

## PRESSEINFORMATION

Köln, 14.09.2017

**Studie** „Die Zukunftssicherheit der deutschen Lebensversicherer“

### **Lebensversicherer im Überlebenskampf**

Seit Jahren erodieren in der kapitalbildenden Lebensversicherung die Leistungen. Das über Jahrzehnte beliebteste Altersvorsorge-Produkt der Deutschen steckt in einer tiefen Krise. Einige Experten prophezeien bereits den baldigen Tod der klassischen Lebensversicherung. Für das Deutsche Finanz-Service Institut (DFS I) Grund genug, der Frage nachzugehen: Wie zukunftssicher sind die in Deutschland aktiven Lebensversicherer aufgestellt? Für die Studie „Die Zukunftssicherheit der deutschen Lebensversicherer“ wurden die 70 größten Unternehmen einem harten Fakten-Check unterzogen. Das Ergebnis: Sollte sich die Lage nicht grundlegend ändern, werden nicht alle Lebensversicherer in ihrer derzeitigen Form bestehen bleiben. Doch es gibt auch Unternehmen, die für die Zukunft bestens gerüstet sind. Etwa die drei mit der Bestnote „Exzellent“ ausgezeichneten Unternehmen WWK, Europa und Hannoversche.

„Die Zukunft war früher auch schon mal besser“, dieses Bonmot des legendären Münchner Komikers Karl Valentin bringt die derzeitige Lage deutscher Lebensversicherer auf den Punkt. Seit Jahren leiden diese – und mit ihnen ihre Kunden – unter den Niedrigzinsen der Europäischen Zentralbank (EZB). Damit nicht genug: Um die extrem schwierige Niedrigzinsphase länger durchstehen zu können, müssen sie seit 2011 auch noch von ihren sinkenden Gewinnen immer mehr in die sogenannte Zinszusatzreserve (ZZR) stecken. Diese wurde vom Gesetzgeber eigens dafür eingerichtet, um Finanzpuffer für die Niedrigzinsphase aufzubauen. Allein 2016 haben die in Deutschland aktiven Lebensversicherer 13 Milliarden in diesen Topf eingezahlt. Insgesamt ist er inzwischen rund 45 Milliarden Euro schwer. Und er wird noch deutlich schwerer: Laut Prognosen in der Branche wächst der Wert der ZZR bis 2025 auf etwa 200 Milliarden Euro an – sofern die geltenden Regeln nicht überarbeitet werden. Diese zusätzlichen Reserven sollen den Versicherern helfen, einst gegebene Garantie-Versprechen auch tatsächlich erfüllen zu können.

#### **Die Ausgangslage**

„Zwar liegt der Garantiezins aktuell nur bei 0,9 Prozent. Doch haben die Lebensversicherer noch viele Altverträge mit Garantiezinsen von 2,75 bis 4,0 Prozent“, weiß Marco Metzler, seit gut 15 Jahren in führenden Positionen der Versicherungs- und Finanzbranche und Fachbeirat beim DFS I. „Diese müssen in aller Regel auch dann bedient werden, wenn der Rohüberschuss negativ ist. Hinzu kommt: Da zuerst Altverträge mit hohen Garantien und ZZR bedient werden müssen, bleibt für neuere Verträge nicht mehr so viel übrig. Woraus zwei Fragen resultieren: Lohnt der Abschluss einer klassischen kapitalbildenden Lebensversicherung überhaupt noch? Und: Ist die Kündigung bestehender Lebensversicherungen nicht die sinnvollere Alternative? „Auf diese einfachen Fragen fundierte Antworten zu geben, ist alles andere als einfach,“ sagt Sebastian Ewy, Senior Analyst beim DFS I, „Letztlich geht es um zwei Fragen: Können die Lebensversicherer überhaupt überleben? Und falls ja, welche Unternehmen haben ihr Geschäft wirklich zukunftsfest aufgestellt?“ Denn wie sich die Lage für die Lebensversicherer entwickeln wird, hängt von vielen Faktoren ab. Einer der wichtigsten: Wie lange die Zinsen noch so niedrig bleiben. Und ebenso wichtig: Wie lange jeder einzelne Versicherer diese historische Niedrigzinsphase noch aus eigener Kraft durchstehen kann. Das wiederum hängt davon ab, wie viele klassische Lebens- und Rentenversicherungen mit hohen garantierten Leistungen die Versicherer in ihrem Bestand haben, welche anderen Ertragsquellen es gibt und in welchem Umfang zukunftssichere Lebensversicherungsarten betrieben werden.

„Selbst wenn man die seit 2017 von der Europäischen Finanzaufsicht festgelegten strengeren Anforderungen an das Solvabilitätskapital – kurz SCR-Quote – zu Grunde legt, ist das noch nicht wirklich aussagekräftig.“ Dafür gibt es laut Studienleiter Ewy im wesentlichen zwei Gründe: „Zum einen dürfen Lebensversicherer bis zum Jahr 2032 noch so genannte Übergangsmaßnahmen – etwa versicherungstechnische Rückstellungen – nutzen, um die geforderte SCR-Quote von 100 Prozent zu erreichen.“ Und das tun laut Ewy etwa 70 der 84 Lebensversicherer, die der Bafin Bericht erstatten müssen. „Zum anderen basiert die SCR-Quote auf einem stochastischen Modell, bei dem im Vorfeld viele Annahmen getroffen werden müssen. Je nachdem, welche Annahmen man macht, ändern sich die Ergebnisse.“

14.09.2017, Seite 2

## Die DFSI-Studie

Die Versicherungsexperten um Ewy und Metzler haben deshalb für ihre Studie „Zukunft der Lebensversicherung“ aus den SCR-Quoten die Übergangsmaßnahmen herausgerechnet sowie weitere Kennzahlen mit berücksichtigt; insbesondere versicherungstechnische Kennzahlen, Früh- und Spätstorno-Quoten, Daten der Bafin-Beschwerdestatistik sowie harte Bilanzkennzahlen – also Daten mit eher statischem Charakter. „Wir glauben, dass wir mit unserem Modell aus statischen und stochastischen Elementen die Lage der deutschen Lebensversicherer besser abbilden können, als dies die reinen SCR-Quoten tun. In unserem Modell sind die bereinigten SCR-Quoten eine Art Hygiene-Faktor“, führt DFSI-Fachbeirat Metzler aus. Doch dazu später mehr.

Um die Zukunftsfestigkeit der einzelnen Lebensversicherer bewerten zu können, hat das DFSI insgesamt fünf Bereiche einer eingehenden Prüfung unterzogen: die Substanzkraft jedes einzelnen Lebensversicherers, seine Ertragsstärke, die Kundenzufriedenheit, die Bestandsicherheit, sowie die Kundenperformance. Diese fünf Bereiche wurden anschließend nach ihrer Bedeutung gewichtet. Zudem wurden die Versicherer in drei Gruppen unterteilt, die sogenannten Service-Versicherer mit eigener Ausschließlichkeitsorganisation, Bank- oder Maklervertrieb, die Direkt- und Biometrie-Versicherer sowie Run-Offs. „Man kann schließlich nicht alle Versicherer über einen Kamm scheren,“ erläutert Studienleiter Sebastian Ewy. „Direktversicherer, bei denen alles online abgewickelt wird, kommen mit deutlich schlankeren Kostenstrukturen aus als Service-Versicherer mit eigenem Außendienst. Die Gesellschaften, die hauptsächlich biometrische Risiken absichern, sind wiederum vom Niedrigzins nicht so stark betroffen. Und Run Offs sind ein gesondert zu betrachtender Spezialfall, haben sie doch ihr Neugeschäft eingestellt – mit den unterschiedlichsten Implikationen bezüglich Abschlusskosten, Stornoquoten, Bestandsicherheit und und und.“

