



3 · Der Qualitätsindex – die besten Versicherer

Der Qualitätsindex stellt eine zusammenfassende Bewertung dar, in den die Gesamtzufriedenheit mit dem Versicherer ebenso eingehen wie alle einzelnen Zufriedenheitswerte in den neun abgefragten Bereichen. Dabei werden alle einzelnen Werte gewichtet. Die Gesamtzufriedenheit geht mit dem Faktor 2 in den Qualitätsindex ein, die Bereichszufriedenheiten werden mit der Bedeutung für die Maklerbindung gewichtet. Damit ist sichergestellt, dass solche Werte stärker berücksichtigt werden, die für die Entscheidung des Maklers, mit diesem Versicherer dauerhaft zusammen zu arbeiten, eine hohe Relevanz besitzen. Dies erfolgt nicht rein summarisch, sondern besonders erfolgreiche Profile werden günstiger bewertet als andere.

Daraus errechnet sich ein Punktwert, der zur besseren Übersichtlichkeit in Sterne »übersetzt« wird:

Punktzahl	Sterne
76–100	★ ★ ★ ★ ★
66–75	★ ★ ★ ★
56–65	★ ★ ★
46–55	★ ★
36–45	★

Wie in den Vorjahren zeigt auch das aktuelle Qualitätsbarometer Stabilität an der Spitze. Dies spricht dafür, dass die Befragungen zum CHARTA-Qualitätsbarometer keine Zufallsergebnisse darstellen, sondern vielmehr konstant über lange Zeiträume belegen, mit welchen Versicherern Makler besonders erfolgreich zusammen arbeiten. Und dennoch gibt es auch wieder viel Bewegung auf den Spitzenplätzen, was beweist, dass es keine »Dauerkarten« gibt, sondern die Leistung jedes Jahr aufs Neue erbracht werden muss.

Unter den Schadenversicherern vergaben die Makler erneut zweimal eine »hervorragende« Bewertung. Dabei steigerte sich Vorjahressieger **Haftpflichtkasse Darmstadt** um 13 auf 94 Punkte.

Die besten Schadenversicherer

Rang		Qualitätsindex	35	45	55	65	75	Sterne
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	94						★ ★ ★ ★ ★
2		81						★ ★ ★ ★ ★
3		73						★ ★ ★ ★
4		72						★ ★ ★ ★
5		68						★ ★ ★ ★
6		67						★ ★ ★ ★
6		67						★ ★ ★ ★
8		66						★ ★ ★ ★
9		65						★ ★ ★
10		64						★ ★ ★
10		64						★ ★ ★

Platz 1

Schaden

Haftpflichtkasse
Darmstadt



Anzahl der Abfragen zu 44 Schadenversicherern	
	15
	32
	50
	49
	30
	50
	34
	33
	38
	38
	34
	37
	33
	44
	59
	48
Haftpflichtkasse Darmstadt	50
	42
	45
	31
	33
	28
	38
	50
	35
	38
	37
	37
	9
	32
	42
	18
	43
	35
	31
	23
	30
	10
	20
	50
	35
	37
	30
	44

Anzahl der Abfragen zu 38 Lebensversicherern	
	50
	50
	3
	42
	15
	17
	41
	18
	36
	41
	39
	12
	16
	49
	36
	28
	42
	5
	25
	33
	2
	31
	1
	45
	3
	12
	50
	14
	14
	40
	50
	50
	13
	19
	50
	17
	29
	32

6.3 · Die Bewertung der Schadenversicherer

Stabilität auf der einen Seite, auf der anderen Seite aber auch Bewegung auf den Rängen mit zum Teil starken Veränderungen in den Einzelkriterien kennzeichnen die Ergebnisse des diesjährigen CHARTA-Qualitätsbarometers. Allerdings bewerten die Makler die Schadenversicherer insgesamt nach einigen Jahren erstmals wieder positiver als im Vorjahr. So gibt es aktuell acht Schadenversicherer mit einer »hervorragenden« oder »sehr guten« Bewertung im Qualitätsindex, einer mehr als beim letzten Qualitätsbarometer. Der Mittelwert stieg um rund zwei Punkte an, und in etwa drei von vier Gesellschaften holten im Qualitätsindex mehr Punkte.

Haftpflichtkasse Darmstadt baut Führung aus

Auch der alte und neue Spitzenreiter **Haftpflichtkasse Darmstadt** verbesserte sich, und zwar gleich um 13 Indexpunkte. Mit 94 von 100 möglichen Punkten erzielte der Versicherer aus Roßdorf bei Darmstadt eines der besten Ergebnisse in der Geschichte des CHARTA-Qualitätsbarometers und erhielt dafür wiederum eine 5-Sterne-Bewertung. Bei der Gesamtzufriedenheit kommt die Haftpflichtkasse mit 82 der theoretisch 100 möglichen Punkte (plus vier Punkte) erneut mit großem Abstand auf den ersten Platz.

Den Spitzenwert erzielte das Unternehmen auch im Goodwill-Index mit 63 Indexpunkten (plus drei Punkte), was ein Anzeichen dafür ist, dass mittlerweile der Großteil der Makler eigene Vermittlungserfahrungen gesammelt hat. Diese waren durchweg positiv, denn Abratungsbereitschaft äußerte nicht ein einziger Makler, was keiner anderen Gesellschaft in keiner anderen Sparte gelang. Das gleiche Bild zeigt sich beim NPS, bei dem die Haftpflichtkasse um zehn Punkte auf 56 Indexpunkte zulegen konnte. Dabei erhöhte sich die Zahl der Promotoren von 58 auf 65 Prozent, während die Zahl der Detraktoren von 12 auf 8 Prozent sank – beides stellen auch 2013 die besten Werte unter den Schadenversicherern dar.

Bei der Zufriedenheit mit Produkten und Prämien sowie der Policierung und Bestandsbearbeitung, den beiden Kriterien mit der höchsten statistisch nachweisbaren Relevanz für die Bindung des Maklers an einen Schadenversicherer, konnten die Roßdorfer ihre Spitzenposition festigen und den Vorsprung zu den Konkurrenten jeweils kräftig ausbauen. So legte die Gesellschaft im Bereich Produkte und Prämien um sechs Punkte auf einen Mittelwert von 82 Punkten zu, bei der Policierung und Bestandsbearbeitung sogar um neun Punkte auf einen Mittelwert von 86 Punkten. Auch in den weiteren Kriterien steigerte sich die Haftpflichtkasse – zum Teil sogar zweistellig. Dies hat zur Folge, dass der Versicherer nun in fast allen Bereichszufriedenheiten teilweise deutlich vorne in der Gunst der Makler liegt – auch in den

in den letzten Jahren noch ausbaufähigen Bereichen Schadenregulierung und der Erreichbarkeit.

Luft nach oben zeigt sich lediglich im für die Maklerbindung viertwichtigsten Kriterium Maklerbetreuung, in dem es trotz einer Verbesserung um fünf Punkte auf einen Mittelwert von 59 Punkten nur für Platz drei reichte. Ausruhen kann sich der Versicherer aus Roßdorf aber nicht, denn beispielsweise in der Schadenregulierung und beim Software-Angebot ist die Konkurrenz in unmittelbarer Schlagdistanz.

