

**ALTERSVORSORGE**

## Kein ganz großer Wurf

Die Empfehlungen der „Fokusgruppe private Altersvorsorge“ sind immerhin ein Schritt in die richtige Richtung

**E**in Altersvorsorge-Staatsfonds nach skandinavischem Vorbild: Seit vergangener Woche ist es unwahrscheinlich, dass er kommt. Denn die „Fokusgruppe private Altersvorsorge“ empfiehlt in ihrem Schlussbericht, „das im Koalitionsvertrag mit einem Prüfauftrag versehene Modell eines öffentlich verantworteten Fonds nicht weiterzuverfolgen“.

Der vor allem von den Liberalen favorisierte Einstieg in eine Aktienrente ist damit wohl erst mal vom Tisch – zumal der Vorsitz des Gremiums bei Finanzstaatssekretär Florian Toncar (FDP) lag. In der Branche ist man nicht unglücklich darüber: „Was hier vorliegt, ist mehr, als zu erwarten war“, sagt Norman Wirth, Vorstand des Bundesverbandes Finanzdienstleistung AfW. „Riester soll endlich reformiert werden und man verabschiedet sich von der problematischen Idee eines Staatsfonds in der privaten Altersvorsorge.“

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft ist dagegen ein wenig zerknirscht, weil er mit seinem Modell der „Bürgerrente“ nicht recht durchdrang, während die Fondsbranche ihr „Alters-

vorsorgedepot“ platzieren konnte. Bei diesem Modell soll etwa in börsengehandelten Indexfonds (ETF) angelegt werden. Um die staatliche Förderung zu kassieren, müsste das Depot bis zum Erreichen des Rentenalters bestehen bleiben.

Grundsätzlich sind die Experten offen für Produkte, mit denen sich je nach Risikobereitschaft mehr Rendite herausholen lässt. Das gilt auch für Versicherungen. Wenn sie nicht mehr 100 Prozent der eingezahlten Beiträge garantieren müssen, können die Anbieter die Beiträge gewinnbringender am Kapitalmarkt anlegen.

Und was wird aus Riester? Die bestehenden Verträge können im gegenseitigen Einvernehmen angepasst werden. Die Branche braucht schnell Klarheit in den Details, Kommissionschef Toncar wünscht sich, „dass wir nächstes Jahr ein Gesetzgebungsverfahren durchführen und abschließen“.

Klar ist: Auf die Vermittler kommt eine Menge Arbeit zu – aber es eröffnen sich auch neue Chancen. Der FOCUS MONEY-Versicherungsprofi wünscht Ihnen dabei viel Erfolg!

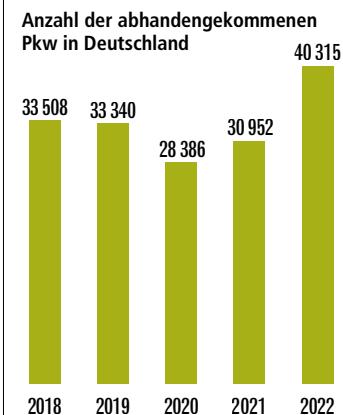
**INHALT**

2	Top-Story: Die fairsten Makler-Versicherer
9	Magazin: Höhere Eigenkosten bei Pflege im Heim
10	Produkt des Monats: Zahnzusatzpolice der Gothaer
11	Recht: Kfz-Versicherer zweifelt Diebstahl an
12	Scoring: WGV Lebensversicherung im Härtetest

**STATISTIK**

### Mehr Kfz-Diebstahl

Nach der Corona-Delle wurden im vergangenen Jahr wieder deutlich mehr Fahrzeuge als gestohlen gemeldet.

**UNWETTER**

## Weniger Blitze, höhere Schäden

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) meldet einen Rückgang bei den Blitzschäden und den entsprechenden Entschädigungsleistungen der Hausrat- und Wohngebäudeversicherungen. „Insgesamt leisteten die Versicherer rund 170 Millionen Euro für 160 000 Blitz- und Überspannungsschäden“, sagt GDV-Hauptgeschäftsführer Jörg Asmussen. Die Schadenssumme sei im Vergleich zu 2021 um 40 Millionen Euro zurückgegangen, die Anzahl der Schäden um 50 000. Der durchschnittliche Schaden betrug 1070 Euro – ein Plus von etwa acht Prozent.

**KFZ-KASKO**

## Wohnmobile im Visier der Diebe

Die Zahl der Autodiebstähle in Deutschland ist nach einem Einbruch der Fallzahlen während der Corona-Jahre deutlich angestiegen (s. Grafik oben). Das geht aus dem aktuellen „Bundeslagebild Kfz-Kriminalität 2022“ des Bundeskriminalamtes (BKA) hervor. Demnach wurden im vergangenen Jahr 14611 Pkw dauerhaft entwendet – 19,6 Prozent mehr als im Jahr 2021. Darunter sind mehr größere Fahrzeuge: So stieg die Zahl von dauerhaft gestohlenen Wohnmobilen sprunghaft um 148 Prozent auf 465 Fälle an. Hintergrund laut BKA: Der Markt boomt, die Fahrzeuge sind sehr kostspielig.

