

LEBENSVERSICHERUNG

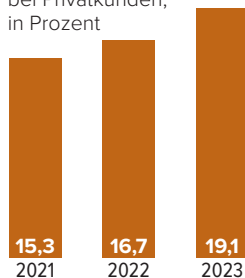
Der Vertrag aus dem Internet



Verstärkt via Web

Der digitale Ver-
sicherungsver-
trieb hat zuletzt
deutlich zuge-
legt. Dieser
Trend dürfte
sich in den
nächsten Jah-
ren fortsetzen

Digitale Abschlüsse
Anteil am Neugeschäft
bei Privatkunden,
in Prozent



Quelle: GDV

Digitaler Alltag

In den letzten
zwölf Monaten
haben viele
Kunden online
mit ihrem Versi-
cherer konkret
kommuniziert –
vor allem via
Kundenportal

Nutzung von Online-Services

in Prozent der Befragten, Mehrfachnennungen

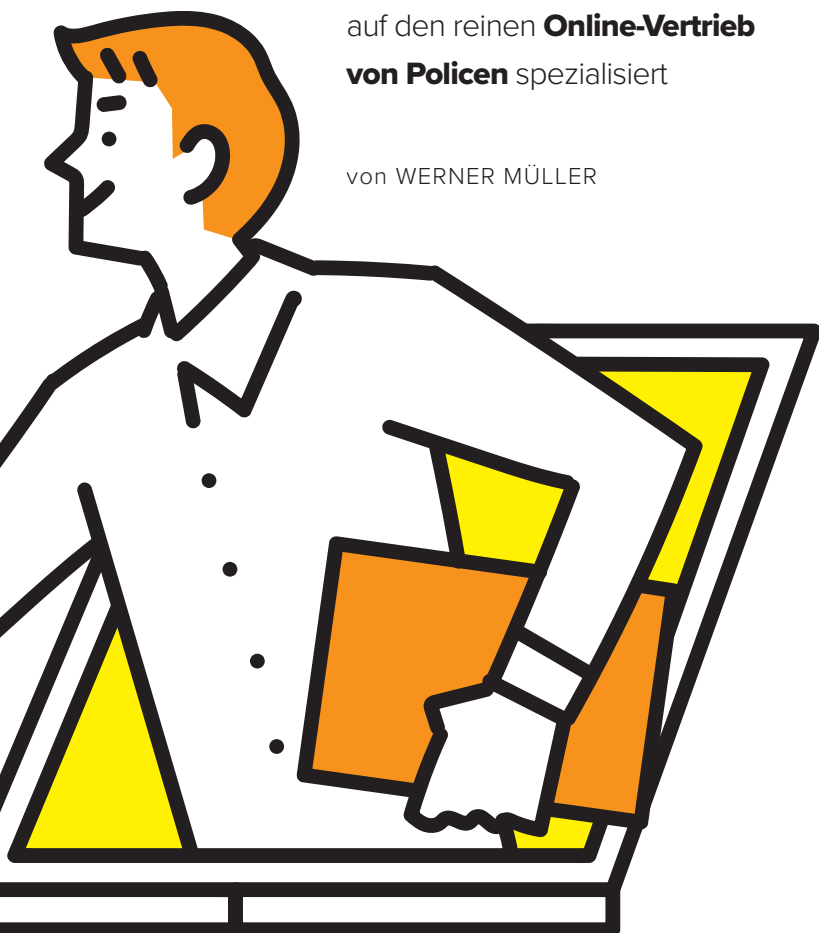


Quelle: Sirius Campus

Digitale Kommunikation gehört inzwischen zu unserem Alltag. Zunehmend wird diese auch für den Versicherungsschutz genutzt.

