

# money**service**

LEBENSVERSICHERUNG

## Die Besten via Internet

Die Digitalisierung der Gesellschaft macht auch vor der Versicherungsbranche nicht halt. Von Anfang an dabei: **Direktversicherer**, die sich ganz auf den **Online-Vertrieb** ihrer Policen konzentrieren. Welche **langfristig überzeugen**

von WERNER MÜLLER

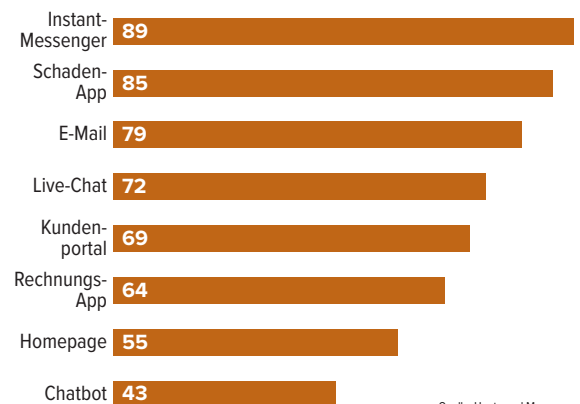
**S**martphone, Tablet oder Notebook sind heutzutage für die allermeisten Menschen aus ihrem Alltag kaum noch wegzudenken. Mal kurz den Weg googeln, das Restaurant reservieren oder Börsenkurse checken – alles kein Problem. Aber auch Geschäfte werden inzwischen wie selbstverständlich über die digitalen Endgeräte geregelt, etwa um Bankaufträge zu erteilen, Waren online zu kaufen oder elektronisch an der Kasse zu zahlen. Sogar längerfristige Vertragsbeziehungen wie mit Versicherungsgesellschaften werden zunehmend digital angebahnt und abgeschlossen. Laut aktuellem „Techmonitor Assekuranz 2022“ des Marktforschungs- und Beratungsinstituts Heute und Morgen möchte fast jeder zweite Kunde versicherungsrelevante

### Digitalkontakte inzwischen etabliert

Der aktuelle „Techmonitor Assekuranz 2022“ zeigt, dass Versicherungskunden vermehrt auf digitale Kommunikation setzen – und damit zufrieden sind.

#### Zufriedenheit der Kunden mit Digitalkontakten

in Prozent der Befragten, Antworten „hervorragend“ und „sehr gut“



Quelle: Heute und Morgen

# 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 jeweils in Schritten von 20 Punkten.

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

Quelle: DFSI

Dinge künftig überwiegend digital erledigen. „Auch neue Versicherungen wollen 45 Prozent der erwachsenen Bundesbürger in Zukunft bevorzugt online abschließen“, schreibt das Institut. Aber weiter heißt es: „Gleichzeitig steigen die Ansprüche und Erwartungen an die Qualität und Funktionalität der Digitalisierung in der Assekuranz.“ Und da bleibt noch viel Luft nach oben. Insbesondere Jüngere sehen nach einer Untersuchung der Management- und Technologieberatung BearingPoint noch viel Verbesserungspotenzial.

**Am Puls der Zeit.** Wegbereiter dieser ganzen Entwicklung sind die sogenannten Direktversicherer. Sie haben schon frühzeitig die technologischen Möglichkeiten erkannt und bereits seit Jahren, teils Jahrzehnten, ganz auf den unmittelbaren Vertrieb ihrer Policen über das Internet gesetzt. Unter Verzicht auf einen eigenen Außendienst haben sie insbeson-

dere ihre Web-Präsenz und das dortige Abschlusspotenzial massiv aus- und aufgebaut. Auch die Vielfalt der angebotenen Produkte hat sich im Lauf der Zeit stets erweitert. Von Risikoschutz bis Altersvorsorge ist bei den meisten Direktversicherern inzwischen alles zu haben.

Auf einen persönlichen Kontakt brauchen die Online-Kunden dabei aber nicht zu verzichten. Für weiterführende Informationen oder Beratungsangebote stehen in der Regel spezialisierte Ansprechpartner auf vielen Kommunikationskanälen zur Verfügung. Denn dies ist selbst bei Digital Natives immer noch ein wichtiger Aspekt: „Eine persönliche Ansprache darf trotz Digitalisierung von Prozessen nicht ausbleiben“, schreibt BearingPoint. Dies habe einen positiven Einfluss auf die Kundenbindung. Laut Heute und Morgen sind es nach wie vor 59 Prozent der Versicherungskunden, ►

die darauf großen Wert legen. Insofern zählen die Direktversicherer einerseits schon zu den Veteranen der Digitalisierung, sind andererseits aber weiterhin up to date für die internetaffine Kundschaft.