**IMPRESSUM**

Verantwortlich für diesen Newsletter: FOCUS Magazin Verlag GmbH, Arabellastr. 23, 81925 München, Tel. 0 89/92 50-38 22, Fax: 0 89/92 50-36 10, E-Mail: leserservice@focus-money.de  
Amtsgericht München HRB 97887 Ust.Nr.: DE 811 286 855 Jährliche Abo-Gebühr: 500 Euro Projektleiter und verantwortlich i.S.d. TMG: Georg Meck, Peter Lindemann, Arabellastr. 23, 81925 München Disclaimer: Sämtliche Inhalte des Versicherungsprofi wurden nach bestem Wissen und Gewissen recherchiert und formuliert. Dennoch kann weder seitens des Verlags noch seitens der Redaktion eine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit und Genauigkeit dieser Informationen gegeben werden. Die Ausführungen im Rahmen des Versicherungsprofi stellen im Übrigen weder eine Aufforderung zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren noch eine Anlageberatung dar. Eine Haftung für eventuelle Vermögensschäden, die durch Anwendung von Hinweisen und Empfehlungen des Versicherungsprofi eventuell auftreten bzw. aufgetreten sind, ist demzufolge kategorisch ausgeschlossen.

► Maklerversicherer-Studie

# Die Fairsten für den Vertriebserfolg

*Überbordende Regularien und wirtschaftlich unsichere Zeiten: Starke Partner sind für den Vertrieb heute wichtiger denn je. Zum siebten Mal haben Vermittler die fairen Maklerversicherer und Pools gekürt. Die Ergebnisse*

Der Klimawandel hat längst auch den **Versicherungsvertrieb** erreicht. Seit August 2022 müssen Vermittler und Vermittlerinnen bei der Beratung von Versicherungsanlagenprodukten die **Nachhaltigkeitspräferenzen ihrer Kunden** abfragen. Die Profis in Sachen Risikoschutz und Vorsorge stehen damit seit einem Jahr vor einer beachtlichen **neuen Herausforderung**. Wie das gelingt, hat jüngst der AfW Bundesverband Finanzdienstleistung untersucht. Zentrale Erkenntnis: Die **Vermittler bemühen sich auf breiter Front**, die Vorgaben zur nachhaltigen Beratung zu erfüllen.

So nehmen **40 Prozent** der Befragten die Abfrage genau so vor, **wie es der Gesetzgeber verlangt**, und **17 Prozent** klären ihre Kunden sogar noch **darüber hinaus** auf. Bei **19 Prozent** findet die Beratung zu ESG-Themen statt, nachdem die Kunden **zunächst die Frage nach Aufklärung verneint** hatten. Die Beteiligung dürfte noch gewachsen sein, da mittlerweile auch die unabhängigen Finanzanlagenvermittlerinnen und -vermittler (§ 34 f Gewerbeordnung) in der Pflicht sind.

**Holpriger Start.** „Wir sehen, dass viele Vermittler sich mittlerweile **in die Thematik eingearbeitet** haben und die Abfrage nach Nachhaltigkeitspräferenzen **in ihren Beratungsprozess integriert** haben“, lobt Norman Wirth, Geschäftsführender Vorstand des AfW. Aber auch das fand das **Vermittlerbarometer** heraus: **Nur die Hälfte** der Vermittelnden sieht sich bereits **ausreichend** zum

**Thema Umwelt, Soziales und Unternehmensführung (ESG) informiert**, jeder Dritte überhaupt nicht. Immerhin 54 Prozent können ihren Kunden alle drei Fachbegriffe **ESG, Taxonomie und Greenwashing** erläutern. **32 Prozent haben bei mindestens einem der Begriffe Mühe**.

„Die Verankerung der Nachhaltigkeit in der Beratung ist ein Prozess, der Zeit braucht. Die **überstürzte und inkonsistente Einführung** seitens der Regulierung hat den **Start unnötig erschwert**“, kritisiert Wirth. Doch mit der reinen Abfrage ist es auch nicht getan. Sind die Kundenpräferenzen geklärt, sollte **rasch die Zuordnung der passenden Produkte folgen**. Ohne **technische Hilfe** ist das kaum möglich. Hier seien aktuell noch in erster Linie die **Produktgeber** gefragt.



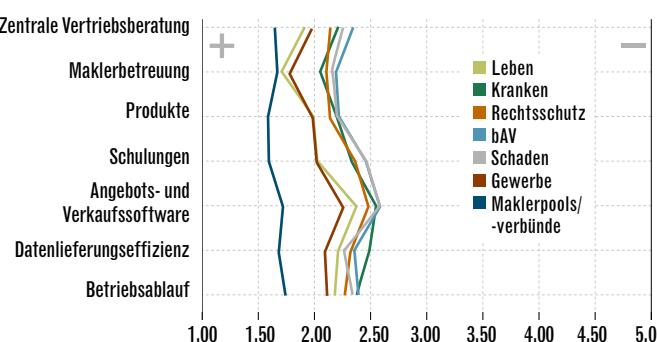
**Beste Partner.** Neben der allgemeinen **Regulierungswut**, die die Branche immer wieder hart trifft, bereiten auch **Inflation** und **Konsumentenzurückhaltung**, wirtschaftliche **Verunsicherung** und die Debatte um das **Provisionsverbot, Digitalisierung und künstliche Intelligenz** den Maklern Kopfzerbrechen – und lenken vom eigentlichen Kerngeschäft ab.