14.09.2017, Seite 3

## Teilbereich 1: Substanzkraft

### Top Substanzkraft - Serviceversicherer:

Unternehmen	Substanzkraft		EK - Quote	Freie RfB-Quote	Bewertungsreserven-Quote	Finanzkraft	SCR-Quote
	DFS I Punkte	DFS I Note	in Prozent	in Prozent	in Prozent	in Prozent	in Prozent
Alte Leipziger	100,00	Exzellente	4,26%	3,53%	17,13%	20,62%	288,63%
HUK-Coburg	100,00	Exzellente	7,74%	1,04%	12,95%	23,01%	109,33%
R+V a. G.	100,00	Exzellente	3,69%	3,92%	24,58%	23,59%	203,76%
WWK	100,00	Exzellente	6,52%	4,08%	9,36%	21,81%	152,29%
Deutsche Ärzte	98,14	Exzellente	1,85%	5,90%	20,06%	19,63%	200,21%
Allianz	97,34	Exzellente	0,93%	4,19%	26,85%	19,47%	291,86%
Universa	93,53	Exzellente	4,10%	2,59%	15,84%	18,71%	199,62%
Öffentliche Sachsen-Anhalt	93,00	Exzellente	2,46%	2,32%	22,71%	18,60%	192,87%
Inter	92,10	Exzellente	2,31%	1,20%	25,19%	18,42%	138,27%
Condor	91,47	Exzellente	2,02%	3,27%	21,98%	18,29%	405,50%
ERGO	90,07	Exzellente	1,99%	2,05%	23,98%	18,01%	100,22%
Ideal	88,29	Sehr Gut	1,98%	5,47%	16,47%	17,66%	132,63%
LV 1871	88,16	Sehr Gut	2,29%	3,32%	19,46%	17,63%	371,11%
Nürnberg	87,24	Sehr Gut	1,90%	5,01%	17,29%	17,45%	183,90%
Zürich	87,15	Sehr Gut	2,79%	1,33%	21,04%	17,43%	167,31%
Mecklenburgische	87,13	Sehr Gut	3,60%	3,53%	13,39%	17,43%	153,01%
AXA	87,04	Sehr Gut	1,77%	3,08%	21,57%	17,41%	168,24%
Öffentliche Braunschweig	81,45	Sehr Gut	2,52%	1,53%	19,45%	16,29%	135,57%
Basler DFD	80,94	Sehr Gut	2,05%	3,26%	17,67%	16,19%	133,86%
Basler	79,85	Gut	1,58%	3,48%	18,56%	15,93%	107,69%
Swiss Life	79,58	Gut	2,28%	1,15%	20,42%	15,92%	329,83%
Provinzial Rheinland	79,29	Gut	1,79%	3,23%	18,09%	15,86%	128,66%
VGH Provinzial Hannover	78,79	Gut	2,65%	1,33%	18,25%	15,76%	247,99%
Sparkassen-Versicherung Sachsen	75,98	Gut	1,38%	1,57%	21,72%	15,20%	308,96%
Stuttgarter	75,56	Gut	2,80%	1,97%	15,07%	15,11%	126,86%
Continentale	74,03	Gut	2,92%	5,26%	7,40%	14,81%	261,26%
LVM	72,59	Gut	2,04%	3,10%	14,68%	14,52%	132,05%
R+V AG	72,07	Gut	0,98%	3,19%	18,54%	14,41%	410,01%
Öffentliche Berlin-Brandenburg	71,81	Gut	2,32%	2,92%	13,61%	14,36%	135,12%
Helvetia	71,09	Gut	2,45%	1,31%	16,03%	14,22%	116,88%
Saarland	70,29	Gut	1,28%	4,35%	14,27%	14,06%	156,38%
Bayern-Versicherung	67,88	Gut	1,46%	2,64%	16,02%	13,58%	247,49%
Sparkassen-Versicherung	67,15	Gut	1,13%	3,00%	16,34%	13,43%	129,40%
Barmenia	66,44	Gut	3,07%	2,00%	10,29%	13,29%	102,00%
Württembergische	65,14	Gut	1,55%	2,99%	13,87%	13,03%	107,40%
Volkswohl Bund	61,92	Gut	1,28%	2,94%	13,78%	12,38%	148,23%
AachenMünchener	55,80	Befriedigend	1,67%	2,11%	11,43%	11,16%	335,00%
DEK Dt. Eisenbahn	50,00	Befriedigend	2,57%	4,28%	21,18%	20,00%	84,63%
Familienfürsorge	50,00	Befriedigend	6,54%	1,93%	12,19%	21,10%	42,09%
DEK Allgemeine	49,47	Befriedigend	3,36%	4,29%	17,76%	19,89%	95,46%
PB Leben	48,75	Befriedigend	2,42%	4,22%	21,36%	19,75%	24,12%
Provinzial NordWest	46,91	Befriedigend	1,37%	1,41%	10,45%	9,38%	165,81%
Münchener Verein	34,92	Ausreichend	3,71%	2,86%	13,38%	16,98%	81,10%
Debeka	32,00	Ausreichend	1,87%	2,94%	19,45%	16,40%	72,35%
Süddeutsche	27,41	Ausreichend	1,89%	3,14%	17,14%	15,48%	0,00%
Karlsruher	27,37	Ausreichend	1,77%	4,75%	14,34%	15,47%	39,98%
neue leben	23,32	Ausreichend	0,72%	3,43%	19,61%	14,66%	60,09%
HDI	23,15	Ausreichend	2,29%	1,63%	16,86%	14,63%	35,73%

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

14.09.2017, Seite 4

### Top Substanzkraft - Direkt - und Biometrieversicherer:

Unternehmen	Substanzkraft		EK - Quote	Freie RfB-Quote	Bewertungsreserven-Quote	Finanzkraft	SCR-Quote
	DFSFI Punkte	DFSFI Note	in Prozent	in Prozent	in Prozent	in Prozent	in Prozent
Europa	100,00	Exzellente	8,29%	16,12%	5,79%	35,60%	920,53%
Hannoversche	100,00	Exzellente	2,86%	5,24%	20,18%	21,05%	435,56%
Dialog	100,00	Exzellente	9,35%	18,72%	15,56%	45,21%	652,83%
DLVAG	100,00	Exzellente	13,84%	42,46%	23,55%	81,92%	687,34%
Neue BBV	100,00	Exzellente	9,47%	1,10%	9,06%	24,57%	235,73%
Targo	87,86	Sehr Gut	1,00%	6,32%	18,52%	17,57%	158,46%
WGV	87,26	Sehr Gut	3,74%	4,96%	10,03%	17,45%	191,83%
Ergo Direkt	86,38	Sehr Gut	2,84%	4,91%	13,35%	17,28%	221,36%
Cosmos	62,51	Gut	1,64%	2,97%	12,48%	12,50%	377,15%

### Top Substanzkraft - Run-Off Versicherer:

Unternehmen	Substanzkraft		EK - Quote	Freie RfB-Quote	Bewertungsreserven-Quote	Finanzkraft	SCR-Quote
	DFSFI Punkte	DFSFI Note	in Prozent	in Prozent	in Prozent	in Prozent	in Prozent
Protektor	100,00	Exzellente	6,74%	1,78%	19,81%	25,17%	292,65%
Victoria	100,00	Exzellente	4,07%	1,73%	24,98%	22,36%	259,45%
Athene	35,55	Ausreichend	5,12%	1,31%	11,10%	17,11%	15,97%
Bayerische Beamten	34,52	Ausreichend	4,05%	2,46%	12,70%	16,90%	30,01%

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Um die Substanzkraft der einzelnen Unternehmen zu bewerten, wurde in einem ersten Schritt aus Eigenkapital-Quote, freier RfB-Quote und Bewertungsreserven die Finanzkraft der einzelnen Gesellschaften ermittelt. Im nächsten Schritt wurden die gemeldeten SCR-Quoten rechnerisch um Übergangsmaßnahmen bereinigt. Lag die bereinigte SCR-Quote unter 100 Prozent, wurden vom ermittelten Finanzkrafteergebnis 50 Punkte abgezogen. „Dies halten wir für gerechtfertigt, weil es diesen Unternehmen derzeit nicht gelingt, die eigentlich geforderten gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen“, sagt DFSFI-Fachbeirat Metzler. „Unser Vorgehen führt im Ergebnis dazu, dass selbst ein Versicherer, der in Sachen Finanzkraft die volle Punktzahl erreicht, nicht besser als mit ‚Befriedigend‘ abschneiden kann, wenn die bereinigte SCR-Quote unter 100 Prozent liegt.“ Und genau das ist bei den beiden Gesellschaften DEVK Deutsche Eisenbahn und Familienfürsorge geschehen. Unterm Strich schnitten sie nur mit „Befriedigend“ ab, obwohl die Eigenkapital-Quote, die freie RfB-Quote und auch die Bewertungsreserven exzellente waren. Hingegen erreichten Alte Leipziger Leben, HUK-Coburg Leben, R+V Lebensversicherung a.G. sowie die WWK bei den Serviceversicherern auch in der Endabrechnung dieses Teilbereichs die volle Punktzahl.

Insgesamt schnitten hier elf Service-Versicherer „Exzellente“<sup>1</sup> ab, acht „Sehr Gut“, 17 „Gut“, sechs „Befriedigend“, ebenfalls sechs „Ausreichend“. Acht kamen über ein „Mangelhaft“ nicht hinaus. Übrigens: Für alle Benotungen mit „Ausreichend“ und „Mangelhaft“ sowie für vier der sechs „Befriedigend“ war die Malus-Regel wegen zu geringer bereinigter SCR-Quoten ausschlaggebend. Bei den Direkt- und Biometrie-Versicherern musste hingegen die Malus-Regelung überhaupt nicht angewendet werden. Fünf Unternehmen – Europa Leben, Hannoversche Leben, Dialog Versicherung, DLVAG sowie die Neue BBV – bekamen bei voller Punktzahl ein „Exzellente“, drei weitere ein „Sehr Gut“, eine Gesellschaft ein „Gut“. Selbst bei den Run Offs glänzten mit Protektor und Victoria zwei Unternehmen mit voller Punktzahl bei der Finanzkraft – „Exzellente“.

<sup>1</sup> Zum Notenschema vergleiche Anmerkungen im Tabellen-Teil.

