

+++ Pressemitteilung vom 26. Oktober 2009 +++

**Aktuelle Studie: Makler-Absatzbarometer III/2009 –
Schwerpunktthema: Stornoentwicklung und
Stornoprävention**

VERSICHERUNGSMARKT: FINANZKRISE ERHÖHT STORNOQUOTEN BEI RENTEN- UND LEBENSVERSICHERUNGEN

Köln, 26. Oktober 2009. Die Finanz- und Wirtschaftskrise hat der deutschen Versicherungswirtschaft ein schwieriges Geschäftsjahr und erhöhte Stornoquoten im Privatkundengeschäft beschert. Dies gilt zumindest für den ungebundenen Maklervertrieb: Mehr als jeder vierte Versicherungsmakler berichtet im Vergleich zum Vorjahr von einer steigenden Anzahl an Stornofällen, vor allem im Bereich der Rentenversicherungen aber auch bei den Lebensversicherungen. Häufiger storniert werden zudem Finanzprodukte. Die anderen zentralen Versicherungssparten weisen nach Angaben der großen Mehrheit der Makler gegenüber 2008 hingegen überwiegend unveränderte Stornoquoten auf. Als Stornierungsgründe geben die Versicherten gegenüber den Maklern häufig akute finanzielle Engpässe, generelle Sparabsichten und ausdrücklich auch die Finanzkrise an.

Dies zeigt das aktuelle "Makler-Absatzbarometer" (Ausgabe III/2009) des Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov Psychonomics AG. Über 200 hauptberufliche Versicherungs- und Finanzmakler wurden zum aktuellen Schwerpunktthema „Stornoquoten im privaten Versicherungsgeschäft“ sowie zur aktuellen und der zukünftigen Geschäftsentwicklung befragt.

Die generelle Nachfrage nach Versicherungen im ungebundenen Maklervertrieb hat sich gegenüber dem Vorquartal derweil wieder etwas erholt. Dies gilt neben dem Privatkundengeschäft auch für das Firmenkundengeschäft, das zur Jahresmitte deutlich eingebrochen war. Die Nachfragestärke der Vorjahre wird aber längst noch nicht wieder erreicht. Dennoch hoffen aktuell fast drei Viertel

der Makler ihren Vorjahresumsatz zumindest halten zu können, 47 Prozent gehen trotz Krise sogar von leichten Zuwächsen aus.

Stornoprävention aus Maklersicht

Als ein geeignetes Mittel der Stornoprävention raten viele Makler den Versicherungsgesellschaften neben generellen Verbesserungen wie beim Kundenservice, sie zukünftig frühzeitiger über Stornofälle zu informieren und ihnen die Betreuung vor Ort zu überlassen, statt nur mit Standardschreiben auf Kündigungen zu reagieren. Nicht ohne Grund: Viele Makler glauben, durch Rückgewinnungsgespräche bis zu 50 Prozent ihrer Kunden von Stornierungen abhalten zu können. Generell führt ein Drittel der Makler häufig und fast die Hälfte zumindest gelegentlich Gespräche zur Kundenrückgewinnung durch. Insgesamt lohnt es sich der Studie zufolge für die Versicherer im Bereich der Stornoprävention und Kundenrückgewinnung noch intensiver mit den Maklern zusammen zu arbeiten und deren konkrete Erfahrungen vor Ort gezielt zu nutzen.

„Neben der rechtzeitigen Informationen wünschen sich Makler auch eine größere Flexibilität bei Vertragsänderungen, um Rückgewinnungsgespräche erfolgreicher zu machen“, analysiert Christina Barschewski, Studienleiterin bei der YouGov Psychonomics AG.

Makler-Absatzindex: Erholung im Privat- und im Firmenkundengeschäft

Der seit 2007 erhobene Makler-Absatzindex hat die Talsohle im Privatkundengeschäft offenbar durchschritten: Mit derzeit plus 2 Indexpunkten liegt der Indikator der Nachfrageentwicklung im Maklervertrieb derzeit sieben Punkte über dem historischen Tief des Vorquartals (-5 Indexpunkte). Im Vergleich zu den Vorjahren bleibt die Nachfrage im privaten Versicherungsmarkt trotz des Aufwärtstrends aber rückläufig (Q3/ 2008: +7; Q3/ 2007: +15; Wertbereich von minus 100 für stark abnehmend bis plus 100 für stark wachsend). Auch im Firmenkundengeschäft hat sich die Nachfrage von ihrem Einbruch zur Mitte des Jahres erholt. Gegenüber dem Vorquartal gewinnt der Makler-Absatzindex hier sogar 10 Punkte und liegt mit aktuell 13 Indexpunkten (Q2/ 2009: +3) nur noch etwas unter dem Niveau des Vergleichszeitraums von 2008 (Q3/ 2008: +16), aber immer noch deutlich unter dem Niveau von 2007 (Q3 / 2007: +21).

„Der Maklervertrieb in der Assekuranz verzeichnet auf niedrigem Niveau eine erste Erholung, die sich aber erst noch stabilisieren muss. Einzelne Sparten und Produkte bieten durchaus wieder aussichtsreiche Chancen und Potenziale“, erläutert Barschewski.

