



Stets flexibel: Wer unterwegs Policen abschließt, muss sich auf den Versicherer verlassen können

Lebensversicherung

Top-Anbieter der Moderne

Für Direktversicherer mit ihrem Online-Vertrieb sind Produktqualität und Service besonders wichtig. Wer dabei langfristig am zuverlässigsten ist

Die einen regt es massiv auf, die anderen begrüßen es euphorisch, wieder andere versuchen, möglichst moderat damit umzugehen – nur ignorieren kann es letztlich keiner: das massiv veränderte Angebot und Nutzungsverhalten von modernen Kommunikationsmitteln durch die große Mehrheit der Bevölkerung. Dieser grundlegende Wandel geht früher oder später auch an altgedienten Branchen wie etwa der Versicherungswirtschaft nicht spurlos vorbei. Aber schon weit vor den aktuell besonders gehypten Digitallösungen durch sogenannte Insurtechs (s. auch Artikel ab Seite 76) haben einige Assekuranten den Trend erkannt und vor allem auf den direkten Vertrieb ihrer Produkte über das Internet gesetzt.

Eigene Kategorie. Dank dieser Spezialisierung des Policenverkaufs unmittelbar an den Kunden werden die entsprechenden Anbieter heute als Direktversicherer ►

bezeichnet. Unter Verzicht auf einen eigenen Außendienst haben sie insbesondere ihre Internet-Präsenz und die dortigen Abschlussmöglichkeiten massiv auf- und ausgebaut. Transparenz, einfache Prozesse sowie Datensicherheit sind dabei weitere wichtige Faktoren im Kampf um Online-Kunden. Und dank des kostensparenden Internet-Vertriebs sind Direktversicherer häufig in der Lage, so manche Police etwas günstiger als die herkömmliche Konkurrenz anbieten zu können.

Auf weiterführende Informationen oder Beratungsleistungen braucht der Kunde dabei aber dennoch nicht zu verzichten. Für Produktdetails, offene Fragen oder Entscheidungshilfen stehen auch bei den Direktversicherern in der Regel spezialisierte Ansprechpartner via Telefon, Mail & Co. zur Verfügung. Nicht angeboten wird jedoch das ausführliche Beratungsgespräch mit einem persönlichen Gegenüber, womöglich samt umfassender Analyse des eigenen Absicherungsbedarfs und Vermögensaufbaus, wie es meist beim Vertreterbesuch oder in einer Geschäftsstelle üblich ist. Insofern sind Direktversicherer eher für solche Kunden besonders geeignet, die internetaffin nach konkreten Policen suchen und weniger allgemeinen Beratungsbedarf haben.

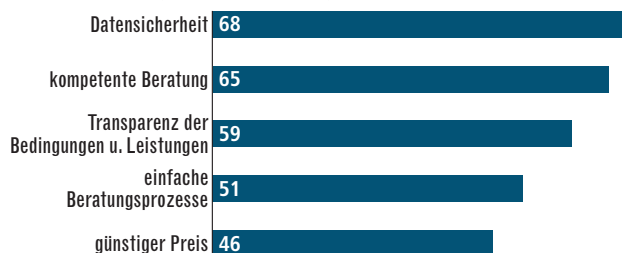
Langfristig zuverlässig. Und heute, angesichts der jüngsten Welle digitaler Insurtech-Neulinge, gehören die Direktversicherer damit schon selbst zu den etablierten Anbietern. Anlass genug, auch mal im Langfrist-Vergleich zu prüfen, wer von ihnen denn im Markt und beim Kunden am besten überzeugt. Schließlich geht es gerade im Lebensversicherungsbereich um besonders lange Vertragsbindungen, bei denen es auf einen soliden Partner ankommt. Deshalb hat sich das DFSI Deutsches Finanz-Service Institut zahlreiche Produkttests und wichtige Kennzahlen genauer angesehen und die Ergebnisse nach nebenstehenden Kriterien analysiert und bewertet. Damit Kunden je nach persönlicher Priorität im Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln auch bei den Direktversicherern geeignete Anbieter finden. ■

WERNER MÜLLER

Sicherheit zuerst

Entgegen so manchen Erwartungen legen Kunden von Direktversicherungen ihre höchste Priorität vor allem auf die Datensicherheit. Kompetente Beratung, Transparenz, einfache Prozesse und günstige Preise folgen erst später.

Wichtige Servicemerkmale für Kunden von Direktversicherern
in Prozent der Befragten, Mehrfachnennungen



Quellen: YouGov, DA Direkt

So wurde 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. Beide Kennzahlen werden dann gleich gewichtet zu einem Gesamtergebnis Produktqualität summiert.