14.09.2017, Seite 5

**Teilbereich 2: Ertragsstärke**
**Top Ertragsstärke - Serviceversicherer:**

Unternehmen	Ertragsstärke		Rohüberschuss- marge		Nettoverzinsung 2014-2016		Überschuss- beteiligung 2017		Abschluss- kosten-Quote		Verwaltungs- kosten-Quote	
	DFSFI Punkte	DFSFI Note	in %	DFSFI Punkte	in %	DFSFI Punkte	in %	DFSFI Punkte	in %	DFSFI Punkte	in %	DFSFI Punkte
Ideal	89,65	Sehr Gut	2,206%	100,00	4,70%	86,98	3,00%	98,36	3,71%	80,80	2,68%	55,97
R+V a. G.	88,25	Sehr Gut	1,019%	50,95	4,03%	74,69	2,90%	95,08	1,54%	100,00	0,58%	100,00
Allianz	88,11	Sehr Gut	1,558%	77,92	4,68%	86,67	2,80%	91,80	4,11%	73,06	1,04%	100,00
HUK-Coburg	87,05	Sehr Gut	2,101%	100,00	4,51%	83,46	2,70%	88,52	3,71%	80,95	1,93%	77,86
Deutsche Ärzte	86,40	Sehr Gut	3,426%	100,00	5,01%	92,84	3,05%	100,00	5,14%	58,37	3,75%	40,00
Alte Leipziger	86,25	Sehr Gut	1,706%	85,28	5,23%	96,79	2,65%	86,89	4,59%	65,40	1,58%	94,99
Continentale	83,84	Sehr Gut	2,776%	100,00	4,45%	82,35	2,70%	88,52	4,50%	66,67	2,22%	67,62
Volkswahl Bund	83,35	Sehr Gut	1,825%	91,24	4,21%	77,90	2,55%	83,61	3,76%	79,73	1,80%	83,53
LV 1871	82,31	Sehr Gut	2,342%	100,00	4,56%	84,38	2,55%	83,61	4,12%	72,86	2,24%	66,84
R+V AG	81,69	Sehr Gut	1,090%	54,52	3,86%	71,42	2,70%	88,52	4,08%	73,48	1,26%	100,00
HanseMercur	80,41	Sehr Gut	1,924%	96,18	4,41%	81,60	2,20%	72,13	2,61%	100,00	1,95%	77,01
AachenMünchener	80,12	Sehr Gut	2,488%	100,00	4,53%	83,83	2,60%	85,25	5,17%	58,06	2,56%	58,13
VGH Provinzial Hannover	78,77	Gut	1,582%	79,12	4,78%	88,52	2,50%	81,97	5,54%	54,11	1,86%	80,56
AXA	78,41	Gut	1,089%	54,47	4,81%	89,07	2,90%	95,08	5,31%	56,48	3,20%	46,93
LVM	78,13	Gut	0,393%	19,65	4,34%	80,37	2,65%	86,89	3,32%	90,27	1,72%	87,24
Nürnberger	77,98	Gut	1,804%	90,22	4,14%	76,67	2,75%	90,16	5,96%	50,36	3,27%	45,92
Sparkassen-Versicherung	77,12	Gut	0,703%	35,15	4,45%	82,41	2,65%	86,89	4,76%	62,97	1,69%	88,87
Stuttgarter	76,98	Gut	1,678%	83,92	5,01%	92,72	2,30%	75,41	4,57%	65,67	2,09%	71,87
Mecklenburgische	76,82	Gut	0,735%	36,75	3,81%	70,49	2,75%	90,16	3,24%	92,58	2,77%	54,10
Öffentliche Braunschweig	75,83	Gut	1,543%	77,15	4,97%	92,10	2,50%	81,97	5,50%	54,50	2,73%	55,02
Karlsruher	75,32	Gut	1,673%	83,64	3,95%	73,09	2,40%	78,69	5,39%	55,70	1,99%	75,39
UmVersa	74,02	Gut	1,502%	75,12	4,66%	86,23	2,25%	73,77	3,70%	81,08	2,75%	54,62
Concordia	73,88	Gut	1,084%	54,21	3,96%	73,33	2,50%	81,97	4,09%	73,42	2,41%	62,22
Helvetia	72,13	Gut	1,282%	64,10	3,82%	70,74	2,50%	81,97	4,39%	68,37	3,26%	45,95
Swiss Life	71,98	Gut	1,436%	71,81	5,03%	93,15	2,25%	73,77	4,65%	64,54	2,93%	51,27
Provinzial Rheinland	71,63	Gut	0,374%	18,70	3,91%	72,47	2,50%	81,97	5,56%	53,97	1,35%	100,00
neue leben	71,36	Gut	0,320%	16,02	4,11%	76,17	2,45%	80,33	5,23%	57,35	1,42%	100,00
Condor	70,97	Gut	0,714%	35,70	4,00%	74,07	2,45%	80,33	4,09%	73,43	2,37%	63,28
Familienfürsorge	70,94	Gut	1,041%	52,07	4,58%	84,88	2,55%	83,61	6,22%	48,26	3,13%	47,88
Bayern-Versicherung	70,67	Gut	0,467%	23,33	4,08%	75,49	2,25%	73,77	4,20%	71,43	1,42%	100,00
Barmenia	70,57	Gut	0,793%	39,64	4,19%	77,53	2,40%	78,69	3,36%	89,32	3,46%	43,35
DEVK Dt. Eisenbahn	70,49	Gut	1,082%	54,09	4,24%	78,52	2,40%	78,69	4,87%	61,66	2,73%	54,87
DEVK Allgemeine	70,22	Gut	1,447%	72,33	4,15%	76,85	2,30%	75,41	5,37%	55,87	2,72%	55,05
Inter	69,98	Gut	0,585%	29,24	4,98%	92,16	2,50%	81,97	4,70%	63,89	3,21%	46,69
Württembergische	69,86	Gut	0,929%	46,45	4,53%	83,95	2,40%	78,69	5,09%	58,93	2,74%	54,83
Saarland	69,71	Gut	1,407%	70,34	4,01%	74,32	2,25%	73,77	5,33%	56,28	2,43%	61,67
WWK	68,88	Gut	1,610%	80,48	5,39%	99,84	1,90%	62,30	4,75%	63,16	2,57%	58,40
Basler	68,31	Gut	0,599%	29,97	4,73%	87,53	2,50%	81,97	5,99%	50,04	2,94%	51,06
Öffentliche Sachsen-Anhalt	67,81	Gut	1,105%	55,23	4,06%	75,25	2,00%	65,57	4,69%	63,93	1,75%	85,81
Zurich	67,17	Gut	1,407%	70,35	4,90%	90,80	2,10%	68,85	5,65%	53,12	3,14%	47,70
Provinzial NordWest	66,89	Gut	0,376%	18,80	4,24%	78,52	2,25%	73,77	5,58%	53,80	1,69%	88,94
Öffentliche Berlin-Brandenburg	65,65	Gut	0,782%	39,12	3,81%	70,49	2,00%	65,57	5,46%	54,93	1,52%	98,40
Iduna	64,77	Gut	0,299%	14,93	4,98%	92,22	2,25%	73,77	4,12%	72,81	3,48%	43,09
RheinLand	64,24	Gut	0,245%	12,26	4,32%	80,06	2,50%	81,97	5,36%	56,00	3,98%	37,72
PB Leben	64,07	Gut	0,945%	47,26	4,54%	84,07	2,25%	73,77	4,63%	64,73	7,01%	21,40
Öffentliche Oldenburg	63,79	Gut	0,846%	42,28	3,79%	70,19	2,10%	68,85	5,49%	54,60	2,21%	67,84
Gothaer	63,68	Gut	0,668%	33,39	4,36%	80,68	2,00%	65,57	5,37%	55,90	1,94%	77,13
Basler DFD	62,10	Gut	0,148%	7,42	4,46%	82,59	2,25%	73,77	4,00%	75,01	4,09%	36,70
ERGO	61,54	Gut	0,687%	34,34	4,66%	86,27	2,25%	73,77	6,80%	44,12	4,62%	32,49
Generali	59,43	Befriedigend	0,613%	30,66	4,38%	81,11	1,75%	57,38	3,17%	94,65	3,79%	39,54
Sparkassen-Versicherung Sachsen	58,51	Befriedigend	1,556%	77,78	4,40%	81,54	1,25%	40,98	4,51%	66,52	1,92%	78,30
Münchener Verein	50,77	Befriedigend	0,863%	43,16	4,57%	84,69	1,25%	40,98	4,30%	69,77	3,36%	44,62
Süddeutsche	49,08	Befriedigend	0,152%	7,61	4,22%	78,21	1,25%	40,98	4,69%	63,90	1,90%	79,01
HDI	47,91	Befriedigend	1,233%	61,67	4,32%	80,06	1,25%	40,98	8,38%	35,78	3,58%	41,85
VPV	46,26	Befriedigend	0,644%	32,19	4,37%	80,93	1,25%	40,98	6,42%	46,72	3,24%	46,33
Debeka	28,14	Ausreichend	-0,004%	0,00	4,22%	78,15	2,75%	90,16	3,46%	86,75	1,51%	99,58

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

14.09.2017, Seite 6

### Top Ertragsstärke - Direkt - und Biometrierversicherer:

Unternehmen	Ertragsstärke		Rohüberschuss- marge		Nettoverzinsung 201 4-201 6		Überschuss- beteiligung 201 7		Abschluss- kosten-Quote		Verwaltungs- kosten-Quote	
	DFS I Punkte	DFS I Note	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte
Europa	96,33	Exzellente	9,53%	100,00	4,17%	77,16	3,00%	98,36	2,90%	100,00	0,83%	100,00
Neue BBV	93,06	Exzellente	3,51%	100,00	5,40%	100,00	3,05%	100,00	4,30%	69,70	2,01%	74,77
WGV	89,30	Sehr Gut	3,25%	100,00	4,39%	81,23	2,60%	85,25	3,25%	92,21	1,50%	100,00
Cosmos	88,14	Sehr Gut	5,62%	100,00	4,10%	75,93	2,60%	85,25	3,40%	88,24	1,01%	100,00
Hannoversche	84,85	Sehr Gut	3,01%	100,00	4,11%	76,05	2,50%	81,97	4,01%	74,88	1,30%	100,00
Ergo Direkt	81,70	Sehr Gut	3,86%	100,00	3,45%	63,89	2,75%	90,16	5,18%	57,93	2,11%	71,16
Dialog	77,24	Gut	40,13%	100,00	3,29%	60,93	2,60%	85,25	5,43%	55,23	2,47%	60,76
Targo	75,57	Gut	2,30%	100,00	3,94%	73,02	2,80%	91,80	6,16%	48,68	9,57%	15,67
DLVAG	55,09	Befriedigend	20,99%	100,00	2,92%	54,07	1,25%	40,98	13,23%	22,67	1,13%	100,00

### Top Ertragsstärke - Run-Off Versicherer:

Unternehmen	Ertragsstärke		Rohüberschuss- marge		Nettoverzinsung 201 4-201 6		Überschuss- beteiligung 201 7		Abschluss- kosten-Quote		Verwaltungs- kosten-Quote	
	DFS I Punkte	DFS I Note	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte
ARAG	63,45	Gut	0,26%	12,96	4,86%	90,06	2,30%	75,41	5,12%	58,54	3,38%	44,37
Victoria	60,50	Gut	0,66%	33,19	4,75%	88,02	2,05%	67,21	5,05%	59,46	4,35%	34,48
Athene	51,52	Befriedigend	0,58%	28,93	4,89%	90,49	1,25%	40,98	1,63%	100,00	5,21%	28,78
Bayernische Beamten	46,76	Befriedigend	0,85%	42,29	5,11%	94,57	1,25%	40,98	6,04%	49,64	6,34%	23,68
Protector	42,65	Befriedigend	1,16%	57,91	5,26%	97,35	1,25%	40,98	-	0,00	6,83%	21,98

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Zur Ermittlung der Ertragsstärke der Lebensversicherer, haben die DFSI-Experten aktuelle Rohüberschussmargen, durchschnittliche Nettoverzinsungen von 2014 bis 2016, Überschussbeteiligungen 2017, sowie Abschluss- und Verwaltungskosten unter die Lupe genommen. Dabei zeigte sich: 25 der 56 untersuchten Serviceversicherer schafften es noch nicht einmal, eine Rohüberschussmarge in Höhe von 1,0 Prozent zu erwirtschaften. Mit diesem Wert wäre noch die Hälfte der 100 maximal möglichen Punkte zu erzielen gewesen. „Hier sollte man zudem wissen, dass aus der Rohüberschussmarge – vereinfacht gesagt die Summe aus Kapitalerträgen, Risiko- und Kostenüberschuss abzüglich der zu leistenden Garantiezahlungen und der Direktgutschrift – sowohl die weiteren, nicht garantierten Kundenüberschüsse fließen als auch bei Versicherungs-AGs die Aktionäre bedient werden“, erläutert Experte Metzler.