Die **besten Direktversicherer** haben sich dabei schon längst auf den reinen **Online-Vertrieb von Policen** spezialisiert

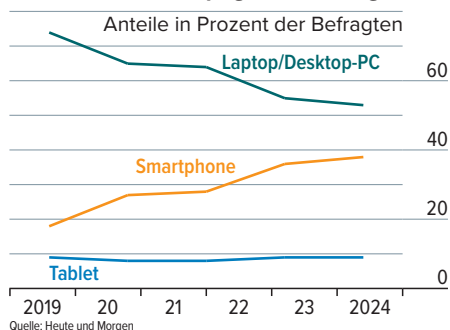
von WERNER MÜLLER



Smartphone im Kommen

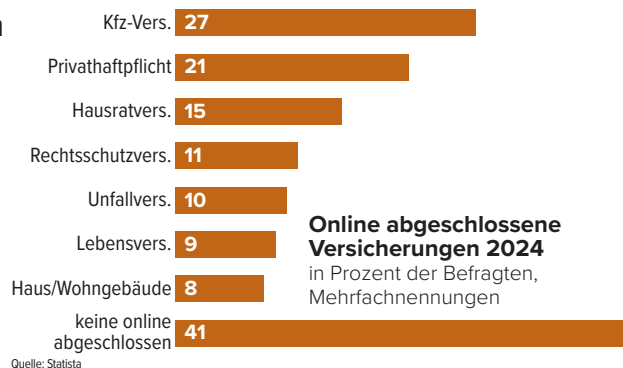
Immer mehr Menschen nutzen ihr Smartphone, um die Homepage der Versicherer zu kontaktieren, Tablets dagegen kaum

Kontakt zur Homepage nach Endgerät



Sachpolicen bevorzugt

Insbesondere die diversen Sachversicherungen schließen Kunden übers Internet ab – aber doch auch etliche Lebenspolicen



Online abgeschlossene Versicherungen 2024
in Prozent der Befragten, Mehrfachnennungen

Die Digitalisierung schreitet in der Gesellschaft immer schneller voran – und das auch in der Versicherungsbranche. Schon lange als eines der Megathemen für die Assekuranz identifiziert, hat es durchaus eine gewisse Zeit gebraucht, bis die Entwicklung wirklich Fahrt aufnahm. Inzwischen hat sie aber sowohl bei Datenverarbeitung & Co. innerhalb der Versicherungsgesellschaften als auch bei Kontakt und Korrespondenz mit den Kunden unaufhaltsam Einzug gehalten – zum gegenseitigen Nutzen und mit Erfolg.

„2023 wurden 19,1 Prozent aller Versicherungen digital abgeschlossen“, sagt Jörg Asmussen, Hauptgeschäftsführer des Versicherungsverbands GDV. In den Vorjahren waren es deutlich weniger (s. Grafik unten links). „Das ist eine beachtliche Entwicklung, die dem allgemeinen Trend zur Digitalisierung des Alltags- und Konsumverhaltens folgt“, so Asmussen. Als digitale Abschlüsse gelten dabei solche, die ohne menschliche Unterstützung oder Beratung erfolgen, also beispielsweise über eine Website, ein Vergleichsportal oder über eine App.

Und nicht nur das, branchenweit wurden bei allen Versicherern in letzter Zeit die digitalen Kommunikationswege und Services massiv ausgebaut. So verläuft heute der Kundenkontakt zunehmend digital. Die neuen Online-Möglichkeiten werden dabei nicht nur von den meisten Versicherten akzeptiert, sondern von vielen auch konkret für ihre Anliegen eingesetzt (s. Grafiken). Seit den Corona-Jahren haben sich außerdem auch ältere Kunden mit digitalen Techniken vertraut gemacht und nutzen jetzt ebenfalls verstärkt die digitale Kontaktaufnahme, wie der „Kundenmonitor e-Assekuranz“ von Sirius Campus zeigt.

Etablierte Spezialisten. Vor allem die einfacheren Sachversicherungen ziehen den Neugeschäftsanteil digitaler Verträge nach oben. So wird etwa ein Viertel aller Kfz-Policen inzwischen über das Internet abgeschlossen. Aber auch Haftpflicht-, Hausrat- und Rechtsschutzpolicen kommen auf signifikante Zahlen (s. unten).

