

## 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 (DFSI) 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 durchzustehen 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 DFSI. „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 DFSI. „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<br>in Prozent | Freie RfB-Quote<br>in Prozent | Bewertungsreserven-Quote<br>in Prozent | Finanzkraft<br>in Prozent | SCR-Quote<br>in Prozent |
|---------------------------------|---------------|--------------|--------------------------|-------------------------------|--|---------------------------|-------------------------|
|                                 | DFSI Punkte   | DFSI Note    |                          |                               |  |                           |                         |
| Alte Leipziger                  | 100,00        | Exzellent    | 4,26%                    | 3,53%                         | 17,13%                                 | 20,62%                    | 288,63%                 |
| HUK-Coburg                      | 100,00        | Exzellent    | 7,74%                    | 1,04%                         | 12,95%                                 | 23,01%                    | 109,33%                 |
| R+V a. G.                       | 100,00        | Exzellent    | 3,69%                    | 3,92%                         | 24,58%                                 | 23,59%                    | 203,76%                 |
| WWK                             | 100,00        | Exzellent    | 6,52%                    | 4,08%                         | 9,36%                                  | 21,81%                    | 152,29%                 |
| Deutsche Ärzte                  | 98,14         | Exzellent    | 1,85%                    | 5,90%                         | 20,06%                                 | 19,63%                    | 200,21%                 |
| Allianz                         | 97,34         | Exzellent    | 0,93%                    | 4,19%                         | 26,85%                                 | 19,47%                    | 291,86%                 |
| UniVersa                        | 93,53         | Exzellent    | 4,10%                    | 2,59%                         | 15,84%                                 | 18,71%                    | 199,62%                 |
| Öffentliche Sachsen-Anhalt      | 93,00         | Exzellent    | 2,46%                    | 2,32%                         | 22,71%                                 | 18,60%                    | 192,87%                 |
| Inter                           | 92,10         | Exzellent    | 2,31%                    | 1,20%                         | 25,19%                                 | 18,42%                    | 138,27%                 |
| Condor                          | 91,47         | Exzellent    | 2,02%                    | 3,27%                         | 21,98%                                 | 18,29%                    | 405,50%                 |
| ERGO                            | 90,07         | Exzellent    | 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%                 |
| Nürnberger                      | 87,24         | Sehr Gut     | 1,90%                    | 5,01%                         | 17,29%                                 | 17,45%                    | 183,90%                 |
| Zurich                          | 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                          | 79,65         | 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%                    | 247,39%                 |
| 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%                 |
| Volkswahl 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%                 |
| DEVK 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%                  |
| DEVK 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%                  |
| Detheka                         | 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 Biometriever sicherer:**

| Unternehmen  | Substanzkraft |           | EK - Quote | Freie RfB-Quote | Bewertungsreserven-Quote | Finanzkraft | SCR-Quote  |
|--------------|---------------|-----------|------------|-----------------|--------------------------|-------------|------------|
|              | DFSI Punkte   | DFSI Note | in Prozent | in Prozent      | in Prozent               | in Prozent  | in Prozent |
| Europa       | 100,00        | Exzellent | 8,29%      | 16,12%          | 5,79%                    | 35,60%      | 920,53%    |
| Hannoversche | 100,00        | Exzellent | 2,86%      | 5,24%           | 20,18%                   | 21,05%      | 435,56%    |
| Dialog       | 100,00        | Exzellent | 9,35%      | 18,72%          | 15,56%                   | 45,21%      | 652,83%    |
| DLVAG        | 100,00        | Exzellent | 13,84%     | 42,46%          | 23,55%                   | 81,92%      | 687,34%    |
| Neue BBV     | 100,00        | Exzellent | 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%                   | 12,60%      | 377,15%    |