Zwar müssen laut gesetzlicher Vorgaben, 90 Prozent des Kapitalanlageerfolgs, 90 Prozent des Risikoergebnisses – falls dieses positiv ist – sowie die Hälfte des übrigen Ergebnisses der Überschussbeteiligung der Kunden gutgeschrieben werden. Doch laut mehrerer Studien gibt es bei den Versicherungs-AGs den Trend, ihren Aktionären immer größere prozentuale Anteile des Rohüberschusses zukommen zu lassen. „Zwar ist nicht gesagt, dass unterm Strich eine niedrigere prozentuale Beteiligung an – absolut gesehen – hohen Rohüberschüssen für den Kunden schlechter sein muss als ein hohe Beteiligung an niedrigen absoluten Gewinnen“, sagt Metzler.

Noch schlimmer für den Kunden: Wenn die Rohüberschussmarge auf null sinkt oder sogar negativ wird. Und das ist inzwischen beileibe kein theoretisches Problem mehr. „Mit der Debeka gibt es aktuell bereits einen sehr großen Versicherer, dessen Rohüberschuss leicht negativ ist.“, weiß DFSI-Fachbeirat Metzler. „Wenn es aber keinen Rohüberschuss mehr gibt, kann der Versicherer im besten Fall gerade noch die garantierten Leistungen an die Kunden verteilen.“ Konsequenterweise hat die Debeka deshalb vor kurzem den Vertrieb klassischer Lebensversicherungspolice eingestellt.

14.09.2017, Seite 7

Doch zurück: Im Schnitt schütten die untersuchten Serviceversicherer 2017 eine Überschussbeteiligung von 2,34 Prozent an ihre Kunden aus. Bei 26 Gesellschaften lag diese Quote über 2,5 Prozent, davon schafften zwei Gesellschaften – Deutsche Ärzte Versicherung und Ideal – sogar Überschussbeteiligungen von mindestens drei Prozent. Andererseits gibt es sieben Gesellschaften, bei denen dieser Wert unter 2,0 Prozent liegt.

Übrigens: Die Nettoverzinsung der Kapitalanlagen von 2014 bis 2016 betrug bei den 56 betrachteten Service-Versicherern 4,42 Prozent. Werte von mehr als fünf Prozent erreichten mit Deutsche Ärzte Versicherung (5,01%), Alte Leipziger (5,23%), Stuttgarter Versicherung (5,01%), Swiss Life (5,03%) und WWK (5,39 %) lediglich fünf Versicherer. Platzhirsch Allianz liegt mit einem Wert von 4,68 Prozent zwar über dem Durchschnitt, aber dennoch deutlich unter der WWK.

Aufschlussreich auch die Betrachtung von Abschlusskosten und Verwaltungskosten. Die höchste Abschlusskostenquote hat mit einem Wert von 8,38 Prozent die HDI, die niedrigste dagegen mit 1,54 Prozent die R+V Lebensversicherung a.G. Bei den Verwaltungskosten variieren die Quoten von 0,58 Prozent (wiederum bei der R+V Lebensversicherung a.G.) bis 7,01 Prozent bei der PB Leben. „Hohe Abschluss- und Verwaltungskosten schlagen direkt auf die Ertragslage durch: Je niedriger die Kosten, desto leichter lassen sich auch in schwierigen Zinsphasen wie derzeit noch Überschüsse erwirtschaften“, sagt Studienleiter Ewy.

Diese fünf kurz skizzierten Einzelaspekte wurden in unterschiedlicher Gewichtung zu einem Ertragsstärkewert zusammengefasst. Dabei war die Gewichtung der Überschussbeteiligung 2017 mit 50 Prozent am höchsten. Die anderen Werte flossen mit einem Gewicht von jeweils 12,5 Prozent ins Endergebnis dieses Teilbereiches ein. Bei negativer Rohüberschussmarge gab es einen Malus von 50 Punkten in der Gesamtpunktzahl für den Teilbereich Ertragsstärke.

Bei den Serviceversicherern schnitten dabei zwölf mit „Sehr Gut“, 37 mit „Gut“, sechs mit „Befriedigend“ und ein Versicherer – die Debeka – mit „Ausreichend“ ab. Bei den Direkt- und Biometrie-Versicherern gab es mit der Europa Leben und der Neuen BBV gleich zwei Unternehmen die „Exzellente“ abschnitten, vier weitere erhielten ein „Sehr gut“, zwei sind in diesem Bereich „Gut“ und lediglich ein Versicherer – die DLVAG – „Befriedigend“. Bei den fünf betrachteten Run-Offs schnitten mit ARAG und Victoria zwei Versicherer mit „Gut“, die restlichen mit „Befriedigend“ ab.

14.09.2017, Seite 8

**Teilbereich 3: Kundenzufriedenheit**
**Top Kundenzufriedenheit - Serviceversicherer:**

Unternehmen	Kundenzufriedenheit		Frühstornoquote		Beschwerdequote	
	DFS I Punkte	DFS I Note	in %	DFS I Punkte	je 100.000 Verträge	DFS I Punkte
Barmenia	100,00	Exzellente	0,93%	100,00	0,84	100,00
Basler DFD	100,00	Exzellente	0,00%	100,00	0,89	100,00
Bayern-Versicherung	100,00	Exzellente	2,57%	100,00	0,88	100,00
Deutsche Ärzte	100,00	Exzellente	2,41%	100,00	1,41	100,00
Helvetia	100,00	Exzellente	2,94%	100,00	1,34	100,00
Ideal	100,00	Exzellente	-0,84%	100,00	0,68	100,00
Iduna	100,00	Exzellente	2,21%	100,00	1,32	100,00
Provinzial NordWest	100,00	Exzellente	2,61%	100,00	0,82	100,00
Württembergische	99,04	Exzellente	3,19%	98,08	0,86	100,00
Öffentliche Sachsen-Anhalt	98,39	Exzellente	3,32%	96,77	0,00	100,00
ERGO	98,32	Exzellente	1,06%	100,00	1,84	96,64
Continentale	97,35	Exzellente	3,53%	94,69	1,44	100,00
Mecklenburgische	96,82	Exzellente	3,30%	96,95	1,83	96,69
Öffentliche Braunschweig	96,37	Exzellente	3,73%	92,75	0,00	100,00
VGH Provinzial Hannover	95,86	Exzellente	3,83%	91,72	0,98	100,00
AachenMünchener	95,85	Exzellente	3,83%	91,70	1,07	100,00
Condor	94,47	Exzellente	4,11%	88,94	0,45	100,00
Basler	93,90	Exzellente	3,86%	91,37	1,86	96,43
Provinzial Rheinland	93,88	Exzellente	3,90%	90,97	1,82	96,79
UniVersa	93,70	Exzellente	1,89%	100,00	2,76	87,40
HUK-Coburg	92,86	Exzellente	1,86%	100,00	2,93	85,73
neue leben	92,80	Exzellente	4,44%	85,60	1,42	100,00
WWK	92,68	Exzellente	3,66%	93,39	2,30	91,98
Familienfürsorge	92,58	Exzellente	3,94%	90,64	2,05	94,51
Allianz	92,27	Exzellente	4,55%	84,54	1,09	100,00
AXA	90,28	Exzellente	3,98%	90,20	2,46	90,36
Saarland	89,40	Sehr Gut	5,12%	78,81	0,00	100,00
Stuttgarter	87,09	Sehr Gut	3,57%	94,31	3,51	79,88
Öffentliche Berlin-Brandenburg	85,29	Sehr Gut	5,94%	70,58	0,00	100,00
LVM	84,32	Sehr Gut	6,14%	68,64	0,63	100,00
R+V a. G.	81,70	Sehr Gut	6,66%	63,41	0,00	100,00
Inter	79,10	Gut	7,18%	58,20	0,00	100,00
Sparkassen-Versicherung	78,24	Gut	7,35%	56,47	1,20	100,00
HanseMerkur	76,30	Gut	6,86%	61,43	2,38	91,17
DEVK Allgemeine	75,46	Gut	7,91%	50,91	1,36	100,00
DEVK Dt. Eisenbahn	73,57	Gut	8,29%	47,14	0,17	100,00
HDI	73,26	Gut	7,07%	59,26	2,77	87,26
PB Leben	66,45	Gut	9,61%	33,92	1,60	98,97
R+V AG	65,56	Gut	9,89%	31,11	0,85	100,00
Süddeutsche	57,35	Befriedigend	11,53%	14,71	0,00	100,00
Debeka	55,26	Befriedigend	11,95%	10,52	0,70	100,00
Gothaer	50,54	Befriedigend	11,73%	12,72	2,66	88,36
Alte Leipziger	50,00	Befriedigend	16,82%	0,00	0,68	100,00
LV 1871	50,00	Befriedigend	47,44%	0,00	1,49	100,00
Münchener Verein	50,00	Befriedigend	19,61%	0,00	0,74	100,00
Öffentliche Oldenburg	50,00	Befriedigend	17,34%	0,00	0,00	100,00
RheinLand	50,00	Befriedigend	16,29%	0,00	1,05	100,00
Sparkassen-Versicherung Sachsen	50,00	Befriedigend	14,60%	0,00	0,37	100,00
Volkswahl Bund	50,00	Befriedigend	24,17%	0,00	1,13	100,00
VPV	50,00	Befriedigend	14,28%	0,00	0,76	100,00
Generali	49,27	Befriedigend	23,75%	0,00	1,65	98,54
Zurich	47,38	Befriedigend	16,54%	0,00	2,02	94,76
Nürnberger	46,60	Befriedigend	31,04%	0,00	2,18	93,20
Swiss Life	44,83	Befriedigend	14,14%	0,00	2,53	89,67
Concordia	44,38	Befriedigend	10,47%	25,25	5,15	63,52
Karlsruher	41,16	Befriedigend	22,77%	0,00	3,27	82,32

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit



14.09.2017, Seite 9

## Top Kundenzufriedenheit - Direkt - und Biometrierversicherer:

Unternehmen	Kundenzufriedenheit		Frühstornoquote		Beschwerdequote	
	DFS I Punkte	DFS I Note	in %	DFS I Punkte	je 100.000 Verträge	DFS I Punkte
Hannoversche	100,00	Exzellente	0,00%	100,00	0,94	100,00
Europa	98,07	Exzellente	0,62%	100,00	1,89	96,13
WGV	94,52	Exzellente	4,10%	89,05	0,00	100,00
Targo	90,00	Exzellente	5,00%	80,00	0,62	100,00
DLVAG	85,34	Sehr Gut	5,93%	70,69	0,65	100,00
Ergo Direkt	79,96	Gut	7,00%	59,99	1,51	99,93
Dialog	73,85	Gut	8,23%	47,71	1,02	100,00
Cosmos	50,00	Befriedigend	27,15%	0,00	1,48	100,00
Neue BBV	40,85	Befriedigend	14,24%	0,00	3,33	81,70