Für die **Berufspraxis in unsicheren Zeiten** gilt deshalb mehr denn je: Seine **Wettbewerbschancen entscheidend verbessern** kann, wer faire Kooperationspartner an seiner Seite weiß. Die **Anbindung an besonders maklerfreundliche Versicherungsgesellschaften** ist also **enorm wichtig** für ►

## Sechs Sparten und die Pools im Vergleich der Disziplinen

Maklerbetreuung, Datenlieferungseffizienz, Schulungen und mehr – ServiceValue hat die Fairness-Aspekte wieder sieben Kategorien zugeordnet. Wie die Versicherer aller sechs Sparten sowie die Maklerpools in den einzelnen Disziplinen durchschnittlich abschneiden, zeigt die Grafik rechts. Beispiel: Die Krankenversicherer glänzen besonders mit ihrer Maklerbetreuung. In Sachen Angebots- und Verkaufssoftware holte die Sparte die schwächsten Werte.

Wie beurteilen Sie bei Ihrem Maklerversicherer im jeweiligen Bereich die folgenden Aspekte?  
Ausgezeichnet [1], Sehr Gut [2], Gut [3], Mittelmäßig [4], Schlecht [5]



Quelle: ServiceValue

## ► Maklerversicherer-Studie

**Aus diesen 30 Fairness-Aspekten setzt sich das Maklerurteil zusammen**

*Der Begriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um ihn messbar zu machen, fragten die Experten die Meinung der Makler zu 30 Merkmalen ab. Sie teilten diese in sieben Kategorien ein:*

**Zentrale Vertriebsberatung**

- Reaktionsgeschwindigkeit
- Gesprächsatmosphäre
- Bearbeitungsgeschwindigkeit
- Fachliche Kompetenz

**Maklerbetreuung**

- Verfügbarkeit des Maklerbetreuers
- Kompetenz des Maklerbetreuers
- Befähigung des Maklerbetreuers

**Produkte**

- Angebot an Produkten
- Qualität der Produkte
- Individualisierung der Produkte

- Reaktionsgeschwindigkeit auf Marktveränderungen
- Prämiensysteme

**Schulungen**

- Angebot der Schulungen
- Durchführung der Schulungen
- Effizienz der Schulungen
- Interaktive Trainingsmöglichkeiten

**Angebots- und Verkaufsssoftware**

- Kompatibilität der Software
- Praktikabilität der Software
- Interaktive Mitbewerbervergleiche
- Software-Aktualisierungen
- Service-Apps

**Datenlieferungseffizienz**

- Vollständigkeit des Daten- und Dokumentenimports als GDV-Import
- Qualität der Maklerpost
- Automatisierung beim Postabholen im Maklerverwaltungsprogr. (MVP)

**Betriebsablauf**

- Rationalisierung der Abläufe
- Fehlerfreiheit
- Policing
- Betreuung der Bestandskunden
- Provisions-/Courtage-/Honorarabrechnung einschl. elektronischer Anpassung an das MVP
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

**den Geschäftserfolg.** Doch welche sind besonders makler-tauglich? Das wollten FOCUS MONEY-Versicherungsprofi und FOCUS MONEY auch 2023 herausfinden und haben mit dem Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue im Mai und Juni zum siebten Mal eine Studie zur Fairness von Maklerversicherern durchgeführt. Wie zuvor nahmen sie auch Makler-pools und -verbünde in die Untersuchung auf.

**Fast 7000 Urteile.** Insgesamt 1638 Versicherungsmakler gaben 6738 Urteile ab. In jeder der sechs Produktsparten

durften die Studienteilnehmer einen Versicherer bewerten sowie zusätzlich einen Pool oder Verbund. Da Leistungsstärke und Maklerorientierung einer Gesellschaft je nach Produktbereich sehr unterschiedlich ausfallen können, ist eine Aufteilung in die Sparten Leben, Kranken, Rechtsschutz, betriebliche Altersvorsorge (bAV), Schaden (inklusive Kfz) und Gewerbe sinnvoll.

Über alle Segmente kamen 49 verschiedene Anbieter bei der Suche nach den Fairsten auf den Prüfstand. Einige Unternehmen, die ein besonders breitangelegtes Portfolio aufweisen, ►

**So wurden die Rankings ermittelt**

Im Auftrag von FOCUS MONEY und FOCUS MONEY-Versicherungsprofi hat ServiceValue zum siebten Mal Maklerversicherer auf ihre Fairness hin untersucht. Die Wissenschaftler nahmen auch Maklerpools und -verbünde in den Blick.

2023 hat das Institut 1638 Versicherungsmakler zu acht Pools und 49 Versicherungsunternehmen in den Sparten Leben, Kranken, Schaden, Rechtsschutz, betriebliche Altersvorsorge und Gewerbe befragt. Die Teilnehmer gaben zu 30 Service- und Leistungsmerkmalen ihre Urteile online

ab. Sie durften in jeder Sparte maximal einen Versicherer und zusätzlich einen Pool bewerten, mit dem sie aktuell zusammenarbeiten. ServiceValue wertete anschließend die Urteile aus.

Zunächst errechneten die Fachleute über eine fünfstufige Bewertungsskala für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen normierten Indexwert zwischen null und hundert. Außerdem legten sie sieben Kategorien fest und ordneten ihnen die 30 Aspekte zu. Zusätzlich zum Gesamtrurteil zeigt die Studie so die Stärken und Schwächen der Unternehmen in den unterschied-

lichen Disziplinen (ab S. 4). Die Werte für die Teilkategorien errechnen sich aus dem ungewichteten Durchschnitt der dazugehörigen Indexwerte. Die Gesamtrurteile „Fairster Maklerversicherer“ und „Fairster Maklerpool“ ergeben sich aus den sieben Kategorien, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis einfließen. Mindestens die Note „Gut“ erhalten alle Unternehmen, die in ihrer Sparte einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Wer über dem Durchschnitt der mit „Gut“ Bewerteten liegt, wird mit „Sehr Gut“ ausgezeichnet.