Unterschiedliche Nachfrageentwicklung einzelner Sparten und Produktgruppen

Vergleichsweise am stärksten erholen kann sich im Privatkundengeschäft derzeit die Nachfrage nach Sach- und Unfallversicherungen. Sorgenkinder bleiben vor allem die Renten- und Lebensversicherungen sowie Finanzprodukte, die infolge der Finanzkrise immer seltener bei den Maklern nachgefragt werden.

Auf Produktebene legen in der Sachsparte vor allem die Nachfrage nach Rechtsschutz- und Gebäudewohnversicherung gegenüber dem Vorquartal zu. In der Krankensparte werden private Krankenzusatzversicherungen derzeit häufiger nachgefragt als noch vor einem Jahr, Krankenvollversicherungen müssen hingegen deutliche Einbußen hinnehmen. Die aktuelle Erholung im Firmenkundengeschäft fußt vor allem auf einem Nachfrageanstieg in den Sparten Rechtsschutz, Sachversicherungen und bei der betrieblichen Altersvorsorge via Direktversicherung.

Zahl der Optimisten steigt wieder an – Jeder vierte Makler erwartet aber Einbußen

Bei der Prognose der Geschäftsentwicklung im Privatkundengeschäft für 2009 im Vergleich zum Vorjahr macht sich unter den Maklern derzeit neuer Optimismus breit: 43 Prozent erwarten zumindest moderat steigende Umsätze (Vorquartal: 37%) und nur noch 28 Prozent eine rückläufige Geschäftsentwicklung (Vorquartal: 32%). Besonders wachstumsoptimistisch für 2009 zeigt sich der Maklertyp des „Analytikers“ während die „Spezialisten“ und „Verkäufer“ mehrheitlich Einbußen befürchten.

Im Firmenkundengeschäft hat sich die Zahl der Optimisten gegenüber dem Vorquartal deutlich von 38 auf derzeit 47 Prozent erhöht. Eine negative

Geschäftsentwicklung in 2009 erwartet hier lediglich jeder fünfte Makler (21%; Q2/ 2009: 29%); der Rest geht von stabilen Umsätzen aus.

„Die meisten Versicherungs- und Finanzmakler blicken vorsichtig optimistisch in die kommenden Wochen und Monate“, sagt Barschewski. „Für übertriebene Erwartungen oder den Glauben an ein schnelles plötzliches Ende des krisengetriebenen Nachfrageabschwungs besteht aus Maklersicht aber kein Anlass.“

Das komplette rund 70-seitige „Makler-Absatzbarometer“ (Ausgabe II/2009) mit den ausführlichen Ergebnissen zur aktuellen Absatzentwicklung im Maklervertrieb – differenziert nach sechs Sparten im Privatkundengeschäft bzw. fünf Sparten im Firmenkundengeschäft und insgesamt 41 Produkten – sowie zahlreichen weiteren Ergebnissen zum Vertiefungsthema „Stornoentwicklung im Privatkundengeschäft“ ist als Einzelstudie oder im Rahmen eines vergünstigten Jahresabos über die YouGov Psychonomics AG erhältlich.

Das kommende „Makler-Absatzbarometer IV/2009“ erscheint Anfang Januar 2010. Interessierte Versicherer und Finanzdienstleister haben fortlaufend die Möglichkeit, exklusive Zusatzfragen innerhalb der vierteljährlichen Maklerumfrage von YouGov Psychonomics zu platzieren.

Weitere Informationen zum Makler-Absatzbarometer (pdf):

www.psychonomics.de/maklerabsatzbarometer

Kontakt zur Studienleitung: Christina Barschewski - E-Mail:
christina.barschewski@psychonomics.de

Tel.: +49 (0)221 420 61-523 – www.psychonomics.de/presse

+++ +++ +++

Über YouGovPsychonomics:

Die YouGovPsychonomics AG ist ein international tätiges Institut für Marktforschung, Organisationsforschung und Beratung mit Hauptsitz in Köln und Niederlassungen in Berlin und Wien.

Mit psychologisch fundierter Marktforschung und Organisationsforschung liefern wir unseren Auftraggebern hochwertiges Entscheidungswissen für Marketing, Vertriebssteuerung und Organisationsentwicklung. YouGovPsychonomics gehört zu den Top 10 der umsatzstärksten Marktforschungsinstitute Deutschlands. Zu unseren Auftraggebern zählen viele namhafte nationale wie internationale Unternehmen aus den Bereichen Dienstleistung, Handel und Industrie. Derzeit beschäftigen wir über 120 hoch qualifizierte Forscher und Berater. Unsere Geschäftstätigkeit erstreckt sich über den gesamten deutschsprachigen wie den zentral- und osteuropäischen Raum. Seit September 2007 ist YouGovPsychonomics Mitglied der internationalen YouGov Gruppe mit Sitz in London.

Weitere Informationen finden Sie unter www.psychonomics.de.

Pressekontakt:

Kommunikations- und Pressebüro
Ansgar Metz
Haselbergstr. 19 - D-50931 Köln
T +49 (0)177-295 3800
E-Mail: ansgar.metz@email.de