## Top Kundenzufriedenheit - Run-Off Versicherer:

Unternehmen	Kundenzufriedenheit		Frühstornoquote		Beschwerdequote	
	DFS I Punkte	DFS I Note	in %	DFS I Punkte	je 100.000 Verträge	DFS I Punkte
Protector	100,00	Exzellente	0,00%	100,00	0,00	100,00
ARAG	82,37	Sehr Gut	5,54%	74,60	2,49	90,15
Bayerische Beamten	48,02	Befriedigend	161,75%	0,00	1,90	96,03
Victoria	39,99	Ausreichend	2898,21%	0,00	3,50	79,98
Athene	29,03	Ausreichend	244,54%	0,00	5,69	58,06

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Um herauszufinden, wie es um die Kundenzufriedenheit bei den einzelnen Lebensversicherern bestellt ist, griff das DFSI-Team auf die Frühstorno- sowie die Bafin-Beschwerdequoten zurück. Diese flossen gleichgewichtet in den Kundenzufriedenheitswert ein. Dabei galt: Je höher jede Quote, desto weniger Punkte wurden vergeben. „Wir erachten die Kundenzufriedenheit bei der Beurteilung der Zukunftssicherheit eines Versicherers als durchaus wichtig“, sagt Studienleiter Ewy. „Sind Kunden unzufrieden, empfehlen sie diesen Versicherer nicht nur nicht weiter, sondern raten von ihm sogar ab.“ Die Frühstornoquote zeige zudem an, wie hoch der Anteil derjenigen ist, die kurz nach Abschluss eines Vertrages die Reißleine ziehen, weil sie sich schlecht beraten oder sogar getäuscht fühlen. Und: Wer storniert, zahlt keine Beiträge mehr. Rechnet man das über die Laufzeit der Verträge hoch, kommen immense Fehlschichten zusammen. Zumal die meisten Kosten für den Versicherer bei Vertragsschluss anfallen. Springt kurz danach der Kunde ab, wird das für den Versicherer zum Verlustgeschäft. Fazit: Zu hohe Frühstornoquoten sind absolut kontraproduktiv für ein zukunftssicheres Geschäftsmodell.

Insgesamt aber zeigt sich, dass hier 26 der 56 Service-Versicherer „Exzellente“ aufgestellt sind, fünf „Sehr Gut“, acht „Gut“ und 17 „Befriedigend“. Vier der neun betrachteten Direkt- und Biometrie-Versicherer schnitten in diesem Teilbereich „Exzellente“ ab, einer „Sehr Gut“, zwei „Gut“ und zwei „Befriedigend“.

14.09.2017, Seite 10

**Teilbereich 4: Bestandssicherheit**
**Top Bestandssicherheit - Serviceversicherer:**

Unternehmen	Bestandssicherheit		Verträge 201 6		Wachstums- quote		Spätstorno- quote		Sonstige Verträge		
	DFSFI Punkte	DFSFI Note	Anzahl	DFSFI Punkte	in %	DFSFI Punkte	in %	DFSFI Punkte	Anzahl	Anteil Sonstiger Verträge	DFSFI Punkte
AachenMünchener	87,87	Sehr Gut	5.112.567	100,00	-0,99%	40,15	4,10%	78,99	3.267.984	63,9%	100,00
WWK	86,05	Sehr Gut	961.120	96,11	-0,28%	47,22	5,50%	64,98	601.951	62,6%	100,00
Zürich	85,79	Sehr Gut	3.245.451	100,00	-2,83%	21,69	3,64%	83,60	1.715.783	52,9%	100,00
neue leben	84,83	Sehr Gut	900.617	90,06	0,55%	55,46	4,28%	77,16	422.643	46,9%	93,86
HDI	81,86	Sehr Gut	2.248.440	100,00	-3,00%	19,97	3,15%	88,50	1.024.927	45,6%	91,17
Nürnberger	78,28	Gut	2.684.041	100,00	-1,80%	32,02	2,72%	92,78	1.061.860	39,6%	79,12
Volkswahl Bund	78,24	Gut	1.429.154	100,00	1,23%	62,29	2,01%	99,88	484.641	33,9%	67,82
Deutsche Ärzte	77,05	Gut	217.426	21,74	1,69%	66,89	2,51%	94,94	105.299	48,4%	96,86
Gothaer	74,99	Gut	1.342.355	100,00	2,69%	76,90	2,39%	96,15	389.687	29,0%	58,06
Provincial NordWest	73,73	Gut	1.684.119	100,00	-1,29%	37,06	2,91%	90,95	581.475	34,5%	69,05
Continental	72,69	Gut	748.238	74,82	2,55%	75,45	3,50%	84,98	251.848	33,7%	67,32
Swiss Life	71,37	Gut	877.816	87,78	0,04%	50,40	2,39%	96,13	279.465	31,8%	63,67
Stuttgarter	69,45	Gut	503.100	50,31	3,57%	85,69	4,44%	75,62	177.036	35,2%	70,38
Basler	69,33	Gut	698.074	69,81	-3,98%	10,18	4,12%	78,84	293.306	42,0%	84,03
Helvetia	68,56	Gut	148.590	14,86	1,11%	61,07	3,36%	86,41	64.584	43,5%	86,93
HUK-Coburg	66,44	Gut	670.592	67,06	-1,00%	39,99	1,58%	100,00	214.803	32,0%	64,06
PB Leben	66,31	Gut	1.096.275	100,00	-2,16%	28,38	5,71%	62,92	357.568	32,6%	65,23
AXA	65,84	Gut	2.838.199	100,00	10,55%	100,00	2,52%	94,76	471.982	16,6%	33,26
Alte Leipziger	63,57	Gut	1.391.896	100,00	4,34%	93,39	2,91%	90,87	221.683	15,9%	31,85
R+V AG	62,65	Gut	4.257.882	100,00	0,40%	53,99	1,54%	100,00	832.558	19,6%	39,11
Bayern-Versicherung	62,61	Gut	1.862.333	100,00	0,82%	58,16	3,22%	87,83	385.798	20,7%	41,43
DEVK Allgemeine	61,36	Gut	804.968	80,50	0,50%	55,05	3,88%	81,15	199.871	24,8%	49,66
Generali	57,28	Befriedigend	4.248.926	100,00	-2,99%	20,05	3,88%	81,15	938.882	22,1%	44,19
Condor	56,73	Befriedigend	219.331	21,93	0,80%	58,03	2,73%	92,66	65.238	29,7%	59,49
Württembergische	54,05	Befriedigend	2.126.104	100,00	-3,50%	15,00	2,74%	92,56	380.840	17,9%	35,83
VGH Provinzial Hannover	52,33	Befriedigend	815.692	81,57	-0,80%	41,98	3,05%	89,53	132.848	16,3%	32,57
Allianz	51,71	Befriedigend	10.546.803	100,00	0,39%	53,89	2,22%	97,85	944.070	9,0%	17,90
Öffentliche Berlin-Brandenburg	51,06	Befriedigend	224.807	22,48	0,81%	58,15	3,81%	81,92	57.439	25,6%	51,10
Provinzial Rheinland	49,94	Befriedigend	1.219.451	100,00	-2,18%	28,23	3,74%	82,55	162.468	13,3%	26,65
Iduna	49,62	Befriedigend	1.687.395	100,00	-2,74%	22,63	3,41%	85,93	225.068	13,3%	26,68
VPV	49,60	Befriedigend	758.096	75,81	-4,97%	0,27	2,15%	98,49	148.794	19,6%	39,25
LV 1871	49,20	Befriedigend	657.512	65,75	-1,53%	34,67	1,25%	100,00	104.231	15,9%	31,70
LVM	48,46	Befriedigend	789.294	78,93	0,16%	51,59	2,69%	93,09	86.623	11,0%	21,95
Sparkassen-Versicherung	47,18	Befriedigend	1.648.590	100,00	-1,06%	39,37	2,74%	92,57	121.850	7,4%	14,78
Sparkassen-Versicherung Sachsen	45,90	Befriedigend	549.820	54,98	2,02%	70,21	2,78%	92,22	57.972	10,5%	21,09
Debeka	44,81	Befriedigend	3.385.116	100,00	-0,32%	46,79	1,60%	100,00	94.354	2,8%	5,57
Concordia	43,42	Befriedigend	173.303	17,33	4,16%	91,58	2,63%	93,73	21.069	12,2%	24,31
ERGO	43,31	Befriedigend	4.892.473	100,00	-3,18%	18,21	4,68%	73,22	469.660	9,6%	19,20
Öffentliche Braunschweig	41,00	Befriedigend	128.485	12,85	-1,62%	33,77	2,23%	97,74	24.029	18,7%	37,40
Saarland	40,93	Befriedigend	145.063	14,51	-0,78%	42,19	2,45%	95,46	25.221	17,4%	34,77
Öffentliche Sachsen-Anhalt	40,73	Befriedigend	256.592	25,66	2,46%	74,64	3,59%	84,09	30.248	11,8%	23,58
Münchener Verein	37,56	Ausreichend	133.079	13,31	-2,13%	28,66	1,88%	100,00	20.753	15,6%	31,19
Mecklenburgische	37,31	Ausreichend	164.034	16,40	-0,26%	47,42	3,03%	89,74	22.072	13,5%	26,91
HanseMercur	37,22	Ausreichend	292.031	29,20	6,76%	100,00	5,88%	61,19	21.028	7,2%	14,40
Öffentliche Oldenburg	37,20	Ausreichend	111.796	11,18	0,54%	55,44	1,70%	100,00	13.019	11,6%	23,29
DEVK Dt. Eisenbahn	36,66	Ausreichend	571.213	57,12	-3,99%	10,10	2,48%	95,22	53.924	9,4%	18,88
Barmeria	35,45	Ausreichend	240.265	24,03	0,23%	52,33	5,44%	65,55	31.145	13,0%	25,93
Ideal	35,36	Ausreichend	594.793	59,48	1,67%	66,67	3,04%	89,57	186	0,0%	0,06
UniVersa	33,99	Ausreichend	178.639	17,86	-1,58%	34,22	4,49%	75,07	25.048	14,0%	28,04
Karlsruher	32,37	Ausreichend	85.807	8,58	-4,86%	1,41	2,02%	99,75	13.285	15,5%	30,96
R+V a. G.	31,67	Ausreichend	55.167	5,52	-3,08%	19,16	1,36%	100,00	7.004	12,7%	25,39
Familienfürsorge	28,17	Ausreichend	238.495	23,85	-2,67%	23,30	1,40%	100,00	11.693	4,9%	9,81
Basler DFD	24,63	Ausreichend	105.172	10,52	-6,63%	0,00	2,20%	97,99	8.235	7,8%	15,66
Süddeutsche	21,26	Ausreichend	62.608	6,26	-1,36%	36,36	4,25%	77,52	1.830	2,9%	5,85

