

money**service**



Policen von der Couch aus

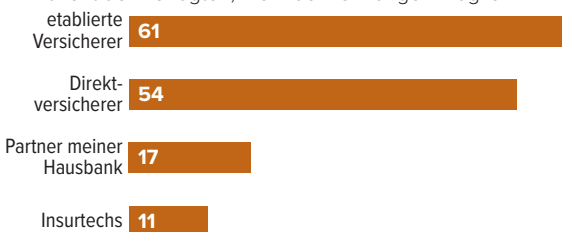
Direktversicherer konzentrieren sich ganz auf den **Online-Vertrieb** ihrer Policen. Daher sollten sie besonders **kundenorientiert und zuverlässig** sein. Wer langfristig überzeugt

Internetaffine Jugend

Mehr als die Hälfte der 18- bis 29-Jährigen sind offen für den Abschluss einer Versicherung bei den auf Online-Vertrieb spezialisierten Direktversicherern.

„Bei welchen Anbietern wären Sie bereit, eine Versicherung abzuschließen?“

in Prozent der Befragten, Mehrfachnennungen möglich



Quelle: Statista

von WERNER MÜLLER

Es ist alles immer eine Frage der Perspektive, weiß schon der deutsche Volksmund. So gesehen, gibt es auch in der Versicherungsbranche für Kunden ganz nach persönlichem Gusto mehrere Wege, um an ihre Policen zum notwendigen Risikoschutz und der ergänzenden privaten Altersvorsorge zu gelangen. Da sind einerseits die etablierten Assekuranzen mit ihrer teils schon jahrhundertealten Geschichte und Expertise. Sie bieten ein breit gefächertes Produktspektrum und unterhalten meist auch einen eigenen Außendienst, um ihre Policen persönlich und mit umfangreicher Beratungskompetenz an den Kunden zu bringen.

Auf der anderen Seite gibt es inzwischen einige neue Versicherungs-Start-ups, Insurtechs genannt, die als reine Di-

So wurden die Direktversicherer 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. Die Kennzahl Qualität wird dabei mit 75 Prozent und die Produktvielfalt mit 25 Prozent gewichtet und zu einem Gesamtergebnis Produktqualität aufsummiert.

Note	DFSI-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

Service

Die Bewertung des Service setzt sich aus den drei Bereichen der Frühstornoquote, der Spätstornoquote und der Beschwerdestatistik bei der deutschen Finanzaufsicht BaFin zusammen. Die Frühstornoquote erlaubt dabei einen Rückschluss auf die Qualität der Beratung, der Tarife und der Vertriebswege in den ersten Monaten. Eine hohe Frühstornoquote spricht eventuell für Probleme in diesen Bereichen. Um nicht nur auf ein einzelnes Jahr angewiesen zu sein, das vielleicht beim Versicherer untypisch verlaufen ist, wird zur Bewertung der Durchschnitt aus den letzten fünf Jahren gebildet. Hingegen bietet die Spätstor-

noquote eher Hinweise auf die Qualität der Betreuung während der Vertragslaufzeit. Auch hier zählt der Durchschnitt der letzten fünf Jahre.

Um aber auch einen Indikator für die 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 gleichgewichtet und so zu einem Gesamtergebnis Service aggregiert.

Stornoquote bis zu ... %	DFSI-Punktzahl
5,00	100,00
6,00	90,00 bis 99,99
7,00	80,00 bis 89,99
8,00	70,00 bis 79,99
9,00	60,00 bis 69,99
10,00	50,00 bis 59,99

Beschwerden bis zu ... %	DFSI-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

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. 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 darunter liegenden Werte über 80, die übrigen Bewertungen erfolgen dann in Schritten von je 20 Punkten.

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

Quelle: DFSI

gitalanbieter agieren. Mit moderner Technologie, schnellen Abschlüssen und Services per App wenden sie sich ganz an die digitalaffine Kundschaft oft jüngeren Alters. Dennoch spielen sie auch in dieser Generation Z bislang kaum eine Rolle, wie eine Umfrage des IT-Dienstleisters Senacor zeigt. Von den 1000 über ein Online-Panel befragten Bundesbürgern im Alter von 18 bis 29 Jahren können sich lediglich elf Prozent den Policenabschluss bei Insurtechs vorstellen (s. Grafik links). Etablierte Marken kommen dagegen auf 61 Prozent. „Vielen jungen Menschen ist bewusst, wie wichtig Versicherungen sind. Sie wollen deshalb am liebsten mit jemandem persönlich darüber sprechen, bevor sie eine neue Police abschließen“, sagt Wolff Graulich von Senacor. „Eine coole App allein reicht nicht.“ Außerdem bieten die Insurtechs nur wenige, einfacher zu kalkulierende Produkte. Ins-

besondere um die Lebensversicherung machen sie bisher noch einen großen Bogen.

