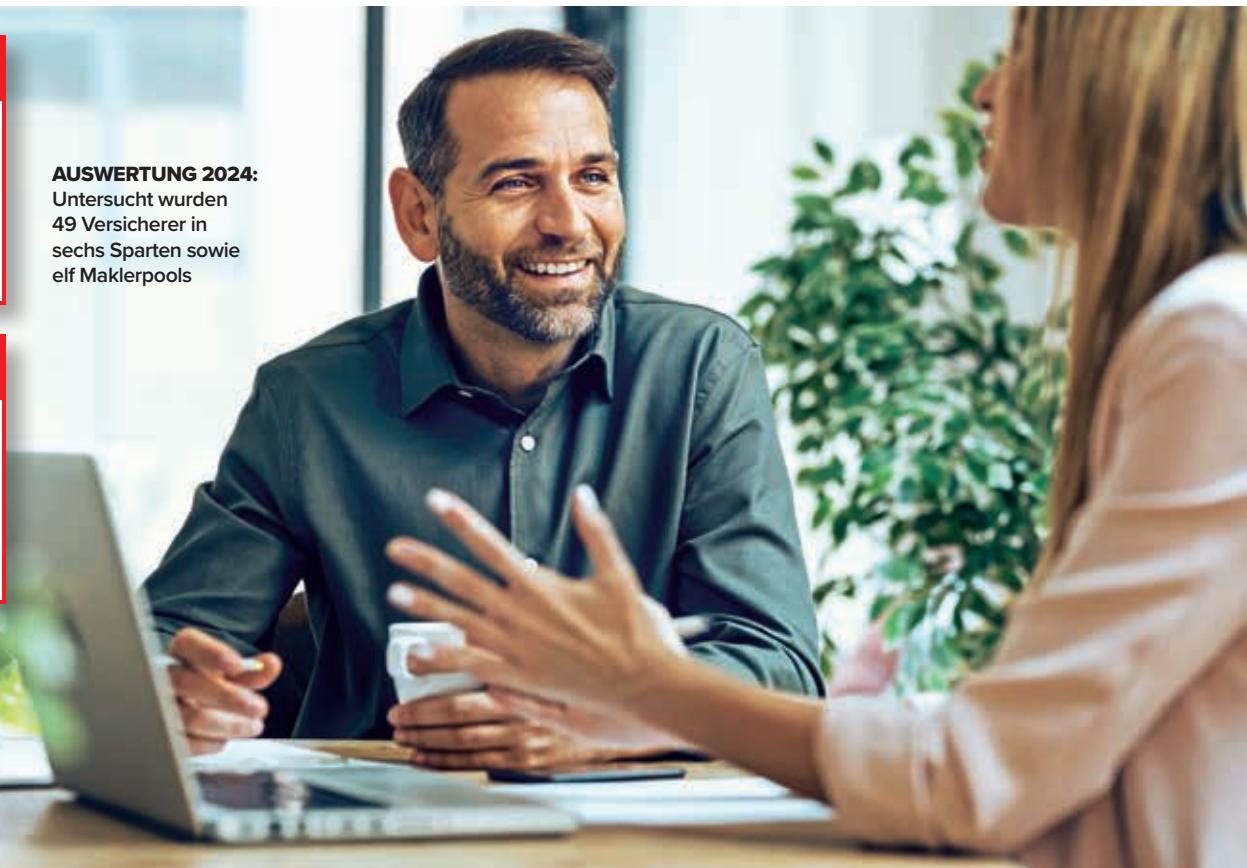


**AUSWERTUNG 2024:**  
Untersucht wurden  
49 Versicherer in  
sechs Sparten sowie  
elf Maklerpools

STUDIE



# Vom Makler empfohlen

Vom Rechtsschutz über das Gewerbe bis hin zur Vorsorge: **Freie Versicherungsmakler** decken nicht nur viele Themenfelder ab, sie haben auch Produkte mehrerer Anbieter im Portfolio.