Bei den oft beratungsintensiveren Produkten zur Absicherung existenzieller Risiken oder zu Vorsorgezwecken wie zum Beispiel Lebensversicherungen ist der Anteil ▶

digitaler Abschlüsse zwar noch geringer. Doch auch dafür gibt es bereits seit Jahren und teils Jahrzehnten Spezialisten, die von Beginn an auf den unmittelbaren Online-Vertrieb setzen – die Direktversicherer. Quasi als digitale Vorreiter haben sie schon frühzeitig die neuen technischen Möglichkeiten erkannt und bieten ihren Kunden unter Verzicht auf eigene Außendienstmitarbeiter via Web-Präsenz sämtliche Produktinformationen und ermöglichen dort auch den Abschluss der Policen. Schließlich ist es meist sehr bequem, seinen Absicherungs- und Vorsorgebedarf auf der heimischen Couch ganz nach eigenem Gusto regeln zu können. Wobei auf persönlichen Kontakt oder Beratungsleistungen auch

beim Internetvertrieb niemand zu verzichten braucht. Denn Hilfe, Rat und Unterstützung bei der Entscheidungsfindung sind bei reinen Direktversicherern via Telefon, Chat oder E-Mail selbstverständlich ebenfalls möglich.

Doch wie gut, zuverlässig und serviceorientiert sind die konkreten Direktversicherer? Gerade im Lebensversicherungsbe- reich handelt es sich in der Regel um sehr langfristige Verträge, da sollten sich onlineaffine Kunden schon informieren, an wen sie sich so lange zu binden gedenken. Deshalb hat das DFSI Deutsche Finanz-Service-Institut erneut die Anbieter unter die Lupe genommen und bewertet. Kriterien, Ergebnis- se und Langzeitvergleich sehen Sie auf diesen Seiten. ■

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 Absiche- rung 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 ge- wichtet 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 Frühstorno- quote, der Spätstornoquote und der Beschwerdestatistik bei der deutschen Finanzaufsicht BaFin zusammen. Die Frühstornoquote erlaubt dabei einen Rückschluss auf die Qualität der Bera- tung, der Tarife und der Vertriebswege in den ersten Monaten. Eine hohe Frühstor- noquote 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 Vertragslauf- zeit. Hier zählt ebenfalls der Durchschnitt der letzten fünf Jahre.

Um aber auch einen Indikator für die Qualität und Größe des Versicherungs- geschäfts zu ermitteln, wird schließlich die Zahl der Beschwerden, die bei der BaFin eingegangen sind, der Zahl der Verträge zum Vorjahresende gegenüber- gestellt. Entscheidend für die Bewertung ist der Durchschnittswert der vergange- nen drei Jahre pro 100 000 Verträge. Die- se drei einzelnen Servicebereiche wer- den gleich gewichtet 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 Nachkom- mastellen genau berechnet und darge- stellt. Für das Gesamtergebnis wird dann die Kategorie Produktqualität mit 80 Pro- zent 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 „Hervor- ragend“ erhält, wer insgesamt eine DFSI- Punktzahl von über 90 erzielt. Die Note „Sehr Gut“ geht an die darunterliegen- den Werte über 80, die übrigen Bewer- tungen erfolgen dann jeweils in Schrit- ten 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

Ergebnisse 2024 im Detail



Die konkreten Daten zu den Anforderungen

Das DFSI Deutsches Finanz-Service Institut hat die im Kasten links ausführlicher dargestellten Untersuchungs- und Bewertungsgrundsätze jeweils separat für die ver-

gangenen fünf Jahre erhoben und auf die verschiedenen Direktversicherer angewendet und ausgewertet. Rechts aufgeführt sind in den Tabellen nun die neuesten konkreten Resultate für das Jahr 2024 zu sehen.

