



Maklerservice 2025: Persönlicher Kontakt trotz KI-Boom

Michael Fiedler

Beim Wettbewerb um den besten Maklerservice zählen weiterhin persönliche Faktoren – doch digitale Vertriebsunterstützung wird wichtiger. Die aktuelle AssCompact-Studie zeigt, wie eng die Anbieter beieinanderliegen und welche Versicherer 2025 die Spitzenplätze belegen.

Die Gewinner im Überblick

Betriebliche Altersversorgung

- Platz 1 Canada Life (1)
- Platz 1 Swiss Life (4)
- Platz 3 Alte Leipziger (7)
- Platz 3 Volkswohl Bund (1)

Private Vorsorge / Biometrie

- Platz 1 Stuttgarter (5)
- Platz 2 Swiss Life (2)
- Platz 3 Continentale (7)
- Platz 3 Volkswohl Bund (1)

PKV & Pflege

- Platz 1 Continentale (1)
- Platz 2 ideal (-)
- Platz 2 Universa (1)

Schaden / Unfall

- Platz 1 Die Haftpflichtkasse (2)

- Platz 1 Itzehoer (2)
- Platz 3 KS/Auxilia (2)
- Platz 3 VHV (2)
- Platz 3 Volkswohl Bund (prokundo) (2)

Makler schätzen Kompetenz und Problemlösung

Im Fokus der Bewertung standen die Kompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale, der Umgang mit Problemfällen und Beschwerden sowie zunehmend auch digitale Unterstützung. Besonders deutlich zeigt sich laut Studie, dass die „weichen Faktoren“ nach wie vor entscheidend sind:

Kompetenz der Ansprechpartner (Platz 1), Umgang mit Problemfällen und Beschwerden (Platz 2), Digitale Vertriebsunterstützung und Weiterbildung (Platz 3). Damit bleibt der persönliche Kontakt weiterhin das wichtigste Qualitätsmerkmal – auch in Zeiten wachsender KI-Automatisierung.

Enges Rennen um den besten Service

„In jedem der vier untersuchten Bereiche ist mindestens ein Platz doppelt vergeben. Das zeigt, wie hart der Wettbewerb um exzellenten Maklerservice inzwischen geführt wird“, erläutert Sebastian Sommerer, Research Consultant der bbg Betriebsberatungs GmbH. Laut Sommerer seien die Zufriedenheitswerte gegenüber dem Vorjahr insgesamt leicht gestiegen, was zu zahlreichen Rangverschiebungen geführt habe. „Auch wer seine Werte halten konnte, ist damit im Ranking abgestiegen“, so der Studienautor.

Vier Hauptbereiche im Fokus

Bewertet wurden die Versicherer in den Bereichen

- zentrale und dezentrale Vertriebsunterstützung,
- Software & Tools,
- Marketingmaterialien sowie
- Weiterbildung.

Aus der gewichteten Gesamtzufriedenheit ergibt sich das Ranking, das jährlich als Benchmark für den Maklerservice in Deutschland gilt.

Zur Studie: Die Studie basiert auf einer Online-Befragung, die vom 3. bis 15. September 2025 unter 341 Vermittlerinnen und Vermittlern der Finanz- und Versicherungsbranche durchgeführt wurde. Herausgeber ist die bbg Betriebsberatungs GmbH in Zusammenarbeit mit dem Fachmagazin AssCompact.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4946811/Maklerservice-2025-Persoenlicher-Kontakt-trotzt-KI-Boom/>