

Qualitätsbarometer 2000

Die besten Versicherungsunternehmen

Die besten Versicherungsunternehmen aus Sicht von Maklern und Mehrfachagenten?

Die jetzt vorgelegte dritte Studie „Versicherungsgesellschaften aus Profisicht“ der Agamus Research + Improve GmbH in Starnberg gibt Aufschlüsse.

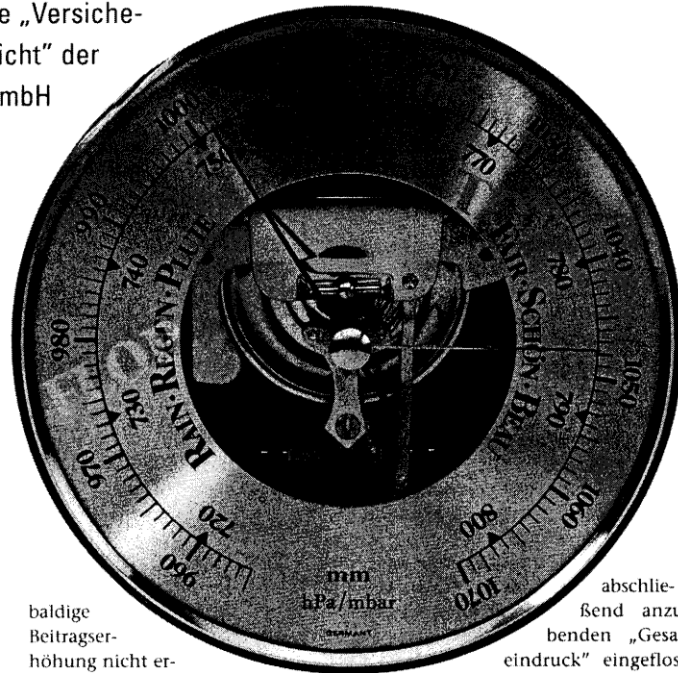
In der Lebensversicherung hat Standard Life die Skandia als das am besten bewertete Unternehmen von Platz Eins verdrängt. Die Neue Leben in Hamburg konnte sich in der Benotung einigermaßen behaupten. Deutliche Veränderungen zeigen sich bei der Schweizer Lebens- und Rentenversicherung (von Rang 3 im Vorjahr auf Position 7 abgerutscht) und Gerling (von Rang 26 auf Position 13 verbessert).

Zu diesen Ergebnissen kommt die Untersuchung „Versicherungsgesellschaften aus Profisicht“, die die Unternehmensberatungsgesellschaft Agamus Research + Improve GmbH, Starnberg, für den Düsseldorfer Maklerverbund Charta Börse für Versicherungen AG durchgeführt hat. Bei diesem Ranking der Versicherer geht es weniger um hohe Leistungen oder Renditen, sondern in erster Linie um:

- ◆ rasche und zuverlässige Bearbeitung von Versicherungsanträgen und Schadenmeldungen
- ◆ verständliche Formulare und Bedingungen.

Abgefragt wurden sechs Arbeitsbereiche, wovon die „Produktgestaltung“, die „Policierung/Bestandsbetreuung“ und die „Schadenregulierung/Leistungserstellung“ auch für Kunden relevant sind, wie die Verfasser der Studie betonen. Unter der Rubrik „Produktgestaltung“ sind unter anderem zusammengefasst:

- ◆ „auskömmliche Prämien“, die eine



baldige Beitragserhöhung nicht erforderlich machen,

- ◆ verständliche Texte und ein weitreichender Versicherungsschutz. „Policierung/Bestandsbetreuung“ wiederum stehen für eine flexible und rasche Bearbeitung der Versicherungsanträge sowie für die übersichtliche Darstellung des Versicherungsschutzes. „Schadenregulierung“ meint in diesem Zusammenhang nicht nur rasche Regulierung, sondern auch Transparenz der Versicherungsbedingungen.

Bewertung nach dem Schulnotensystem

„Maklerbetreuung“, „Software“ und „Courtageabwicklung“ dürften in den

abschließend anzugebenden „Gesamteindruck“ eingeflossen sein, den ein Vermittler vom jeweiligen Versicherer im Laufe der Zusammenarbeit gewinnt. Bewertet wurde nach dem Schulnotensystem. Das heißt: 1 steht für „sehr gut“, 6 für „ungenügend“.

Bei den Krankenversicherungsunternehmen fielen die Verschiebungen weniger deutlich aus. Die Alte Oldenburger ist aus Sicht der Makler und Mehrfachagenten nach wie vor die Nummer eins. Auch Universa und Mannheimer blieben auf den vorderen Rängen. Sie wurden allerdings in der aktuellen Umfrage von der Union Krankenversicherung übertroffen, die im vergangenen Jahr noch lediglich Platz 16 eingenommen hatte.