**Welche Versicherungen aus Sicht der Makler besonders fair agieren**

von THORSTEN JACOBS

Wer eine neue Versicherung braucht – egal, ob privat oder fürs Gewerbe –, hat buchstäblich die Qual der Wahl: Sollte man Google bemühen und selbst Angebote einholen und vergleichen? Wäre es vielleicht besser, eine der vielen örtlichen Agenturen der großen Versicherungskonzerne aufzusuchen? Oder sollte man sich an einen unabhängigen Versicherungsmakler wenden?

**Die Suche nach dem richtigen Produkt.** Außer Frage steht: Alles selbst in die Hand zu nehmen, erfordert Grundwissen und Zeit. Und der Konzernvertreter hat nur hauseigene Produkte im Angebot, die er an den Mann und die Frau bringen muss. So gesehen, kann der freie Versicherungsmakler eine gute Idee sein. Für ihn spricht seine Unabhängigkeit: Er hilft dabei, nicht nur das passende Produkt, sondern auch den

besten Anbieter zu finden. Obendrein ist sein Tun kostenlos. Makler werden von dem Versicherer bezahlt, deren Police sie vermittelt haben.

Auf der anderen Seite ist auch klar: Nicht immer standen die Bedürfnisse der Kunden in der Vergangenheit im Vordergrund. Die Provisionen für den Makler sind bei vergleichbaren Produkten zwar in der Regel gleich, dennoch kann es Gründe dafür geben, dass eine bestimmte Versicherung eher vermittelt wird als eine andere. Objektivität ist also nicht garantiert. So kann es sich lohnen, Erfahrungen anderer Kunden zurate zu ziehen und einen Vergleich anzustellen.

Doch wie sieht es eigentlich andersherum aus? Wie zufrieden sind die Makler mit ihren Versicherungspartnern? Wie fair fühlen sie sich behandelt? ServiceValue ist diesen Fra-

## AUSWERTUNG 2024

In einer Online-Befragung, durchgeführt vom Kölner Analysehaus ServiceValue, wurden 5956 Urteile von 1372 Versicherungsmaklern ausgewertet (von Mai bis Juni 2024). Jeder Makler durfte maximal je einen Versicherer pro Sparte sowie einen Maklerpool bewerten. Die Ergebnisse der Versicherer wurden den Sparten Lebens-, Kranken-, Schaden-, Rechtsschutz-, Gewerbeversicherung und Betriebliche Altersvorsorge zugeordnet. Aus den abgegebenen Stimmen errechneten die Analysten normierte Indexwerte zwischen null und hundert. Das Urteil „Gut“ erhielten Anbieter mit überdurchschnittlicher Bewertung. Für Werte über dem Durchschnitt der mit „Gut“ Beurteilten gab es das Prädikat „Sehr Gut“. Insgesamt wurden 49 Versicherer und elf Maklerpools in 30 Service- und Leistungsmerkmalen untersucht. Sie wurden sieben Kategorien zugeordnet, sodass die Leistungen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen deutlich wurden. Das waren:

### ZENTRALE VERTRIEBSBERATUNG

Reaktionsgeschwindigkeit, fachliche Kompetenz, Gesprächsatmosphäre, Bearbeitungsgeschwindigkeit

### MAKLERBETREUUNG

Verfügbarkeit, Kompetenz, Befähigung

### PRODUKTE

Angebot, Qualität, Individualisierung, Reaktionsgeschwindigkeit auf Marktveränderungen, Prämiensysteme

### SCHULUNGEN

Angebot, Durchführung, Effizienz, interaktive Trainingsmöglichkeiten

### ANGEBOTS- UND VERKAUFSSOFTWARE

Kompatibilität, Praktikabilität, interaktive Mitbewerbervergleiche, Aktualisierungen, Service-Apps

### DATENLIEFERUNGEFFIZIENZ

Vollständigkeit des Daten- und Dokumentenimports, Qualität der Maklerpost, Automatisierung

### BETRIEBSABLAUF

Rationalisierung der Abläufe, Fehlerfreiheit, Betreuung der Bestandskunden, Policing, Provisions-/Courtage-/Honorarabrechnung, Umgang mit Beschwerden

## Fairste Maklerpools/-verbünde

Vermittler wissen die Serviceleistungen von Maklerpools zu schätzen. Und so erzielten drei Anbieter das Spitzenprädikat „Sehr Gut“: DEMV Deutscher Maklerverbund, VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft sowie vfm Versicherungs- & Finanzmanagement. Als einziger Anbieter schaffte VEMA in allen sieben Kategorien ein „Sehr Gut“.