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

14.09.2017, Seite 11

**Top Bestandssicherheit - Direkt - und Biometrieversicherer:**

Unternehmen	Bestandssicherheit		Verträge 201 6			Wachstums- quote		Spätstorno- quote		Sonstige Verträge		
	DFS I Punkte	DFS I Note	Anzahl	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	Anzahl	Anteil Sonstiger Verträge	DFS I Punkte	
Hannoversche	94,88	Exzellente	964.088	96,41	2,07%	70,67	1,27%	100,00	633.273	65,7%	100,00	
DLVAG	93,02	Exzellente	650.985	65,10	10,97%	100,00	1,99%	100,00	338.640	52,0%	100,00	
Cosmos	92,72	Exzellente	1.390.155	100,00	0,15%	51,50	0,46%	100,00	1.040.099	74,8%	100,00	
Dialog	89,06	Sehr Gut	461.543	46,15	4,89%	98,88	0,57%	100,00	437.514	94,8%	100,00	
Europa	85,88	Sehr Gut	540.220	54,02	1,71%	67,14	1,25%	100,00	483.328	89,5%	100,00	
Targo	82,88	Sehr Gut	1.869.307	100,00	3,59%	85,86	14,59%	0,00	1.224.847	65,5%	100,00	
Neue BBV	77,60	Gut	132.333	13,23	6,88%	100,00	1,72%	100,00	59.482	44,9%	89,90	
WGV	73,60	Gut	56.274	5,63	-0,02%	49,81	0,68%	100,00	31.460	55,9%	100,00	
Ergo Direkt	55,87	Befriedigend	1.019.398	100,00	-3,44%	15,65	2,00%	100,00	188.790	18,5%	37,04	

**Top Bestandssicherheit - Run-Off Versicherer:**

Unternehmen	Bestandssicherheit		Verträge 201 6			Wachstums- quote		Spätstorno- quote		Sonstige Verträge		
	DFS I Punkte	DFS I Note	Anzahl	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	in %	DFS I Punkte	Anzahl	Anteil Sonstiger Verträge	DFS I Punkte	
ARAG	59,34	Befriedigend	307.942	30,79	-2,02%	29,83	4,49%	75,14	115.276	37,4%	74,87	
Victoria	52,55	Befriedigend	1.036.702	100,00	-7,36%	0,00	1,92%	100,00	181.956	17,6%	35,10	
Athene	30,21	Ausreichend	286.914	28,69	-9,46%	0,00	2,33%	96,74	28.568	10,0%	19,91	
Bayernische Beamten	28,91	Ausreichend	195.881	19,59	-7,13%	0,00	1,27%	100,00	19.565	10,0%	19,98	
Protector	21,50	Ausreichend	100.092	10,01	-6,99%	0,00	0,56%	100,00	4.507	4,5%	9,01	

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Im Bereich Bestandssicherheit wurden wiederum vier Aspekte eingehend betrachtet und bewertet. Etwa die Anzahl der Verträge. „Wir gehen davon aus, dass ein Versicherer mindestens 500.000 Lebensversicherungsverträge im Bestand haben muss, damit der Bestand als zukunftsgesichert gelten kann. Ist er niedriger, droht er nach und nach auszubluten. Als optimal ist aber erst ein Bestand ab einer Million Verträgen zu werten“, führt Studienleiter Ewy aus. Damit die Dickschiffe der Branche hier keine ungerechtfertigt hohen Größenvorteile erzielen, wurde denn auch bei einer Million Verträgen eine Obergrenze eingezogen. „Ob ein Versicherer wie die Allianz weit über zehn Millionen Lebensversicherungsverträge verwaltet oder wie die PB Leben nur knapp über eine Million, schlägt sich damit in den vergebenen Punkten nicht mehr nieder“, so Ewy. Wer es dagegen nur auf 500.000 Verträge brachte, erzielte noch die Hälfte der möglichen Punkte.

Auch das gemittelte Bestandswachstum über die vergangenen fünf Jahre wurde hier bewertet. Dabei fiel auf, dass lediglich bei 24 Serviceversicherern der Bestand wächst. Bei 32 dieser Versicherer sinkt hingegen die Zahl der verwalteten Lebensversicherungsverträge. Besser sieht es in diesem Punkt bei den neun Direkt- und Biometrie-Versicherern aus: Immerhin sieben Gesellschaften verzeichnen steigende Vertragszahlen. Naturgemäß ist das bei den Run-Offs anders: Hier verringert sich bei jedem der fünf betrachteten Unternehmen die Zahl der Verträge. Doch anders als man denken könnte, sind die ebenfalls in diesem Bereich untersuchten Spätstornoquoten bei den Run Offs mit Werten zwischen 0,56 Prozent (Protector) und 4,49 Prozent (ARAG) nicht außergewöhnlich hoch.

14.09.2017, Seite 12

Nächster untersuchter Punkt: Der Anteil an Risikolebens-Policen und sonstigen Verträge – etwa zur Abdeckung biometrischer Risiken sowie fondsgebundene Lebensversicherungen – am Gesamtbestand an Lebensversicherungen. „Hier spielte die Überlegung hinein, dass diese Verträge längst nicht im selben Ausmaß von der Niedrigzinsphase betroffen sind, wie kapitalbildende LV-Policen“, erläutert Studienleiter Ewy. „So schlagen die Niedrigzinsen bei Risikolebensversicherungen nicht auf das Stomoverhalten der Kunden durch. Hinzu kommt, dass diese Verträge auf Grund der Tatsache, nur im Todesfall zahlen zu müssen, ordentliche Gewinnmargen bieten, die vom Kapitalmarkt recht unabhängig sind.“ Ähnlich sieht es bei Policen zur Abdeckung biometrischer Risiken wie etwa der Berufsunfähigkeit aus. Und fondsgebundene Lebensversicherungen werden derzeit in der Branche als die Policen der Zukunft gesehen, weil sie zum einen den Kunden die gewünschte Performance bieten können, zum anderen die Gesellschaften deutlich weniger belasten, da die Kunden das gesamte Kapitalmarktrisiko tragen – sofern die Fondspolicen keine Garantien enthalten.

Insgesamt schnitten in Sachen Bestandssicherheit die fünf Service-Versicherer AachenMünchener, WWK, Zurich, Neue Leben und HDI mit „Sehr Gut“ ab. 17 Unternehmen bekam die Note „Gut“, 19 „Befriedigend“, 13 „Ausreichend“. Zwei Serviceversicherer – Inter Lebensversicherung sowie RheinLand Versicherung – kamen über ein „Mangelhaft“ in Sachen Bestandssicherheit nicht hinaus. Bei den Direkt- und Biometrie-Versicherern erhielten Hannoversche und DLVAG die Bestnote „Exzellent“, drei weitere kamen auf „Sehr Gut“, zwei erhielten ein „Gut“ und nur einer musste sich mit „Befriedigend“ begnügen. Bei den Run Offs hingegen waren zwei „Befriedigend“ die höchsten vergebenen Wertungen. Die restlichen drei erhielten jeweils „Ausreichend“.

14.09.2017, Seite 13

## Teilbereich 5: Kundenperformance

### Top Kundenperformance - Serviceversicherer:

Unternehmen	Kundenperformance		Partizipationsquote		Return on Equity (RoE)
	DFS I Punkte	DFS I Note	in %	DFS I Punkte	in Prozent
Barmenia	100,00	Exzellent	90,4%	100,00	2,5%
Basler DFD	100,00	Exzellent	*	100,00	-15,0%
Condor	100,00	Exzellent	100,0%	100,00	0,0%
Generali	100,00	Exzellent	100,0%	100,00	0,0%
Iduna	100,00	Exzellent	90,6%	100,00	1,4%
R+V AG	100,00	Exzellent	100,0%	100,00	0,0%
RheinLand	100,00	Exzellent	100,0%	100,00	0,0%
WWK	100,00	Exzellent	90,0%	100,00	2,5%
R+V a. G.	99,38	Exzellent	88,5%	99,38	3,2%
ERGO	98,04	Exzellent	98,0%	98,04	0,7%
Alte Leipziger	97,50	Exzellent	87,0%	97,50	5,2%
DEVK Dt. Eisenbahn	97,50	Exzellent	87,0%	97,50	5,5%
Ideal	97,50	Exzellent	95,0%	97,50	5,6%
LV 1871	97,50	Exzellent	95,6%	97,50	4,5%
Stuttgarter	97,50	Exzellent	87,3%	97,50	7,6%
HanseMerkur	97,50	Exzellent	97,5%	97,50	3,2%
Sparkassen-Versicherung Sachsen	97,37	Exzellent	97,4%	97,37	3,0%
Karlsruher	95,79	Exzellent	95,8%	95,79	4,0%
Volkswohl Bund	94,38	Exzellent	97,9%	94,38	2,9%
Continentale	94,28	Exzellent	94,3%	94,28	5,4%
Öffentliche Oldenburg	94,09	Exzellent	94,1%	94,09	3,6%
HDI	92,54	Exzellent	92,5%	92,54	4,0%
Swiss Life	92,52	Exzellent	92,5%	92,52	4,7%
Münchener Verein	91,22	Exzellent	91,2%	91,22	2,0%
Öffentliche Sachsen-Anhalt	90,33	Exzellent	90,3%	90,33	4,3%
Gothaer	90,33	Exzellent	90,3%	90,33	2,6%
Öffentliche Braunschweig	90,23	Exzellent	90,2%	90,23	6,0%
Süddeutsche	90,00	Exzellent	*	90,00	-2,5%
UniVersa	90,00	Exzellent	100,0%	90,00	0,0%
Saarland	89,26	Sehr Gut	89,3%	89,26	11,8%
LVM	89,11	Sehr Gut	89,1%	89,11	2,1%
Nürnberger	88,53	Sehr Gut	88,5%	88,53	10,9%
Inter	87,44	Sehr Gut	87,4%	87,44	3,2%
DEVK Allgemeine	87,03	Sehr Gut	87,0%	87,03	5,6%
Öffentliche Berlin-Brandenburg	86,14	Sehr Gut	86,1%	86,14	4,7%
Basler	85,77	Sehr Gut	85,8%	85,77	5,4%
Helvetia	85,40	Sehr Gut	85,4%	85,40	7,7%
Württembergische	84,74	Sehr Gut	84,7%	84,74	9,1%
Provinzial NordWest	83,88	Sehr Gut	83,9%	83,88	4,4%
VGH Provinzial Hannover	83,54	Sehr Gut	83,5%	83,54	9,8%
VPV	82,69	Sehr Gut	82,7%	82,69	8,8%
HUK-Coburg	82,19	Sehr Gut	82,2%	82,19	4,8%
Zurich	81,71	Sehr Gut	81,7%	81,71	9,2%
Familienfürsorge	80,00	Sehr Gut	80,0%	80,00	3,2%
Provinzial Rheinland	78,27	Gut	78,3%	78,27	4,5%
Mecklenburgische	77,47	Gut	77,5%	77,47	4,6%
neue leben	77,40	Gut	77,4%	77,40	10,1%
Sparkassen-Versicherung	76,71	Gut	76,7%	76,71	14,5%
AXA	76,54	Gut	76,5%	76,54	14,4%
PB Leben	67,51	Gut	67,5%	67,51	12,7%
Deutsche Ärzte	66,50	Gut	86,5%	86,50	25,1%
AachenMünchener	66,10	Gut	86,1%	86,10	20,7%
Allianz	64,76	Gut	84,8%	84,76	25,7%
Bayern-Versicherung	62,08	Gut	62,1%	62,08	12,1%
Concordia	48,30	Befriedigend	68,3%	68,30	15,6%