Goodwill-Index · Schadenversicherung

Index zur Bekanntheit und zum Image aus Sicht aller Makler;
Empfehlungs- minus Abratungsbereitschaft aus Sicht aller Makler

Rang		Goodwill 2013			Goodwill 2012		Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
		Goodwill 2013	Empfehlungsbereitschaft (in Prozent)	Neutrale Bewertungen (in Prozent)	Abratungsbereitschaft (in Prozent)	Goodwill 2012		
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	63	63	37	0	60	↗	
2		48	54	40	6	52	↘	
3		36	38	60	2	31	↗	1
4		34	37	60	3	32	→	
5		31	35	61	4	27	↗	
6		29	32	65	3	24	↗	2
7		27	31	65	4	29	→	3
8		25	33	59	8	24	→	4
8		25	32	61	7	29	↘	4
10		23	26	71	3	23	→	6
11		21	25	71	4	20	→	
11		21	25	71	4	17	↗	7
13		20	29	62	9	20	→	8
13		20	27	66	7	19	→	8
13		20	22	76	2	19	→	
16		19	24	71	5	23	↘	10
17		18	22	74	4	15	↗	11
18		17	21	75	4	15	→	12
19		16	21	74	5	17	→	13
	Durchschnitt	16	22	72	6	15	→	

Gesamtzufriedenheit · Schadenversicherung

Ranking nach Mittelwert Gesamtzufriedenheit

Rang		Mittelwert 2013	Mittelwert 2013			Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2012	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			Top Box %	Mid Box %	Bottom Box %				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	82	86	14	0	50	78	↗	
2		76	74	20	6	50	76	→	
3		69	60	34	6	50	66	↗	
4		68	67	26	7	30	73	↘	
5		67	59	33	8	37	66	→	1
6		65	59	35	6	34	70	↘	
7		64	51	46	3	35	61	↗	2
8		63	49	40	11	45	59	↗	3
8		63	50	29	21	34	66	↘	3
8		63	53	40	7	30	63	→	
11		62	51	40	9	35	57	↗	
12		61	50	44	6	32	64	↘	
13		60	47	37	16	49	60	→	5
13		60	52	38	10	31	64	↘	
15		59	39	58	3	38	57	→	
16		58	41	50	9	34	57	→	
17		57	29	65	6	31	53	↗	6
17		57	39	42	19	36	55	→	6
17		57	34	55	11	38	66	↘	
	Durchschnitt	56	36	46	18	58	→		

Top Box %
= ausgezeichnet (100),
sehr gut (75)

Mid Box %
= gut (50)

Bottom Box %
= mittelmäßig (25),
schlecht (0)

Net Promoter Score · Schadenversicherung

Ranking nach Mittelwert NPS

Rang		NPS 2013	NPS 2013			Anzahl der Bewertungen	NPS 2012	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			Promotoren %	Neutrale %	Detraktoren %				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	56	65	27	8	48	46	↑	
2		20	44	32	24	50	-2	↑	
3		19	42	35	23	31	15	↔	
3		19	45	29	26	47	28	↓	
5		13	40	33	27	30	19	↓	
6		11	41	29	30	44	-9	↑	1
7		8	31	47	22	36	11	↔	2
8		6	29	48	23	35	-20	↑	
9		3	40	23	37	35	17	↓	
9		3	34	35	31	32	-7	↑	
9		3	33	37	30	33	0	↔	3
12		-6	27	40	33	33	-63	↑	4
12		-6	36	22	42	33	-3	↔	4
14		-9	30	31	39	33	25	↓	
15		-10	27	36	37	30	-29	↑	6
16		-16	24	37	39	38	0	↓	
17		-19	25	31	44	57	-32	↑	7
18		-21	21	36	43	14	-8	↓	
18		-21	23	33	44	48	-33	↑	8
	Durchschnitt	-21	24	31	45		-17	↔	

Promotoren %

= 9 und 10

Neutrale %

= 7 und 8

Detraktoren %

= 0 bis 6

Produkte und Prämien · Schadenversicherung

Ranking nach Mittelwert Zufriedenheit mit Produkte und Prämien

Rang		Mittelwert 2013			Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2012	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO	
		Top Box %	Mid Box %	Bottom Box %					
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	82	88	12	0	50	76	↑	
2		71	72	18	10	50	76	↓	
3		69	64	32	4	50	68	→	
4		68	48	52	0	29	64	↗	
5		67	47	53	0	15	63	↗	
5		67	68	27	5	38	59	↑	
7		64	58	32	10	31	69	↓	
7		64	47	47	6	32	64	→	
9		61	47	47	6	34	64	↓	1
9		61	50	33	17	30	59	→	1
11		60	44	47	9	32	70	↓	
12		59	36	58	6	33	51	↑	3
12		59	44	41	15	34	63	↓	
12		59	38	57	5	37	60	→	3
12		59	40	49	11	35	54	↗	
16		58	32	60	8	37	56	→	5
16		58	40	44	16	45	52	↑	5
16		58	39	48	13	38	62	↓	
19		57	38	47	15	34	60	↓	
19		57	38	53	9	32	64	↓	
19		57	39	48	13	23	52	↗	
22		56	26	68	6	31	59	↓	7
	Durchschnitt	56	34	50	16	58		→	

Top Box %
= ausgezeichnet (100),
sehr gut (75)

Mid Box %
= gut (50)

Bottom Box %
= mittelmäßig (25),
schlecht (0)

Policierung und Bestandsbearbeitung · Schadenversicherung

Ranking nach Mittelwert Zufriedenheit mit Policierung und Bestandsbearbeitung

Rang		Mittelwert 2013	Mittelwert 2013			Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2012	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			Top Box %	Mid Box %	Bottom Box %				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	86	88	12	0	50	77	↑	
2		76	76	24	0	29	70	↑	
3		75	76	22	2	49	75	→	
4		73	72	22	6	32	81	↓	
5		69	62	20	18	34	76	↓	1
6		68	53	40	7	15	73	↓	
7		67	64	32	4	28	66	→	
8		66	54	44	2	50	69	↓	
9		63	50	44	6	34	63	→	
10		61	57	32	11	37	58	↔	2
10		61	50	41	9	22	66	↓	
12		60	44	43	13	32	59	→	
13		58	42	47	11	38	53	↔	3
13		58	33	55	12	33	66	↓	
13		58	35	59	6	34	55	↔	3
16		57	39	45	16	31	50	↑	5
17		56	36	47	17	47	57	→	6
17		56	33	49	18	33	53	↔	6
17		56	38	44	18	45	51	↔	6
17		56	32	50	18	38	63	↓	
21		55	35	44	21	34	60	↓	
21		55	35	46	19	37	59	↓	
	Durchschnitt	55	37	42	21	56	→		

Top Box % = ausgezeichnet (100), sehr gut (75)
Mid Box % = gut (50)
Bottom Box % = mittelmäßig (25), schlecht (0)