### Gesamtwertung

Urteil Anbieter

Sehr Gut	DEMV Deutscher Maklerverbund
Sehr Gut	VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft
Sehr Gut	vfm Versicherungs- & Finanzmanagement
Gut	[pma:]
Gut	Askuma
Gut	Jung, DMS & Cie.
Gut	Wifo

### Kategorien

Urteil Anbieter

ZENTRALE VERTRIEBSBERATUNG	
Sehr Gut	DEMV Deutscher Maklerverbund
Sehr Gut	VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft
Sehr Gut	vfm Versicherungs- & Finanzmanagement
Sehr Gut	Wifo

MAKLERBETREUUNG	
Sehr Gut	Askuma
Sehr Gut	DEMV Deutscher Maklerverbund
Sehr Gut	VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft
Sehr Gut	vfm Versicherungs- & Finanzmanagement
Sehr Gut	Wifo

Urteil	Anbieter
Gut	Jung, DMS & Cie.
Gut	Maxpool
<strong>PRODUKTE</strong>	
Sehr Gut	VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft
Sehr Gut	vfm Versicherungs- & Finanzmanagement
Sehr Gut	Wifo
Gut	Askuma
Gut	DEMV Deutscher Maklerverbund
Gut	Jung, DMS & Cie.
Gut	Maxpool
<strong>SCHULUNGEN</strong>	
Sehr Gut	VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft
Sehr Gut	vfm Versicherungs- & Finanzmanagement
Gut	DEMV Deutscher Maklerverbund
Gut	Jung, DMS & Cie.
Gut	Maxpool
<strong>ANGEBOTS- UND VERKAUFSSOFTWARE</strong>	
Sehr Gut	DEMV Deutscher Maklerverbund
Sehr Gut	VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft
Sehr Gut	vfm Versicherungs- & Finanzmanagement
Gut	Jung, DMS & Cie.
Gut	Wifo
<strong>DATENLIEFERUNGEFFIZIENZ</strong>	
Sehr Gut	Askuma
Sehr Gut	DEMV Deutscher Maklerverbund
Sehr Gut	VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft
Gut	vfm Versicherungs- & Finanzmanagement
Gut	Wifo
<strong>BETRIEBSABLAUF</strong>	
Sehr Gut	DEMV Deutscher Maklerverbund
Sehr Gut	VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft
Sehr Gut	vfm Versicherungs- & Finanzmanagement
Sehr Gut	Wifo
Gut	[pma:]
Gut	Askuma

gen im Auftrag von FOCUS MONEY auch in diesem Jahr nachgegangen. Für die Studie haben mehr als 1300 Makler knapp 6000 Bewertungen abgegeben.

**Große Unterschiede.** Zur besseren Übersichtlichkeit wurden die Versicherer in sechs Sparten eingegliedert. Anbieter aus dem Bereich der Betrieblichen Altersvorsorge schnitten insgesamt am besten ab: Sie kamen auf einen Score von 74,3 (maximal 100). Auffallend: Hier ist auch die Spanne zwischen dem besten und dem schlechtesten Anbieter mit Abstand am geringsten – sie liegt bei nur 13 Zählern. In der Sparte Schadenversicherungen sind es dagegen fast 28 Punkte. Die insgesamt besten Einzelwerte erreichten uniVersa

(85,2), Die Bayerische (84,7) und Helvetia (83,3) – allesamt in der Sparte Lebensversicherungen.