**Top Substanzkraft - Run-Off Versicherer:**

| Unternehmen        | Substanzkraft |             | EK - Quote | Freie RfB-Quote | Bewertungsreserven-Quote | Finanzkraft | SCR-Quote  |
|--------------------|---------------|-------------|------------|-----------------|--------------------------|-------------|------------|
|                    | DFSI Punkte   | DFSI Note   | in Prozent | in Prozent      | in Prozent               | in Prozent  | in Prozent |
| Protektor          | 100,00        | Exzellent   | 6,74%      | 1,78%           | 19,81%                   | 25,17%      | 292,65%    |
| Victoria           | 100,00        | Exzellent   | 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 Finanzkraftergebnis 50 Punkte abgezogen. „Dies halten wir für gerechtfertigt, weil es diesen Unternehmen derzeit nicht gelingt, die eigentlich geforderten gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen“, sagt DFSI-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 exzellent 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 „Exzellent“<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 „Exzellent“, 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 – „Exzellent“.

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

14.09.2017, Seite 5

## Teilbereich 2: Ertragsstärke

### Top Ertragsstärke - Serviceversicherer:

| Unternehmen                     | Ertragsstärke |              | Rohüberschussmarge |             | Nettoverzinsung 2014-2016 |             | Überschussbeteiligung 2017 |             | Abschlusskosten-Quote |             | Verwaltungskosten-Quote |             |
|---------------------------------|---------------|--------------|--------------------|-------------|---------------------------|-------------|----------------------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|
|                                 | DFSI Punkte   | DFSI Note    | in %               | DFSI Punkte | in %                      | DFSI Punkte | in %                       | DFSI Punkte | in %                  | DFSI Punkte | in %                    | DFSI 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       |
| Volkswohl 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      |
| HanseMerkur                     | 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       | 2,58%                   | 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       |
| Karlruher                       | 75,32         | Gut          | 1,673%             | 83,64       | 3,95%                     | 73,09       | 2,40%                      | 78,69       | 5,39%                 | 55,70       | 1,99%                   | 75,39       |
| UniVersa                        | 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%             | 64,16       | 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       | 5,65%                 | 53,12       | 2,14%                   | 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 | 58,61         | 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       |
| Deteka                          | 28,14         | Ausreichend  | -0,004%            | 0,00        | 4,22%                     | 78,15       | 2,75%                      | 90,16       | 3,46%                 | 86,75       | 1,51%                   | 99,58       |

14.09.2017, Seite 6

**Top Ertragsstärke - Direkt -und Biometrieverversicherer:**

| Unternehmen  | Ertragsstärke |              | Rohüberschussmarge |             | Nettoverzinsung 2014-2016 |             | Überschussbeteiligung 2017 |             | Abschlusskosten-Quote |             | Verwaltungskosten-Quote |             |
|--------------|---------------|--------------|--------------------|-------------|---------------------------|-------------|----------------------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|
|              | DFSI Punkte   | DFSI Note    | in %               | DFSI Punkte | in %                      | DFSI Punkte | in %                       | DFSI Punkte | in %                  | DFSI Punkte | in %                    | DFSI Punkte |
| Europa       | 96,33         | Exzellent    | 9,53%              | 100,00      | 4,17%                     | 77,16       | 3,00%                      | 98,36       | 2,90%                 | 100,00      | 0,83%                   | 100,00      |
| Neue BBV     | 93,06         | Exzellent    | 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 |              | Rohüberschussmarge |             | Nettoverzinsung 2014-2016 |             | Überschussbeteiligung 2017 |             | Abschlusskosten-Quote |             | Verwaltungskosten-Quote |             |
|---------------------|---------------|--------------|--------------------|-------------|---------------------------|-------------|----------------------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|
|                     | DFSI Punkte   | DFSI Note    | in %               | DFSI Punkte | in %                      | DFSI Punkte | in %                       | DFSI Punkte | in %                  | DFSI Punkte | in %                    | DFSI Punkte |
| ARAG                | 63,45         | Gut          | 0,26%              | 12,96       | 4,88%                     | 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 | 0,56%              | 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       |
| Protektor           | 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 Lebensversicherungspoliken eingestellt.

