



# Die Favoriten der Makler im privaten Schaden- und Unfallgeschäft 2020

(ac) Jährlich befragt AssCompact im Rahmen der AWARD-Studien unabhängige Vermittler hinsichtlich der Anbieter im privaten Schaden- und Unfallgeschäft. Auch 2020 deckt die Studie auf, welche Versicherer am meisten vermittelt werden, mit wem die Zufriedenheit am höchsten ist und wen die Befragten einem befreundeten Kollegen empfehlen würden.

**W**as bringt die Zukunft für das private Schaden- und Unfallgeschäft? Wenn man sich an den Antworten der befragten Makler und Mehrfachagenten in der aktuellen Studie „AssCompact AWARD – Privates Schaden-/Unfallgeschäft 2020“ orientiert, könnte es einem mulmig werden. Denn neben der Herausforderung der Digitalisierung, der sich mittlerweile nahezu jeder stellen muss, sieht fast die Hälfte der Befragten eine zunehmende Konkurrenz durch Direktanbieter, InsurTechs und Vergleichsportale auf sich zukommen. Gerade im Massengeschäft sehen die unabhängigen Vermittler schweren Zeiten entgegen. So gehen sie davon aus, dass die Relevanz des privaten Schaden- und Unfallgeschäfts in den nächsten fünf Jahren – im Gegensatz zu den vergangenen Jahren – nicht merklich zunehmen wird.

Doch gibt es auch viele Makler, die sich nicht entmutigen lassen, sondern sich weiter auf das Sachgeschäft konzentrieren. Zwar sind die Verdienstmöglichkeiten pro vermittelter Police gering, jedoch garantiert ein stark aufgestelltes Sachgeschäft, wenn man seine Prozesse schlank hält und gut mit den Versicherern zusammenarbeitet, konstante Einnahmen und es schafft Planbarkeit. Doch an welche Versicherer vermitteln die Makler das meiste Geschäft, mit welchen sind sie zufrieden und wen würden sie sogar einem guten Freund empfehlen? Antworten auf diese Fragen liefert die AssCompact-Studie.

## Die Favoriten der Makler

Hausratversicherung	
Platz 1	Die Haftpflichtkasse (1)
Platz 2	VHV (2)
Platz 3	Ammerländer (3)
Wohngebäudeversicherung	
Platz 1	DOMCURA (1)
Platz 2	AXA (3)
Platz 3	VHV (2)
Haftpflichtversicherung	
Platz 1	Die Haftpflichtkasse (1)
Platz 2	VHV (2)
Platz 3	AXA (3)
Unfallversicherung	
Platz 1	Die Haftpflichtkasse (3)
Platz 2	InterRisk (1)
Platz 3	VHV (2)

Basis des Rankings: Höhe des Geschäftsanteils; Vorjahresplatzierungen in Klammern

## Die Spitze bleibt unter sich

Das private Schaden- und Unfallgeschäft wurde im Rahmen der Studie in vier Kategorien unterteilt: Hausrat-, Wohngebäude-, private Haftpflicht- sowie Unfallversicherung. Für jede der Kategorien wurde gemäß der Share-of-Wallet-Betrachtung erhoben, an welche Versicherer die Studienteilnehmer das meiste Geschäft vermittelten.

In der Hausratversicherung vermittelten die befragten unabhängigen Makler und Mehrfachagenten das meiste Geschäft an die Haftpflichtkasse, die damit ihr Ergebnis aus der Vorjahresstudie wiederholen kann. Auf dem 2. Rang folgt ebenfalls wie im Vorjahr die VHV, jedoch mit größerem Abstand zum Erstplatzierten als noch 2019. Und auch die Ammerländer kann ihren 3. Platz auf dem Siebertrepp-

chen halten. Doch auch sie verliert Boden gegenüber der Haftpflichtkasse.

Auch in der Wohngebäudeversicherung kann der Erstplatzierte seine Position verteidigen. Die DOMCURA setzt sich erneut gegen die AXA und die VHV durch. Diese tauschen jedoch die Platzierung. Die AXA verbessert sich auf Rang 2 und die VHV muss sich diesmal mit dem 3. Platz begnügen. Erwähnenswert bei der Betrachtung des hinteren Felds ist, dass die DEMA sich von Rang 13 im Vorjahr bis auf den 7. Platz vorarbeiten kann. Nicht unwahrscheinlich, dass diese Entwicklung für die DEMA mit der hohen Zufriedenheit zusammenhängt, den der Versicherer unter den unabhängigen Vermittlern genießt – wie in der Zufriedenheitsauswertung unten zu sehen sein wird.