## ► Maklerversicherer-Studie

erhielten gleich in mehreren Sparten Bewertungen. So kamen **Allianz** und **Nürnberger** in **fünf Produktbereichen** auf den Prüfstand. **Alte Leipziger**, **Axa** und **HDI** sind **viermal** vertreten. **Baloise**, **Helvetia**, **Signal Iduna** und **Württembergische** kommen **in drei Sparten** vor.

**Neu unter der Lupe.** Auch einige **Studien-Neulinge** haben die Kölner Wissenschaftler wieder in die Untersuchung aufgenommen. Im Vergleich zum Fairness-Check vom vergangenen Jahr kamen **DBV**, **Dela Lebensversicherung**,

**Inter**, **Janitos**, **Münchener Verein**, **SDK** und **SV Sparkassenversicherung** hinzu.

Eine Ausnahme machen die **Maklerpools- und -verbünde**. Sie sind ein **eigener Bereich**, der **nicht weiter unterteilt** ist. Hier ist die Zahl der untersuchten Unternehmen in diesem Jahr von neun auf acht leicht geschrumpft.

**Was fair bedeutet.** Fairness ist eine Tugend. Doch wie zeigt sie sich konkret? Um den **abstrakten Überbegriff messbar** zu machen, haben die Analysten **30 Service- und** ►

## Die fairesten Pools und Verbünde

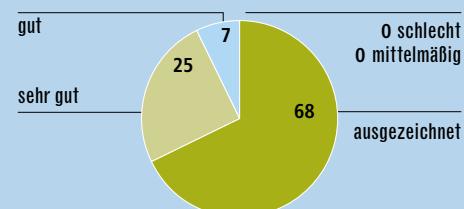
Von einer Kooperation mit einem Maklerpool oder -verbund versprechen sich unabhängige Vermittler und Vermittlerinnen mehr freie Kapazitäten für ihr Kerngeschäft, den Verkauf von Versicherungsprodukten. Schließlich bieten die Partner umfangreiche Serviceleistungen, Infrastruktur, eigene Produkte und mehr an. Diese Unterstützung schätzen Makler zunehmend. Das zeigen die neuesten Studienergebnisse. Danach konnte die Branche ihre Fairness-Wertung binnen Jahresfrist zum wiederholten Mal sichtbar steigern. Der Index kletterte von seinem bereits hohen Vorjahresniveau um weitere 1,2 auf 83,4 von 100 möglichen Punkten.

In der Gesamtwertung schafften es vier Unternehmen in die Rangliste, darunter drei mit der Bestnote „Sehr Gut“. Der DEMV Deutscher Maklerverbund sowie die Status Beratungsgesellschaft wiederholten ih-

re starke Vorjahreswertung. Die Vema Versicherungsmakler Genossenschaft verbesserte sich um eine Note auf „Sehr Gut“.

Besonders in den beiden Kategorien Produkte und Schulungen können die acht untersuchten Maklerpools und -verbünde überzeugen. So sind beispielweise 93 Prozent der Studienteilnehmer von den interaktiven Trainingsmöglichkeiten begeistert (s. Grafik).

Wie beurteilen Sie die interaktiven Trainingsmöglichkeiten im Bereich Maklerpools und -verbünde? in Prozent



Quelle: ServiceValue

## Fairster Maklerpool

Unternehmen	Wertung
DEMVG Deutscher Maklerverbund	Sehr Gut
Status Beratungsgesellschaft	Sehr Gut
VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft	Sehr Gut
[pma:]	Gut

## Zentrale Vertriebsberatung

Unternehmen	Wertung
Status Beratungsgesellschaft	Sehr Gut
VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft	Sehr Gut
[pma:]	Gut
DEMVG Deutscher Maklerverbund	Gut

## Maklerbetreuung

Unternehmen	Wertung
DEMVG Deutscher Maklerverbund	Sehr Gut
Status Beratungsgesellschaft	Sehr Gut
VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft	Sehr Gut
DEMVG Deutscher Maklerverbund	Gut
[pma:]	Gut
Jung, DMS & Cie.	Gut

## Produkte

Unternehmen	Wertung
Status Beratungsgesellschaft	Sehr Gut
VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft	Sehr Gut
DEMVG Deutscher Maklerverbund	Gut
[pma:]	Gut
Jung, DMS & Cie.	Gut

## Schulungen

Unternehmen	Wertung
VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft	Sehr Gut
Apella	Gut
DEMVG Deutscher Maklerverbund	Gut
Fonds Finanz Maklerservice	Gut

## Angebots- und Verkaufssoftware

Unternehmen	Wertung
DEMVG Deutscher Maklerverbund	Sehr Gut
VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft	Sehr Gut
[pma:]	Gut
Status Beratungsgesellschaft	Gut

## Datenlieferungs-effizienz

Unternehmen	Wertung
DEMVG Deutscher Maklerverbund	Sehr Gut
VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft	Sehr Gut
[pma:]	Gut
Status Beratungsgesellschaft	Gut

## Betriebsablauf

Unternehmen	Wertung
DEMVG Deutscher Maklerverbund	Sehr Gut
Status Beratungsgesellschaft	Sehr Gut
VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft	Sehr Gut
[pma:]	Gut

alphabetische Sortierung  
Quelle: ServiceValue

## ► Maklerversicherer-Studie

**Leistungsmerkmale** definiert, die die Studienteilnehmer einzeln beurteilen sollten. Sie gelten für **Produktgeber und Pools gleichermaßen**. Von Betriebsablauf bis Zentrale Vertriebsberatung: Wie die **Fairness-Aspekte den Kategorien zugeordnet** sind, zeigt der Kasten auf Seite 3.

