



Bestens vorgesorgt

Die Zinswende begünstigt **Lebensversicherungen**. Die Deutschen schließen mehr Verträge ab. Unser Test zeigt, mit welchen Versicherern Kunden am zufriedensten sind VON GREGOR DOLAK

Totgesagte leben manchmal erstaunlich lange. Über Jahre haben Experten der Lebensversicherung in all ihren Ausformungen das nahende Ende prognostiziert. Zu geringe Zinsen am Anleihemarkt würden die Quelle möglicher Renditen versiegen lassen. Am Aktienmarkt sei für geschickte Anleger ohnehin mehr zu holen.

Alles nicht falsch. Doch die Abschlüsse der deutschen Lebensversicherer zeichnen ein ganz anderes Bild: Seit 2017 ist die Zahl der Neuverträge mit laufender Beitragszahlung von 1,6 Millionen im Jahr auf fast zwei Millionen gestiegen. Noch mal mehr als 400 000 neue Abschlüsse kommen hinzu, bei denen die Nutzer mit einem hohen, aber nur einmal bezahlten Beitrag einsteigen.

Der Bestand trocknet derweil keineswegs aus. Von 38 auf insgesamt mehr als 41 Millionen laufende Versicherungsverträge ist er binnen fünf Jahren gewachsen. Alles in allem 38,4 Milliarden Euro nehmen die Unternehmen an Beiträgen inzwischen jährlich ein, gegenüber 33,6 Milliarden im Jahr 2017.

Die Rahmenbedingungen für die Lebensversicherung haben sich im Krisenjahr 2022 deutlich verändert: Die Zinswende der Europäischen Zentralbank (EZB) führt auch zu einer höheren Verzinsung von Anleihen. Gut für die Renditen der Lebensversicherungen, die schwerpunktmäßig in dieser Anlageklasse investiert sind. Wie sich die zeitgleich gestiegene Inflation auf das Geschäft der Versicherungskonzerne auswirkt, muss sich noch zeigen.

Wenn die Teuerung über längere Zeiträume die gestiegenen Renditen auffrisst, könnten sich einige Anleger tatsächlich enttäuscht abwenden. Eine Kündigungswelle befürchten manche Fachleute. Aber wie lange vermeintlich Moribunde oftmals noch weiterleben, stürzt auch Experten immer wieder in große Verwunderung.

Wenn Sie eine Lebensversicherung wollen – in welchen Anbieter sollte man im Jahr 2023 sein Vertrauen setzen?

Selbstverständlich sollte sich jeder, der einen solchen Vertrag abschließen möchte, vorher unabhängig und umfassend von einem Kenner der Materie beraten lassen. Das positive Urteil von bereits versicherten Kunden kann dabei ein hilfreicher Fingerzeig sein, welche Lebensversicherer eine gute und zuverlässige Altersvorsorge anbieten.

Die Bewertungen. Deshalb hat Euro mit dem Analyseinstitut ServiceValue in einer umfangreichen Umfrage unter Versicherten ermittelt, welchen Unternehmen sie qualitativ besonders hochwertige Anlagemöglichkeiten zuschreiben. Für den „EuroAtlas Lebensversicherer“ wurden fünf Kategorien abgefragt, von der Zufriedenheit mit dem Produktangebot der Versicherer selbst über das Preis-Leistungs-Verhältnis, die Beratung und den Kundenservice bis hin zur Bindung der Kunden an ihren Versicherer.

Im Zentrum des Bereichs „Angebot“ steht dabei, welche Qualität die Kunden

den Versicherungsprodukten zusprechen, welche Flexibilität und Passgenauigkeit auf ihre Bedürfnisse. Die Transparenz der Tarife, die Vielfalt der Auswahl und möglicher Alternativen fallen ebenfalls ins Gewicht. Beim Thema „Beratung“ ging es um die fachliche und soziale Kompetenz der Mitarbeiter, die Verständlichkeit ihrer Aussagen und die Berücksichtigung der persönlichen Lebenssituation der Kunden beim Verkauf eines Standardprodukts wie der Lebensversicherung.

Beim Thema „Kundenservice“ drehte sich die Befragung um die Erreichbarkeit der Versicherungsmitarbeiter, ihre Reaktionszeit bei Fragen oder Anliegen sowie um die Qualität ihrer Antworten. Auch wie die Versicherer mit Beschwerden und Reklamationen umgehen, floss in diese Bewertung mit ein.

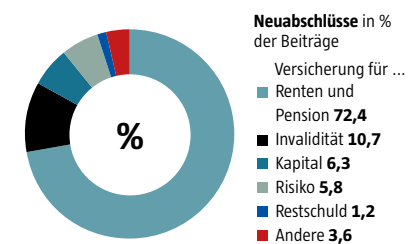
So entstand ein Rundumbild, das Kundinnen und Kunden von ihren Lebensversicherern haben. Im Gesamtklassament „Beliebteste Lebensversicherung“ etablieren sich nach den Daten dieser Kundenbefragung elf Lebensversicherer: vom Marktführer Allianz, der jährlich mehr als 23 Milliarden Euro Versicherungsbeiträge vereinnahmt, über die Konkurrenz von CosmosDirekt, Ergo, Generali, Hannoversche, HUK-Coburg, LVM, Neue Leben, Provinzial und Targo bis hin zur WWK.