Erfahrene Innovatoren. Mehr oder weniger zwischen den etablierten und den digitalen Versicherern finden sich daher die Angebote der Direktversicherer. Sie erkannten schon früh die technologischen Möglichkeiten und setzen bereits seit Jahren, teils Jahrzehnten, ganz auf den unmittelbaren Vertrieb ihrer Policen über das Internet. Unter Verzicht auf einen eigenen Außendienst haben sie insbesondere ihre Web-Präsenz und das dortige Abschlusspotenzial massiv ausgebaut. Auch die Produktvielfalt hat sich stets erweitert und kann sich inklusive der Altersvorsorgeangebote sehr gut sehen lassen. Auf den nach der Senacor-Umfrage selbst bei den Jüngeren so wichtigen persönlichen Kontakt (von 80 Prozent gewünscht) brauchen die Online-Kunden dabei ►

Ergebnisse für 2021 im Detail:

Wie die Anforderungen umgesetzt werden

Das DFSI Deutsches Finanz-Service Institut hat die im Kasten auf Seite 71 dargestellten Untersuchungs- und Bewertungsgrundsätze jeweils separat für die vergangenen fünf Jahre für die verschiedenen Direktversicherer ausgewertet,

die im biometrischen Risikoschutz und der Altersvorsorge aktiv sind. Rechts aufgeführt sind exemplarisch die neuesten konkreten Ergebnisse für das Jahr 2021. Dieser aktuelle Test führt nun auch zu einem Führungswechsel im Langfristvergleich (s. Tabelle unten): Konnte im vergangenen Jahr noch die Hannoversche den Dauertest knapp für sich entscheiden, ist nun die Europa knapp vorn. Das ist auch folgerichtig, denn zuvor hat die Hannoversche drei der fünf Jahre des Langfristvergleichs für sich entschieden, die Europa nur zwei Jahre. Dieses Verhältnis hat sich nun durch den Wegfall des 2016er-Ergebnisses und die Berücksichtigung des aktuellen 2021er-Tests umgekehrt.

Produktqualität

Gesellschaft	Risikoversicherung	kap. Leben + Rentenversicherung	Produktvielfalt	Produktqualität gesamt	DFSI-Note
Europa	96,06	94,53	50,00	83,86	Sehr Gut
Hannoversche	97,64	84,77	50,00	79,94	Gut
Cosmos	94,94	–	20,00	76,21	Gut
Deutsche Leben	89,87	–	10,00	69,90	Gut

Service

Gesellschaft	Frühstornoquote		Spätstornoquote		Beschwerdestatistik		Service gesamt	DFSI-Note
	Ø 2016–2020	Punkte	Ø 2016–2020	Punkte	Ø 2018–2020	Punkte		
Hannoversche	0,00%	100,00	1,32%	100,00	1,07	100,00	100,00	Hervorragend
Europa	0,58%	100,00	1,19%	100,00	0,54	100,00	100,00	Hervorragend
Deutsche Leben	6,81%	81,90	1,30%	100,00	0,50	100,00	92,76	Hervorragend
Cosmos	24,50%	0,00	0,57%	100,00	1,69	97,08	58,83	Befriedigend

Ergebnis 2021

Gesellschaft	Produktqualität	Service	Gesamtbewertung	DFSI-Note
Europa	83,86	100,00	87,09	Sehr Gut
Hannoversche	79,94	100,00	83,95	Sehr Gut
Deutsche Leben	69,90	92,76	74,47	Gut
Cosmos	76,21	58,83	72,73	Gut

Quelle: DFSI

aber nicht zu verzichten. Für weiterführende Informationen oder Beratungsangebote stehen in der Regel spezialisierte Ansprechpartner auf vielen Kommunikationskanälen zur Verfügung. So zählen die Direktversicherer inzwischen selbst zu den erfahrenen und erfolgreichen Anbietern für internetaffine Kunden, was auch die Abschlussbereitschaft der Jüngeren mit 54 Prozent eindrucksvoll bestätigt.

Entscheiden sich Kunden perspektivisch aber für den Vertriebsweg der Direktversicherung, wollen sie natürlich auch

konkret wissen, wie vielfältig, zuverlässig und kundenorientiert die jeweiligen Anbieter agieren. Deshalb hat das DFSI Deutsches Finanz-Service Institut wie jedes Jahr zahlreiche aktuelle Produkttests und wichtige Kennzahlen der Direktversicherer genau analysiert und bewertet. Ergebnis: Kunden können bei allen untersuchten Anbietern guten Gewissens Policen abschließen – und dennoch gibt es graduelle Unterschiede. So erreichen vor allem Europa und Hannoversche kurz- und langfristig die besten DFSI-Ergebnisse. ■

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 Gesamtbewertung im Langzeitvergleich besonders aussagekräftig.

Gesellschaft	2021	2020	2019	2018	2017	Gesamtbewertung	DFSI-Note
Europa	87,09	92,34	93,59	93,68	87,44	90,83	Hervorragend
Hannoversche	83,95	84,18	95,02	96,48	86,05	89,14	Sehr Gut
Cosmos	72,73	68,32	60,33	73,08	63,88	67,67	Gut
Deutsche Leben	74,47	79,51	59,27	60,69	62,40	67,27	Gut

Quelle: DFSI