**Die Ausgezeichneten.** Aus den Urteilen der Vermittler errechneten die Fachleute die „**Fairsten Maklerpools**“ (s. Tab. S. 4) sowie die „**Fairsten Maklerversicherer**“ in **sechs Sparten** (s. Tab. unten und S. 6 ff.). Zusätzlich zur Gesamtschau

finden sich hier auch die **Besten der sieben Disziplinen**. Über alle Sparten und Pools erzielte die Branche dieses Jahr **52 Auszeichnungen** für **überdurchschnittliche Gesamtfairness**, darunter gibt es **24-mal die Note „Sehr Gut“**.

Elf Anbieter verdienten sich sogar mehrere Prädikate. Herausragend ist die **Nürnberger**. Die Mittelfranken strahlen mit **drei „sehr guten“** Platzierungen in den Sparten Kranken, bAV und Gewerbe sowie **zwei „guten“** Rängen als Schadenversicherer und als Lebensversicherer. **Doppelt „sehr gut“** sind **Die Bayerische, Universa, Rhion Digital und WWK**. ■

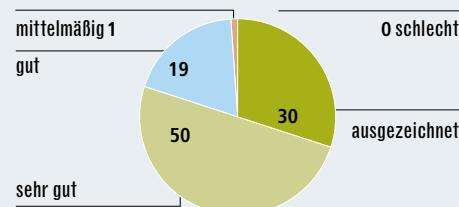
## Die fairen Schadenversicherer

In die Schaden-Sparte haben die Kölner Wissenschaftler wieder die Kfz-Versicherer integriert und das bereits große Anbieterfeld des Vorjahrs noch einmal um zwei erweitert. Beim diesjährigen Fairness-Check kam unter anderem Die Bayerische neu hinzu, die es auf Anhieb unter die Top Fünf der 23 untersuchten Unternehmen schaffte. Einen Wiederholungssieg erzielten Die Haftpflichtkasse, Itzehoer, NV-Versicherungen sowie Rhion Digital. Beachtlich: Diese vier waren auch schon 2022 „sehr gut“.

Trotz eines insgesamt leicht gesunkenen Fairness-Niveaus – bei der Maklerbetreuung stellen die Schadenversicherer auch in diesem Jahr ihr Können besonders unter Beweis. Neu ist, dass die Teilkategorie „Produk-

te“ als zweitstärkste Disziplin dichtauf folgt. Neben den Gesamtsiegern macht hier auch die InterRisk das Rennen. Vermittler und Vermittlerinnen geben dabei ihre Einschätzung zu fünf Fairness-Aspekten ab (s. Kasten S. 3). Ein Item ist die Produktqualität, für die es von 80 Prozent grünes Licht gab (s. Grafik).

Wie beurteilen Sie die Qualität der Produkte im Bereich Schadenversicherungen? in Prozent



Quelle: ServiceValue

## FAIRSTER MAKLER-VERSICHERER

Schaden

## Fairster Maklerversicherer

Unternehmen	Wertung
Die Bayerische	Sehr Gut
Die Haftpflichtkasse	Sehr Gut
Itzehoer	Sehr Gut
NV-Versicherungen	Sehr Gut
rhion.digital	Sehr Gut
Baloise	Gut
Gothaer	Gut
Helvetia	Gut
InterRisk	Gut
Nürnberger	Gut

## Zentrale Vertriebsberatung

Unternehmen	Wertung
Die Haftpflichtkasse	Sehr Gut
Itzehoer	Sehr Gut
NV-Versicherungen	Sehr Gut
rhion.digital	Sehr Gut
Baloise	Gut
BGV / Badische	Gut
Dialog	Gut
Die Bayerische	Gut
Helvetia	Gut
InterRisk	Gut

## Maklerbetreuung

Unternehmen	Wertung
Die Bayerische	Sehr Gut
Helvetia	Sehr Gut
Itzehoer	Sehr Gut
NV-Versicherungen	Sehr Gut
rhion.digital	Sehr Gut
SIGNAL IDUNA	Sehr Gut
BGV / Badische	Gut
Dialog	Gut
Die Haftpflichtkasse	Gut
Nürnberger	Gut

## Produkte

Unternehmen	Wertung
Die Bayerische	Sehr Gut
Die Haftpflichtkasse	Sehr Gut
InterRisk	Sehr Gut
Itzehoer	Sehr Gut
NV-Versicherungen	Sehr Gut
rhion.digital	Sehr Gut
Baloise	Gut
Helvetia	Gut
VHV	Gut

## Schulungen

Unternehmen	Wertung
Die Bayerische	Sehr Gut
InterRisk	Sehr Gut
Itzehoer	Sehr Gut
Nürnberger	Sehr Gut
NV-Versicherungen	Sehr Gut
Allianz	Gut
AXA	Gut
Die Haftpflichtkasse	Gut
Helvetia	Gut
KRAVAG	Gut
rhion.digital	Gut
VHV	Gut

## Angebots- und Verkaufssoftware

Unternehmen	Wertung
Die Haftpflichtkasse	Sehr Gut
InterRisk	Sehr Gut
Itzehoer	Sehr Gut
Nürnberger	Sehr Gut
NV-Versicherungen	Sehr Gut
rhion.digital	Sehr Gut
Allianz	Gut
Alte Leipziger	Gut
AXA	Gut
Baloise	Gut
Die Bayerische	Gut
Gothaer	Gut
Helvetia	Gut
VHV	Gut