Die komplette Auswertung der „Beliebtesten Lebensversicherer“ und „Top Lebensversicherer“ entnehmen Sie den Tabellen auf den Seiten 106/107. Das Gesamtergebnis der Studie berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller vier Teilkategorien. Die Auszeichnung „Top“ erhalten all jene Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Versicherer, die wiederum über dem Durchschnitt aller mit „Top“ Bewerteten liegen, erhalten die Auszeichnung „Beliebteste“/„Beste“.

Von anderen lernen, für bislang Unentschlossene bietet unser Test Orientierung. Wo bereits viele Kunden zufrieden sind, können sie es ebenfalls werden. Für die persönliche Auswahl liefert das EuroAtlas-Ranking ein solides Grund- →

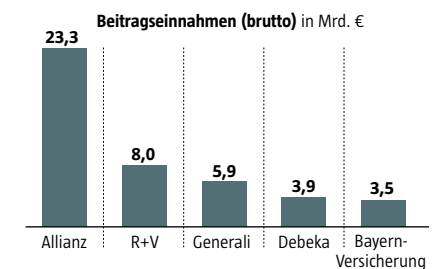
Hauptgeschäft der Versicherer

Renten- und Pensionsversicherungen



Quelle: Gesamtverband der Versicherer (GDV)

Marktführer Deutschlands größte Lebensversicherer 2021



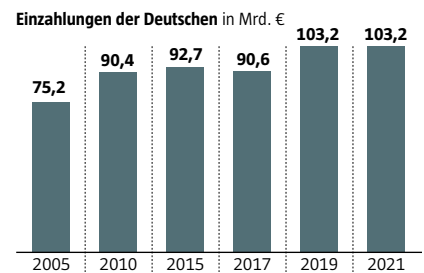
Quelle: Bafin

BILD: NICOLAS MCCOMBER/GETTY IMAGES

raster: Von 34 abgefragten Lebensversicherern schafften es 20 als „Beliebteste/Beste“ oder „Top“ in die Gesamtwertung. Von dieser Basis aus können Interessierte die Versicherungsangebote der Firmen konkreter unter die Lupe nehmen.

Für wen es sich lohnt. Ob für Anleger grundsätzlich eine Lebensversicherung in Betracht kommt, sollten sie aufgrund ihrer finanziellen und persönlichen Lebenssituation entscheiden. Zeitliche Kapazitäten und der Grad ihres Interesses, sich selbstständig am Finanzmarkt zu engagieren, spielen eine wichtige Rolle. Viele Menschen, denen Investitionen etwa am Aktienmarkt widerstreben, weil sie sich

Vorgesorgt Beiträge zu Lebensversicherungen, Pensionskassen und -fonds



Quelle: Gesamtverband der Versicherer (GDV)

nicht regelmäßig um Kurse und die allfälligen Auf- und Abkümern können oder wollen, tendieren womöglich zu solchen Produkten.

Lebensversicherungen laufen bequem und stetig vor sich hin, wenn sie abgeschlossen sind. Ob in der weitverbreiteten Form einer Renten- oder Pensionsversicherung, klassisch wie auch fondsgebunden, ob in der Riester-Variante oder zur Absicherung eines Kredits. Umfragen zufolge nimmt zwar die Zahl der Deutschen ab, in deren Haushalt eine Lebensversicherung vorhanden ist. Was bei grundsätzlich steigender Menge von Lebensversicherungsverträgen in Deutschland aber den Schluss zulässt, dass die Anzahl der Haushalte wächst, in denen mehrere solcher Versicherungen laufen.

Der Markt für Lebensversicherungen befindet sich derweil im Wandel. Eher



Voll in der Spur: Abfahrt im Schussmodus – am besten möglich mit soliden Finanzen im Rücken

rückläufig ist die Zahl neu abgeschlossener klassischer Renten- und Pensionsversicherungen, die lange Zeit dominierten. Dafür steigt die Zahl von Fondspolizen, die wesentlich stärker am Aktienmarkt investiert sind, sowie von Mischformen,

die einen fondsgebundenen Anteil enthalten. Zusammen machten diese beiden Arten im Jahr 2021 mehr als 40 Prozent der Neuabschlüsse aus. Einen Anteil von 19 Prozent erreichen Restschuldversicherungen, die manche Banken beim

Abschluss eines Kreditvertrags vom Schuldner verlangen.

