

LEBENSVERSICHERUNG

Vorsorge von zu Hause aus – per Klick

IM HEIMISCHEN UMFELD:
Etliche Versicherungspolicen lassen sich auch bequem online abschließen

Viele Wege führen zur Absicherung existenzieller Risiken oder zum Aufbau ergänzender Altersvorsorge. **Online-Abschlüsse** der Policen sind dabei auf dem Vormarsch – die **besten Anbieter**

von WERNER MÜLLER

Die derzeitigen tiefgreifenden Veränderungen haben die Innovationsdynamik bei den Versicherern stark erhöht. Der Wettbewerb ist intensiver geworden“, schreibt der Branchenverband GDV in seinen aktuellen „Fakten zur Versicherungswirtschaft“. Dabei gerät die Branche von mehreren Seiten unter Druck. Insbesondere für die Lebensversicherer geht es 2026 durchaus ans Eingemachte. „Der Lebensversicherungsmarkt schrumpft – und der Schwund nimmt Fahrt auf“, heißt es etwa beim Analysehaus Franke und Bornberg. „Die Beitragseinnahmen steigen zwar, doch die Vertragsanzahl schrumpft weiter.“ So sei die Anzahl der Verträge inzwischen unter die Marke von 80 Millionen gerutscht. „Das Neugeschäft reicht nicht, um den Abgang zu kompensieren – und die Aussichten bleiben herausfordernd.“

Denn nicht nur der beschleunigte Bestandsrückgang macht der Assekuranz zu schaffen. Immer noch recht hohe Kostenquoten, der digitale Wandel samt IT-Transformation der Systeme oder ein anspruchsvolleres Kundenverhalten bei Servicethemen und Produkten erschweren den Vertrieb der Policen. Neben solch eigenen Hausaufgaben werden zudem die externen Herausforderungen größer. Immer schon im Wettbewerb mit Fonds oder ETFs um das Ansparkapital der Kunden, droht die Versicherungsbranche nun auch ihr Alleinstellungsmerkmal bei der staatlich geförderten Altersvorsorge zu verlieren. Die Reformpläne der Bundesregierung sehen dazu nämlich kostengünstige, einfache und transparente Angebote vor – ohne lebenslangen Verrentungszwang.

Zudem schaut die deutsche Versicherungsaufsicht BaFin den Gesellschaften immer genauer auf die Finger und scheut sich nicht, bei erkannten Missständen auch rigoros einzugreifen. Denn: „Als Aufsicht wollen wir eine innovations- und zukunftsfähige Versicherungsbranche“, schreibt sie. Dazu sieht sie jedoch einige zentrale Themen, bei denen „die Branche noch zulegen muss“. Unter anderem sei das beim Kapitalanlage-Risikomanagement, beim Umgang mit künstlicher Intelligenz (KI) und in Sachen Kundennutzen.

Digitale Vorreiter. Eine dieser Baustellen bearbeitet die Branche bereits seit Jahren – durchaus mit so manchem Erfolg: Die technische Evolution unter Einbeziehung moderner Kommunikationsmittel samt neuer Zugangs- und Abschlussmöglichkeiten der Versicherungsangebote für Kunden ist schon längst im Gange – und entwickelt sich zügig weiter. Zugegeben, nicht bei allen Gesellschaften gleich gut und mit der gleichen Konsequenz.

Doch speziell die sogenannten Direktversicherer haben von vornherein auf ein Geschäftsmodell des reinen Online-Vertriebs mit digitalen Vertragsabschlüssen gesetzt. Das gilt nicht nur für Sach- und Risikopolicen, sondern genauso für Lebens- und Rentenversicherungen sowie die Arbeitskraftabsicherung. Natürlich ist dazu etwa per Telefon, E-Mail, Chat oder App jederzeit auch der persönliche Kontakt für Rückfragen oder zur Beratung möglich. Das Modell ist inzwischen fest etabliert und wird zunehmend auch von anderen Marktteilnehmern als ergänzender Vertriebsweg angeboten.

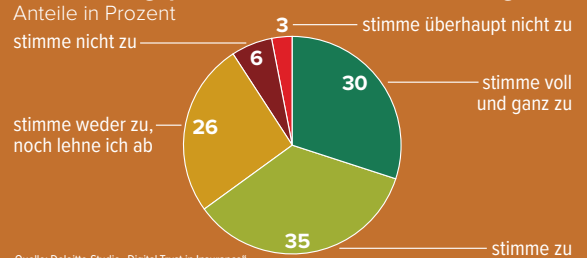
Denn die Nachfrage wächst. „Vertrauen ist eine Grundvoraussetzung für die Stärkung des digitalen Vertriebs im Versicherungssektor“, schreibt dazu das internationale ►

Großes Vertrauen

Grundsätzlich sind rund zwei Drittel der Versicherungskunden für einen Vertragsabschluss über den Online-Kanal offen. Sie vertrauen den Versicherern und ihren Zugangsangeboten

„Ich halte den Online-Abschluss von Versicherungsprodukten für vertrauenswürdig.“

