

# Die Makler-Favoriten im privaten Schaden- und Unfallgeschäft 2022



*Wer sind die Maklerfavoriten im privaten Schaden- und Unfallgeschäft? Was sind gegenwärtig die drängenden Herausforderungen dabei im Vermittlungsgeschäft? Und: Welche Versicherer erhalten laut Makler-Votum die höchsten Zufriedenheitswerte? Die neue Studie „AssCompact AWARD – Privates Schaden-/Unfallgeschäft 2022“ verrät es.*

Für Maklerinnen und Makler sowie Mehrfachagentinnen und Mehrfachagenten stellt das private Schaden- und Unfallgeschäft ein stabile und wichtige Produktparte dar. So beurteilen etwas mehr als 78% der Befragten in der aktuellen AssCompact AWARD-Studie „Privates Schaden- und Unfallgeschäft 2022“ die Relevanz als sehr groß oder groß.

## Herausforderungen im Vermittlungsalltag

Trotz dieser wichtigen Bedeutung im Vermittlungsgeschäft der befragten Maklerinnen und Makler existieren auch ein paar Herausforderungen, die es zu kennen und auch zu bewältigen gilt. Eine erste große Herausforderung stellt mit knapp 51% aller Nennungen die Digitalisierung dar. Dadurch kön-

nen nicht nur vergleichsweise einfach Mandate der ungebundenen Vermittlerinnen und Vermittler vermehrt an Online-Anbieter verloren gehen. Einige Versicherer, so lautet die Einschätzung der Befragten, haben in puncto Auftragsabwicklung und Schadenregulierung aber auch mit den Tücken der Digitalisierung in Bezug auf die Antragsprozesse wie der reibungslosen Bereitstellung von BiPRO-Dokumenten zu kämpfen.

Gleich an zweiter Stelle nennen die Befragten die Herausforderung, dass sich in diesem klassischen Massengeschäft auch einige Direktanbieter, Online-Versicherer und aufstrebende InsurTechs tummeln, die in Konkurrenz um Marktanteile stehen. Aber auch die zunehmende Komplexität bei Tarifen und Versicherungsbedingungen – an dieser Stelle sei beispielsweise an das Sili-konfugen-Urteil des BGH im Okto-

ber 2022 erinnert – erschwert das Geschäft mit privaten Schaden- und Unfallpolice.

Doch mit welchen Produktgebern arbeiten unabhängige Vermittlerinnen und Vermittler in dieser Sparte zusammen? Dazu hat AssCompact im Rahmen seiner AWARD-Studienreihe das vermittelte Geschäft von sowie die Maklerzufriedenheit mit Versicherern analysiert, und zwar in den Kategorien

- Hausratversicherung,
- Wohngebäudeversicherung,
- Haftpflichtversicherung und
- Unfallversicherung.

## Die Favoriten der Maklerinnen und Makler

An welche Versicherer vermitteln Maklerinnen und Makler nun in der Kompositsparte das meiste Geschäft?

## DIE QUALITÄTSFÜHRER AUS SICHT DER MAKLERINNEN UND MAKLER

### Hausratversicherung

Platz 1	Die Haftpflichtkasse
Platz 2	DEMA, K&M*
Platz 4	AIG

### Wohngebäudeversicherung

Platz 1	K&M*
Platz 2	AXA, DEMA, VHV
Platz 5	AIG, Dialog, Grundeigentümer

### Private Haftpflichtversicherung

Platz 1	Die Haftpflichtkasse, VHV
Platz 3	DEMA, K&M*, Rhion
Platz 6	degenia

### Unfallversicherung

Platz 1	Die Haftpflichtkasse
Platz 2	K&M*, Stuttgarter, VHV
Platz 5	InterRisk

Basis des Rankings: Gewichtete Gesamtzufriedenheit. \* Konzept & Marketing.