Neben den sechs Versicherungssparten wurden überdies auch Maklerpools bewertet. Dieses Testfeld ist ein Ausreißer – und zwar im positiven Sinn. Die Maklerpools erzielten einen Mittelwert von 81. VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft schaffte gar einen Score von 90,2 – absoluter Bestwert in der gesamten Studie. Die Anbieter scheinen zu halten, was sie versprechen. Sie bündeln das Geschäft vieler Makler und bieten eine Fülle an Leistungen. Das schafft Wissen und freie Kapazitäten. Wenn das am Ende den Kunden zugutekommt – umso besser. ■ ▷

## Fairste Lebensversicherer

Keinem der Lebensversicherer gelang das Kunststück, in allen sieben Kategorien mit „Sehr Gut“ abzuschneiden. uniVersa und Die Bayerische erhielten das Spitzenprädikat immerhin in sechs Kategorien, Helvetia wurde fünfmal mit „Sehr Gut“ bewertet. Kein Wunder, dass diese drei Anbieter auch im Gesamtranking die Nase vorn haben. Darüber hinaus gab es noch fünfmal die Note „Gut“.

## Kategorien

Urteil	Anbieter
<b>ZENTRALE VERTRIEBSBERATUNG</b>	
Sehr Gut	Die Bayerische
Sehr Gut	Helvetia
Sehr Gut	uniVersa
Sehr Gut	Volkswohl Bund
Sehr Gut	WWK
Gut	HDI
Gut	LV 1871
Gut	Stuttgarter
Gut	Swiss Life
<b>MAKLERBETREUUNG</b>	
Sehr Gut	HDI
Sehr Gut	Helvetia
Sehr Gut	Nürnberger
Sehr Gut	uniVersa
Gut	AXA
Gut	Die Bayerische

## Gesamtwertung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Die Bayerische
Sehr Gut	Helvetia
Sehr Gut	uniVersa
Gut	Nürnberger
Gut	Stuttgarter
Gut	Swiss Life
Gut	Volkswohl Bund
Gut	WWK



**GESCHÜTZT:** die passende Lebensversicherung zur Absicherung

Urteil	Anbieter
<b>PRODUKTE</b>	
Sehr Gut	Die Bayerische
Sehr Gut	Helvetia
Sehr Gut	uniVersa
Gut	HDI
Gut	LV 1871
Gut	Stuttgarter
Gut	Swiss Life
<b>SCHULUNGEN</b>	
Sehr Gut	Die Bayerische
Sehr Gut	Helvetia

Urteil	Anbieter
<b>ANGEBOTS- UND VERKAUFSSOFTWARE</b>	
Sehr Gut	Die Bayerische
Sehr Gut	Nürnberger
Sehr Gut	uniVersa
Gut	DELA Lebensversicherungen
Gut	Helvetia
Gut	Stuttgarter
Gut	Volkswohl Bund
Gut	WWK
<b>DATENLIEFERUNGEFFIZIENZ</b>	
Gut	DELA Lebensversicherungen
Gut	Helvetia
Gut	LV 1871
Gut	Stuttgarter
Gut	würtembergische

## Fairste Krankenversicherer

Der Branchenprimus liefert ab: Für die Allianz gab es in sechs von sieben Kategorien die Note „Sehr Gut“ – hier kann nur noch die uniVersa mithalten. Beide Unternehmen markieren folglich auch die Spitze im Gesamtranking. „Gut“ bewertet wurden Alte Oldenburger, Barmeria, Hallesche, Münchener Verein und Nürnberger.

### Gesamtwertung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	uniVersa
Gut	Alte Oldenburger
Gut	Barmeria
Gut	Hallesche
Gut	Münchener Verein
Gut	Nürnberger

### Kategorien

Urteil	Anbieter
<b>ZENTRALE VERTRIEBSBERATUNG</b>	
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Alte Oldenburger
Sehr Gut	uniVersa
Gut	Barmeria
Gut	Die Continentale
Gut	Hallesche
Gut	HanseMerkur
Gut	Münchener Verein
<b>MAKLERBETREUUNG</b>	
Sehr Gut	Alte Oldenburger
Sehr Gut	Nürnberger
Sehr Gut	uniVersa
Gut	Allianz
Gut	Hallesche
Gut	HanseMerkur
<b>PRODUKTE</b>	
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	uniVersa

Urteil	Anbieter
<b>SCHULUNGEN</b>	
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Münchener Verein
Sehr Gut	uniVersa
Gut	SDK
<b>ANGEBOTS- UND VERKAUFS SOFTWARE</b>	
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Barmeria
<b>BETRIEBSABLAUF</b>	
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Alte Oldenburger
Sehr Gut	uniVersa
Gut	Barmeria
Gut	Die Continentale
Gut	Hallesche
Gut	Münchener Verein