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

\* Aufgrund negativem RoE volle Punktzahl

## Top Kundenperformance - Direkt - und Biometrierversicherer:

Unternehmen	Kundenperformance		Partizipationsquote		Return on Equity (RoE)
	DFSFI Punkte	DFSFI Note	in %	DFSFI Punkte	in Prozent
Europa	95,72	Exzellente	95,7%	95,72	4,9%
Hannoversche	94,90	Exzellente	94,9%	94,90	5,4%
Ergo Direkt	90,00	Exzellente	90,0%	90,00	13,6%
WGV	89,72	Sehr Gut	89,7%	89,72	8,9%
Cosmos	70,72	Gut	90,7%	90,72	31,7%
Neue BBV	98,76	Exzellente	98,8%	98,76	0,5%
Dialog	71,04	Gut	91,0%	91,04	38,4%
DLVAG	67,94	Gut	87,9%	87,94	18,3%
Targo	39,21	Ausreichende	59,2%	59,21	94,2%

## Top Kundenperformance - Run-Off Versicherer:

Unternehmen	Kundenperformance		Partizipationsquote		Return on Equity (RoE)
	DFSFI Punkte	DFSFI Note	in %	DFSFI Punkte	in Prozent
Bayerische Beamten	70,61	Gut	70,6%	70,61	6,1%
ARAG	41,52	Befriedigende	41,5%	41,52	7,7%
Athene	36,60	Ausreichende	36,6%	36,60	7,2%
Protektor	30,93	Ausreichende	30,9%	30,93	11,9%
Victoria	27,38	Ausreichende	27,4%	27,38	11,8%

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Als wesentlich für die Zukunftssicherheit von Lebensversicherern wird in der DFSFI-Studie auch die den Kunden tatsächlich zugute kommende Performance angesehen. Dafür wurde in einem ersten Schritt der Rohüberschuss aus Direktgutschrift, RfB-Zuführung, Gewinnabführung und Jahresüberschuss errechnet, wie viel Kapital insgesamt verteilt werden kann. In einem zweiten Schritt wurde dann die Partizipationsquote ermittelt – wie viel davon auch tatsächlich an die Kunden fließt. „Hier muss man deutlich zwischen Versicherern unterscheiden, die in Form einer Aktiengesellschaft organisiert sind und solchen, die als Versicherungsvereine auf Gegenseitigkeit firmieren,“ erläutert Fachbeirat Metzler. „Denn die Aktiengesellschaften müssen auch die Renditeinteressen ihrer Aktionäre beachten, die Versicherungsvereine hingegen nicht, da sie letztlich den Kunden selbst gehören.“ In der Studie schlug sich das darin nieder, dass es bei Versicherungsvereinen als optimal angesehen wurde, wenn die Partizipationsquote der Kunden 90 Prozent betrug und die restlichen zehn Prozent der Stärkung des Eigenkapitals dienen. „Bei den AGs gab es dagegen Punktabzug, wenn der Return on Equity für die Aktionäre bei mehr als 15 Prozent lag, dem branchenweit anerkannten Zielwert für Finanzdienstleister.“

14.09.2017, Seite 15

„Wenn Aktiengesellschaften über Jahre hinweg Dividenden, die einem Return on Equity (ROE) von mehr als 25 Prozent entsprechen, als Überrendite an ihre Aktionäre ausschütten, dann ist diese Verzinsung deutlich über dem für Finanzdienstleister üblichen Zielwert von 15 Prozent. Diese Überrendite für die Aktionäre wurde in den meisten Fällen durch eine gleichzeitige Reduzierung der Gewinnbeteiligung der Kunden erzielt,“ sagt Experte Metzler. In solchen Fällen gab es Punktabzug bei der Kundenperformance.

Übrigens: Der Return on Equity bei der Aachen Münchener betrug 20,7 Prozent, bei der Deutschen Ärzteversicherung: 25,1 Prozent und bei Marktführer Allianz sogar 25,7 Prozent. „Hier scheint der Satz wirklich zu stimmen, wonach es viel lukrativer sei, Aktien der Versicherer zu kaufen als deren Policen“, merkt Metzler süffisant an.

Insgesamt kommen in Sachen Kundenperformance dennoch 29 der 56 untersuchten Serviceversicherer auf die Note „Exzellent“, weitere 15 schnitten „Sehr Gut“ ab, und zehn „Gut“. Die Concordia erhielt als einzige ein „Befriedigend“ und die Debeka sogar ein „Mangelhaft“. Grund: Bei ihr lag die Partizipationsquote für die Kunden bei null Prozent. Denn wegen des leicht negativen Rohüberschusses gab es bei der Debeka über die Garantien hinaus rein gar nichts mehr zu verteilen. Bei den Direkt- und Biometrie-Versicherern kamen vier auf ein „Exzellent“, einer auf „Sehr Gut“, drei auf „Gut“ und mit der Targo Lebensversicherung einer auf „Ausreichend“. Bei den Run-Offs schnitt die Bayerische Beamten Versicherung als einzige „Gut“ ab, die ARAG „Befriedigend“, die restlichen drei „Ausreichend“.

14.09.2017, Seite 16

## Das Gesamtergebnis

### Top Gesamtbewertung - Serviceversicherer:

Unternehmen	Gesamtbewertung		Substanzkraft	Ertragsstärke	Kunden-zufriedenheit	Bestands-sicherheit	Kunden-performance
	DFS I Punkte	DFS I Note	DFS I Punkte	DFS I Punkte	DFS I Punkte	DFS I Punkte	DFS I Punkte
WVK	90,26	Exzellent	100,00	68,88	92,68	86,05	100,00
HUK-Coburg	87,31	Sehr Gut	100,00	87,05	92,86	66,44	82,19
Deutsche Ärzte	87,01	Sehr Gut	98,14	86,40	100,00	77,05	66,50
Alte Leipziger	84,59	Sehr Gut	100,00	86,25	50,00	63,57	97,50
R+V a. G.	82,06	Sehr Gut	100,00	88,25	81,70	31,67	99,38
Condor	82,00	Sehr Gut	91,47	70,97	94,47	56,73	100,00
Continentale	81,09	Sehr Gut	74,03	83,84	97,35	72,69	94,28
Allianz	80,97	Sehr Gut	97,34	88,11	92,27	51,71	64,76
Ideal	80,53	Sehr Gut	88,29	89,65	100,00	35,36	97,50
AXA	79,83	Gut	87,04	78,41	90,28	65,84	76,54
Nürnberger	79,73	Gut	87,24	77,98	46,60	78,28	88,53
Stuttgarter	79,06	Gut	75,56	76,98	87,09	69,45	97,50
Zurich	78,09	Gut	87,15	67,17	47,38	85,79	81,71
Basler	77,66	Gut	79,65	68,31	93,90	69,33	85,77
Öffentliche Sachsen-Anhalt	77,65	Gut	93,00	67,81	98,39	40,73	90,33
UniVersa	77,21	Gut	93,53	74,02	93,70	33,99	90,00
ERGO	77,03	Gut	90,07	61,54	98,32	43,31	98,04
LV 1871	76,79	Gut	88,16	82,31	50,00	49,20	97,50
VGH Provinzial Hannover	75,91	Gut	78,79	78,77	95,86	52,33	83,54
Helvetia	75,83	Gut	71,09	72,13	100,00	68,56	85,40
R+V AG	75,65	Gut	72,07	81,69	65,56	62,65	100,00
Öffentliche Braunschweig	75,05	Gut	81,45	75,83	96,37	41,00	90,23
Swiss Life	74,89	Gut	79,58	71,98	44,83	71,37	92,52
Mecklenburgische	74,62	Gut	87,13	76,82	96,82	37,31	77,47
Provinzial Rheinland	73,19	Gut	79,29	71,63	93,88	49,94	78,27
Volkswahl Bund	73,15	Gut	61,92	83,35	50,00	78,24	94,38
AachenMünchener	72,63	Gut	55,80	80,12	95,85	87,87	66,10
LVM	72,52	Gut	72,59	78,13	84,32	48,46	89,11
Inter	71,24	Gut	92,10	69,98	79,10	19,94	87,44
Basler DFD	70,68	Gut	80,94	62,10	100,00	24,63	100,00
Württembergische	70,20	Gut	65,14	69,86	99,04	54,05	84,74
Öffentliche Berlin-Brandenburg	69,93	Gut	71,81	65,65	85,29	51,06	86,14
Bayern-Versicherung	69,73	Gut	67,88	70,67	100,00	62,61	62,08
Barmenia	69,46	Gut	66,44	70,57	100,00	35,45	100,00
Saarland	69,06	Gut	70,29	69,71	89,40	40,93	89,26
Sparkassen-Versicherung	67,69	Gut	67,15	77,12	78,24	47,18	76,71
Provinzial NordWest	67,12	Gut	46,91	66,89	100,00	73,73	83,88
Sparkassen-Versicherung Sachsen	67,08	Gut	75,98	58,51	50,00	45,90	97,37
DEVK Allgemeine	64,23	Gut	49,47	70,22	75,46	61,36	87,03
DEVK Dt. Eisenbahn	60,91	Gut	50,00	70,49	73,57	36,66	97,50
neue leben	60,29	Gut	23,32	71,36	92,80	84,83	77,40
PB Leben	59,91	Befriedigend	48,75	64,07	66,45	66,31	67,51
Familienfürsorge	58,58	Befriedigend	50,00	70,94	92,58	28,17	80,00
HDI	55,26	Befriedigend	23,15	47,91	73,26	81,86	92,54
Iduna	52,99	Befriedigend	14,61	64,77	100,00	49,62	100,00
Gothaer	50,87	Befriedigend	12,97	63,68	50,54	74,99	90,33
Karlsruher	49,60	Befriedigend	27,37	75,32	41,16	32,37	95,79
Münchener Verein	48,57	Befriedigend	34,92	50,77	50,00	37,56	91,22
HanseMerkur	45,78	Befriedigend	0,00	80,41	76,30	37,22	97,50
Generali	44,16	Befriedigend	2,53	59,43	49,27	57,28	100,00
VPV	43,47	Befriedigend	19,69	46,26	50,00	49,60	82,69
Öffentliche Oldenburg	43,34	Befriedigend	11,50	63,79	50,00	37,20	94,09
Süddeutsche	42,90	Befriedigend	27,41	49,08	57,35	21,26	90,00
Concordia	41,36	Befriedigend	17,75	73,88	44,38	43,42	48,30
RheinLand	39,33	Ausreichend	9,37	64,24	50,00	16,03	100,00
Debeka	31,31	Ausreichend	32,00	28,14	55,26	44,81	0,00