Schadenregulierung · Schadenversicherung

Ranking nach Mittelwert Zufriedenheit mit Schadenregulierung

Rang		Mittelwert 2013	Mittelwert 2013			Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2012	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			Top Box %	Mid Box %	Bottom Box %				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	74	76	20	4	46	70	↗	
2		73	69	23	8	48	73	→	
3		70	67	26	7	15	67	↗	
4		68	48	48	4	27	73	↘	1
5		66	57	43	0	23	65	→	
6		64	48	47	5	42	63	→	2
7		63	39	57	4	28	59	↗	3
7		63	43	50	7	28	63	→	
9		62	51	38	11	35	60	→	4
9		62	46	38	16	50	63	→	
11		61	53	36	11	19	60	→	5
12		60	44	49	7	27	52	↑	
13		59	47	34	19	47	53	↑	6
14		58	33	56	11	27	54	↗	7
14		58	40	53	7	30	58	→	7
14		58	39	51	10	31	57	→	
17		57	32	61	7	28	58	→	9
17		57	33	60	7	15	56	→	9
	Durchschnitt	57	36	49	15		58	→	

Top Box %
= ausgezeichnet (100),
sehr gut (75)

Mid Box %
= gut (50)

Bottom Box %
= mittelmäßig (25),
schlecht (0)

Maklerbetreuung · Schadenversicherung

Ranking nach Mittelwert Zufriedenheit mit Maklerbetreuung

Rang	Mittelwert 2013	Mittelwert 2013			Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2012	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
		Top Box %	Mid Box %	Bottom Box %				
1	64	54	34	12	41	52	↑	1
2	61	55	32	13	31	50	↑	
3	Haftpflichtkasse Darmstadt	59	43	38	19	42	↔	
4		58	46	29	25	24	→	
5		57	41	34	25	44	→	2
6		55	42	28	30	33	→	
6		55	40	39	21	42	↔	
6		55	44	25	31	32	↓	3
9		54	31	50	19	36	↑	4
10		53	42	33	25	48	↑	5
10		53	30	43	27	37	→	5
10		53	43	30	27	30	↓	
10		53	33	40	27	30	→	5
10		53	41	34	25	44	→	
10		53	36	32	32	28	↑	
16		52	37	33	30	57	↑	8
16		52	38	38	24	21	↓	
18		51	32	47	21	34	→	9
19		49	41	22	37	27	→	10
19		49	28	36	36	25	↔	10
21		48	29	39	32	41	→	12
21		48	37	30	33	27	→	
23		47	26	51	23	43	→	13
23		47	21	45	34	29	↓	
	Durchschnitt	47	30	35	35	48	→	

Top Box %
= ausgezeichnet (100),
sehr gut (75)

Mid Box %
= gut (50)

Bottom Box %
= mittelmäßig (25),
schlecht (0)

Courtageabwicklung · Schadenversicherung

Ranking nach Mittelwert Zufriedenheit mit Courtageabwicklung

Rang		Mittelwert 2013	Mittelwert 2013			Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2012	Entwicklung	Rang Versicherer mit-AO
			Top Box %	Mid Box %	Bottom Box %				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	78	71	29	0	49	70	↑	
2		73	69	28	3	29	64	↑	
3		67	56	40	4	50	68	→	
4		66	48	49	3	33	66	→	
4		66	54	44	2	56	56	↑	1
4		66	50	47	3	36	61	↗	1
7		64	58	33	9	33	59	↗	
8		63	48	42	10	42	54	↑	3
9		62	38	53	9	47	59	↗	
10		61	39	54	7	46	62	→	4
10		61	39	55	6	33	63	→	
10		61	51	38	11	37	58	↗	
10		61	44	49	7	41	56	↗	4
14		60	43	46	11	44	57	↗	6
14		60	42	50	8	26	58	→	
14		60	38	53	9	34	63	↘	6
17		59	36	58	6	33	64	↘	
17		59	39	45	16	31	55	↗	8
17		59	42	50	8	38	59	→	8
17		59	32	57	11	37	60	→	
17		59	42	44	14	43	59	→	8
	Durchschnitt	59	39	50	11	58	→		

Top Box %
= ausgezeichnet (100),
sehr gut (75)

Mid Box %
= gut (50)

Bottom Box %
= mittelmäßig (25),
schlecht (0)

Erreichbarkeit · Schadenversicherung

Ranking nach Mittelwert Zufriedenheit mit Erreichbarkeit

Rang		Mittelwert 2013	Bewertung			Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2012	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			Top Box %	Mid Box %	Bottom Box %				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	77	78	20	2	49	64	↑	
2		69	54	32	14	35	74	↓	1
2		69	57	43	0	28	58	↑	
4		68	50	46	4	48	64	↔	
5		67	69	22	9	32	68	→	
5		67	64	30	6	33	62	↔	
7		62	42	55	3	31	61	→	
7		62	44	44	12	50	54	↑	
9		61	38	57	5	37	57	↔	2
9		61	42	50	8	26	60	→	
11		60	38	53	9	32	68	↓	
12		59	35	59	6	34	63	↓	
13		58	48	30	22	23	45	↑	3
13		58	44	41	15	27	66	↓	3
15		56	31	61	8	13	58	→	
15		56	25	69	6	36	56	→	5
15		56	26	68	6	31	53	↔	5
18		55	33	48	19	42	59	↓	7
18		55	30	54	16	37	58	↓	
18		55	40	37	23	35	57	→	
18		55	30	59	11	37	49	↑	7
22		54	31	58	11	45	53	→	9
22		54	33	43	24	21	64	↓	
	Durchschnitt	54	35	44	21	54		→	

Top Box %
= ausgezeichnet (100),
sehr gut (75)

Mid Box %
= gut (50)

Bottom Box %
= mittelmäßig (25),
schlecht (0)

Software-Angebot · Schadenversicherung

Ranking nach Mittelwert Zufriedenheit mit Software-Angebot

Rang		Mittelwert 2013	Bewertungsbereiche			Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2012	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			Top Box %	Mid Box %	Bottom Box %				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	73	71	26	3	38	64	↑	
2		72	65	30	5	43	64	↑	
3		71	68	28	4	47	67	↔	
4		70	61	33	6	31	60	↑	
5		68	59	22	19	27	63	↔	
6		64	57	32	11	28	72	↓	
7		63	46	50	4	28	49	↑	
8		58	34	59	7	29	55	↔	
9		56	33	48	19	27	52	↔	1
10		55	30	44	26	27	61	↓	
11		54	29	57	14	28	58	↓	2
12		53	27	54	19	26	42	↑	3
12		53	29	50	21	48	44	↑	3
14		52	38	30	32	37	43	↑	5
15		51	24	52	24	21	54	↓	6
15		51	39	25	36	36	47	↔	6
17		50	30	40	30	10			8
18		49	20	60	20	25	47	→	9
19		48	22	43	35	23	45	↔	10
	Durchschnitt	48	25	43	32	46	→		

Top Box %
= ausgezeichnet (100),
sehr gut (75)