Service

Die Bewertung des Service setzt sich aus den Bereichen Frühstornoquote, Spätstornoquote und Beschwerdestatistik laut der Finanzaufsicht BaFin zusammen. Die Frühstornoquote gibt Rückschluss auf die Qualität der Beratung, der Tarife und der Vertriebswege in den ersten Monaten. Hierfür wird der Durchschnitt aus den letzten drei Jahren gebildet. Hingegen lässt die Spätstornoquote Rückschlüsse auf die Qualität der Betreuung während der Vertragslaufzeit zu. Auch hier zählt der Durchschnitt der letzten drei Jahre. Um einen Indikator über 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 gleich gewichtet und zu einem Gesamtergebnis Service aggregiert.

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 und zu einem Gesamtergebnis summiert. 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 zehn Prozent auf der Punkteskala, also für Werte über 80. Die übrigen Bewertungen erfolgen dann in Schritten von je 20 Punkten.

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 Gesamtwertung im Langzeitvergleich besonders aussagekräftig.

Ergebnisse für 2019 im Detail

Worauf es letztlich ankommt

Das DFSI Deutsches Finanz-Service Institut hat die im Kasten links dargestellten Untersuchungs- und Bewertungsgrundsätze jeweils separat für die vergangenen fünf Jahre für die verschiedenen Direktversicherer ausgewertet. Unten aufgeführt sind exemplarisch die konkreten Ergebnisse für das Jahr 2019. Bei den verschiedenen Risikoversicherungen sowie den diversen Altersvorsorgepolicen des Jahres sind die Gesamtnoten bis auf zwei Nachkommastellen genau ermittelt und je nach Gewichtung aggregiert worden. Zusammen mit der ebenso ermittelten Note für die Anzahl der Produkttests ergibt sich die konkrete DFSI-Punktzahl der Produktqualität. Hinzu kommt die gleichfalls detaillierte Punktzahl nach dem nebenstehenden Bewertungsschema für den Servicebereich. Beides zusammen führt dann mit der genannten 80%/20%-Gewichtung zum Ergebnis für 2019.

Produktqualität

Gesellschaft	Risiko- versicherung	Kapitallebens- und Rentenversicherung	Produkt- vielfalt	Produktqualität gesamt	DFSI-Note
Hannoversche	93,62	85,53	100,00	93,78	Hervorragend
Europa	93,35	97,74	87,50	91,99	Hervorragend
WGV	82,49	83,36	75,00	79,03	Gut
Cosmos	85,27	70,80	37,50	58,97	Befriedigend
Dialog	88,96	–	25,00	56,98	Befriedigend
Deutsche Lebensversicherungs-AG	90,67	–	12,50	51,58	Befriedigend

Service

Gesellschaft	Frühstornoquote		Spätstornoquote		Beschwerdestatistik		Service gesamt	DFSI-Note
	Ø 2014– 2018	Punkte	Ø 2014– 2018	Punkte	Ø 2016–2018	Punkte		
Europa	0,61%	100,00	1,34%	100,00	1,31	100,00	100,00	Hervorragend
Hannoversche	0,00%	100,00	1,31%	100,00	0,72	100,00	100,00	Hervorragend
WGV	4,09%	99,11	0,70%	100,00	1,18	100,00	99,70	Hervorragend
Deutsche Lebensversicherungs-AG	6,99%	70,12	1,76%	100,00	0,67	100,00	90,04	Hervorragend
Dialog	9,44%	45,63	0,64%	100,00	0,45	100,00	81,88	Sehr Gut
Cosmos	26,33%	–	0,48%	100,00	1,68	97,29	65,76	Gut

Ergebnis

Hannoversche	Produktqualität	Service	Gesamtbewertung	DFSI-Note
Hannoversche	93,78	100,00	95,02	Hervorragend
Europa	91,99	100,00	93,59	Hervorragend
WGV	79,03	99,70	83,17	Sehr Gut
Dialog	56,98	81,88	61,96	Gut
Cosmos	58,97	65,76	60,33	Gut
Deutsche Lebensversicherungs-AG	51,58	90,04	59,27	Befriedigend

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

Stornoquote bis zu ...%	DFSI-Punktzahl
4,00	100,00
5,00	90,00 bis 99,99
6,00	80,00 bis 89,99
7,00	70,00 bis 79,99
8,00	60,00 bis 69,99
9,00	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

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

Quelle: DFSI

Quelle: DFSI

Gesellschaft	2019	2018	2017	2016	2015	Gesamtbewertung	DFSI-Note
Hannoversche	95,02	96,48	86,05	88,56	86,85	90,59	Hervorragend
Europa	93,59	93,68	87,44	82,26	86,60	88,71	Sehr Gut
WGV	83,17	–	–	69,61	73,27	75,35	Gut
Cosmos	60,33	73,08	63,88	82,97	81,05	72,26	Gut
Deutsche Lebensversicherungs-AG	59,27	60,69	62,40	–	–	60,79	Gut
Ergo Direkt	–	50,93	53,91	71,59	65,23	60,42	Gut
Dialog	61,96	58,83	56,60	–	–	59,13	Befriedigend

Quelle: DFSI

