

map-report

Nr. 912

Rating deutscher Autoversicherer

Liebe Leser*innen,

die Kraftfahrzeugversicherung ist wohl die am stärksten umkämpfte Sparte, wobei der Wettbewerb sich hauptsächlich im Preissegment abspielt. Die eigentliche Herausforderung für Verbraucher ist aber, eine KFZ-Versicherung zu finden, die nicht nur den preislichen Vorstellungen entspricht, sondern auch den passenden Schutz bietet. Andernfalls riskieren Kunden, erst im Schadenfall festzustellen, ob sie richtig versichert sind.

Gibt man in einer Suchmaschine den Begriff KFZ-Versicherung ein, erhält man überwiegend Ergebnisse zu „KFZ-Versicherung Vergleich“. Eines ist bei fast allen Suchergebnissen identisch, es handelt sich vorrangig fast immer um einen Preisvergleich.

Die Ratings von map-report sind seit der ersten Ausgabe im Jahr 1992 traditionell in die drei Bereiche Bilanzen, Servicekennzahlen und Vertragsdaten aufgeteilt. Durch unseren neuen Herausgeber Franke und Bornberg seit Jahresanfang 2019, ergeben sich auch für unsere Ratings ganz neue Möglichkeiten. So wurde das Subkriterium Vertragsdaten durch Integration des Franke und Bornberg Kfz-Ratings mit seinem professionellen Leistungsvergleich der Tarife nachhaltig aufgewertet. Ganze 61 Kriterien werden in dem Bedingungsrating der Hannoveraner berücksichtigt und die Ergebnisse über eine anteilige Gewichtung in diesem Vergleich berücksichtigt.

Jetzt könnte man fragen, was soll der ganze Aufwand für kurzfristige Verträge, die zum Ende eines jeden Versicherungsjahres gekündigt werden können? Dazu ein Beispiel einer fiktiven Kundin: Lisa W. möchte sich endlich ihren Traumwagen leisten und den natürlich auch gut versichern. Nach einigen Beitragsvergleichen im Netz landet sie bei einem sehr billigen Versicherer. Doch sie wird skeptisch und recherchiert weiter. Beim Rating von map-report wird sie fündig: Dieser Billiganbieter macht seit Jahren hohe Verluste in der Kfz-Sparte. Da die Schäden die höchste Aufwandspostion beim Autoversicherer sind, keimt in ihr die Be-

fürchtung, dass der Eigentümer des Billigversicherers die Geduld verlieren könnte und über eine Senkung der Schadenquote eine Verbesserung der Ertragssituation fordert. Eine mögliche Konsequenz wäre: Verzögerte und restriktive Schadenregulierung.

Lisa W. liest sich jetzt richtig in das Thema ein und stellt sich die Frage, wie ein Versicherungsunternehmen bei ständigen Verlusten existieren kann? Sie weiß inzwischen, dass die Autoversicherer ihr Geld nur teilweise in der Versicherungstechnik verdienen. Mindestens ebenso wichtig sind die Zinserträge aus den Kapitalanlagen, die den Schadenrückstellungen gegenüberstehen. Doch der Kapitalmarkt muss diese Zinserträge auch hergeben. Noch schwieriger wird es, wenn der Versicherer schlecht reserviert ist und so nur unterdurchschnittliche Zinserträge erzielt.

Wie sicher ist ein schwach aufgestellter Versicherer überhaupt? Beim Blick auf Reservierung und Solvabilität gibt der inzwischen zur Expertin gereiften Lisa W. Antworten. Sie erkennt hohe Verluste und schlechte Reservierungen beim ins Auge gefassten Versicherer. Der Blick in die Servicekennzahlen gibt ihr den Rest: Weit überdurchschnittliche Beschwerden bei der Versicherungsaufsicht, Prozesszahlen zum Rating nicht gemeldet. Die Kunden sind mit diesem Billigversicherer offenkundig nicht sonderlich zufrieden.

Ihr Fazit: Sie hat sehr viel Geld für ihren Traumwagen ausgegeben. Wenn sie dieses Auto verliert, durch Unfall oder Diebstahl, möchte sie vom Versicherer das Geld zurück. Bei einem Versicherer mit hohen Verlusten, schlechter Reservierung, hohen Beschwerdequoten und verschwiegenen Prozessquoten ist sie sich sicher: Das kann bei diesem Anbieter Probleme geben und sei es durch monatelanges Warten auf die Regulierung. Da nützt es ihr herzlich wenig, wenn sie einige Euro Prämie spart und nach einem Jahr kündigen kann. Dann kann es schon zu spät sein...