Mid Box %
= gut (50)

Bottom Box %
= mittelmäßig (25),
schlecht (0)

Extranet / Maklerportal · Schadenversicherung

Ranking nach Mittelwert Zufriedenheit mit Extranet / Maklerportal

Rang		Mittelwert 2013	Bewertung			Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2012	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO	
			Top Box %	Mid Box %	Bottom Box %					
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	76	79		21	0	39	64	↑	
2		68	61		31	8	36	66	→	
3		67	50		43	7	30	73	↓	
4		66	60		31	9	43	63	↗	
5		64	50		45	5	22	45	↑	
5		64	48		40	12	25	62	→	
7		62	48		41	11	27	64	→	1
8		58	36		48	16	25	54	↗	2
8		58	35		55	10	20	45	↑	
10		57	41		48	11	27	51	↑	
11		56	36		40	24	33	44	↑	3
11		56	36		43	21	39	55	→	3
13		54	22		61	17	23	44	↑	5
13		54	31		44	25	48	46	↑	5
13		54	23		62	15	26	46	↑	5
16		53	33		44	23	30	49	↗	8
17		52	26		52	22	27	48	↗	9
18		51	29		38	33	21	50	→	10
19		50	22		56	22	18	55	↓	
19		50	18		53	29	17	37	↑	11
19		50	29		42	29	17			
	Durchschnitt	50	26		45	29	48		→	

Top Box %
= ausgezeichnet (100),
sehr gut (75)

Mid Box %
= gut (50)

Bottom Box %
= mittelmäßig (25),
schlecht (0)

Image oder Ruf · Schadenversicherung

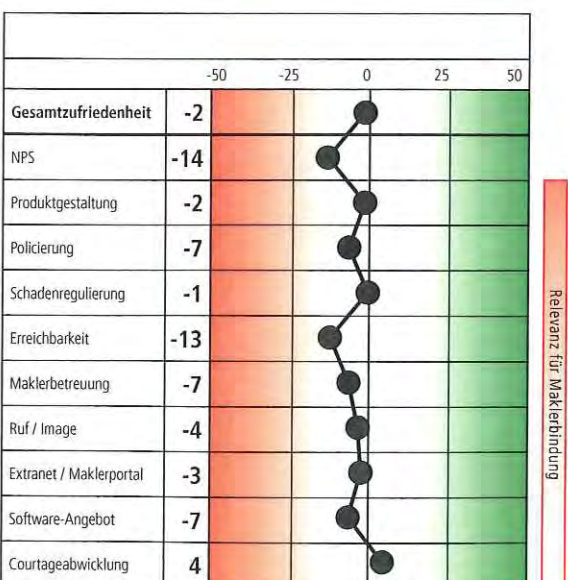
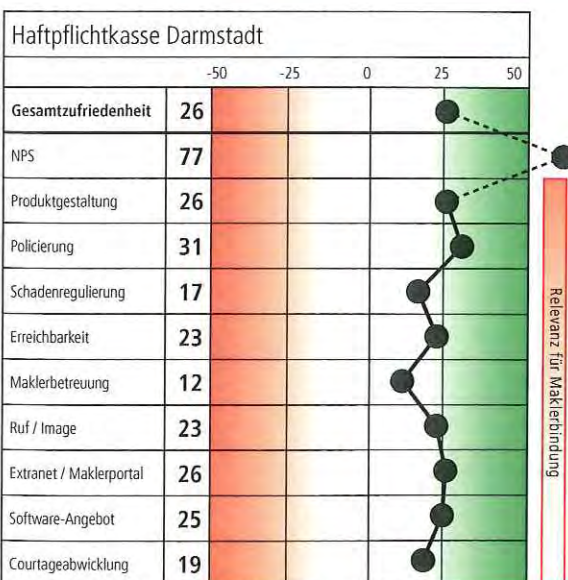
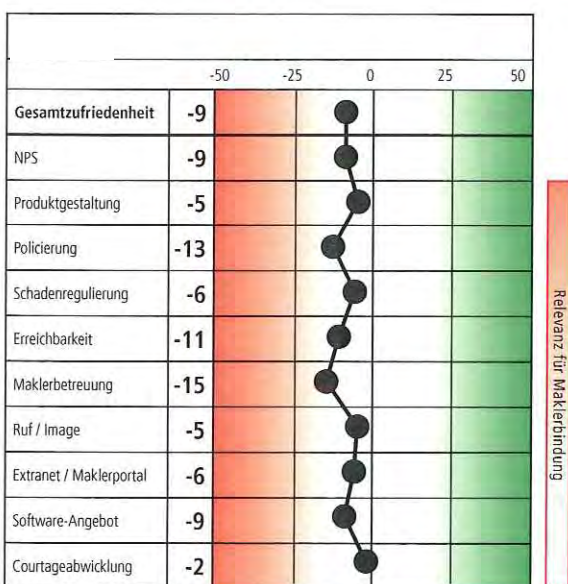
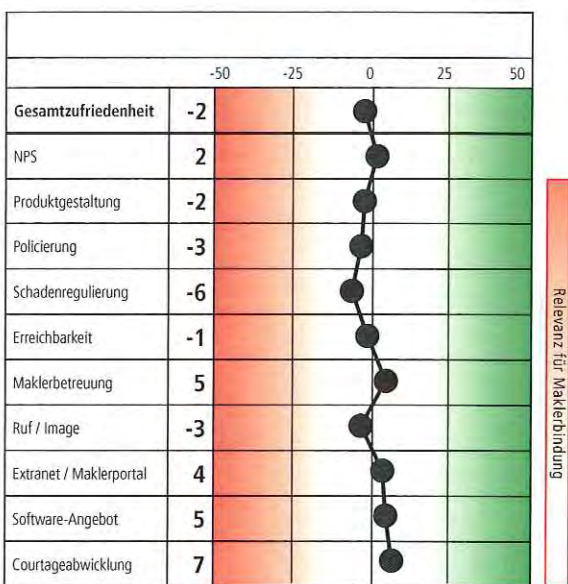
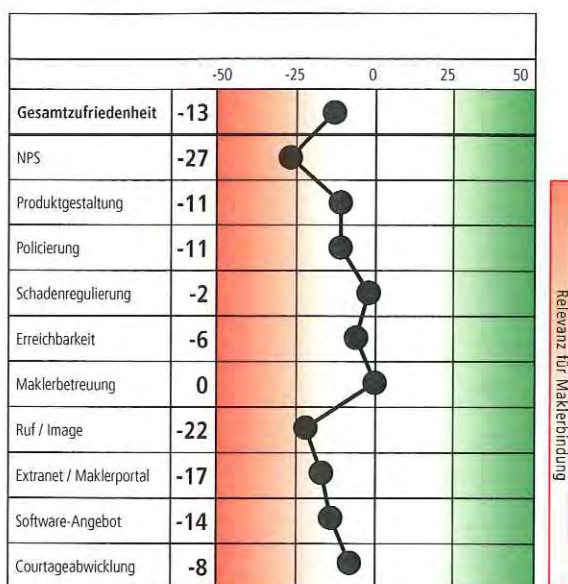
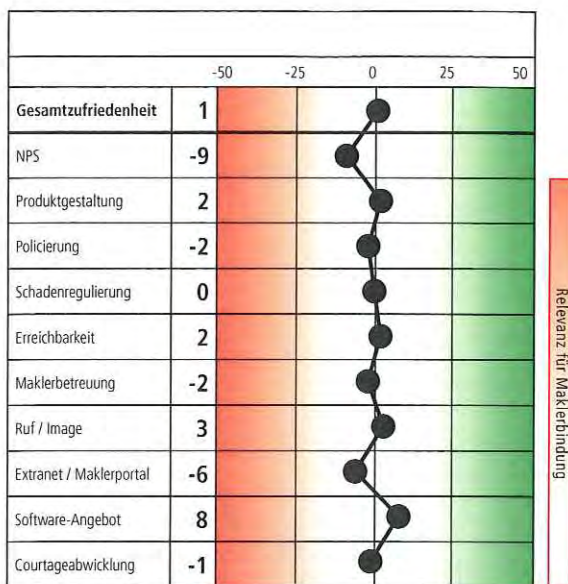
Ranking nach Mittelwert Zufriedenheit mit Image oder Ruf