**Mit geprüfter Expertise.** Wer sich perspektivisch für den Vertriebsweg der Direktversicherung interessiert, sollte dann aber natürlich auch wissen, wie die konkreten Angebote des jeweils ins Auge gefassten Unternehmens zu bewerten sind. Schließlich ist ein moderner Firmenauftritt zwar wichtig, letztlich entscheidend kommt es beim Vertragsabschluss

aber darauf an, ob die Produkte qualitativ hochwertig sind und sich der Versicherer als zuverlässiger Partner erweist.

Deshalb hat das DFSI Deutsches Finanz-Service Institut wie jedes Jahr zahlreiche aktuelle Produkttests und wichtige Kennzahlen der Direktversicherer analysiert und bewertet (s. Tabellen S. 71). Beruhigend: Kunden können bei allen untersuchten Anbietern guten Gewissens Policen abschließen (s. Tabellen unten). Dennoch bestehen natürlich Unterschiede. So liegen im Ergebnis vor allem Europa und Hannoversche bei den DFSI-Tests vorn – kurz- und langfristig. ■

## Ergebnisse 2022 im Detail:

### Die konkreten Daten zu den Anforderungen

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 herangezogen und ausgewertet. Untersucht wurden solche Direktversicherer, die sowohl im biometrischen Risikoschutz als auch im Bereich der Altersvorsorge aktiv sind. Rechts aufgeführt sind exemplarisch die neuesten konkreten Ergebnisse für das Jahr 2022.

Dieser aktuelle Jahrestest fließt dann auch in den Langfrist-Vergleich der Direktversicherer über fünf Jahre ein (s. Tabelle unten). Eigentlich kein Wunder, dass mit Europa der Jahresbeste auch im Langfrist-Ranking vorne liegt. Aber das war nicht immer so: Wie aus den Einzelergebnissen der unteren Tabelle ersichtlich, gab es in den vergangenen Zeiträumen durchaus verschiedene Sieger bei den Einzeljahren.

## Produktqualität

Gesellschaft	Risikoversicherung	Kap.-Lebens-+ Rentenversicherung	Produktvielfalt	Produktqualität gesamt	DFSI-Note
<b>Europa</b>	94,80	95,65	60,00	86,53	<b>Sehr Gut</b>
<b>Hannoversche</b>	96,80	93,27	50,00	83,51	<b>Sehr Gut</b>
<b>Cosmos</b>	94,20	0,00	20,00	75,65	<b>Gut</b>
<b>Deutsche Leben</b>	95,20	0,00	10,00	73,90	<b>Gut</b>

## Service

Gesellschaft	Frühstornoquote		Spätstornoquote		Beschwerdestatistik		Service gesamt	DFSI-Note
	Ø 2017–2021	Punkte	Ø 2017–2021	Punkte	Ø 2019–2021	Punkte		
<b>Hannoversche</b>	0,00%	100,00	1,33%	100,00	1,39	100,00	100,00	<b>Hervorragend</b>
<b>Europa</b>	0,56%	100,00	1,16%	100,00	0,41	100,00	100,00	<b>Hervorragend</b>
<b>Deutsche Leben</b>	7,09%	79,12	1,01%	100,00	0,25	100,00	91,65	<b>Hervorragend</b>
<b>Cosmos</b>	25,17%	0,00	0,62%	100,00	1,86	94,51	57,80	<b>Befriedigend</b>

## Ergebnis 2022

Gesellschaft	Produktqualität	Service	Gesamtbewertung	DFSI-Note
<b>Europa</b>	86,53	100,00	89,22	<b>Sehr Gut</b>
<b>Hannoversche</b>	83,51	100,00	86,81	<b>Sehr Gut</b>
<b>Deutsche Leben</b>	73,90	91,65	77,45	<b>Gut</b>
<b>Cosmos</b>	75,65	57,80	72,08	<b>Gut</b>

## 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	2022	2021	2020	2019	2018	Gesamtbewertung	DFSI-Note
<b>Europa</b>	89,22	87,09	92,34	93,59	93,68	91,18	<b>Hervorragend</b>
<b>Hannoversche</b>	86,81	83,95	84,18	95,02	96,48	89,29	<b>Sehr Gut</b>
<b>Deutsche Leben</b>	77,45	74,47	79,51	59,27	60,69	70,28	<b>Gut</b>
<b>Cosmos</b>	72,08	72,73	68,32	60,33	73,08	69,31	<b>Gut</b>



Quelle: DFSI

Quelle: DFSI