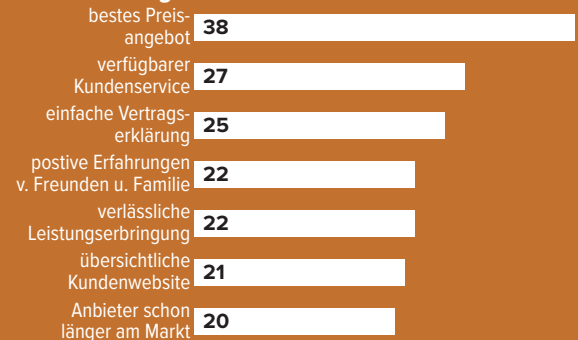
Anteile in Prozent



Vielfältige Gründe

Bei der Entscheidung, eine Versicherung online abzuschließen, ist ein günstiger Preis nicht das einzige Kriterium. Auch viele Servicegesichtspunkte und die langjährige Erfahrung des Anbieters sind relevant

Wichtigste Aspekte für einen Online-Vertragsabschluss in Prozent



Insbesondere Sachpolicen

Bei den Vertriebswegen, über die Versicherungen abgeschlossen werden, gibt es je nach Versicherungszweig große Unterschiede. Online-Abschlüsse wachsen vor allem bei Sachpolicen rasant

Direktvertrieb bei Versicherungen

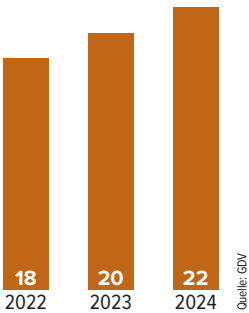
Anteil am Neugeschäft in Prozent, inkl. Vergleichsportale



Steigende Beliebtheit

„2024 wurde mehr als jeder fünfte Versicherungsvertrag digital abgeschlossen – etwa über eine Webseite, ein Vergleichsportal oder eine App“, schreibt der GDV. Der digitale Anteil am Neugeschäft wächst stetig

Digitale Abschlüsse
Anteil am Neugeschäft in Prozent



Prüfungs- und Beratungsunternehmen Deloitte in seiner Studie „Digital Trust in Insurance“. Darin zeigt sich: Das Vertrauen in Online-Abschlüsse ist grundsätzlich vorhanden (s. Grafiken S. 77). Interessant ist zudem, dass Kunden über alle Versicherungszweige hinweg die entsprechenden Policen am ehesten online abschließen würden – eine erhebliche Diskrepanz zu den tatsächlich genutzten Vertriebswegen. Da ist für die Branche also noch viel Luft nach oben.

Das große Potenzial digitaler Abschlüsse lässt aber auch die Frage aufkommen, welche Anbieter denn im Kundeninteresse langfristig erfolgreich sind. Dies beantwortet der aktuelle Test zu den LV-Direktversicherern 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 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 80 Prozent und die Produktvielfalt mit 20 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

Spätstornoquote 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 BaFin-Beschwerden 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 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 erzielt. 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

Ergebnisse 2025 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 vergangenen 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 2025 zu sehen.

Ergebnis: Wie bereits in den Vorjahren konnte die Europa den Spitzenplatz erobern, die konkrete Note sogar auf „Hervorragend“ angehoben werden. Dabei überzeugt sie vor allem bei der Qualität und Vielfalt ihrer Produkte in den zahlreichen zugrunde liegenden Tests – wodurch Kunden eine Top-Angebotspalette zur Risikoabsicherung und für die Altersvorsorge zur Verfügung haben. Deren Zufriedenheit zeigt sich auch in den Servicewerten, die stets Bestnoten erzielen.

Produktqualität

Gesellschaft	Risikover-sicherung	Kapitallebens- und Rentenversicherung	Produkt-vielfalt	Produktqualität gesamt	DFSI-Note
Europa	96,75	97,33	66,67	91,05	Hervorragend
Cosmos	93,55	0,00	22,22	79,28	Gut
Deutsche Leben	91,54	0,00	11,11	75,45	Gut
WGV	79,49	0,00	11,11	65,81	Gut

Service

Gesellschaft	Frühstornoquote		Spätstornoquote		Beschwerdestatistik		Service gesamt	DFSI-Note
	Ø 2020–2024	Punkte	Ø 2020–2024	Punkte	Ø 2022–2024	Punkte		
Europa	0,66%	100,00	1,11%	100,00	0,55	100,00	100,00	Hervorragend
Deutsche Leben	6,39%	86,11	0,72%	100,00	0,00	100,00	99,44	Hervorragend
WGV	6,95%	80,50	0,68%	100,00	0,00	100,00	97,27	Hervorragend
Cosmos	31,80%	0,00	0,86%	100,00	1,35	100,00	70,67	Gut

Ergebnis 2025

Gesellschaft	Produktqualität	Service	Gesamtbewertung	DFSI-Note
Europa	91,05	100,00	92,84	Hervorragend
Deutsche Leben	75,45	99,44	80,25	Sehr Gut
Cosmos	79,28	70,67	77,56	Gut
WGV	65,81	97,27	72,10	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	2025	2024	2023	2022	2021	Gesamtbewertung	DFSI-Note
Europa	92,84	89,76	88,91	89,22	87,09	89,56	Sehr Gut
Deutsche Leben	80,25	77,57	75,47	77,45	74,47	77,04	Gut
Cosmos	77,56	73,15	72,81	72,08	72,73	73,67	Gut
WGV	72,10	71,97	69,44	–	–	71,17	Gut

Quelle: DFSI