14.09.2017, Seite 7

Doch zurück: Im Schnitt schüttten 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 „Exzellent“ 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.

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

| Unternehmen                     | Kundenzufriedenheit |              | Frühstornoquote |             | Beschwerdequote     |             |
|---------------------------------|---------------------|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|
|                                 | DFSI Punkte         | DFSI Note    | in %            | DFSI Punkte | je 100.000 Verträge | DFSI Punkte |
| Barmenia                        | 100,00              | Exzellent    | 0,93%           | 100,00      | 0,84                | 100,00      |
| Basler DFD                      | 100,00              | Exzellent    | 0,00%           | 100,00      | 0,89                | 100,00      |
| Bayern-Versicherung             | 100,00              | Exzellent    | 2,57%           | 100,00      | 0,88                | 100,00      |
| Deutsche Ärzte                  | 100,00              | Exzellent    | 2,41%           | 100,00      | 1,41                | 100,00      |
| Helvetia                        | 100,00              | Exzellent    | 2,94%           | 100,00      | 1,34                | 100,00      |
| Ideal                           | 100,00              | Exzellent    | -0,84%          | 100,00      | 0,68                | 100,00      |
| Iduna                           | 100,00              | Exzellent    | 2,21%           | 100,00      | 1,32                | 100,00      |
| Provinzial NordWest             | 100,00              | Exzellent    | 2,61%           | 100,00      | 0,82                | 100,00      |
| Württembergische                | 99,04               | Exzellent    | 3,19%           | 98,08       | 0,86                | 100,00      |
| Öffentliche Sachsen-Anhalt      | 98,39               | Exzellent    | 3,32%           | 96,77       | 0,00                | 100,00      |
| ERGO                            | 98,32               | Exzellent    | 1,06%           | 100,00      | 1,84                | 96,64       |
| Continentale                    | 97,35               | Exzellent    | 3,53%           | 94,69       | 1,44                | 100,00      |
| Mecklenburgische                | 96,82               | Exzellent    | 3,30%           | 96,95       | 1,83                | 96,69       |
| Öffentliche Braunschweig        | 96,37               | Exzellent    | 3,73%           | 92,75       | 0,00                | 100,00      |
| VGH Provinzial Hannover         | 95,86               | Exzellent    | 3,83%           | 91,72       | 0,98                | 100,00      |
| AachenMünchener                 | 95,85               | Exzellent    | 3,83%           | 91,70       | 1,07                | 100,00      |
| Condor                          | 94,47               | Exzellent    | 4,11%           | 88,94       | 0,45                | 100,00      |
| Basler                          | 93,90               | Exzellent    | 3,86%           | 91,37       | 1,86                | 96,43       |
| Provinzial Rheinland            | 93,88               | Exzellent    | 3,90%           | 90,97       | 1,82                | 96,79       |
| UniVersa                        | 93,70               | Exzellent    | 1,89%           | 100,00      | 2,76                | 87,40       |
| HUK-Coburg                      | 92,86               | Exzellent    | 1,86%           | 100,00      | 2,93                | 85,73       |
| neue leben                      | 92,80               | Exzellent    | 4,44%           | 85,60       | 1,42                | 100,00      |
| WWK                             | 92,68               | Exzellent    | 3,66%           | 93,39       | 2,30                | 91,98       |
| Familienfürsorge                | 92,58               | Exzellent    | 3,94%           | 90,64       | 2,05                | 94,51       |
| Allianz                         | 92,27               | Exzellent    | 4,55%           | 84,54       | 1,09                | 100,00      |
| AXA                             | 90,28               | Exzellent    | 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      |
| Volkswohl 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       |