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit



**Top Gesamtbewertung - Direkt -und Biemetrierversicherer:**

Unternehmen	Gesamtbewertung		Substanzkraft	Ertragsstärke	Kunden-zufriedenheit	Bestands-sicherheit	Kunden-performance
	DFSFI Punkte	DFSFI Note	DFSFI Punkte	DFSFI Punkte	DFSFI Punkte	DFSFI Punkte	DFSFI Punkte
Europa	95,60	Exzellente	100,00	96,33	98,07	85,88	95,72
Hannoversche	95,18	Exzellente	100,00	84,85	100,00	94,88	94,90
Neue BBV	88,03	Sehr Gut	100,00	93,06	40,85	77,60	98,76
Dialog	86,30	Sehr Gut	100,00	77,24	73,85	89,06	71,04
WGV	86,03	Sehr Gut	87,26	89,30	94,52	73,60	89,72
DLVAG	83,35	Sehr Gut	100,00	55,09	85,34	93,02	67,94
Ergo Direkt	79,24	Gut	86,38	81,70	79,96	55,87	90,00
Targo	77,32	Gut	87,86	75,57	90,00	82,88	39,21
Cosmos	73,66	Gut	62,51	88,14	50,00	92,72	70,72

**Top Gesamtbewertung - Run-Off Versicherer:**

Unternehmen	Gesamtbewertung		Substanzkraft	Ertragsstärke	Kunden-zufriedenheit	Bestands-sicherheit	Kunden-performance
	DFSFI Punkte	DFSFI Note	DFSFI Punkte	DFSFI Punkte	DFSFI Punkte	DFSFI Punkte	DFSFI Punkte
Victoria	65,72	Gut	100,00	60,50	39,99	52,55	27,38
Protaktor	62,47	Gut	100,00	42,65	100,00	21,50	30,93
ARAG	42,93	Befriedigend	11,15	63,45	82,37	59,34	41,52
Bayernische Beamten	42,61	Befriedigend	34,52	46,76	48,02	28,91	70,61
Athene	37,18	Ausreichend	35,55	51,52	29,03	30,21	36,60

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Zur Ermittlung des Gesamtergebnisses wurden die fünf bewerteten Bereiche nach ihrer Bedeutung gewichtet. Die Substanzkraft ist dabei mit 35 Prozent am stärksten berücksichtigt worden. Ertragsstärke und Bestandsicherheit waren jeweils für 20 Prozent der Gesamtpunkte gut. Die Kundenzufriedenheit floss mit 15 Prozent ins Gesamtergebnis ein, die Kundenzufriedenheit mit zehn Prozent. Unterm Strich schnitten mit dem Serviceversicherer WWK und den beiden Direktversicherern Europa Leben und Hannoversche Leben drei Unternehmen „Exzellente“ ab. Marktführer Allianz kam auf ein „Sehr Gut“. Insgesamt errangen acht Serviceversicherer, vier Direkt- oder Biemetrie-Versicherer und zwei Run-Offs jeweils die Gesamtnote „Sehr Gut“. Mit der Note „Gut“ wurden 32 Service-, drei Direkt- oder Biemetrie-Versicherer und zwei Run-Offs bedacht. 13 Service-Versicherer und zwei Run-Offs boten in Sachen Zukunftssicherheit insgesamt „Befriedigende“ Leistungen. Mit den beiden Service-Versicherern RheinLand Versicherungen und Debeka sowie dem Run-Off Athene schafften drei Unternehmen lediglich ein „Ausreichend“.

**Die Tipps für Kunden**

Allen, die eine traditionelle kapitalbildende Lebensversicherung haben, raten die Experten Ewy und Metzler: „Augen zu und durch – insbesondere, wenn für die Police ein hoher Garantiezins gilt.“ Wer kündigt, müsse mit hohen Stornokosten rechnen. „Da ist es oft sinnvoller, die Police weiter zu bedienen. Auch wenn die einst in Aussicht gestellten Ablaufleistungen wegen der Niedrigzinsphase sicher nicht mehr erreicht werden können.“

Wer jedoch plane, eine Lebensversicherung abzuschließen, solle sich den Versicherer hinsichtlich seiner Zukunftsfestigkeit genau anschauen. „Denn eine Lebensversicherung läuft über Jahrzehnte, da sollte möglichst sichergestellt sein, dass der Versicherer auch zum Ende der Vertragslaufzeit noch existiert – und in der Zwischenzeit möglichst hohe Erträge für den Kunden erwirtschaftet hat.“ Hier sehen die Experten tendenziell die Versicherungsvereine im Vorteil. Bleibt die Situation an den Kapitalmärkten noch länger so angespannt wie derzeit, wird für die Versicherungs-AGs der Spagat zwischen Kunden- und Aktionärsinteressen immer schwieriger. „Zumal wir hier schon seit Jahren eine deutliche Bevorzugung der Interessen der Anteilseigner sehen“, so Fachbeirat Metzler. „Hier kann unsere Studie, die in dieser Ausführlichkeit bisher einmalig ist, durchaus auch interessierten Laien wertvolle Hinweise liefern.“

14.09.2017, Seite 18

### **Das Fazit:**

Die DFSI-Studie zeigt deutlich, dass die in Deutschland aktiven Lebensversicherer in Sachen Zukunftssicherheit unterschiedlich gut aufgestellt sind. „Mit WWK, Europa Leben und Hannoversche Leben gibt es drei Unternehmen, die bestens gerüstet sind für die Herausforderungen, die vor der Branche liegen“, fasst Studienleiter Sebastian Ewy zusammen. Und ein Großteil der Branche zeige mit „Sehr Guten“ und „Guten“ Gesamtnoten, dass man um die Herausforderungen wisse und diese konzentriert angehe. „Doch auf der anderen Seite gibt es auch einige Unternehmen, deren Geschäftsmodelle nicht zukunftssicher scheinen.“

Insbesondere, wenn die Rohüberschussmarge branchenweit im Schnitt weiter sinkt und bei einigen Gesellschaften – wie bei der Debeka bereits geschehen – negativ wird, steigt die Gefahr, dass solche Gesellschaften von Protektor, der branchenweiten Auffanggesellschaft, gerettet werden müssen. „Auch weitere Run-Offs erscheinen aus unserer Sicht dann durchaus möglich“, sagt Fachbeirat Metzler. Das müsse für die Kunden jedoch nicht unbedingt schlecht sein, wie das Beispiel der Victoria zeige.

Insgesamt scheint aus heutiger Sicht für Studienleiter Ewy „die Lage für die Branche zwar nicht rosig, aber beherrschbar. Allerdings haben die Anbieter, die in der DFSI Studie lediglich befriedigend oder schlechter abschnitten, in Sachen Zukunftsfestigkeit noch viel zu tun.“

Mehr Informationen zu den Ergebnissen der Studie finden Sie unter [www.dfsi-institut.de](http://www.dfsi-institut.de)

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH ist ein unabhängiger Datendienst, der marktrelevante Informationen zu Versicherern, Banken, sonstigen Finanzdienstleistern und Gesetzlichen Krankenkassen sammelt und bewertet. Dabei werden zu Finanzprodukten die Informationen, die für Privatkunden entscheidungsrelevant sind, gebündelt und als Produktratings dargestellt. Hier fließen insbesondere Daten aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB), Leistungs- und Servicedaten des Versicherers sowie Preis- und Prämiendaten ein. Das DFSI erstellt seit 2008 branchenweite Leistungstests zu Finanzprodukten. Bei der Entwicklung der Test- und Ratingmethodik wird das DFSI durch Experten des institutseigenen Fachbeirats unterstützt. Diese verfügen über jahrelange Erfahrungen im deutschen Ratingmarkt und der Finanzdienstleistungsbranche.

### **Pressekontakt:**

Dr. Marco Metzler  
Fachbeirat und Pressesprecher  
[mailto: m.metzler@dfs-institut.de](mailto:m.metzler@dfs-institut.de)  
Tel.: +49 (0)221 6777 4569-1

### **Verantwortlich für den Inhalt:**

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH  
Heinrich-Brüning-Str. 2a  
D-50969 Köln  
Thomas Lemke  
Geschäftsführer  
Tel.: +49 (0)221 6777 4569 0  
Fax: +49 (0)221 423 468 38  
<http://www.dfsi-institut.de>