Insgesamt ist den Deutschen die Anlageform Lebensversicherung viel Geld wert: Mehr als 38 Milliarden Euro bezahlen sie jährlich allein in Renten- und Pensionsversicherungen ein. Weitere 14,8 Milliarden Euro in Kapitalversicherungen und noch mal zehn Milliarden Euro in Invaliditäts-, Pflegerenten-, Risiko- und Restschuldversicherungen. Selbst wenn sich mancher in der aktuellen Zins- und Inflationslage abwenden sollte, um auf Alternativen umzusteigen – wer auf Sicherheit und Stetigkeit bedacht ist, für den ist die Lebensversicherung so schnell nicht kleinzukriegen.

So haben wir getestet

• **Umfrage:** In der Onlinebefragung von €uro und dem Analyseinstitut ServiceValue haben 2462 Kunden insgesamt 3377 Urteile über bis zu drei Lebensversicherer abgegeben. Voraussetzung: In den vergangenen zwölf Monaten mussten sie bei den Unternehmen eine Kapital- oder Risikolebensversicherung, eine Berufsunfähigkeitsversicherung, eine staatlich geförderte Rente (Riester), eine private Rentenversicherung oder eine betriebliche Altersvorsorge abgeschlossen haben.

• **Im Panel:** Abgefragt wurden insgesamt 34 Lebensversicherer. Von A wie Allianz oder AXA bis Z wie Zurich Deutscher Herold.

• **Merkmale der Stichprobe:** Unter den Befragten waren 62 Prozent in Vollzeit berufstätig, 79 Prozent als Angestellte, 41 Prozent verfügten über ein Haushaltseinkommen zwischen 2000 und 3500 Euro (netto).

BILD: NULLPLUS/GETTY IMAGES



Gesamtwertung Die besten Lebensversicherer im Test

Name*	Wertung
Allianz	Beliebteste
CosmosDirekt	Beliebteste
Ergo	Beliebteste
Generali Deutschland	Beliebteste
Hannoversche	Beliebteste
HUK-Coburg	Beliebteste
LVM Versicherung	Beliebteste
Neue Leben	Beliebteste
Provinzial	Beliebteste
Targo Lebensversicherung	Beliebteste
WWK	Beliebteste
Alte Leipziger	Top
Baloise	Top
Canada Life	Top
Europa	Top
InterRisk	Top
LV 1871	Top
Nürnberger	Top
SV Sparkassenversicherung	Top
Württembergische	Top

*in alphabetischer Reihung; Quelle: ServiceValue



Produktangebot Qualität, Auswahl, Transparenz, Flexibilität

Name*	Wertung
Allianz	Bestes
Baloise	Bestes
Canada Life	Bestes
CosmosDirekt	Bestes
Ergo	Bestes
Hannoversche	Bestes
HUK-Coburg	Bestes
Targo Lebensversicherung	Bestes
WWK	Bestes
Alte Leipziger	Top
DEVK	Top
Europa	Top
Generali Deutschland	Top
LV 1871	Top
LVM Versicherung	Top
Neue Leben	Top
Nürnberger	Top
Provinzial	Top

*in alphabetischer Reihung; Quelle: ServiceValue



Kundenberatung Kompetenz der Mitarbeiter, individuelle Ausgestaltung

Name*	Wertung
Allianz	Beste
Ergo	Beste
Generali Deutschland	Beste
LVM Versicherung	Beste
Provinzial	Beste
SV Sparkassenversicherung	Beste
WWK	Beste
Baloise	Top
Canada Life	Top
CosmosDirekt	Top
Gothaer	Top
Hannoversche	Top
HUK-Coburg	Top
LV 1871	Top
Neue Leben	Top
Nürnberger	Top
Targo Lebensversicherungen	Top
Württembergische	Top

*in alphabetischer Reihung; Quelle: ServiceValue



Kundenservice Erreichbarkeit, Reaktionszeit, Umgang mit Beschwerden

Name*	Wertung
Allianz	Bester
Ergo	Bester
Generali Deutschland	Bester
LV 1871	Bester
LVM Versicherung	Bester
Provinzial	Bester
SV Sparkassenversicherung	Bester
Targo Lebensversicherungen	Bester
WWK	Bester
Alte Leipziger	Top
Baloise	Top
Canada Life	Top
CosmosDirekt	Top
Hannoversche	Top
HUK-Coburg	Top
InterRisk	Top
Neue Leben	Top
Nürnberger	Top
Württembergische	Top

*in alphabetischer Reihung; Quelle: ServiceValue



Preis-Leistungs-Verhältnis Kostentransparenz

Name*	Wertung
Allianz	Bestes
Canada Life	Bestes
CosmosDirekt	Bestes
Ergo	Bestes
Europa	Bestes
Hannoversche	Bestes
HUK-Coburg	Bestes
Neue Leben	Bestes
Provinzial	Bestes
WWK	Bestes
Alte Leipziger	Top
Baloise	Top
Generali Deutschland	Top
InterRisk	Top
LV 1871	Top
LVM	Top
SV Sparkassen-Versicherung	Top
Targo Lebensversicherung	Top
Württembergische	Top

*in alphabetischer Reihung; Quelle: ServiceValue