14.09.2017, Seite 9

## Top Kundenzufriedenheit - Direkt -und Biometriever sicherer:

| Unternehmen  | Kundenzufriedenheit |              | Frühstornoquote |             | Beschwerdequote     |             |
|--------------|---------------------|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|
|              | DFSI Punkte         | DFSI Note    | in %            | DFSI Punkte | je 100.000 Verträge | DFSI Punkte |
| Hannoversche | 100,00              | Exzellent    | 0,00%           | 100,00      | 0,94                | 100,00      |
| Europa       | 98,07               | Exzellent    | 0,62%           | 100,00      | 1,89                | 96,13       |
| WGV          | 94,52               | Exzellent    | 4,10%           | 89,05       | 0,00                | 100,00      |
| Targo        | 90,00               | Exzellent    | 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     |             |
|--------------------|---------------------|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|
|                    | DFSI Punkte         | DFSI Note    | in %            | DFSI Punkte | je 100.000 Verträge | DFSI Punkte |
| Protektor          | 100,00              | Exzellent    | 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 Lebensversichererem 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 stormt, zahlt keine Beiträge mehr. Rechnet man das über die Laufzeit der Verträge hoch, kommen immense Fehlsummen 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 „Exzellent“ aufgestellt sind, fünf „Sehr Gut“, acht „Gut“ und 17 „Befriedigend“. Vier der neun betrachteten Direkt- und Biometrie-Versichererem schnitten in diesem Teilbereich „Exzellent“ ab, einer „Sehr Gut“, zwei „Gut“ und zwei „Befriedigend“.

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

| Unternehmen                     | Bestandssicherheit |              | Verträge 2016 |             | Wachstumsquote |             | Spätstornoquote |             | Sonstige Verträge |                           |             |
|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------|-------------|----------------|-------------|-----------------|-------------|-------------------|---------------------------|-------------|
|                                 | DFSI Punkte        | DFSI Note    | Anzahl        | DFSI Punkte | in %           | DFSI Punkte | in %            | DFSI Punkte | Anzahl            | Anteil Sonstiger Verträge | DFSI 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      |
| Zurich                          | 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       |
| Volkswohl 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       |
| Provinzial NordWest             | 73,73              | Gut          | 1.684.119     | 100,00      | -1,29%         | 37,06       | 2,91%           | 90,95       | 581.475           | 34,5%                     | 69,05       |
| Continentale                    | 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       |
| HanseMerkur                     | 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        |

14.09.2017, Seite 11

**Top Bestandssicherheit - Direkt -und Biometriever sicherer:**

| Unternehmen  | Bestandssicherheit |              | Verträge 2016 |             | Wachstums- quote |             | Spästorno- quote |             | Sonstige Verträge |                           |             |
|--------------|--------------------|--------------|---------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|-------------------|---------------------------|-------------|
|              | DFSI Punkte        | DFSI Note    | Anzahl        | DFSI Punkte | in %             | DFSI Punkte | in %             | DFSI Punkte | Anzahl            | Anteil Sonstiger Verträge | DFSI Punkte |
| Hannoversche | 94,88              | Exzellent    | 964.088       | 96,41       | 2,07%            | 70,67       | 1,27%            | 100,00      | 633.273           | 65,7%                     | 100,00      |
| DLVAG        | 93,02              | Exzellent    | 650.985       | 65,10       | 10,97%           | 100,00      | 1,99%            | 100,00      | 338.640           | 52,0%                     | 100,00      |
| Cosmos       | 92,72              | Exzellent    | 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          | 192.333       | 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 2016 |             | Wachstums- quote |             | Spästorno- quote |             | Sonstige Verträge |                           |             |
|--------------------|--------------------|--------------|---------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|-------------------|---------------------------|-------------|
|                    | DFSI Punkte        | DFSI Note    | Anzahl        | DFSI Punkte | in %             | DFSI Punkte | in %             | DFSI Punkte | Anzahl            | Anteil Sonstiger Verträge | DFSI 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       |
| Bayerische Beamten | 28,91              | Ausreichend  | 195.881       | 19,59       | -7,13%           | 0,00        | 1,27%            | 100,00      | 19.565            | 10,0%                     | 19,98       |
| Protektor          | 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 Spästornoquoten bei den Run Offs mit Werten zwischen 0,56 Prozent (Protektor) 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 Stornoverhalten 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“.