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Fairste Rechtsschutzversicherer

Egal, ob Autounfall oder Arbeitsrecht: Wenn der Anwalt helfen muss, kann das ohne Rechtsschutz teuer werden. Die fairensten Anbieter sind Itzehoer und KS/Auxilia. Letzterer ist ein Spezialist: Der 1935 gegründete Automobilclub Kraftfahrer-Schutz e. V. (KS) ist der Mittelpunkt der heutigen KS/Auxilia-Gruppe.

### Gesamtwertung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Itzehoer
Sehr Gut	KS/Auxilia
Gut	ARAG
Gut	Concordia
Gut	DMB

### Kategorien

Urteil	Anbieter
<b>ZENTRALE VERTRIEBSBERATUNG</b>	
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Itzehoer
Sehr Gut	KS/Auxilia
Gut	ARAG
Gut	Concordia
Gut	DMB
<b>MAKLERBETREUUNG</b>	
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	Concordia
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	KS/Auxilia
Gut	DEURAG
Gut	DMB
Gut	Itzehoer
<b>PRODUKTE</b>	

Urteil	Anbieter
<b>ANGEBOTS- UND VERKAUFS SOFTWARE</b>	
Sehr Gut	Itzehoer
Sehr Gut	KS/Auxilia
Gut	ARAG
Gut	DMB
Gut	ROLAND
<b>DATENLIEFERUNGSEFFIZIENZ</b>	
Sehr Gut	KS/Auxilia
Gut	Concordia
Gut	Itzehoer
Gut	NRV
<b>BETRIEBSABLAUF</b>	
Sehr Gut	Itzehoer
Sehr Gut	KS/Auxilia
Gut	ARAG
Gut	Concordia
Gut	DMB

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Fairste Schadenversicherer

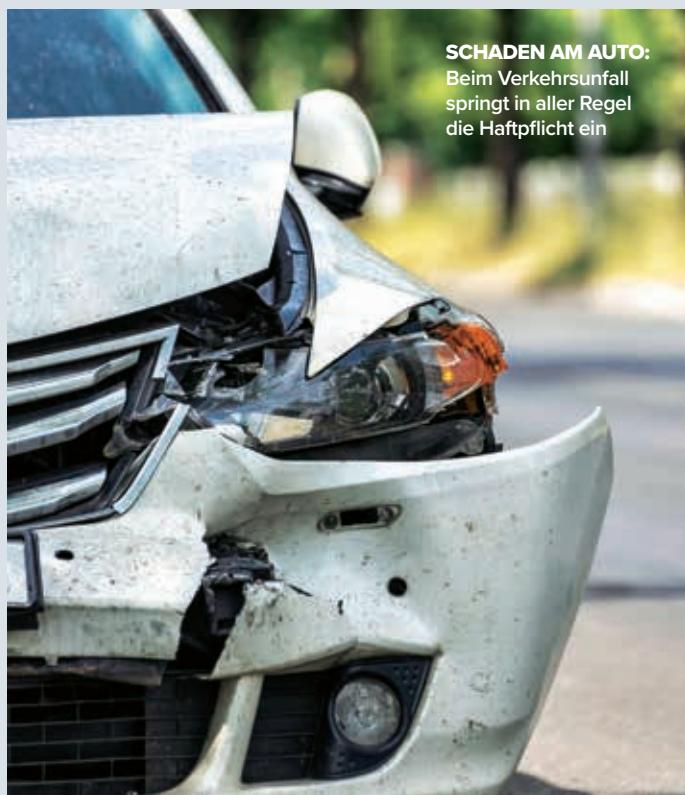
Von der Haftpflicht über Feuer, Hagel, Einbruchdiebstahl, Tier, Unfall und Transport bis hin zum Reisegepäck: Schadenversicherungen gibt es für viele Bereiche. Sie decken alltägliche Risiken ab und sind in bestimmten Fällen Pflicht. Die Experten von ServiceValue haben ermittelt, welche Anbieter aus Sicht der Makler hier besonders fair agieren. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Immerhin elf Anbieter schafften den Sprung in die Bestenliste – in keiner anderen Sparte gab es so viele Auszeichnungen wie hier. Fünf Versicherer wurden insgesamt mit dem Prädikat „Gut“ bewertet, weitere sechs bekamen sogar die Endnote „Sehr Gut“.