Auf den Punkt gebracht

- In der Lebensversicherung hat Standard Life die Skandia als das am besten bewertete Unternehmen von Platz Eins verdrängt. Die Neue Leben in Hamburg konnte sich in der Benotung einigermaßen behaupten.
- Bei den Krankenversicherungsunternehmen fielen die Verschiebungen weniger deutlich aus. Die Alte Oldenburger ist aus Sicht der Makler und Mehrfachagenten nach wie vor die Nummer eins. Auch Unversa und Mannheimer blieben auf den vorderen Rängen.
- Spitzenversicherer im Bereich der Schaden-/Unfallversicherung sind für die Makler heute Hiscox, Chubb, InterRisk, Helvetia, Allianz, KS/Auxilia, InterRisk und Ampas (eine Vertriebsorganisation der Aachener und Münchener).

Spitzenversicherer im Bereich der Schaden-/Unfallversicherung sind für die Makler heute Hiscox, Chubb, InterRisk, Helvetia, Allianz, KS/Auxilia, InterRisk und Ampas (eine Vertriebsorganisation der Aachener und Münchener). Die Würzburger Unfallversicherung und die Stuttgarter Versicherung, die in der Untersuchung des vergangenen Jahres noch auf den ersten Plätzen standen, sind deutlich zurückgefallen; auf Rang 19 beziehungsweise 26.

Mit der ersten Umfrage dieser Art wurde Agamus von der Charta AG im Herbst 1997 beauftragt, wobei die Befragung nicht an eine bestimmte Verbandszugehörigkeit geknüpft war. Auch für die aktuelle Befragung wurden daher an rund 5.000 der schätzungsweise 15.000 Makler und Mehrfachagenten in Deutschland Fragebögen versandt (738 Antworten). Jeder dieser Makler arbeitet im Durchschnitt mit 27 verschiedenen Versicherungsunternehmen zusammen. Bewertet wurden 96

Versicherungsunternehmen, die grundsätzlich mit Maklern zusammenarbeiten. Versicherer ohne Außendienst wurden nicht berücksichtigt.

Maklerbetreuung noch befriedigend

Die Maklerbetreuung aller in der Umfrage genannten Lebensversicherer wurde in insgesamt 5.206 Fällen bewertet. In 533, das sind 10,2 Prozent aller Fälle, wurde die Note 1 = sehr gut vergeben. Dagegen wurde 259 mal, dies sind 5,0 Prozent aller Nennungen, die Note 6 = ungenügend vergeben. Insgesamt ergibt sich mit der Durchschnittsnote 3,04 ein noch befriedigendes Ergebnis.

Lediglich drei Gesellschaften erreichten mit einer Note von besser als

2,5 ein objektiv gutes Ergebnis. Auch bei den Lebensversicherern ist die „Maklerbetreuung“ das am schlechtesten bewertete Kriterium, jedoch auf etwas höherem Niveau als bei den Schadenversicherern und leicht verbessert im Vergleich zum Vorjahr.

Erwähnenswert ist sicherlich das Ergebnis der „General Accident“. Mit ihr befindet sich ein Maklerversicherer mit deutlichem Abstand auf dem letzten Platz. 55 Prozent der Makler und Mehrfachagenten, die die „General Accident“ in diesem Beurteilungskriterium bewerteten, attestierten ihr ein mangelhaftes oder ungenügendes Ergebnis. „Gerling/Globale“ und die „Allianz“, die im letzten Jahr noch das Ende der Hitliste zierten, machten dagegen einen recht deutlichen Sprung nach oben.

Die Top-Unternehmen der Assekuranz

**Lebensversicherer
Die beste Produktgestaltung**

**Krankenversicherer
Der beste Gesamteindruck**

Unternehmen	Note	Platz im Vorjahr	Unternehmen	Note	Platz im Vorjahr
1. Standard Life	1,71	-	1. Alte Oldenburger	2,41	1
2. Skandia	1,81	1	2. Union Kranken	2,56	14
3. Sali	2,00	-	3. Unversa	2,56	2
4. neue leben	2,01	2	4. Mannheimer	2,57	3
5. Volkswohl Bund	2,01	4	5. Axa Colonia	2,62	5
6. LV 1871	2,03	6	6. Victoria	2,63	6
7. Schw. Renten	2,17	3	7. LKH	2,69	4
8. Dialog	2,20	-	8. Arag	2,69	11
9. Nürnberger	2,23	8	9. Nürnberger	2,76	13
10. Generali/Dt.Lloyd	2,24	5	10. DKV	2,88	16
11. Gerling/E&L	2,24	9	11. Berlin-Kölnische	2,88	8
12. Mannheimer	2,30	7	12. Hallesche Nationale	2,88	-
13. Gerling/Globale	2,34	26	13. DBV Winterthur	2,91	12
14. HDI	2,38	-	14. Concordia	2,95	10
15. Provinzial Kiel	2,41	-	15. Barmenia	2,98	7
16. Continentale	2,42	19	16. Münchener Verein	3,02	21
17. Allianz	2,43	25	17. Central	3,06	9
18. Axa Colonia	2,45	12	18. Continentale	3,06	18
19. Condor/Optima	2,46	10	19. Vereinte	3,08	25
20. Dt. Herold	2,50	17	20. Generali/Dt. Lloyd	3,12	22

Quelle: Charta-Agamus-Qualitätsbarometer 2000
„Versicherungsgesellschaften aus Profisicht“, Starnberg 2000.