



Vertragsschluss:
Immer mehr Kunden nutzen auch Online-Angebote für ihre Policen

Die Digitalisierung in der Versicherungsbranche stärkt auch die bereits etablierten Direktversicherer mit reinem Online-Vertrieb. Welche von ihnen langfristig überzeugen

Lebensversicherung

Policen per Klick

Online-Policen auf dem Vormarsch

Der Abschluss von Versicherungen über das Internet ist in den vergangenen Jahren immer beliebter geworden. Fast die Hälfte aller Befragten hat inzwischen schon mal eine Police übers Web bezogen.

Online abgeschlossene Versicherungen
Anteil der Befragten, die bereits einmal eine Versicherung online abgeschlossen haben, in Prozent



Große Vielfalt der Online-Abschlüsse

Die konkreten Internet-Vertragsabschlüsse der Versicherungskunden zeigen eine große Bandbreite. Vor allem die diversen Sachversicherungen dominieren, aber zunehmend finden auch der Schutz vor biometrischen Risiken und Policen zur Altersvorsorge via Web Verbreitung.

Quellen: Bitkom, Statista 2020

Art der online abgeschlossenen Versicherungen in Prozent der Befragten



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 Services 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. Hin- gegen bietet die Spätstornoquote 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
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

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 Punkt-

zahl. 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 zehn Prozent auf der Punkteskala, also für Werte über 80. Die übrigen Bewertungen erfolgen dann in Schritten von je 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

So umstritten viele einzelne Maßnahmen in der Corona-Krise auch sein mögen, eines ist sicher: Der Digitalisierung unserer Gesellschaft verleiht die Pandemie in allen Lebensbereichen einen großen Schub. Sei es bezüglich der schulischen und universitären Bildung, beruflicher Aktivitäten oder im Freizeitverhalten – und eben auch im Versicherungsbereich. So hat die aktuelle Untersuchung „Multi-Channel-Management in Corona-Zeiten“ des Marktanalyse- und Beratungsunternehmens Sirius Campus ergeben, dass während der Pandemie 17 Prozent der Versicherungsnehmer Videotelefonie neu ausprobiert oder sich sogar darin eingearbeitet haben. Auch andere digitale Informationswege wie Kontaktformulare (20 %), Kundenportale (16 %), E-Mails (16 %) oder Chats (12 %) wurden erstmals probiert oder teils intensiv genutzt. Zudem wird deutlich: „Die Corona-Krise hat man-

che Risiken und Absicherungsbedarfe wieder ins Bewusstsein der Menschen gehoben“, erkennt Christoph Müller, Gründer und Geschäftsführer von Sirius Campus. „Deswegen wollen Kunden mehr und individuellere Fragen stellen.“

Etablierte Profiteure. Selbst wenn der persönliche Kontakt weiterhin ganz oben auf der Agenda von Versicherungskunden steht, spielt deren gesteigerte digitale Medienkompetenz, insbesondere auch der jüngeren Generationen, den Direktversicherern in die Karten. Diese Anbieter setzen bereits seit Jahren vor allem auf den unmittelbaren Vertrieb ihrer Produkte über das Internet. Unter Verzicht auf einen eigenen Außendienst haben sie insbesondere ihre Web-Präsenz und die dortigen Abschlussmöglichkeiten massiv auf- und ausgebaut. Auf weiterführende Informationen oder Beratungsleis- ►



Ergebnisse für 2020 im Detail

Worauf es für Kunden ankommt

Das DFSI Deutsches Finanz-Service Institut hat die im Kasten auf Seite 69 dargestellten Untersuchungs- und Bewertungsgrundsätze jeweils separat für

die vergangenen fünf Jahre für die verschiedenen Direktversicherer ausgewertet, die im biometrischen Risikoschutz und der Altersvorsorge aktiv sind. Rechts aufgeführt sind exemplarisch die neuesten konkreten Ergebnisse für das Jahr 2020. Dabei zeigt sich im Vergleich zum Vorjahr ein Führungswechsel: Konnte 2019 noch die Hannoversche den Test für sich entscheiden, ist es 2020 die Europa. Im Langfristvergleich über die vergangenen fünf Jahre bleibt aber insgesamt die Hannoversche mit der Bewertung „Hervorragend“ weiterhin Sieger (s. Tabelle unten). Das ist auch folgerichtig, immerhin konnte die Hannoversche drei der fünf Jahre des Langfristvergleichs für sich entscheiden, in zwei Jahren lag dagegen die Europa vorn.