Rang		Mittelwert 2013	Mittelwert 2013			Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2012	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			Top Box %	Mid Box %	Bottom Box %				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	76	80	16	4	49	72	↗	
2		69	58	42	0	48	68	→	
3		68	61	32	7	46	65	↗	
4		65	54	34	12	50	65	→	1
5		63	50	43	7	30	68	↘	
5		63	54	40	6	35	60	↗	2
7		61	45	52	3	29	55	↗	3
8		60	42	49	9	45	60	→	4
9		59	44	43	13	32	54	↗	
10		58	39	49	12	33	62	↘	
10		58	50	30	20	30	61	↘	
12		56	28	59	13	46	55	→	5
12		56	27	64	9	33	54	→	5
12		56	33	54	13	30	48	↗	5
15		55	31	57	12	42	56	→	8
16		54	29	57	14	28	45	↗	9
16		54	25	64	11	36	51	↗	
16		54	32	47	21	28	59	↘	
	Durchschnitt	53	29	51	20	53	→		

Top Box %
= ausgezeichnet (100),
sehr gut (75)

Mid Box %
= gut (50)

Bottom Box %
= mittelmäßig (25),
schlecht (0)



11 · Im Fokus: Produkte und Prämien

Die Produkte und Prämien sind in allen Versicherungssparten am deutlichsten mit der Maklerbindung korreliert. Das passt zur Aufgabe des Maklers, aus einer »hinreichenden Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen und von Versicherern« auszuwählen, damit »er nach fachlichen Kriterien eine Empfehlung dahin abgeben kann, welcher Versicherungsvertrag geeignet ist, die Bedürfnisse des Versicherungsnehmers zu erfüllen« – so heißt es in § 60 Abs. 1 VVG.

Bei der Produktauswahl sind viele Kriterien zu bedenken. Der Arbeitskreis Beratungsprozesse, an dem die CHARTA mitwirkt, hat folgende Kriterien identifiziert:

- Finanzstärke
- Insolvenzschutzsicherungs fonds
- Bedingungen
- Preis
- Rentabilität/Anlagerisiko
- Kalkulation
- Antragsgestaltung
- Service
- Tarifmerkmale

Nicht alle Kriterien sind in allen Sparten und Versicherungszweigen relevant. Die Finanzstärke des Versicherers spielt beispielsweise bei Lebens- und Krankenvollversicherungen eine außerordentlich große, bei Schaden- und reinen Risikoversicherungen eine geringe bis keine Rolle. Bei der Bewertung von Produkten und vor allem den Anbietern helfen verschiedene Ratings. Auch hier muss der Makler Kompetenz beweisen und die unterschiedlichen Bewertungsverfahren der Ratings berücksichtigen, die auf das Ergebnis Einfluss haben.

Neben den »harten Fakten«, insbesondere den Versicherungsbedingungen, Tarifbeschreibungen und Bilanzkennzahlen des Anbieters spielen auch Erfahrungswerte eine große Rolle. So nützt es einem Kunden wenig, wenn er eine anerkanntermaßen preiswerte Versicherung abschließt, mit der er sich im Schaden- beziehungsweise Leistungsfall vor Gericht über die ihm zustehende Leistung streiten muss. Versicherungsmakler sollten deshalb entgegen manchen Behauptungen nicht einzig und allein nach »objektiven« Preis-Leistungs-Vergleichen auswählen, sondern auch für den Kunden sehr wichtige Kriterien wie die konkrete Abwicklungserfahrung einbeziehen.

Versicherer sind nicht eben kreativ. Das Mannheimer Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW) hat kürzlich erneut festgestellt, dass der Umsatzanteil von Produktneuheiten verglichen mit anderen Dienstleistungsbranchen sehr gering ist. Dabei gibt es durchaus Grund für Innovationen. In der Krankenversicherung beispielsweise haben viele Versicherer die Umstellung auf Unisexstarife genutzt, um ihr Leistungsspektrum demjenigen der Gesetz-

lichen Krankenversicherung anzunähern – was konkret bedeutet, es auszuweiten. Allerdings sind nach einer Analyse der Ratingagentur Assekurata immer noch die meisten Vollversicherungstarife in dem einen oder anderen Punkt nicht vollständig auf GKV-Niveau angehoben worden.

Auch die Schadenversicherung sprudelt erkennbar nicht über vor Kreativität. Neue Produktkonzepte sind eher mit der Lupe zu suchen. Allerdings – muss man auch einwenden – sind Versicherungen per se auf Langfristigkeit ausgelegt und eine hohe Innovationsgeschwindigkeit unter Umständen von Nachteil für die Kunden. Das darf aber nicht bedeuten, dass weiterhin manche schmerzhaft Leistungslücke bestehen bleibt.

11.1 · Abfragekriterien

Die Makler wurden gebeten, ihre Erwartungen an sowie ihre Erfahrungen mit Produkten und Prämien durch Zustimmung zu Kriterien zu formulieren. Zum einen sollten die vier wichtigsten Kriterien ausgewählt werden, die Privatkundenprodukte erfüllen sollten. Zu den Kriterien gehören sowohl leistungs- als auch beitragsbezogene Aussagen. Zum anderen waren jeweils zehn Versicherer anhand einer Reihe von Kriterien zu bewerten.

Das am häufigsten als wichtig genannte Kriterium mit 73 Prozent ist für Makler das »ausgewogene Preis-Leistungs-Verhältnis«. In allen Sparten ist es zudem das wichtigste Kriterium für die Bindung an ein Unternehmen.

Am zweithäufigsten wurde ein »hoher Leistungsumfang« gefordert (64 Prozent der Nennungen). Die Relevanzen liegen jedoch in allen Sparten im mittleren Bereich, am höchsten liegt dieses Kriterium in der Schaden- und der Krankenversicherung. Das ist insoweit bemerkenswert, als in Veröffentlichungen und in Versichererwerbungen immer wieder auf eine vermeintliche Pflicht des Maklers hingewiesen wird, den Kunden möglichst allumfassend abzuschließen, weil sonst Haftungsfallen drohen. Tatsächlich lässt sich eine solche Pflicht jedenfalls nicht aus den eingangs zitierten Rechtsvorschriften herleiten, und dem Kunden hilft eine solche Anforderung auch nicht – jedenfalls, wenn er nicht selbst eine ausschließliche Leistungsorientierung »koste es was es wolle« fordert.

Auf Platz 3 folgt mit 55 Prozent »Stabilität der Beiträge bzw. der Gewinnbeteiligung«. Da dieses Kriterium nicht für alle Sparten und alle dort vertretenen Produkte überhaupt Relevanz hat, wurde die Relevanz nicht weiter untersucht.

Von 51 Prozent der Befragten wurde die »einfache Handhabung« als eines der vier wichtigsten Kriterien ausgewählt. Dieses Kriterium erreicht in allen Sparten eine mittlere Relevanz für die Maklerbindung und ist damit für die Versicherer durchaus von Bedeutung. Das Branchenthema Transparenz ist keineswegs nur an den Kunden, sondern auch an den Makler zu adressieren. Je einfacher vor allem der gewährte Versicherungsschutz zu verstehen ist, desto geringer ist das Risiko für alle Beteiligten, Irrtümern zu unterliegen und dem Kunden einen schlechten Rat zu geben.

Mit 49 Prozent ähnlich häufig genannt wurde die »individuelle Anpassbarkeit / Flexibilität«. Die Relevanzen liegen im mittleren, in der Krankenversicherung im unteren Bereich. Allerdings dürften die beiden Anforderungen »einfache Handhabung« und »Flexibilität« durchaus in einem Widerspruch zueinander stehen. Die praktische Umsetzung dürfte jedenfalls nicht ganz einfach sein.

Alle weiteren Kriterien sind mit deutlichem Abstand seltener genannt worden. So spielen niedrige Beiträge, hohe Gesamtverzinsungen oder Mehrproduktlinien mit maximal 26 Prozent Nennungen eine deutlich untergeordnete Rolle. Erstaunlich ist, dass dies auch für »gute Produktratings und Testergebnisse« gilt (22 Prozent), denn dieses Kriterium erreicht in allen Sparten obere, in Leben sogar die oberste Relevanz. Und dies entspricht auch der praktischen Wahrnehmung, dass gerade Maklerversicherer intensiv mit den externen Produktbewertungen werben, und Makler solche Informationen laut Umfragen für sehr wichtig erachten. Möglicherweise werden gute externe Produktbewertungen von vielen Maklern als selbstverständlich vorausgesetzt. Zudem spiegeln sich viele der übrigen Erwartungen an Produkte im Privatkundengeschäft zusammengefasst in den externen Produktbewertungen wider, hier werden also unter Umständen dieselben Anforderungen mehrfach gemessen.

»Attraktive Beratungsunterlagen / Hilfestellung zur Beratungsdokumentation« wurden mit 10 Prozent am seltensten genannt. Auch die Relevanzen liegen eher im unteren Bereich. Das Ergebnis ist erfreulich, wenn es so gedeutet werden kann, dass die befragten Makler Beratung und Beratungsdokumentation lieber selbst und versichererunabhängig gestalten wollen. Verschiedene Maklerbefragungen zum Thema Verkaufshilfen kommen allerdings zu einem durchaus anderen Ergebnis. Danach fordert eine Mehrheit der Makler ganz klar Hilfen von den Versicherern für die Beratung wie beispielsweise Software, Sonderdrucke von Produktbewertungen, Formulare und andere Hilfen. Das ist zwar aufgrund des hohen Aufwands der Erstellung eigener Beratungsunterlagen und vor allem der Beschaffung neutraler Software verständlich, angesichts der Rolle des Maklers und der Pflicht zur Neutralität problematisch.



11.2 · Ergebnisse

11.2.1 · Schadenversicherung

In der Schadenversicherung schneidet die Haftpflichtkasse Darmstadt in beinahe allen Kriterien mit Bestnoten ab. Damit hat sich das Unternehmen gegenüber 2009 in fast allen Bewertungen verbessert. Lediglich bei Beratungsunterlagen ist noch Luft nach oben – aber auch sehr wenig, denn ein 5. Platz ist immer noch hervorragend.

Kein anderer Versicherer schafft so gleichmäßig gute Bewertungen.

Die Beiträge der Versicherung sind günstig.

Schadenversicherer										
Rang		Mittelwert 2013	Angaben in %				Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2009	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	85	60	36	4	47	86	→		
2		74	40	43	17	30				
2		74	24	73	3	45	70	↗	1	
4		73	31	58	11	36	82	↘		
4		73	26	68	6	31	64	↗	2	
6		72	33	58	1 8	12				
6		72	34	52	11 3	29	81	↘	3	
8		69	15	76	9	33	55	↗	4	
8		69	27	54	19	48	64	↗	4	
8		69	16	75	9	32	74	↘	4	
11		68	10	83	7	29	73	↘	7	
11		68	18	68	14	38	79	↘	7	
13		67	21	61	15 3	33	74	↘		
13		67	12	76	12	25				
13		67	18	65	17	34	63	↗	9	
13		67	17	67	16	30	73	↘	9	
17		65	21	53	26	34	68	↘	11	
18		64	15	60	25	53	68	↘	12	
18		64	9	78	9 4	23	65	→	12	
20		63	14	60	26	42	68	↘	14	
20		63	11	69	17 3	35	63	→	14	
20		63	19	54	23 4	26	67	↘	14	
23		62	11	65	22 2	46	74	↘	17	
23		62	11	64	25	36	76	↘	17	
	Durchschnitt	62	14	61	23 2	65		↘		

Die Versicherung bietet einen hohen Leistungsumfang.

Schadenversicherer										
Rang		Mittelwert 2013	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2009	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			Angaben in %							
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	89	71	25	4		48	84	↗	
2		86	68	23	7	2	47	92	↘	1
3		82	52	45	3		29	89	↘	2
4		80	42	56	2		45	72	↗	3
5		78	41	52	7		29			
5		78	39	55	6		33	75	↗	4
5		78	38	59	3		32	76	→	4
8		77	38	54	8		37	79	→	
9		76	39	54	3	4	28	78	→	6
10		75	29	68	3		31	73	→	7
10		75	29	65	6		34	75	→	7
10		75	38	51	11		53	75	→	7
10		75	37	55	5	3	38	76	→	7
10		75	28	69	3		36	82	↘	7
15		74	32	61	5	2	44	73	→	12
15		74	40	43	17		30	73	→	12
15		74	42	42	12	4	26	70	↗	12
18		73	32	56	9	3	34	82	↘	
18		73	29	61	10		38	67	↗	15
20		72	31	61	8		13			
20		72	22	75	3		36	72	→	16
20		72	31	56	11	2	45	78	↘	16
20		72	20	75	5		20			
	Durchschnitt	71	28	60	10	2	72		→	

Die Versicherung bietet ein ausgewogenes Preis-Leistungsverhältnis.

