkommastellen genau berechnet und dargestellt. Für das Gesamtergebnis wird dann die Kategorie Produktqualität mit 80 Prozent und die Kategorie Service mit 20 Prozent gewichtet und zu einem Gesamtergebnis summiert. Die DFSI-Note ergibt sich aus der so erzielten konkreten Punktzahl. Sie reicht von „Hervorragend“ bis „Mangelhaft“. Die Bestnote „Hervorragend“ erhält, wer insgesamt eine DFSI-Punktzahl von über 90 erreicht. Die Note „Sehr Gut“ geht an die darunterliegenden zehn Prozent auf der Punkteskala, also für Werte über 80. Die übrigen Bewertungen erfolgen dann in Schritten von je 20 Punkten.

Sieger im Langzeitvergleich

Die besten Direktversicherer

Wichtig ist für Kunden vor allem, dass ihr gewählter Versicherer dauerhaft ein solider und guter Vertragspartner ist. Denn gerade im Absicherungs- und Altersvorsorgebereich geht es typischerweise um besonders langfristige Verträge, bei denen die Partner in der Regel über viele Jahre aneinander gebunden sind. Insofern ist hier die Gesamtwertung im Langzeitvergleich besonders aussagekräftig.

Ergebnisse für 2018 im Detail

Note	DFS-I-Punktzahl
1,0	100,00
bis zu 1,5	90,00 bis 99,99
bis zu 2,0	80,00 bis 89,99
bis zu 2,5	70,00 bis 79,99
bis zu 3,0	60,00 bis 69,99
bis zu 3,5	50,00 bis 59,99
bis zu 4,0	40,00 bis 49,99

bis zu ...%	DFS-I-Punktzahl
4,00	100,00
5,00	90,00 bis 99,99
6,00	80,00 bis 89,99
7,00	70,00 bis 79,99
8,00	60,00 bis 69,99
9,00	50,00 bis 59,99

bis zu einer Quote von ...%	DFS-I-Punktzahl
1,50	100,00
2,15	90,00 bis 99,99
2,80	80,00 bis 89,99
3,45	70,00 bis 79,99
4,10	60,00 bis 69,99
4,75	50,00 bis 59,99

DFS-I-Punktzahl	Bewertung
über 90	Hervorragend
über 80	Sehr Gut
über 60	Gut
über 40	Befriedigend
über 20	Ausreichend
unter 20	Mangelhaft

Quelle: DFSI

Konkrete Umsetzung

Das DFSI Deutsches Finanz-Service Institut hat die im Kasten links dargestellten Untersuchungs- und Bewertungsgrundsätze jeweils separat für die vergangenen fünf Jahre der verschiedenen Direktversicherer ausgewertet. Unten aufgeführt sind exemplarisch die konkreten Ergebnisse für das Jahr 2018.

Bei den Risikoversicherungen wie etwa der Risikolebensversicherung oder den Berufsunfähigkeitspolisen sowie den verschiedenen Kapitallebens- und Rentenversicherungen wie etwa Riester-, Rürup- oder Privatrenten sind die in den einzelnen Tests des Jahres erzielten Gesamtnoten bis auf zwei Nachkommastellen genau ermittelt und dann gemeinsam je nach Gewichtung aggregiert worden. Zusammen mit der ebenso genau ermittelten Note für die Anzahl der teilgenommenen Produkttests ergibt sich dann die konkrete DFSI-Punktzahl für den Bereich Produktqualität. Hinzu kommt die gleichfalls detaillierte Punktzahl nach dem nebenstehenden Bewertungsschema für den Service-Bereich. Beides zusammen ergibt dann mit der genannten 80 %/20 %-Gewichtung das Ergebnis für 2018.

Produktqualität

Gesellschaft	Risikoversicherung	Kapitallebens- und Rentenversicherung	Produktvielfalt	Produktqualität gesamt	DFS-I-Note
Hannoversche	93,91	90,29	100,00	95,60	Hervorragend
Europa	97,62	96,32	87,50	92,09	Hervorragend
CosmosDirekt	91,10	86,89	62,50	75,54	Gut
Ergo Direkt	72,00	—	12,50	42,25	Befriedigend

Service

Gesellschaft	Frühstornoquote		Spätstornoquote		Beschwerdestatistik		Service gesamt	DFS-I-Note
	Ø 2015–2017	Punkte	Ø 2015–2017	Punkte	Ø 2015–2017	Punkte		
Europa	0,59 %	100,00	1,29 %	100,00	1,33 %	100,00	100,00	Hervorragend
Hannoversche	0,00 %	100,00	1,29 %	100,00	1,27 %	100,00	100,00	Hervorragend
Ergo Direkt	7,16 %	68,44	2,06 %	100,00	2,24 %	88,54	85,66	Sehr Gut
CosmosDirekt	25,09 %	0,00	0,48 %	100,00	2,17 %	89,73	63,24	Gut

Ergebnis

Gesellschaft	Produktqualität	Service	Gesamtbewertung	DFS-I-Note
Hannoversche	95,60	100,00	96,48	Hervorragend
Europa	92,09	100,00	93,68	Hervorragend
CosmosDirekt	75,54	63,24	73,08	Gut
Ergo Direkt	42,25	85,66	50,93	Befriedigend

Quelle: DFSI

Gesellschaft	2018	2017	2016	2015	2014	Gesamtbewertung	DFS-I-Note
Hannoversche	96,48	86,05	88,56	86,85	80,30	87,65	Sehr Gut
Europa	93,68	87,44	82,26	86,60	84,95	86,99	Sehr Gut
CosmosDirekt	73,08	63,88	82,97	81,05	73,55	74,90	Gut
Ergo Direkt	50,93	53,91	71,59	65,23	52,44	58,82	Befriedigend

Quelle: DFSI