Ergebnis: Wie bereits in den Vorjahren konnte die Europa den Spitzenplatz mit einem „Sehr Gut“ erobern. Dabei überzeugt sie vor allem bei der Qualität und Vielfalt ihrer Produkte in den zahlreichen zugrunde liegenden Tests – zum Wohle der Kunden, die so eine Top-Angebotspalette zur Risikoabsicherung und für die Altersvorsorge zur Verfügung haben. Deren Zufriedenheit zeigt sich auch in den Service-Werten, die durchweg auf hohem Niveau liegen und stets Bestnoten erzielen.

Produktqualität

Gesellschaft	Risikover-sicherung	Kapitallebens- und Rentenversicherung	Produkt-vielfalt	Produktqualität gesamt	DFSI-Note
Europa	95,98	96,41	60,00	87,20	Sehr Gut
Cosmos	93,97	0,00	20,00	75,47	Gut
Deutsche Leben	95,20	0,00	10,00	73,90	Gut
WGV	80,58	0,00	20,00	65,43	Gut

Service

Gesellschaft	Frühstornoquote		Spätstornoquote		Beschwerdestatistik		Service gesamt	DFSI-Note
	Ø 2019–2023	Punkte	Ø 2019–2023	Punkte	Ø 2021–2023	Punkte		
Europa	0,58%	100,00	1,12%	100,00	0,48	100,00	100,00	Hervorragend
WGV	6,45%	85,47	0,67%	100,00	0,62	100,00	98,09	Hervorragend
Deutsche Leben	6,93%	80,65	0,75%	100,00	0,05	100,00	92,26	Hervorragend
Cosmos	28,33%	0,00	0,71%	100,00	1,37	100,00	63,86	Gut

Ergebnis 2024

Gesellschaft	Produktqualität	Service	Gesamtbewertung	DFSI-Note
Europa	87,20	100,00	89,76	Sehr Gut
Deutsche Leben	73,90	92,26	77,57	Gut
Cosmos	75,47	63,86	73,15	Gut
WGV	65,43	98,09	71,97	Gut

Quelle: DFSI

Sieger im Langzeitvergleich

Der jeweils aktuelle Jahrestest (s. oben) fließt dann immer auch in den Langzeitvergleich der Direktversicherer über fünf Jahre ein, sodass sich dieser stets auf dem neuesten Stand befindet. Denn wichtig ist für Kunden vor allem, dass ihr gewählter Versicherer dauerhaft ein solider und guter Vertragspartner bleibt. Schließlich geht es gerade im Absicherungs- und Altersvorsorgebereich typischerweise um besonders langfristige Verträge, bei denen die Partner in aller Regel über viele Jahre und Jahrzehnte aneinander gebunden sind. Insofern ist die Gesamtbewertung im Langzeitvergleich von Lebensversicherungen besonders aussagekräftig.

In dieser Fünf-Jahres-Wertung liegt mit der Europa der aktuelle Jahresbeste ebenfalls vorn. Von den aufgeführten Gesellschaften schnitt sie in den vergangenen Jahren dabei stets am erfolgreichsten ab. Das ist keineswegs selbstverständlich, zuvor gab es durchaus auch andere und wechselnde Jahressieger. Die derzeitige Konstanz an der Spitze ist insofern ein ausgewiesenes Qualitätsmerkmal.

Die besten Direktversicherer im Fünf-Jahres-Zeitraum

Gesellschaft	2024	2023	2022	2021	2020	Gesamtbewertung	DFSI-Note
Europa	89,76	88,91	89,22	87,09	92,34	89,46	Sehr Gut
Deutsche Leben	77,57	75,47	77,45	74,47	79,51	76,89	Gut
Cosmos	73,15	72,81	72,08	72,73	68,32	71,82	Gut
WGV	71,97	69,44	–	–	–	70,70	Gut

Quelle: DFSI