## Teilbereich 5: Kundenperformance

### Top Kundenperformance - Serviceversicherer:

| Unternehmen                     | Kundenperformance |              | Partizipationsquote<br>in % | DFSI Punkte | Return on Equity (RoE)<br>in Prozent |
|---------------------------------|-------------------|--------------|-----------------------------|-------------|--------------------------------------|
|                                 | DFSI Punkte       | DFSI Note    |                             |             |                                      |
| 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

14.09.2017, Seite 14

## Top Kundenperformance - Direkt -und Biometriever sicherer:

| Unternehmen  | Kundenperformance |             | Partizipationsquote |             | Return on Equity (RoE) |
|--------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|------------------------|
|              | DFSI Punkte       | DFSI Note   | in %                | DFSI Punkte | in Prozent             |
| Europa       | 95,72             | Exzellent   | 95,7%               | 95,72       | 4,9%                   |
| Hannoversche | 94,90             | Exzellent   | 94,9%               | 94,90       | 5,4%                   |
| Ergo Direkt  | 90,00             | Exzellent   | 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             | Exzellent   | 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             | Ausreichend | 59,2%               | 59,21       | 94,2%                  |

## Top Kundenperformance - Run-Off Versicherer:

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

Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit

Als wesentlich für die Zukunftssicherheit von Lebensversicherer wird in der DFSI-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 Versicherer 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 dienten. „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 |
|---------------------------------|-----------------|--------------|---------------|---------------|----------------------|---------------------|--------------------|
|                                 | DFSI Punkte     | DFSI Note    | DFSI Punkte   | DFSI Punkte   | DFSI Punkte          | DFSI Punkte         | DFSI Punkte        |
| WWK                             | 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              |
| Volkswohl 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              |
| Barmeria                        | 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               |

14.09.2017, Seite 17

### Top Gesamtbewertung - Direkt -und Biometriever sicherer:

| Unternehmen  | Gesamtbewertung |           | Substanzkraft | Ertragsstärke | Kundenzufriedenheit | Bestandsicherheit | Kundenperformance |
|--------------|-----------------|-----------|---------------|---------------|---------------------|-------------------|-------------------|
|              | DFSI Punkte     | DFSI Note | DFSI Punkte   | DFSI Punkte   | DFSI Punkte         | DFSI Punkte       | DFSI Punkte       |
| Europa       | 95,60           | Exzellent | 100,00        | 96,33         | 98,07               | 85,88             | 95,72             |
| Hannoversche | 95,18           | Exzellent | 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 | Kundenzufriedenheit | Bestandsicherheit | Kundenperformance |
|--------------------|-----------------|--------------|---------------|---------------|---------------------|-------------------|-------------------|
|                    | DFSI Punkte     | DFSI Note    | DFSI Punkte   | DFSI Punkte   | DFSI Punkte         | DFSI Punkte       | DFSI Punkte       |
| Victoria           | 65,72           | Gut          | 100,00        | 60,50         | 39,99               | 52,55             | 27,38             |
| Protektor          | 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             |
| Bayerische 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 Kundenperformance 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 „Exzellent“ ab. Marktführer Allianz kam auf ein „Sehr Gut“. Insgesamt errangen acht Serviceversicherer, vier Direkt- oder Biometrie-Versicherer und zwei Run-Offs jeweils die Gesamtnote „Sehr Gut“. Mit der Note „Gut“ wurden 32 Service-, drei Direkt- oder Biometrie-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 Zukunfts festigkeit 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 WKK, 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 Prämien Daten 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@dfsi-institut.de](mailto:m.metzler@dfsi-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>