

SPARTEN

03.03.2021

Lebensversicherung: Die Unternehmen mit den höchsten Stornoquoten

Stornoquoten gelten als wichtige Kennzahl für die Servicequalität der Lebensversicherer. Die Annahme dahinter: Bei häufigen Storno wird der Vertrieb ohne Rücksicht auf spätere Kundenverluste betrieben. Allerdings sind Stornoquoten auch mit Vorsicht zu deuten, denn Größe und Zusammensetzung des Bestands sowie Besonderheiten bestimmter Produktkategorien sollten nicht vernachlässigt werden. Versicherungsbote stellt mit einer Bildstrecke vor, welche Lebensversicherer in 2019 die höchsten Stornoquoten hatten.

Hintergrund: Kennzahlen der Bildstrecke entstammen dem MAP-Report 917 – dem neuen Bilanzrating deutscher Lebensversicherer aus dem Hause Franke und Bornberg. Das Analyse-Instrument kann kostenpflichtig [auf der Webseite des Unternehmens](#) bestellt werden. Die Stornoquote gibt hierbei an, wie viele Verträge in Prozent des Bestandes vorzeitig gekündigt, zurückgekauft oder in beitragsfreie Versicherungen umgewandelt werden. Basis für die Berechnung der Quote ist der mittlere Jahresbestand des Geschäftsjahrs.

Bei Bewertung der Quoten sollte einiges allerdings nicht übersehen werden. So kann es laut Report- Autor Reinhard Klages sein, dass die Stornoquote junge und schnell wachsende Unternehmen benachteiligt – ihr Nenner für die Berechnung der Quote sei klein, auch würden viele Stornierungen in den ersten Geschäftsjahren passieren. Zudem können spezifische Geschäftszweige wie die Restschuldversicherung auf die Quote Einfluss nehmen. Denn erhöht ein Versicherungsnehmer die Kreditsumme und bekommt hierfür einen neuen Kreditvertrag, kommt es zu einem neuen Restschuldvertrag – das Auslaufen des alten wird wie eine Stornierung gewertet. Das betrifft beispielsweise den Anbieter myLife. Dessen Stornoquote setzt sich aus dem strategischen Kerngeschäft der Nettotarife und aus dem seit 2016 beendeten und nun auslaufenden Geschäftszweig der Restschuldversicherung zusammen. Die Stornoquote des Geschäftszweigs der Restschuldversicherung ist deshalb erhöht, weil aus technischen Gründen bei einer Erhöhung der Darlehenssumme durch einen neuen Kreditvertrag des Kunden der bestehende Restschuldvertrag ebenfalls endet, dieser als Abgang gerechnet wird und somit als Storno zählt. „Es handelt es sich also nicht um echte Kündigungen seitens der Kunden, sondern spricht im Gegenteil für eine hohe Kundenzufriedenheit und Loyalität durch Fortsetzung der Vertragsverhältnisse“, so myLife gegenüber Versicherungsbote. Im strategischen Kerngeschäft der Nettotarife betrug die [Stornoquote nach Anzahl der Verträge](#) und auch nach dem [statistischen Jahresbeitrag](#) für das Jahr 2019 2,6 Prozent und liegt damit unter dem vom [GDV ermittelten Marktdurchschnitt](#) von 2,68 Prozent.



Targo: Stornoquote von 8,84 Prozent

Kein Versicherer im MAP-Ranking hat eine so hohe Prozentzahl an Stornierungen wie die Targo. Bei Risikoversicherungen liegt die Quote bei 7,19 Prozent, bei Rentenversicherungen bei 11,65 Prozent. Und im Bereich KLV liegt sie gar bei 13,12 Prozent.

Foto: Targo



DIE DORTMUNDER

Wir versichern.

Dortmunder: Stornoquote von 7,08 Prozent

In Dortmund betreibt man das LV-Geschäft nur mit Biometrieprodukten – diese werden in den Bilanzen unter den Rentenversicherungen ausgewiesen. Just in diesem Bereich liegt die Stornoquote bei 7,08 Prozent.

Foto: Dortmunder



myLife: Stornoquote von 6,64 Prozent

Gegenüber Versicherungsbote erklärte myLife die hohe Quote mit dem seit 2016 auslaufenden Bestand an Restschuldversicherungen: Durch Erhöhung der Darlehenssumme käme es aus technischen Gründen zur Stornierung vor Zeichnung des neuen Vertrags. Das wirkt sich auffallend bei den Kollektivversicherungen aus: 11,58 Prozent Storno. Im strategischen Kerngeschäft der Nettotarife sieht die Stornoquote nach Anzahl der Verträge und statistischem Jahresbeitrag mit 2,6 Prozent deutlich besser aus.



Neue Leben: Stornoquote von 6,32 Prozent

Auch im Norden kriselt das Geschäft mit den Risiko-LV. Der Versicherer aus Hamburg muss in diesem Produktbereich gar eine Quote von 19,47 Prozent hinnehmen.

Foto: Neue Leben/ Talanx



PB Versicherung: Stornoquote von 6,26 Prozent

In Hilden kriselt vor allem der Produktbereich der Risiko-LV. Hohe 17,64 Prozent Stornierungen schlagen sich auch in einer schlechten Gesamt-Stornoquote nieder.

Foto: PB Versicherungen



Provinzial Rheinland: Stornoquote von 5,82 Prozent

Schaut man auf alle Produktkategorien, dann liegt die schlechte Quote der Düsseldorfer vor allem an den Kollektivversicherungen mit 15,42 Prozent Stornierungen in 2019.

Foto: Provinzial Rheinland

RheinLand

V E R S I C H E R U N G E N

Rheinland Versicherungen: Stornoquote von 5,62 Prozent

Auch bei der Rheinland verschuldet sich die Quote wesentlich durch den Produktbereich der sonstigen LV mit hohen 14,13 Prozent Stornierungen. Aber auch in der KLV muss man in Neuss 6,53 Prozent Stornierungen verkraften.

Foto: Rheinland Versicherungen



Ergo Vorsorge: Stornoquote von 5,38 Prozent

Bei der Ergo ist die hohe Quote vor allem durch sonstige LV (wie den wichtigen fondsgebundenen Lebensversicherungen) verschuldet. Die Quote liegt in diesem Produktbereich bei hohen 15,44 Prozent.

Foto: Ergo



VRK: Stornoquote von 5,26 Prozent

Die hohe Quote ist durch Kollektivversicherungen verschuldet: 12,06 Prozent verhaseln hier den Schnitt. Hingegen beträgt sie bei sonstigen LV nur 2,14 Prozent und bei Risiko-LV nur 1,92 Prozent. Bei KLV glänzt das Unternehmen sogar mit 0,81 Prozent.

Foto: VRK