Ihr Reinhard Klages

IMPRESSUM

map-report Nr. 912
Rating deutscher
Autoversicherer

Erscheinungsdatum: 6.11.2019

Herausgeber:

Franke und Bornberg Research GmbH
Prinzenstraße 16 · D-30159 Hannover
Telefon +49 511 357717 00
Telefax +49 511 357717 13

info@fb-research.de
www.franke-bornberg.de

Analyst: Reinhard Klages
E-Mail reinhard.klages@fb-research.de

Layout: Jan Pieloth

©2019 Franke und Bornberg Research GmbH: Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte dieses Hefts sind urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie, dass die Inhalte ausschließlich zu Ihrer

persönlichen Information bestimmt sind. Nachdrucke oder elektronische Wiedergaben sind kostenpflichtig und nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers zulässig.

Bezugshinweis:
map-report erscheint sieben Mal jährlich. Bestellungen online über service@fb-research.de

Haftung:
Obwohl die Informationen der Unter-

suchung aus zuverlässigen Quellen stammen, kann Franke und Bornberg für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben keine Gewähr übernehmen. Jegliche Haftung für deren Vollständigkeit und Richtigkeit sowie für Schäden, die sich aus der Nutzung der in der Untersuchung enthaltenen Information ergeben könnten, wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen. Franke und Bornberg haftet auf keinen Fall für Vermögens- und/oder Folgeschäden, die im Zusammenhang mit dieser Untersuchung stehen.

Inhalt

| | |
|--|----|
| Kennzahlen und Bewertung | 5 |
| Bewertungskriterien | 10 |
| Diesen Gesellschaften wurde die Umfrage gesendet | 11 |
| Autoversicherungs-Rating | 13 |
| Die ausgezeichneten Versicherer | 15 |
| Bewertungsschlüssel | 16 |
| Ergebnisübersichten | |
| Gesamtergebnis | 17 |
| Ergebnis Bilanz | 18 |
| Ergebnis Service | 19 |
| Ergebnis Vertrag | 20 |
| Bilanzergebnisse | |
| Versicherungstechnische Ergebnisquote Kfz-Gesamt | 21 |
| Rückstellungsquote Kfz-Gesamt | 23 |
| Combined Ratio | 24 |
| Solvabilität | 25 |
| Wachstum | 26 |
| Serviceergebnisse | |
| Beschwerdequote BaFin | 27 |
| Beschwerdequote Ombudsmann | 28 |
| Prozessquote Haftpflicht | 29 |
| Prozessquote Kasko | 30 |
| Vertragsergebnisse | |
| Fall 1/Basis-, Standard- und Premiumtarif | 31 |
| Fall 2/Basis-, Standard- und Premiumtarif | 34 |
| Fall 3/Basis-, Standard- und Premiumtarif | 37 |
| Fall 4/Basis-, Standard- und Premiumtarif | 40 |

Diesen Gesellschaften wurde die Umfrage gesendet

Berücksichtigt wurden die Gesellschaften der Branche, die sowohl Vollkostenversicherungen anbieten und deren Geschäftstätigkeit nicht auf bestimmte Nischen begrenzt ist.