## Datenlieferungs-effizienz

Unternehmen	Wertung
Die Bayerische	Sehr Gut
Die Haftpflichtkasse	Sehr Gut
Itzehoer	Sehr Gut
NV-Versicherungen	Sehr Gut
NV-Versicherungen	Sehr Gut
rhion.digital	Sehr Gut
Alte Leipziger	Gut
Baloise	Gut
Gothaer	Gut
Helvetia	Gut
KRAVAG	Gut
R+V	Gut
VHV	Gut

## Betriebsablauf

Unternehmen	Wertung
Die Haftpflichtkasse	Sehr Gut
Itzehoer	Sehr Gut
NV-Versicherungen	Sehr Gut
rhion.digital	Sehr Gut
Baloise	Gut
Gothaer	Gut
Helvetia	Gut
InterRisk	Gut

alphabetische Sortierung  
Quelle: ServiceValue

## ► Maklerversicherer-Studie

**Die fairesten Krankenversicherer**

Weit überdurchschnittlich fair ist aus Vermittlersicht auch in diesem Jahr der Krankenversicherer Universa. Ebenfalls eine Pole-Position haben die beiden Sparten-Neulinge Münchener Verein und Nürnberger inne.

Die Universa kann auf Top-Wertungen in fünf Teilkategorien stolz sein, der Münchener Verein macht in vier Disziplinen das Rennen. 15

Anbieter von Krankentarifen nahmen die Kölner Wissenschaftler 2023 unter die Lupe und ermittelten für die Sparte sichtbar bessere Wertungen als im Vorjahr. Vor allem beim Thema Schulungen und bei der Datenlieferungseffizienz kletterten die Fairness-Werte. Ihre Stärke stellen die Anbieter aber immer noch am meisten bei der Maklerbetreuung unter Beweis.

**Fairster Maklerversicherer****Zentrale Vertriebsberatung****Maklerbetreuung****Produkte**

Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung
Münchener Verein	Sehr Gut	Alte Oldenburger	Sehr Gut	Alte Oldenburger	Sehr Gut	Barmenia	Sehr Gut
Nürnberger	Sehr Gut	Münchener Verein	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut	Hallesche	Sehr Gut
uniVersa	Sehr Gut						
Allianz	Gut	Barmenia	Gut	Die Continentale	Gut	Allianz	Gut
Alte Oldenburger	Gut	Die Continentale	Gut	Hallesche	Gut	DBV	Gut
Barmenia	Gut	Hallesche	Gut	HanseMerkur	Gut	Die Continentale	Gut
DBV	Gut	HanseMerkur	Gut	SDK	Gut	SDK	Gut
Die Continentale	Gut	SDK	Gut				
Hallesche	Gut						
HanseMerkur	Gut						

**Schulungen****Angebots- und Verkaufssoftware****Datenlieferungseffizienz****Betriebsablauf**

Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung
DBV	Sehr Gut	Allianz	Sehr Gut	Münchener Verein	Sehr Gut	Alte Oldenburger	Sehr Gut
Münchener Verein	Sehr Gut	DBV	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut	Münchener Verein	Sehr Gut
SDK	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut	Allianz	Gut	uniVersa	Sehr Gut
uniVersa	Sehr Gut	Barmenia	Gut	AXA	Gut	Allianz	Gut
Allianz	Gut	Hallesche	Gut	Barmenia	Gut	Barmenia	Gut
AXA	Gut	HanseMerkur	Gut	DBV	Gut	Die Continentale	Gut
Hallesche	Gut	uniVersa	Gut	Die Continentale	Gut	Hallesche	Gut
HanseMerkur	Gut			Hallesche	Gut	HanseMerkur	Gut

**Die fairesten betrieblichen Altersvorsorger**

Makler und Maklerinnen, die im bAV-Geschäft aktiv sind, haben wieder ihre hohe Zufriedenheit dokumentiert.

Die Fairness der Sparte liegt mit 74 von 100 möglichen Indexpunkten fast auf Vorjahresniveau. Zwei von zehn Gesellschaften bilden die

„sehr gute“ Doppelspitze, wobei die WWK ihren Vorjahreserfolg wiederholt. Beeindrucken kann die Nürnberger mit einer Verbesserung um zwei Etagen gegenüber dem Vorjahr. Auch die starken Zufriedenheitswerte der drei „guten“ Anbieter können sich sehen lassen.

**Fairster Maklerversicherer****Zentrale Vertriebsberatung****Maklerbetreuung****Produkte**

Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung
Nürnberger	Sehr Gut	Swiss Life	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut	WWK	Sehr Gut
WWK	Sehr Gut	WWK	Sehr Gut	Swiss Life	Sehr Gut	Canada Life	Gut
Canada Life	Gut	LV 1871	Gut	LV 1871	Gut	LV 1871	Gut
LV 1871	Gut	Stuttgarter	Gut	WWK	Gut	Nürnberger	Gut
Swiss Life	Gut	Volkswahl Bund	Gut			Swiss Life	Gut

**Schulungen****Angebots- und Verkaufssoftware****Datenlieferungseffizienz****Betriebsablauf**

Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung
Canada Life	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut	LV 1871	Sehr Gut	WWK	Sehr Gut
Swiss Life	Sehr Gut	WWK	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut	LV 1871	Gut
WWK	Sehr Gut	Canada Life	Gut	WWK	Sehr Gut	Nürnberger	Gut
LV 1871	Gut	LV 1871	Gut	Stuttgarter	Gut	Swiss Life	Gut
Stuttgarter	Gut	Swiss Life	Gut	Volkswahl Bund	Gut		

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

## ► Maklerversicherer-Studie

**Die fairesten Lebensversicherer**

Erfreulich ist die Entwicklung bei den Lebensversicherern. Trotz eines durchwachsenen Marktumfelds konnte die Sparte nach zwei Jahren mit sinkenden Fairness-Urteilen wieder Boden gutmachen und sicherte sich durchschnittlich 73,5 von 100 möglichen Indexpunkten.