Schadenversicherer										
Rang		Mittelwert 2013	Angaben in %				Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2009	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	90	73	24	3	49	86	↗		
2		82	46	54		13				
2		82	45	55		49	74	↗	1	
2		82	48	48	4	29	80	→	1	
5		79	48	42	10	50	77	→	3	
5		79	43	50	7	30	78	→	3	
7		78	38	59	3	34	79	→	5	
8		77	34	63	3	38	76	→	6	
9		75	25	75		32	65	↗	7	
9		75	29	66	5	38	82	↘		
11		74	26	71	3	31				
11		74	30	61	9	33	76	→	8	
13		73	23	73	4	30	73	→	9	
13		73	19	81		27				
13		73	24	70	6	33	75	→	9	
13		73	30	59	11	54	68	↗	9	
13		73	26	67	7	27	70	↗	9	
18		71	24	67	7	45	70	→	13	
18		71	31	52	17	29	77	↘	13	
20		70	24	65	8	34	81	↘		
20		70	21	66	13	47	77	↘	15	
20		70	30	55	13	44	68	→	15	
	Durchschnitt	70	24	62	13	71		→		

Die Versicherung kann flexibel an die Bedürfnisse des Kunden angepasst werden.

Schadenversicherer										
Rang		Mittelwert 2013	Angaben in %				Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2009	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	82	51	43	6	49	75	↑		
2		72	30	59	7	27	74	→	1	
3		70	30	52	16	46	70	→	2	
3		70	23	63	14	30	56	↑	2	
5		67	23	55	22	31				
6		65	15	65	20	26				
6		65	20	55	25	44	60	↗	4	
6		65	15	64	21	39	64	→	4	
6		65	18	58	24	38	68	↘	4	
6		65	33	33	30	27	56	↑	4	
11		64	18	57	25	28	65	→	8	
11		64	10	72	18	29	63	→	8	
11		64	15	65	18	48	64	→	8	
14		63	15	63	19	40			11	
14		63	15	64	15	33	60	↗	11	
14		63	18	53	29	34	64	→		
17		61	16	58	20	31	67	↘		
17		61	7	72	18	29	68	↘	13	
17		61	14	59	23	51	63	→	13	
	Durchschnitt	61	14	56	27	62		→		

Der Versicherer bietet gut aufeinander abgestimmte Mehrproduktlinien an.

Schadenversicherer										
Rang		Mittelwert 2013	Angaben in %				Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2009	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu				
1		85	61	32	7	0	44	90	↓	1
2		73	33	53	14	0	43	67	↑	2
3		72	32	55	10	3	31	64	↑	3
3		72	34	48	18	0	44	74	→	3
5	Haftpflichtkasse Darmstadt	70	36	41	21	2	44	76	↓	
5		70	30	48	22	0	33	65	↗	
5		70	31	48	21	0	29	72	→	5
8		68	24	59	15	2	46	73	↓	6
9		67	19	62	19	0	26	65	→	7
10		66	13	70	17	0	30	63	↗	8
10		66	19	58	23	0	31	63	↗	8
12		65	22	54	21	3	37	63	→	10
13		64	23	53	17	7	30	70	↓	
13		64	13	66	21	0	38	70	↓	11
15		63	16	59	22	3	32	63	→	12
15		63	20	50	30	0	30	60	↗	12
15		63	16	59	22	3	32	63	→	12
15		63	24	43	33	0	21	58	↗	12
19		62	18	54	25	3	39	67	↓	16
19		62	11	67	18	4	27	49	↑	16
21		61	4	75	21	0	28	61	→	18
21		61	19	52	23	6	31			18
	Durchschnitt	61	17	53	27	3	63	→		

Die Beiträge der Versicherung sind stabil.

Schadenversicherer										
Rang		Mittelwert 2013	Angaben in %				Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2009	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	84	55	40	5		47	75	↑	
2		74	25	71	4		28			
2		74	29	64	7		45	73	→	1
4		73	25	68	7		28	72	→	2
4		73	33	59	1	7	27	72	→	2
6		72	26	65		9	31	78	↓	4
7		71	15	81		4	26	79	↓	5
8		70	9	91			11			
9		69	29	50		21	24	67	→	6
10		68	19	65		16	31	77	↓	7
10		68	9	84		7	32	74	↓	7
12		67	13	75		12	32	72	↓	
12		67	17	69		11	35	60	↑	9
12		67	16	69		15	45	69	→	9
12		67	11	78		11	27	71	↓	9
12		67	13	75		12	32	71	↓	
12		67	18	67		15	45	68	→	9
18		66	19	59		22	32	75	↓	13
19		65	11	74		15	38	67	→	14
19		65	17	61		22	18	69	↓	14
	Durchschnitt	65	15	67		16	68		↓	

Die Versicherung stellt attraktive Beratungsunterlagen zur Verfügung, die auch bei der Beratungsdokumentation hilfreich sind.

Schadenversicherer										
Rang		Mittelwert 2013	Angaben in %				Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2009	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu				
1		78	43	48	9	40	74	↗	1	
2		74	27	69	4	26				
2		74	33	55	12	42	63	↑	2	
4		71	32	48	20	25	69	→	3	
5	Haftpflichtkasse Darmstadt	69	34	45	16	5	38	63	↑	
6		68	30	47	20	3	30	64	↗	
7		64	17	62	18	3	29	67	↘	
7		64	28	44	20	8	25	49	↑	
7		64	13	74	4	9	23	63	→	
10		63	20	53	24	3	40	50	↑	
11		62	20	50	27	3	30	63	→	
12		60	24	43	23	10	21	47	↑	
13		59	6	67	27		18	59	→	
13		59	13	52	35		31	58	→	
13		59	11	59	26	4	27	65	↘	
16		57	14	48	33	5	44	52	↗	
16		57	8	58	30	4	24	65	↘	
18		56	15	39	43	3	33	53	↗	
18		56	10	57	23	10	21	47	↑	
18		56		74	21	5	19	51	↗	
21		55	12	53	23	12	17	50	↗	
21		55	12	47	35	6	17			
	Durchschnitt	55	13	48	32	7	53	→		

Die Versicherung ist einfach in der Handhabung, z.B. in Bezug auf Prämienermittlung und kundenbezogene Zusammensetzung des Versicherungsschutzes.