### Kategorien

Urteil	Anbieter
<b>ZENTRALE VERTRIEBSBERATUNG</b>	
Sehr Gut	Die Haftpflichtkasse
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	Itzehoer
Sehr Gut	NV-Versicherungen
Sehr Gut	rhion.digital
Gut	Baloise
Gut	Dialog
Gut	Die Bayerische
Gut	Helvetia
Gut	WWK
<b>MAKERBETREUUNG</b>	
Sehr Gut	Die Bayerische
Sehr Gut	Helvetia
Sehr Gut	NV-Versicherungen
Sehr Gut	rhion.digital
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	Allianz
Gut	Baloise
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	InterRisk
Gut	Itzehoer
Gut	Nürnberger
Gut	WWK

### Gesamtwertung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Die Bayerische
Sehr Gut	Die Haftpflichtkasse
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	Itzehoer
Sehr Gut	NV-Versicherungen
Sehr Gut	rhion.digital
Gut	Allianz
Gut	Alte Leipziger
Gut	Baloise
Gut	Helvetia
Gut	WWK



**SCHADEN AM AUTO:**  
Beim Verkehrsunfall  
springt in aller Regel  
die Haftpflicht ein

Urteil	Anbieter
<b>PRODUKTE</b>	
Sehr Gut	Die Bayerische
Sehr Gut	Die Haftpflichtkasse
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	Itzehoer
Sehr Gut	NV-Versicherungen
Sehr Gut	rhion.digital
Gut	Allianz
Gut	Alte Leipziger
Gut	Baloise
Gut	Dialog
Gut	Helvetia
Gut	WWK
<b>SCHULUNGEN</b>	
Sehr Gut	Die Bayerische
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	Itzehoer
Sehr Gut	NV-Versicherungen
Sehr Gut	rhion.digital
Gut	Allianz
Gut	Alte Leipziger
Gut	Baloise
Gut	Dialog
Gut	Helvetia
Gut	WWK
<b>DATENLIEFERUNGSEFFIZIENZ</b>	
Sehr Gut	Die Bayerische
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	Itzehoer
Sehr Gut	NV-Versicherungen
Sehr Gut	rhion.digital
Gut	Allianz
Gut	Alte Leipziger
Gut	Baloise
Gut	Helvetia
Gut	WWK

Urteil	Anbieter
<b>ANGEBOTS- UND VERKAUSSOFTWARE</b>	
Gut	Die Bayerische
Gut	InterRisk
Gut	Itzehoer
Gut	NV-Versicherungen
Gut	rhion.digital
Gut	Allianz
Gut	Alte Leipziger
Gut	Baloise
Gut	Dialog
Gut	Helvetia
Gut	WWK
<b>BETRIEBSABLAUF</b>	
Sehr Gut	Die Bayerische
Sehr Gut	Die Haftpflichtkasse
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	Itzehoer
Sehr Gut	NV-Versicherungen
Sehr Gut	rhion.digital
Gut	Allianz
Gut	Alte Leipziger
Gut	Baloise
Gut	Dialog
Gut	Helvetia
Gut	WWK

## Fairste Gewerbeversicherer

Unternehmer und Freiberufler schützen sich vor finanziellen Schäden und Risiken mit so genannten Gewerbeversicherungen. Sinnvoll können hier zum Beispiel eine Betriebs haftpflicht, eine Inhaltsversicherung oder die Firmen Rechtsschutzpolice sein. Ein Spitzenergebnis auf Gesamt ebene erzielten Alte Leipziger, Baloise sowie rhion.digital, die bis 2018 unter Rhion Versicherungen firmierte.