Die Kölner Wissenschaftler haben die Axa, die Dela Lebensversicherungen, den HDI und die Württembergische neu hinzugenommen. Dadurch ist das Untersuchungsfeld auf 18 Versicherungsgesellschaften angewachsen. Die drei Sparten-Sieger des Vorjahrs (Helvetia, Volkswohl Bund und WWK) konnten sich auch bei der diesjährigen Studie an der Spitze behaupten. Zuwachs haben sie von zwei weiteren „sehr guten“ Anbietern bekommen: von der Universa und von der Bayerischen. Diese fünf Lebensversicherer heben sich allesamt deutlich von ihren Wettbewerbern ab.

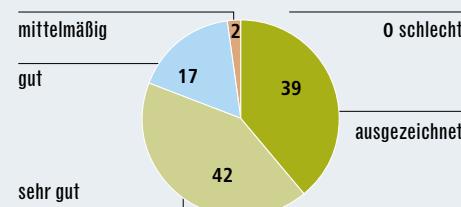
Wie im Vorjahr verteilten die Studienteilnehmer auch in der aktuellen Befragung das meiste Lob für die faire Maklerbetreuung der Produktgeber. Mit dieser Disziplin, in der es um die Aspekte Verfügbarkeit, Kompetenz und Befähigung ihrer Betreuer geht, erzielten die Gesellschaften außerdem das stärkste Plus von fünf Indexpunkten. Besonders glänzen HDI, Helvetia, Nürnberger und Universa.

Überzeugen konnten die Unternehmen auch in der Teilkategorie Zentrale Vertriebsberatung. Dort stehen – genau wie in der Gesamtschau – fünf Gesellschaften für höchste Fairness. Vier Service- und Leistungsmerkmale spielen dabei eine Rolle. Es geht um möglichst schnelle Bearbeitungsprozesse, rasche Reaktionen, hohe Fachkompetenz und eine professionelle, angenehme Gesprächsatmosphäre. Hier stimmt offenbar die Chemie: Mit 81 Prozent „ausgezeichneten“ bzw. „sehr guten“ Urteilen verteilten die Vermittler und Vermittlerinnen dafür viel Zustimmung (s. Grafik).

Die Studie bringt aber auch die schwächeren Seiten der Lebensparte ans Licht. Für die Angebots- und Verkaufssoftware gab es zwar etwas mehr Zustimmung als im Vorjahr – dennoch sind die Werte im Vergleich aller Disziplinen hier am niedrigsten. Luft nach oben ist auch bei der Datenlieferung.



Wie beurteilen Sie die Gesprächsatmosphäre im Bereich Lebensversicherungen? in Prozent



Quelle: ServiceValue

Fairster Maklerversicherer	Zentrale Vertriebsberatung	Maklerbetreuung	Produkte
Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung
Die Bayerische	Sehr Gut	Die Bayerische	Sehr Gut
Helvetia	Sehr Gut	Helvetia	Sehr Gut
uniVersa	Sehr Gut	uniVersa	Sehr Gut
Volkswohl Bund	Sehr Gut	Volkswohl Bund	Sehr Gut
WWK	Sehr Gut	WWK	Sehr Gut
HDI	Gut	HDI	Gut
Nürnberger	Gut	LV 1871	Gut
Stuttgarter	Gut	Stuttgarter	Gut
Swiss Life	Gut	Swiss Life	Gut
Württembergische	Gut	Volkswohl Bund	Gut
		WWK	Gut

Schulungen		Angebots- und Verkaufssoftware		Datenlieferungseffizienz		Betriebsablauf	
Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung
Die Bayerische	Sehr Gut	Die Bayerische	Sehr Gut	Die Bayerische	Sehr Gut	DELA Lebensversicherungen	Sehr Gut
Helvetia	Sehr Gut	Helvetia	Sehr Gut	Helvetia	Sehr Gut	Die Bayerische	Sehr Gut
uniVersa	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut	uniVersa	Sehr Gut
WWK	Sehr Gut	uniVersa	Sehr Gut	Volkswohl Bund	Sehr Gut	Volkswohl Bund	Sehr Gut
HDI	Gut	Volkswohl Bund	Sehr Gut	WWK	Sehr Gut	Canada Life	Gut
Stuttgarter	Gut	WWK	Sehr Gut	Alte Leipziger	Gut	Helvetia	Gut
Volkswohl Bund	Gut	Canada Life	Gut	Canada Life	Gut	LV 1871	Gut
Württembergische	Gut	DELA Lebensversicherungen	Gut	Die Continentale	Gut	Swiss Life	Gut
		Stuttgarter	Gut	Stuttgarter	Gut	Württembergische	Gut
		Swiss Life	Gut	Swiss Life	Gut	WWK	Gut
		Württembergische	Gut	Württembergische	Gut		

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

## ► Maklerversicherer-Studie

## Die fairesten Gewerbeversicherer

Vermittler mit Firmenkunden haben in diesem Jahr vier von 17 Anbietern mit der Bestnote gekürt. Wie 2022 sind Nürnberger und Baloise wieder vorn dabei.