Schadenversicherer										
Rang		Mittelwert 2013	Angaben in %				Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2009	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu				
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	86	65	28	7	46	79	↑		
2		82	49	47	4	47	72	↑	1	
3		78	33	67		30				
3		78	47	43	8	47	77	→	2	
5		77	38	54	8	13				
5		77	41	50	9	34	78	→		
7		75	42	42	13	33	82	↓		
7		75	29	68	3	28	77	→	3	
9		74	28	66	6	32	79	↓	4	
10		72	33	51	14	51	70	→	5	
11		70	32	53	6	34	57	↑	6	
12		69	24	60	16	25				
12		69	24	58	18	33	70	→	7	
12		69	27	57	13	37	79	↓	7	
15		68	25	56	16	32	61	↑	9	
16		67	16	68	16	31	65	→	10	
16		67	24	62	7	42	61	↑	10	
16		67	24	51	25	37	64	↗	10	
19		66	10	76	14	29	69	↓	13	
19		66	24	52	21	33	74	↓	13	
19		66	18	61	21	33	70	↓	13	
22		65	22	50	28	32	71	↓	16	
	Durchschnitt	65	22	54	21	66	→			

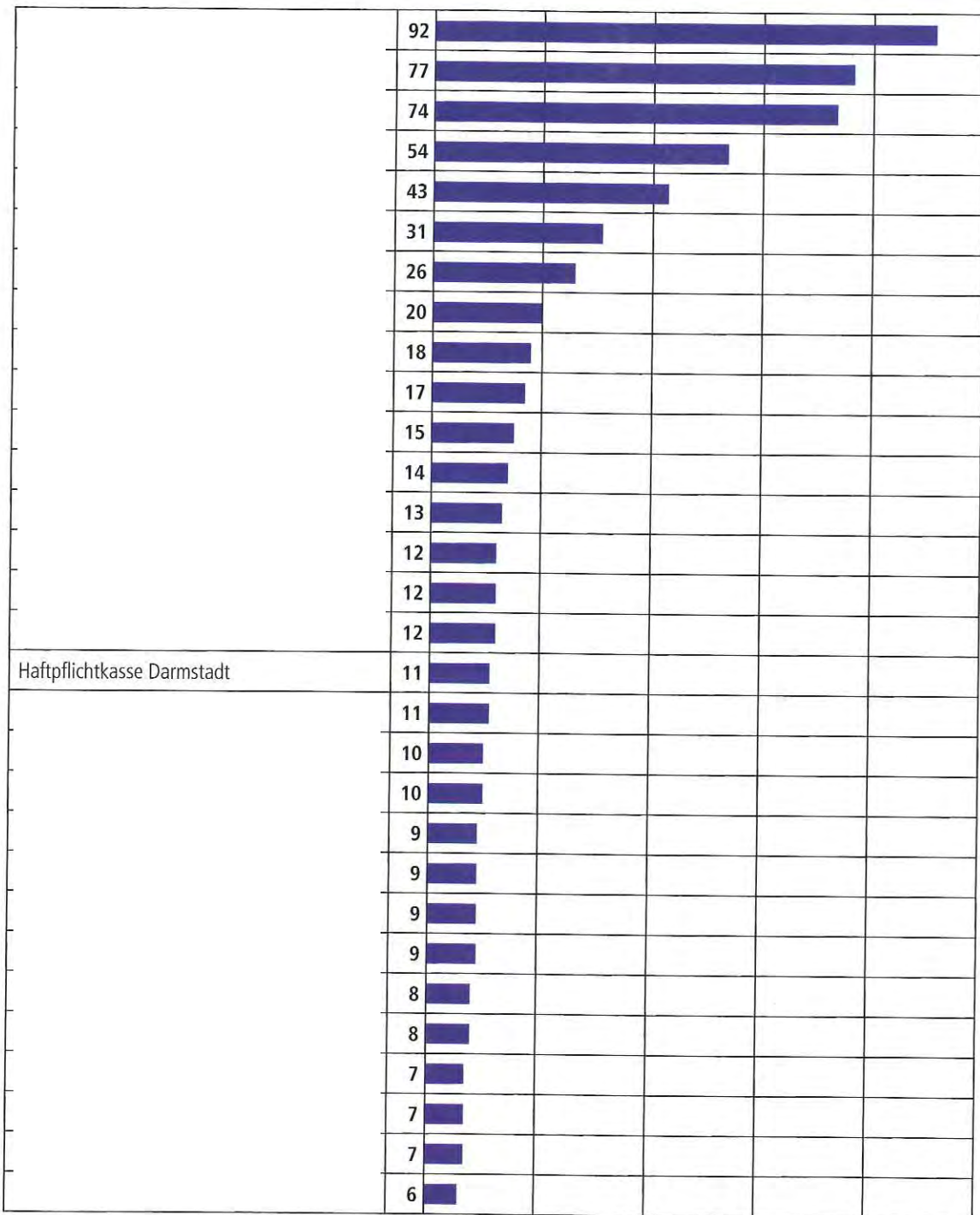
Die Produktinformationen sind klar und verständlich.

Schadenversicherer										
Rang		Mittelwert 2013	Angaben in %				Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2009	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO
			trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu				
1		81	49	45	6		49	76	↗	1
2	Haftpflichtkasse Darmstadt	79	44	50	6		48	77	→	
3		76	30	67	3		30			
4		75	34	56	10		32	83	↓	
4		75	30	66	4		44	72	↗	2
6		73	33	56	7	4	55	73	→	3
6		73	32	59	7	2	41	64	↗	3
6		73	26	65	9		34	73	→	3
9		71	24	65	11		34	74	↘	6
10		70	26	66	2	6	35	74	↘	7
10		70	25	61	14		28	65	↗	7
10		70	27	57	16		30	74	↘	7
13		69	20	66	14		35	72	↘	
13		69	25	63	6	6	16	67	→	10
13		69	17	72	11		29	63	↗	10
16		68	27	54	14	5	37	68	→	12
16		68	18	66	16		38	64	↗	12
18		67	11	82	3	4	28	76	↓	14
18		67	24	58	12	6	33	71	↘	14
18		67	11	78	11		27	69	→	14
	Durchschnitt	67	19	66	13	2	68	→		

In unabhängigen Produktratings (z.B. bei Vergleichsprogrammen, Rating-Agenturen und Fachzeitschriften) schneidet die Versicherung gut ab.

Schadenversicherer											
Rang		Mittelwert 2013	Angaben in %				Anzahl der Bewertungen	Mittelwert 2009	Entwicklung	Rang Versicherer mit AO	
			trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu					
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	90	72		26	2	46	79	↑		
1		90	69		31	39	84	↑	1		
3		80	41		59	44	71	↑	2		
4		72	27		62	11	26	77	↓	3	
5		71	26		61	13	23	76	↓	4	
6		70	24		62	14	29	71	→		
7		69	15		77	8	26	71	→	5	
8		68	19		69	8	4	26	58	↑	6
9		67	19		65	12	4	26	78	↓	
9		67	22		61	11	6	18	69	→	7
11		66	28		45	24	3	29	53	↑	8
12		65	18		64	14	4	28			
12		65	16		64	20		25	56	↑	9
12		65	16		68	12	4	25	61	↗	9
15		64	18		57	25		28	73	↓	11
16		63	16		62	17	5	37	52	↑	12
16		63	14		64	19	3	36	61	→	12
18		62	14		61	22	3	36	48	↑	14
18		62	22		46	27	5	41	50	↑	14
	Durchschnitt	62	16		57	24	3	61	→		

Umdeckwunsch absolut



dargestellt werden die 30 am häufigsten genannten Versicherer
 n = 394 Personen, Mehrfachnennung möglich