### Gesamtwertung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Alte Leipziger
Sehr Gut	Baloise
Sehr Gut	rhion.digital
Gut	Allianz
Gut	Gothaer
Gut	Helvetica
Gut	Nürnberg
Gut	VHV

### Kategorien

Urteil	Anbieter
<b>ZENTRALE VERTRIEBSBERATUNG</b>	
Sehr Gut	Helvetica
Sehr Gut	rhion.digital
Gut	Allianz
Gut	Alte Leipziger
Gut	Baloise
Gut	Gothaer
Gut	Nürnberg
Gut	VHV
<b>MAKLERBETREUUNG</b>	
Sehr Gut	Baloise
Sehr Gut	Helvetica
Sehr Gut	Nürnberg
Sehr Gut	rhion.digital
Gut	Allianz
Gut	Gothaer
Gut	Helvetica
Gut	Nürnberg
Gut	VHV
<b>PRODUKTE</b>	
Sehr Gut	Alte Leipziger

Urteil	Anbieter
<b>SCHULUNGEN</b>	
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	rhion.digital
Sehr Gut	VHV
Gut	Alte Leipziger
Gut	Allianz
Gut	Baloise
Gut	Dialog
Gut	Gothaer
Gut	Helvetica
Gut	Nürnberg
<b>ANGEBOTS- UND VERKAUFS SOFTWARE</b>	
Sehr Gut	Baloise
Sehr Gut	Gothaer
Sehr Gut	rhion.digital
Gut	Allianz

Urteil	Anbieter
Gut	Alte Leipziger
Gut	AXA
Gut	Dialog
Gut	Helvetica
Gut	Nürnberg
Gut	VHV
<b>DATENLIEFERUNGS EFFIZIENZ</b>	
Sehr Gut	Alte Leipziger
Sehr Gut	Nürnberg
Sehr Gut	rhion.digital
Sehr Gut	VHV
Gut	Allianz
Gut	AXA
Gut	Baloise
Gut	Gothaer
Gut	Helvetica
<b>BETRIEBSABLAUF</b>	
Sehr Gut	Alte Leipziger
Sehr Gut	rhion.digital
Gut	Allianz
Gut	Baloise
Gut	Gothaer
Gut	Helvetica
Gut	Nürnberg
Gut	VHV

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Fairste Betriebliche Altersvorsorge

Die Betriebliche Altersvorsorge ist für viele Menschen ein wichtiger Baustein, um eine drohende Rentenlücke im Ruhestand zu schließen. Die fairsten Anbieter aus Maklersicht sind hier Nürnberg und WWK – beide schnitten mit „Sehr Gut“ ab. Dahinter folgen Stuttgarter und LV 1871.

### Gesamtwertung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Nürnberg
Sehr Gut	WWK
Gut	LV 1871
Gut	Stuttgarter

### Kategorien

Urteil	Anbieter
<b>ZENTRALE VERTRIEBSBERATUNG</b>	
Sehr Gut	WWK
Gut	LV 1871
Gut	Nürnberg
Gut	Stuttgarter
Gut	Volkswohl Bund
<b>MAKLERBETREUUNG</b>	
Sehr Gut	Nürnberg
Gut	LV 1871
Gut	Stuttgarter
Gut	Swiss Life
<b>PRODUKTE</b>	
Gut	WWK

Urteil	Anbieter
<b>SCHULUNGEN</b>	
Sehr Gut	Stuttgarter
Sehr Gut	WWK
Gut	Canada Life
Gut	Nürnberg
Gut	Swiss Life
<b>ANGEBOTS- UND VERKAUFS SOFTWARE</b>	
Sehr Gut	Canada Life
Sehr Gut	Nürnberg
Gut	Stuttgarter
<b>BETRIEBSABLAUF</b>	
Sehr Gut	LV 1871
Sehr Gut	WWK
Gut	Nürnberg
Gut	Stuttgarter
Gut	Volkswohl Bund

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	WWK
Gut	LV 1871
Gut	Stuttgarter
<b>DATENLIEFERUNGS EFFIZIENZ</b>	
Sehr Gut	Nürnberg
Sehr Gut	WWK
Gut	LV 1871
Gut	Stuttgarter
<b>BETRIEBSABLAUF</b>	
Sehr Gut	LV 1871
Sehr Gut	WWK
Gut	Nürnberg
Gut	Stuttgarter
Gut	Volkswohl Bund

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue