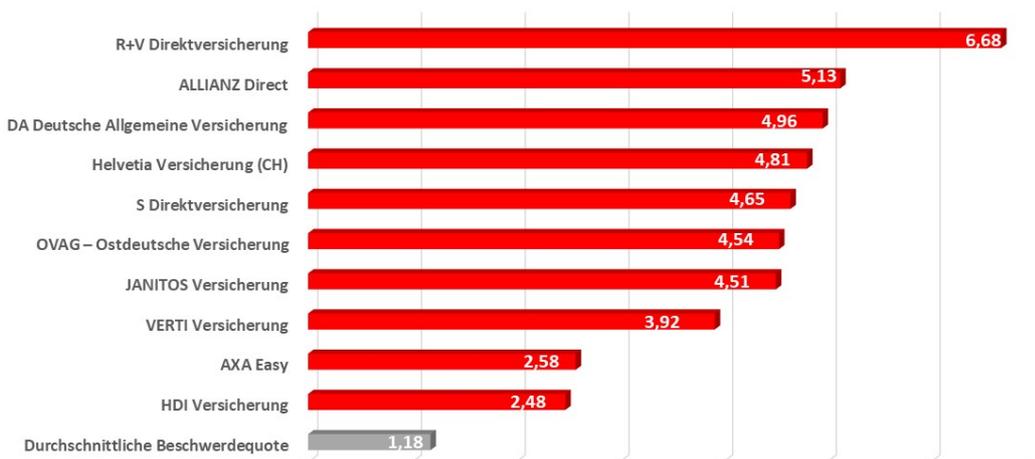
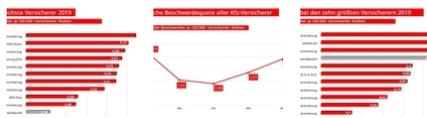


## Beschwerdereichste Versicherer 2019

Anzahl der Beschwerden je 100.000 Versicherter Risiken



Die Verwendung von Daten und die Veröffentlichung der Grafik ist nur mit Genehmigung der Redaktion gestattet. Quelle: BaFin, Stand: Juni 2020. Grafik: schaden.news



10.06.2020

## MEHR BESCHWERDEN GEGEN KFZ-VERSICHERER

Die Zahl der deutschlandweit abgeschlossenen Kfz-Versicherungspolice ist in den vergangenen fünf Jahren langsam, aber stetig gestiegen – und mit ihr auch die Zahl der Beschwerden gegen Kfz-Versicherer. Das geht aus der Statistik der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) hervor, die die Beschwerden jährlich sammelt und erhebt (siehe Infokasten). Waren es beispielsweise im Jahr 2015 genau 1.252 Beschwerden bei rund 100 Millionen Policen, lag die Zahl im vergangenen Jahr bei 1.298 Beschwerden und 109 Millionen Policen.

### DIREKTVERSICHERER ERHALTEN DIE MEISTEN BESCHWERDEN

Auffällig ist: an der Spitze des Beschwerde-Rankings standen auch 2019 vor allem Online-Direktversicherungen. Auf „Platz 1“ lag die R+V Direktversicherung mit 30 Beschwerden – bei gerade einmal 449.014 Versicherten. Das ergibt eine Quote von 6,7 Beschwerden je 100.000 Policen – oder „Versicherten Risiken“, wie es bei der BaFin heißt. Im Jahr davor lag die Beschwerdequote der R+V Direktversicherung noch bei 2,9 Beschwerden je 100.000 Versicherte Risiken. Auf Platz zwei und drei liegen mit der Allianz Direct (5,1) und der DA direkt (5,0) ebenfalls zwei Online-Direktversicherungen. Es folgen auf den nächsten Rängen überwiegend die Online-Assekuranzen: Neben der schweizerischen Helvetia Versicherung sind in den „Top-Ten“ der beschwerdereichsten Kfz-Versicherer die Sparkassen Direktversicherung (4,7), die Ostdeutsche Versicherung OVAG (4,5), die Gothaer-Tochter Janitos (4,5) sowie die Vertiversicherung (3,9) und die Axa Easy (2,6) vertreten. Auf Platz zehn im Ranking liegt die HDI Versicherung mit 2,5 Beschwerden auf 100.000 versicherte Risiken. Der Schnitt aus den Beschwerdequoten aller 73 erfassten Versicherungen lag 2019 bei 1,1.

### SO SCHNEIDEN DIE STÄRKSTEN VERSICHERER AB

Wie notwendig beim Blick auf die Statistik es auch immer ist, die Anzahl der Beschwerden zu den Versicherten Risiken je Kfz-Versicherung ins Verhältnis zu rechnen, zeigt sich am Beispiel der stärksten deutschen Kfz-Versicherung: Für die Allianz Versicherung (12.861.000 Versicherte Risiken zum 31.12.2018) lagen der BaFin im vergangenen Jahr 73 Beschwerden vor – auf den ersten Blick vergleichsweise viel. Die Beschwerdequote je 100.000 Versicherten liegt jedoch nur bei 0,56 und damit zehn Mal niedriger als beispielsweise bei der Tochter Allianz Direct mit einer Quote von 5,1 (insgesamt 66 Beschwerden auf 1.287.301 Versicherte Risiken). Überhaupt kommen die „großen“ Versicherer in der Beschwerdestatistik verhältnismäßig gut weg. Die HUK Coburg Allgemeine Versicherung liegt mit einer Quote von 1,14 (111 Beschwerden auf 9.694.931 Versicherte) ganz knapp über dem Durchschnitt. Allerdings hat sich die Anzahl der Beschwerden bei den Coburgern im Vergleich zum Vorjahr fast verdoppelt. 2018 bearbeitete die BaFin 60 Beschwerden von HUK Coburg-Versicherten, eine Quote von 0,64 Beschwerden je 100.000 Versicherte. Die VHV Allgemeine Versicherung weist in den Top Ten der stärksten Versicherungen die meisten Beschwerden auf (5.364.344 Versicherte, 75 Beschwerden, 1,4 Beschwerden auf 100.000 Versicherte).

### **BESCHWERDEQUOTE STEIGT SEIT 2017 KONSTANT**

Die Durchschnittliche Beschwerdequote steigt seit 2017 kontinuierlich wieder an. Lag sie vor drei Jahren auf ihrem niedrigsten Wert im Fünf-Jahres-Vergleich, bei 0,89 Beschwerden bei 100.000 Versicherten, waren es 2019 bereits 1,18.

Ina Otto