| KURZNAME | NAME | INTERNET | REAKTION |
|---|--|-------------------------------|---------------|
| AachenMünchener | AachenMünchener Versicherung AG | www.amv.de | Absage |
| ADAC | ADAC Autoversicherung AG | www.adac.de | Absage |
| Adler | ADLER Versicherung AG | www.signal-iduna.de | Keine Antwort |
| AIG | AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland | www.aig.de | Keine Antwort |
| Allianz | Allianz Versicherungs-AG | www.allianz.de | Absage |
| AllSecur | AllSecur Deutschland AG | www.allsecur.de | Keine Antwort |
| Alte Leiziger | Alte Leipziger Versicherung AG | www.alte-leipziger.de | Absage |
| AXA | AXA Versicherung AG | www.axa.de | Absage |
| AXA easy | AXA easy Versicherung AG | www.axa.de | Absage |
| Barmenia | Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG | www.barmenia.de | Absage |
| Basler | Basler Sachversicherungs-AG | www.basler.de | Absage |
| BavariaDirekt | BavariaDirekt / OVAG - Ostdeutsche Versicherung Aktiengesellschaft | www.bavariadirekt.de | Keine Antwort |
| Bayerische Beamten | Bayerische Beamten Versicherung AG | www.diebayerische.de | Keine Antwort |
| Bayerischer Versicherungsverband | Bayerischer Versicherungsverband VersicherungsAG | www.vkb.de | Absage |
| BGV | BGV-Versicherung AG | www.bgv.de | Teilnahme |
| Concordia | Concordia Versicherungs-Gesellschaft auf Gegenseitigkeit | www.concordia.de | Keine Antwort |
| Condor | Condor Allgemeine Versicherungs-AG | www.condor-versicherungen.de | Keine Antwort |
| Continentale | Continentale Sachversicherung AG | www.continentale.de | Teilnahme |
| Cosmos | Cosmos Versicherung AG | www.cosmosdirekt.de | Teilnahme |
| DA Direkt | Deutsche Allgemeine Versicherung AG | www.da-direkt.de | Keine Antwort |
| Debeka | Debeka Allgemeine Versicherung AG | www.debeka.de | Keine Antwort |
| DEVK Allgemeine | DEVK Allgemeine Versicherungs-AG | www.devk.de | Teilnahme |
| DEVK Eisenbahn | Deutsche Eisenbahn Versicherung Sach- und HUK-Versicherungsverein a.G. Betriebliche Sozialeinrichtung der Deutschen Bahn | www.devk.de | Teilnahme |
| Ergo | ERGO Versicherung AG | www.ergo.de | Absage |
| Europa | EUROPA Versicherung AG | www.europa.de | Teilnahme |
| Fahrlehrerversicherung | Fahrlehrerversicherung Verein auf Gegenseitigkeit | www.fahrlehrerversicherung.de | Keine Antwort |
| Feuersozietät | Feuersozietät Berlin Brandenburg Versicherung AG | www.feuersozietat.de | Absage |
| Generali | Generali Versicherung AG | www.generali.de | Keine Antwort |
| Gothaer | Gothaer Allgemeine Versicherung AG | www.gothaer.de | Keine Antwort |
| GVV | GVV-Privatversicherung Aktiengesellschaft | www.gvv.de | Keine Antwort |
| HanseMerkur | HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG | www.hansemerkur.de | Keine Antwort |
| HDI | HDI Versicherung AG | www.hdi.de | Teilnahme |
| Helvetia | Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG Direktion für Deutschland | www.helveta.de | Keine Antwort |

| KURZNAME | NAME | INTERNET | REAKTION |
|-----------------------------------|--|---------------------------------|---------------|
| HUK24 | HUK24 AG | www.huk.de | Teilnahme |
| HUK-Coburg | HUK-COBURG-Allgemeine Versicherung AG | www.huk.de | Teilnahme |
| HUK-Coburg VVaG | HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse kraftfahrender Beamter Deutschlands a. G | www.huk.de | Teilnahme |
| Itzehoer | Itzehoer Versicherung / Brandgilde von 1691 Versicherungsverein a. G. | www.itzehoer.de | Absage |
| Janitos | Janitos Versicherung AG | www.janitos.de | Keine Antwort |
| Kravag Allgemeine | KRAVAG-ALLGEMEINE Versicherungs-Aktiengesellschaft | www.kravag.de | Keine Antwort |
| Lippische | Lippische Landes-Brandversicherungsanstalt | www.lippische.de | Keine Antwort |
| LSH | Landesschadenhilfe Versicherung VaG | www.lsh-versicherung.de | Keine Antwort |
| LVM | LVM Landwirtschaftlicher Versicherungsverein Münster a.G. | www.lvm.de | Keine Antwort |
| Mannheimer | Mannheimer Versicherung AG | www.mannheimer.de | Absage |
| Mecklenburgische | Mecklenburgische Versicherungs-Gesellschaft auf Gegenseitigkeit | www.mecklenburgische.de | Keine Antwort |
| Münchener Verein | Münchener Verein Allgemeine Versicherungs-AG | www.muenchener-verein.de | Absage |
| Nürnberger | NÜRNBERGER Allgemeine Versicherungs-AG | www.nuernberger.de | Keine Antwort |
| Öffentliche Braunschweig | Öffentliche Sachversicherung Braunschweig | www.oeffentliche.de | Keine Antwort |
| Oldenburgische Landesbrand | Oldenburgische Landesbrandkasse | www.oeffentlicheoldenburg.de | Keine Antwort |
| Prokundo | Prokundo GmbH | www.prokundo.de | Keine Antwort |
| Provinzial Rheinland | Provinzial Rheinland Versicherung AG | www.provinzial.de | Absage |
| R+V | R+V Allgemeine Versicherung AG | www.ruv.de | Keine Antwort |
| R+V Direkt | R+V Direktversicherung AG | www.ruv.de | Keine Antwort |
| Rheinland | RheinLand Versicherungs AG | www.rheinland-versicherungen.de | Keine Antwort |
| Rhion | Rhion Versicherung AG | www.rhion.digital | Keine Antwort |
| Saarland Feuer | SAARLAND Feuerversicherung AG | www.saarland-versicherungen.de | Absage |
| Signal Iduna | SIGNAL IDUNA Allgemeine Versicherung AG | www.signal-iduna.de | Absage |
| SV Gebäude | SV GEBÄUDEVERSICHERUNG AG | www.sparkassenversicherung.de | Absage |
| Universa | Universa Allgemeine Versicherung AG | www.universa.de | Keine Antwort |
| Versicherungskammer Bayern | Versicherungskammer Bayern Versicherungsanstalt d. ö. R. | www.vkb.de | Absage |
| Verti | Verti Versicherung AG | www.verti.de | Keine Antwort |
| VGH | Landschaftliche Brandkasse Hannover | www.vgh.de | Teilnahme |
| VHV | VHV Allgemeine Versicherung AG | www.vhv.de | Teilnahme |
| Volkswahl Bund | Volkswahl Bund Sachversicherung AG | www.volkswahl-bund.de | Absage |
| VRK Sach | Versicherer im Raum der Kirchen Sachversicherung AG. | www.vrk.de | Teilnahme |
| Westfälische Provinzial | Westfälische Provinzial Versicherung Aktiengesellschaft | www.provinzial-online.de | Absage |
| WGV | WGV-Versicherung AG | www.wgv.de | Teilnahme |
| Württembergische | Württembergische Versicherung AG | www.wuerttembergische.de | Absage |
| Württembergische Gemeinde | Württembergische Gemeinde-Versicherung a.G. | www.wgv.de | Teilnahme |
| WWK | WWK Allgemeine Versicherung AG | www.wwk.de | Keine Antwort |