## DIE FAVORITEN DER MAKLERINNEN UND MAKLER

### Hausratversicherung

Platz 1	Die Haftpflichtkasse (1)
Platz 2	Ammerländer (3)
Platz 3	VHV (2)
Platz 4	DOMCURA (8)
Platz 5	AXA (4)

### Wohngebäudeversicherung

Platz 1	DOMCURA (1)
Platz 2	VHV (3)
Platz 3	AXA (2)
Platz 4	K&M* (4)
Platz 5	R+V (5)

### Private Haftpflichtversicherung

Platz 1	Die Haftpflichtkasse (1)
Platz 2	VHV (2)
Platz 3	AXA (3)
Platz 4	Rhion (10)
Platz 5	AIG (8)

### Unfallversicherung

Platz 1	Die Haftpflichtkasse (1)
Platz 2	VHV (2)
Platz 3	InterRisk (3)
Platz 4	Basler (4)
Platz 5	Stuttgarter (5)

Basis des Rankings: Höhe des Geschäftsanteils. \* Konzept & Marketing.

Quelle: AssCompact AWARD-Studie „Privates Schaden- und Unfallgeschäft 2022“

- In der Hausratversicherung wird das mit Abstand meiste Geschäft an die Haftpflichtkasse vermittelt. Sie kann einen fast doppelt so hohen Geschäftsanteil wie die Ammerländer als Zweitplatzierte auf sich vereinen. Auf dem 3. Rang folgt die VHV, die im Vergleich zur Vorjahresstudie damit von der Ammerländer einen Platz nach unten verdrängt wurde.
- Beim Versicherungszweig der Wohngebäudeversicherung ist die DOMCURA unangefochtene Spitzenreiterin. Gemessen am „share of wallet“ verbucht der Assekurateur das Dreifache dessen der Zweitplatzierten, der VHV. Nur knapp dahinter auf Rang 3 liegt die AXA.
- In der privaten Haftpflichtversicherung vermitteln die Befragten das meiste Geschäft an die Haftpflichtkasse, wenngleich in diesem Zweig auch die VHV größere Geschäftsanteile erhält. Mit großem Abstand zu diesen beiden Versicherern folgt auf Platz 3 die AXA.
- Bei der Unfallversicherung kann sich erneut die Haftpflichtkasse die meisten Geschäftsanteile sichern. Am zweithäufigsten vermitteln Maklerinnen und Makler Unfallpolicen an die

VHV, gefolgt von InterRisk und Basler, die fast gleichauf rangieren. Die jeweiligen Top-Platzierungen können der Tabelle rechts oben entnommen werden.

### Die Qualitätsführer im privaten Kompositgeschäft

Doch der Geschäftsanteil für sich genommen lässt noch keine Schlüsse auf die Servicequalität seitens der Versicherer zu. Deswegen ermittelt AssCompact neben den Geschäftsanteilen auch stets die gewichtete Gesamtzufriedenheit der Studienteilnehmerinnen und -teilnehmer mit den einzelnen Produktanbietern. Um dieses Zufriedenheitsmaß zu bilden, werden die Befragten gebeten, die Anbieter anhand von 13 Leistungskriterien zu bewerten. Diese Leistungskriterien fließen entsprechend ihrer Relevanz unterschiedlich gewichtet in die Bewertung ein und ergeben somit die gewichtete Gesamtzufriedenheit.

Im privaten Schaden- und Unfallgeschäft sind die am stärksten gewichteten Leistungskriterien die „Produktqualität“ (Faktor: 1,298), die „Schadenregulierung“ (Faktor: 1,169) und das „Preis-Leistungs-Verhältnis“ der Police (Faktor: 1,166). Diejenigen Anbieter, mit denen die

Befragten in den vier betrachteten Versicherungszweigen am zufriedensten waren, können der Tabelle links unten entnommen werden. •

## Über die Studie

Die Online-Befragung zur Studie „AssCompact AWARD – Privates Schaden-/Unfallgeschäft 2022“ wurde vom 17.05.2022 bis 27.05.2022 durchgeführt. Nach einer Qualitätsprüfung flossen die Stimmen von 336 Vermittlerinnen und Vermittlern aus der Finanz- und Versicherungsbranche in die Stichprobe ein, die ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittlerinnen und -vermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur darstellt. Die Studie kann zum Einzelpreis von 2.250 Euro zzgl. MwSt. erworben werden.

Ansprechpartnerin:  
Sophia Tannreuther

Telefonnummer: 0921 75758-23  
E-Mail: [tannreuther@bbg-gruppe.de](mailto:tannreuther@bbg-gruppe.de)

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