

money**service**

LEBENSVERSICHERUNG

Policen von zu Hause aus

An der **Digitalisierung der Gesellschaft** kommt heute keiner mehr vorbei, auch die Assekuranz nicht. Die **Direktversicherer** sind dabei schon längst auf den **Online-Vertrieb** spezialisiert. Die **besten Anbieter** via Web

Online-Abschluss gehört zum Alltag

Versicherungen im Internet lassen sich inzwischen auf vielfältigen Wegen abschließen, sei es über Plattformen, Vermittler oder die Anbieter selbst.

Wo haben Sie schon einmal eine Versicherung abgeschlossen? in Prozent der Befragten



Quelle: Bitkom

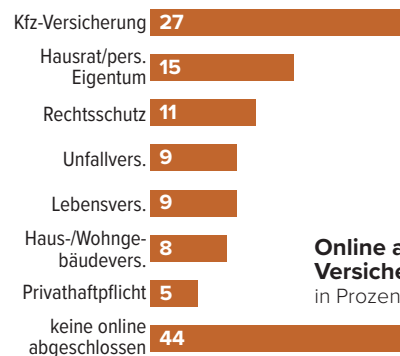
von WERNER MÜLLER

Bequem zu Hause oder sogar im Urlaub sitzen und von der heimischen Couch oder dem Traumstrand aus dennoch seinen Risikoschutz sowie die Altersvorsorge managen – was vor Jahrzehnten noch unvorstellbar war, gehört heute mittlerweile schon fast zum Alltag. Zwar nicht bei jedem, aber bei immer mehr Menschen. Die zunehmende Digitalisierung in nahezu allen Lebensbereichen macht's möglich.

So eben auch im Versicherungssektor. „Die Zahl der Online-Abschlüsse steigt langsam, aber stetig“, schreibt der Versicherungsverband GDV zu seiner aktuellen Vertriebswegestatistik. Insgesamt werden gut 16 Prozent aller Privat-

Sachpolicen im Netz ganz vorn

Am meisten nutzen Bundesbürger die Möglichkeit des Online-Abschlusses für ihre Kfz-Policen. Viele sind aber bei Verträgen via Web auch noch skeptisch.



Online abgeschlossene Versicherungen 2023
in Prozent der Befragten

Quelle: Statista Consumer Insights 2023

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. Hier zählt ebenfalls 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 darunterliegenden Werte über 80, die übrigen Bewertungen erfolgen dann jeweils in Schritten von 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

kunden-Policen im Neugeschäft digital abgeschlossen. „Digital abgeschlossen bedeutet in diesem Zusammenhang, dass Kundinnen oder Kunden das Geschäft ohne Zutun eines weiteren Menschen über eine Website oder App einreichen“, lautet die Definition des GDV für die Ergebnisse, die aus einer Sonderabfrage unter den Mitgliedsunternehmen stammen. Besonders für die Kraftfahrzeugversicherung wählen viele Bundesbürger demnach den bequemen Internetweg, denn fast die Hälfte aller Online-Abschlüsse kommen im Schnitt der vergangenen drei Jahre aus dieser Sparte. Mit fast 24 Prozent aller Kfz-Policen ist die Bedeutung des Web dort besonders hoch. „Beim Vertrieb der beratungsintensiven Lebensversicherung stagniert der Online-Anteil“, so der GDV.

Digitale Vorreiter. Wobei, die sogenannten Direktversicherer setzen schon sehr lange ausschließlich auf diesen Online-

Vertriebsweg – nicht nur bei Sach- und Risikopolicen, sondern auch bei der Lebens- und Rentenversicherung oder dem Arbeitskraftschutz. Sie haben sich von Anfang an darauf spezialisiert, ihren Kunden auf digitale Art alle Informationen zur Verfügung zu stellen und Policenabschlüsse zu ermöglichen. Freilich, ohne im Bedarfsfall auf eine individuelle Beratung zu verzichten. Per E-Mail, Kontaktformularen oder Telefon sind jederzeit Rückfragen oder Hilfen bei der Entscheidungsfindung möglich.