Produktqualität

Gesellschaft	Risikoversicherung	kap. Leben + Rentenversicherung	Produktvielfalt	Produktqualität gesamt	DFSI-Note
Europa	95,94	98,22	70,00	90,43	Hervorragend
Hannoversche	92,94	94,33	40,00	80,23	Sehr Gut
Deutsche Lebensversicherungs-AG	99,00	–	10,00	76,75	Gut
Cosmos	85,24	–	20,00	68,93	Gut

Service

Gesellschaft	Frühstornoquote		Spätstornoquote		Beschwerdestatistik		Service gesamt	DFSI-Note
	Ø 2015–2019	Punkte	Ø 2015–2019	Punkte	Ø 2017–2019	Punkte		
Hannoversche	0,00%	100,00	1,30%	100,00	0,60	100,00	100,00	Hervorragend
Europa	0,58%	100,00	1,24%	100,00	0,75	100,00	100,00	Hervorragend
Deutsche Lebensversicherungs-AG	6,84%	71,61	1,53%	100,00	0,51	100,00	90,54	Hervorragend
Cosmos	24,94%	0,00	0,52%	100,00	1,66	97,59	65,86	Gut

Ergebnis

Gesellschaft	Produktqualität	Service	Gesamtbewertung	DFSI-Note
Europa	90,43	100,00	92,34	Hervorragend
Hannoversche	80,23	100,00	84,18	Sehr Gut
Deutsche Lebensversicherungs-AG	76,75	90,54	79,51	Gut
Cosmos	68,93	65,86	68,32	Gut

Quelle: DFSI

tungen braucht der Online-Kunde aber dennoch nicht ganz zu verzichten. Für Produktdetails, offene Fragen oder Entscheidungshilfen stehen auch bei den Direktversicherern in der Regel spezialisierte Ansprechpartner via Telefon, E-Mail & Co. zur Verfügung.

Zuverlässige Partner. Naturgemäß sind die Direktversicherer daher bei weniger beratungsintensiven Produkten wie den Sachversicherungen besonders stark (vgl. Grafiken Seite 70). Doch auch bei der Absicherung biometrischer Risiken und den Altersvorsorgelösungen legen sie zu. Beispielsweise haben 16 Prozent der Befragten schon

mal eine Berufsunfähigkeits- und acht Prozent eine Rentenversicherung online abgeschlossen. Aber gerade solche langfristige Verträge erfordern besonders gute Lebensversicherer im Direktgeschäft. Deshalb hat sich das DFSI Deutsches Finanz-Service Institut zahlreiche Produkttests und wichtige Kennzahlen genauer angesehen und die Ergebnisse nach den Kriterien auf Seite 69 analysiert und bewertet (s. Kästen). Damit Kunden ihren Schutz guten Gewissens auch Online-Policen anvertrauen können. ■

WERNER MÜLLER

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	2020	2019	2018	2017	2016	Gesamtbewertung	DFSI-Note
Hannoversche	84,18	95,02	96,48	86,05	88,56	90,06	Hervorragend
Europa	92,34	93,59	93,68	87,44	82,26	89,86	Sehr Gut
WGV	–	83,17	–	–	69,61	76,39	Gut
Cosmos	68,32	60,33	73,08	63,88	82,97	69,71	Gut
Deutsche Lebensversicherungs-AG	79,51	59,27	60,69	62,40	–	65,47	Gut

Quelle: DFSI