Rückstellungsquote Kfz-Gesamt

2014 bis 2018

Bruttorückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle in Prozent der verdienten Bruttobeiträge.

| Rang | Gesellschaft | Kennzahl | Punkte |
|------|---------------------------|----------|--------|
| 1 | Universa | 259,8 | 5,00 |
| 2 | Basler | 188,0 | 5,00 |
| 3 | HDI | 185,9 | 5,00 |
| 4 | Concordia | 184,0 | 5,00 |
| 5 | VGH | 183,2 | 5,00 |
| 6 | Württembergische Gemeinde | 180,9 | 5,00 |
| 7 | DEVK Allgemeine | 171,5 | 4,50 |
| 8 | Bayerische Beamten | 170,0 | 4,50 |
| 9 | DEVK Eisenbahn | 168,1 | 4,50 |
| 10 | HUK-Coburg VVaG | 157,9 | 4,00 |
| 11 | WGV | 154,8 | 4,00 |
| 12 | Gothaer | 152,7 | 3,50 |
| 13 | SV | 151,8 | 3,50 |
| 14 | Janitos | 151,5 | 3,50 |
| 15 | Württembergische | 150,2 | 3,50 |
| 16 | Allianz | 145,5 | 3,50 |
| 17 | VHV | 138,4 | 3,00 |
| 18 | HUK-Coburg | 136,1 | 3,00 |
| 19 | Itzehoer | 124,6 | 2,50 |
| 20 | AXA | 124,1 | 2,50 |
| 21 | Rheinland | 121,7 | 2,00 |
| 22 | GVV | 120,8 | 2,00 |
| 23 | Nürnberger | 118,7 | 2,00 |
| 24 | Alte Leipziger | 115,8 | 2,00 |
| 25 | Cosmos | 111,1 | 1,50 |
| 26 | HanseMercur | 103,5 | 1,50 |
| 27 | WWK | 101,5 | 1,50 |
| 28 | Europa | 97,2 | 1,00 |
| 29 | Debeka | 95,9 | 1,00 |
| 30 | VRK Sach | 91,3 | 1,00 |
| 31 | BGV | 85,6 | 0,50 |
| 32 | HUK24 | 82,5 | 0,50 |
| 33 | Continentale | 80,9 | 0,50 |
| 34 | Barmenia | 55,5 | 0,00 |

Punktraster

ab 174,0 ► 5,00

ab 163,6 ► 4,50

ab 153,1 ► 4,00

ab 142,7 ► 3,50

ab 132,2 ► 3,00

ab 121,8 ► 2,50

ab 111,3 ► 2,00

ab 100,9 ► 1,50

ab 90,4 ► 1,00

ab 80,0 ► 0,50

Kfz-Gesamt: Kfz-Haftpflicht und Sonstige Kfz