

VersicherungsJournal.de

Unternehmen & Personen vom 15.5.2013

Die besten Maklerversicherer

Gestern Abend hat die Charta Börse für Versicherungen AG die Sieger ihres diesjährigen Qualitätsbarometers ausgezeichnet. Das Marktforschungs-Unternehmen YouGov hatte dafür eine kombinierte Online- und Telefonbefragung zu neun Leistungskriterien durchgeführt. Sieger wurden die Haftpflichtkasse Darmstadt (Schaden-/Unfallversicherung), Canada Life (Lebensversicherung), die Alte Oldenburger (Krankenversicherung) und die KS/Auxilia (Rechtsschutz-Versicherung).

„Die Deckelung der Abschlussprovision in der Krankenversicherung, um die die Branche quasi gebettelt hat, hat die Makler eher weniger tangiert. Leidtragende waren vor allem die Großvertriebe“, so Werner Tewes, Vorstandschef der [Charta Börse für Versicherungen AG](#) in seiner Eröffnungsrede zum 19. Charta-Marktplatz.

Die seit einigen Jahren auf nationaler wie auch europäischer Ebene viel diskutierte Frage nach dem „richtigen“ Anreiz- beziehungsweise Vergütungssystem – Courtage oder Honorar – ist laut Tewes weiter unentschieden.

Hier herrsche inzwischen vorsichtiger Optimismus in der Branche dahingehend, dass kein Konsolidierungsdruck aus dieser Richtung drohe und die Makler weiterhin Courtage erhalten dürfen, so der Charta-Vorstandschef mit Blick auf die aktuelle Entwicklung bei der Novelle der EU-Versicherungsvermittler-Richtlinie.

Die besten Maklerversicherer

Am ersten Abend der zweitägigen Maklermesse wurden wie üblich die drei Erstplatzierten des Charta-Qualitätsbarometers in der Schaden-, Lebens-, Kranken- und Rechtsschutz-Versicherung sowie in der Kategorie Allspartenversicherer (mindestens Schaden, Leben und Kranken plus gegebenenfalls Rechtsschutz) ausgezeichnet.

Für die Untersuchung hat das Marktforschungsinstitut [YouGov Deutschland AG](#) im Frühjahr 2013 Versicherungsmakler online und per Telefon befragt, von denen rund acht Prozent der Charta angehören. In die Auswertung gingen letztendlich rund 1.000 ausgefüllte Fragebögen und Telefoninterviews ein. Die Vermittler bewerteten die Versicherer dabei in den neun Kategorien

- Produkte und Prämien,
- Policierung und Bestandsbearbeitung,
- Schadenregulierung/Leistungsabwicklung,
- Maklerbetreuung,
- Courtageabwicklung,
- Erreichbarkeit,
- Software-Angebot,
- Extranet/Maklerportal und
- Image/Ruf.

Die einzelnen Kategorien gehen in unterschiedlicher Gewichtung in die Gesamtwertung ein. Maßgeblich für den Gewichtungsfaktor ist die Korrelation zwischen der Bewertung im jeweiligen Einzelkriterium und der Gesamtzufriedenheit mit dem Versicherer, die in einer Relevanzanalyse ermittelt wurde, erklärt Charta-Vorstand Michael Franke.

Tatsächlich gehen die Elemente „Produkt und Prämien“, „Schadenregulierung“ und „Policierung und Bestandsbearbeitung“ mit signifikant höheren Faktoren in die Bewertung ein als etwa „Software“ oder „Extranet“.

Zweifach gewichtet wurde zusätzlich die Gesamtbewertung. Insgesamt konnten die Versicherer maximal auf 100 Punkte kommen. Da die Höchstpunktzahl fast nur theoretisch zu erreichen ist, gab es bereits ab 76 Punkten die Höchstnote „hervorragend“ beziehungsweise fünf Sterne.

Die Sieger im Charta-Qualitätsbarometer



Preisverleihung Charta Qualitätsbarometer (Bild: Wark)

Ein „hervorragend“ konnten über alle Sparten hinweg wie im Vorjahr nur drei Versicherer ergattern. Fünf Sterne gab es in der Schadenversicherung für den alten und neuen Spitzenreiter [Haftpflichtkasse Darmstadt](#) und die zweitplatzierte [InterRisk](#). Dahinter folgt mit vier Sternen und der Note „sehr gut“ die [VHV](#).

In der Lebensversicherung sicherte sich die [Canada Life](#) den Spitzenplatz vor der [Alten Leipziger](#) und der [Ideal](#), die nur ganz knapp dahinter auf dem geteilten zweiten Platz liegen. Alle drei Gesellschaften erhielten eine „sehr gute“ Bewertung.

Die [Alte Oldenburger](#) kam in der Krankenversicherung mit der dritten und letzten „ausgezeichneten“ Bewertung unter allen Versicherern auf dem Spitzenrang, gefolgt von der [Halleschen](#) und der [Nürnberger](#).

In der Rechtsschutz-Versicherung landete wie im Vorjahr die [KS/Auxilia](#) vor der [DMB Rechtsschutz](#) und der [Concordia](#). Sieger in der Allspartenwertung wurde der Alte Leipziger – Hallesche Konzern vor der [Continentalen](#) und der Nürnberger, die punktgleich auf Rang zwei landeten.

Die besten Versicherer im Charta-Qualitätsbarometer 2013

Sparte	Rang (Vorjahr)	Versicherer	Punkte (Bewertung)
Quelle: Charta-Qualitätsbarometer 2013			
Schaden	1 (1)	Haftpflichtkasse Darmstadt	Hervorragend (5 Sterne)
	2 (2)	InterRisk	Hervorragend (5 Sterne)
	3 (6)	VHV	Sehr gut (4 Sterne)
Leben	1 (3)	Canada Life	Sehr gut (4 Sterne)
	2 (8)	Alte Leipziger	Sehr gut (4 Sterne)
	2 (7)	Ideal	Sehr gut (4 Sterne)
Kranken	1 (1)	Alte Oldenburger	Hervorragend (5 Sterne)
	2 (7)	Hallesche	Sehr gut (4 Sterne)
	3 (8)	Nürnberger	Sehr gut (4 Sterne)
Rechtsschutz	1 (1)	KS/Auxilia	Sehr gut (4 Sterne)
	2 (2)	DMB Rechtsschutz	Gut (3 Sterne)
	3 (3)	Concordia	Gut (3 Sterne)
Allsparten	1	Alte Leipziger – Hallesche	
	2	Continentale	
	2	Nürnberger	

Das Charta-Qualitätsbarometer 2013, das zahlreiche tabellarische Übersichten über die Maklerbewertungen in den einzelnen Bewertungskategorien in den jeweiligen Sparten und Abweichungsprofile für die Anbieter enthält, beschäftigt sich im diesjährigen Schwerpunktthema mit Produkten und Prämien und kann für 2.557,30 Euro inklusive gesetzlicher Mehrwertsteuer bei Isabella Kohlhaas [per E-Mail](#) bestellt werden.

Stefanie Steible