Bei der privaten Haftpflichtversicherung lässt die Haftpflichtkasse sich nichts vormachen und entscheidet ihre namensgebende Kategorie für sich. Doch die VHV bleibt auf Platz 2 in Schlagdistanz und konnte immerhin annähernd so viele Geschäftsanteile wie der Konkurrent aus Roßdorf erringen. Auf dem 3. Platz folgt wie im Vorjahr bereits die AXA.

Bei den Geschäftsanteilen in der Unfallversicherung ist im Vergleich zu den anderen Kategorien etwas mehr in Bewegung geraten. Die Haftpflichtkasse macht einen Sprung von Rang 3 auf den Spitzenplatz. Die InterRisk muss sich diesmal mit dem 2. Platz zufriedengeben und die VHV fällt von Rang 2 auf den 3. Platz. Weiter hinten macht die Tochter des VOLKSWOHL BUND, prokundo, einen Satz nach vorne und verbessert sich vom 15. Platz auf Rang 8. Die Top-Platzierten in den vier Kategorien finden sich auch in der roten Tabelle.

### Zufriedenheit mit den Anbietern\*

Doch für Makler zählen nicht nur Geschäftszahlen, um die Zusammenarbeit mit einem Versicherer zu pflegen. Mit wem sind die Befragten am zufriedensten? Für die Erhebung der gewichteten Gesamtzufriedenheit der unabhängigen Vermittler mit den Versicherern wurden diese gebeten, die Anbieter in zwölf Leistungskriterien zu bewerten. Die Bewertung floss entsprechend der Wich-

tigkeit der jeweiligen Leistungskategorie in das Ergebnis ein. Die am stärksten gewichteten Leistungskategorien sind:

- Produktqualität
- Schadenregulierung
- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Abwicklung im Neugeschäft
- Tarifflexibilität

In der Hausratversicherung zeigten sich die unabhängigen Vermittler am zufriedensten mit der Haftpflichtkasse, gefolgt von Konzept & Marketing und der DEMA. Die Haftpflichtkasse liegt auch beim Net-Promoter-Score (NPS) vorne, der abbildet, mit wem die Befragten einem befreundeten Kollegen eine Zusammenarbeit empfehlen würden. Hier landet die DEMA auf Rang 2 vor Konzept & Marketing auf dem 3. Platz.

In der Wohngebäudeversicherung sind die Studienteilnehmer überzeugt von der SIGNAL IDUNA, Konzept & Marketing sowie der Rhion, die sich den ersten Platz teilen. Beim NPS landet die DEMA auf Rang 1 vor InterRisk und der DOMCURA.

In der privaten Haftpflichtversicherung liegt die Haftpflichtkasse in der Gunst der Vermittler vorne vor der VHV auf dem 2. Platz und der Basler, Konzept & Marketing, der NV und dem VOLKSWOHL BUND (PROKUNDO) punktgleich auf Rang 3. Die Haftpflichtkasse nimmt auch beim NPS den Spitzenplatz ein. Auf Platz 2 findet sich Adcuri, auf Rang 3 die DEMA.

### Zufriedenheit mit der Produktqualität in vier Kategorien

Kategorie	Top-Anbieter bei der Produktqualität
Hausratversicherung	Die Haftpflichtkasse
Wohngebäudeversicherung	Konzept & Marketing
Private Haftpflichtversicherung	Die Haftpflichtkasse
Unfallversicherung	InterRisk

Mit diesen Versicherern sind die Studienteilnehmer bei der Produktqualität am zufriedensten.

### Über die Studie

Die Online-Befragung zur Studie AssCompact AWARD – Privates Schaden-/Unfallgeschäft 2020 wurde vom 27.04.2020 bis zum 15.05.2020 durchgeführt. Nach einer Qualitätsprüfung flossen die Stimmen von 369 Vermittlern aus der Finanz- und Versicherungsbranche in die Stichprobe ein, die ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur darstellt. Die Studie kann zum Einzelpreis von 2.250 Euro zzgl. MwSt. erworben werden.

- Ansprechpartnerin: Sophia Tannreuther
- Telefonnummer: 0921 7575823
- E-Mail: tannreuther@bbg-gruppe.de

Informationen zu allen weiteren AssCompact Studien sind unter [asscompact-studien.de](http://asscompact-studien.de) zu finden. ■

\*Korrektur im Vergleich zur Print-Ausgabe erfolgte nach Druckdatenabgabe