Das muss auch so sein, denn die „Beratung des Versicherungsnehmers“ ist im § 6 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) im Bedarfsfall gesetzlich vorgeschrieben. Ein Beratungsanlass kann beispielsweise aus der persönlichen Situation des Kunden oder der Komplexität des Versicherungsprodukts resultieren. Ein Punkt, den auch die deutsche ►

Versicherungsaufsicht bei der BaFin überwacht. So hat diese in einer eigenen Untersuchung vergangenes Jahr den Online-Vertrieb der Assekuranz genauer unter die Lupe genommen – auch den der etablierten Serviceanbieter. Dabei hat sie gerade bei diesen diverse Mängel festgestellt, unter anderem eben bei den Online-Beratungsmöglichkeiten. „Mit 20 Versicherern, bei denen sie Auffälligkeiten oder gar Missstände im Online-Vertrieb festgestellt hat, steht die BaFin im Kontakt“, ist das Fazit der Aufsicht. „Sie forderte sie auf, die festgestellten Missstände zu beseitigen, und wird dies nachhalten.“

Langfristig überzeugend. Kunden ersehen daraus, dass es auch beim Abschluss per Internet große Qualitätsunterschiede gibt. Bei auf diesen Vertriebsweg spezialisierten Anbietern wie den Direktversicherern dürften aber die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen stimmen. Hier geht es eher um inhaltliche Differenzierungen, die auch dieses Jahr wieder das DFSI Deutsches Finanz-Service Institut untersucht und bewertet hat (s. unten). Damit onlineaffine Versicherte einen geeigneten Anhaltspunkt besitzen, wo sie besonders gut aufgehoben sind. ■

Ergebnisse 2023 im Detail

Wie die Online-Anbieter aktuell dastehen

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

angewendet und ausgewertet. Rechts aufgeführt sind die neuesten konkreten Ergebnisse für das Jahr 2023 zu sehen. Wie in den Vorjahren konnte die Europa den Spitzenplatz mit einem „sehr guten“ Ergebnis erobern.

Dieser aktuelle Jahrestest fließt dann auch in den Langfrist-Vergleich der Direktversicherer über fünf Jahre ein (s. Tabelle unten). Dort liegt mit Europa ebenfalls der aktuelle Jahresbeste im Langfrist-Ranking vorn. Von den aufgeführten Gesellschaften schnitt sie dabei stets am erfolgreichsten ab. Aber etwa im Jahresergebnis 2019 siegte noch die Hannoversche, die jedoch inzwischen kein Direktversicherer mehr ist, sondern als Serviceversicherer gilt.

Produktqualität

Gesellschaft	Risikoversicherung	Kapitallebens- und Rentenversicherung	Produktvielfalt	Produktqualität gesamt	DFSI-Note
Europa	94,91	94,82	60,00	86,14	Sehr Gut
Cosmos	93,81	0,00	20,00	75,36	Gut
Deutsche Leben	91,54	0,00	10,00	71,15	Gut
WGV	76,14	0,00	20,00	62,11	Gut

Service

Gesellschaft	Frühstornoquote		Spätstornoquote		Beschwerdestatistik		Service gesamt	DFSI-Note
	Ø 2018–2022	Punkte	Ø 2018–2022	Punkte	Ø 2020–2022	Punkte		
Europa	0,57%	100,00	1,13%	100,00	0,61%	100,00	100,00	Hervorragend
WGV	6,29%	87,13	0,66%	100,00	0,62%	100,00	98,75	Hervorragend
Deutsche Leben	6,82%	81,83	0,84%	100,00	0,20%	100,00	92,73	Hervorragend
Cosmos	27,10%	0,00	0,68%	100,00	1,70%	96,87	62,60	Gut

Ergebnis 2023

Gesellschaft	Produktqualität	Service	Gesamtbewertung	DFSI-Note
Europa	86,14	100,00	88,91	Sehr Gut
Deutsche Leben	71,15	92,73	75,47	Gut
Cosmos	75,36	62,60	72,81	Gut
WGV	62,11	98,75	69,44	Gut

Quelle: DFSI

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	2023	2022	2021	2020	2019	Gesamtbewertung	DFSI-Note
Europa	88,91	89,22	87,09	92,34	93,59	90,23	Hervorragend
WGV	69,44	–	–	–	83,17	76,30	Gut
Deutsche Leben	75,47	77,45	74,47	79,51	59,27	73,23	Gut
Cosmos	72,81	72,08	72,73	68,32	60,33	69,25	Gut

Quelle: DFSI