Alte Leipziger und Rhion Digital konnten sich um einen Rang auf „Sehr Gut“ verbessern.

Die Sparte insgesamt punktet vor allem mit fairer Maklerbetreuung und starken Produkten – wobei das Fairness-Niveau im Vergleich zum Vorjahr durchschnittlich etwas nachgelassen hat. Überragend: Die Alte Leipziger ist in allen sieben Disziplinen top.



Fairster Maklerversicherer		Zentrale Vertriebsberatung		Maklerbetreuung		Produkte	
Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung
Alte Leipziger	Sehr Gut	Alte Leipziger	Sehr Gut	Alte Leipziger	Sehr Gut	Alte Leipziger	Sehr Gut
Baloise	Sehr Gut	Baloise	Sehr Gut	Baloise	Sehr Gut	Baloise	Sehr Gut
Nürnberger	Sehr Gut	Helvetica	Sehr Gut	Helvetica	Sehr Gut	rhion.digital	Sehr Gut
rhion.digital	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut	VHV	Sehr Gut
Allianz	Gut	rhion.digital	Sehr Gut	SIGNAL IDUNA	Sehr Gut	ERGO	Gut
Gothaer	Gut	VHV	Sehr Gut	Allianz	Gut	Gothaer	Gut
Helvetica	Gut	Allianz	Gut	Dialog	Gut	Helvetica	Gut
VHV	Gut	Dialog	Gut	rhion.digital	Gut	Nürnberger	Gut
		Gothaer	Gut	VHV	Gut		
				Württembergische	Gut		

Schulungen		Angebots- und Verkaufssoftware		Datenlieferungs-effizienz		Betriebsablauf	
Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung
Alte Leipziger	Sehr Gut	Alte Leipziger	Sehr Gut	Alte Leipziger	Sehr Gut	Alte Leipziger	Sehr Gut
Baloise	Sehr Gut	Baloise	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut	Baloise	Sehr Gut
Nürnberger	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut	rhion.digital	Sehr Gut	Nürnberger	Sehr Gut
VHV	Sehr Gut	rhion.digital	Sehr Gut	Allianz	Gut	rhion.digital	Sehr Gut
Allianz	Gut	Allianz	Gut	Baloise	Gut	Allianz	Gut
AXA	Gut	AXA	Gut	Gothaer	Gut	Gothaer	Gut
Dialog	Gut	Gothaer	Gut	Helvetica	Gut	Helvetica	Gut
Gothaer	Gut	Helvetica	Gut	R+V	Gut	VHV	Gut
Helvetica	Gut	VHV	Gut	VHV	Gut		
R+V	Gut						
rhion.digital	Gut						

## Die fairesten Rechtsschutzversicherer

In dieser Sparte gab es viel Bewegung. Die neun Versicherer konnten die Fairness-Wertung im Vergleich zum Vorjahr erneut steigern, die Leistungsunterschiede zwischen

ihnen nahmen dabei deutlich ab. Ein fulminanter Aufstieg gelang Ergo: Das Vorjahresschlusslicht schaffte es in die Doppelspitze, wo die KS/Auxilia ihren Platz bestätigte.



Fairster Maklerversicherer		Zentrale Vertriebsberatung		Maklerbetreuung		Produkte	
Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung
ERGO	Sehr Gut	ERGO	Sehr Gut	DEURAG	Sehr Gut	ARAG	Sehr Gut
KS / Auxilia	Sehr Gut	KS / Auxilia	Sehr Gut	ERGO	Sehr Gut	KS / Auxilia	Sehr Gut
Concordia	Gut	Concordia	Gut	ARAG	Gut	Concordia	Gut
DEURAG	Gut	DEURAG	Gut	Concordia	Gut	DEURAG	Gut
Itzehoer	Gut			KS / Auxilia	Gut	ERGO	Gut
Schulungen		Angebots- und Verkaufssoftware		Datenlieferungseffizienz		Betriebsablauf	
Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung	Unternehmen	Wertung
ERGO	Sehr Gut	Itzehoer	Sehr Gut	KS / Auxilia	Sehr Gut	ERGO	Sehr Gut
Itzehoer	Sehr Gut	KS / Auxilia	Sehr Gut	Concordia	Gut	KS / Auxilia	Sehr Gut
Concordia	Gut	ERGO	Gut	Itzehoer	Gut	ARAG	Gut
DEURAG	Gut	ROLAND	Gut	NRV	Gut	Concordia	Gut
KS / Auxilia	Gut						

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

# Quartalsgewinn zum Vorteilspreis.

34 %  
sparen!



Testen Sie 10 Wochen lang FOCUS-MONEY und profitieren Sie von vielen exklusiven Vorteilen!

- ▶ USB-Stick Twist, 16 GB (D866)
- ▶ Lieferung frei Haus
- ▶ Sie lesen 10 Ausgaben für € 23,- und sparen über 34 %
- ▶ Top-Angebote exklusiv für Abonnenten in der FOCUS Vorteilswelt
- ▶ Verpassen Sie keine Ausgabe FOCUS-MONEY

Aktionsnummer: 634724 M04



» JETZT SICHERN!



0180 5 480 3000\*

\*€ 0,14/Min. aus dem dt. Festnetz. Aus dem Mobilnetz max. € 0,42/Min

