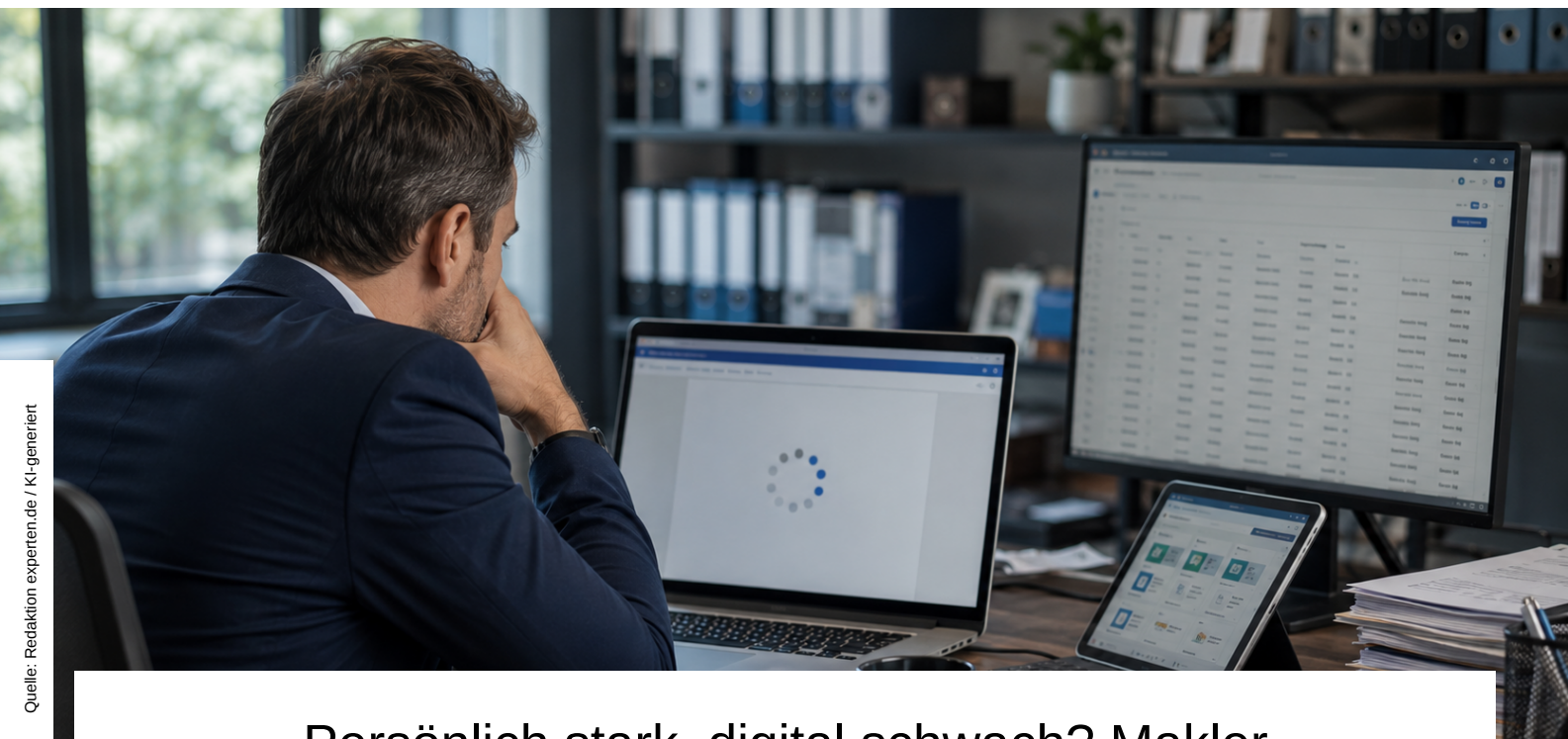




Persönlich stark, digital schwach? Makler sehen Nachholbedarf bei der Vertriebssoftware

Michael Fiedler

Unabhängige Vermittler bewerten ihre Zusammenarbeit mit Versicherern insgesamt positiv. Die größte Lücke sehen sie jedoch ausgerechnet dort, wo die Branche derzeit massiv investiert: bei Angebots- und Verkaufssoftware. Eine aktuelle Studie zeigt, dass digitale Prozesse zunehmend zum Wettbewerbsfaktor werden.

Vermittler bewerten Fairness von Versicherern und Maklerpools

Wie fair arbeiten Versicherer und Maklerpools mit unabhängigen Vermittlern zusammen? Dieser Frage ist die Kölner Rating- und Ranking-Agentur ServiceValue gemeinsam mit FOCUS MONEY Versicherungsprofi nachgegangen. Für die Studie „Fairste Maklerversicherer“ flossen mehr als 5.000 Urteile unabhängiger Vermittler zu insgesamt 44 Versicherungsunternehmen sowie 16 Maklerpools und Maklerverbünden ein. Bewertet wurden Anbieter in den Sparten Leben, Kranken, Schaden, Rechtsschutz, Gewerbe und betriebliche Altersversorgung. Grundlage der Gesamtbewertung waren sieben Fairnessdimensionen – darunter Maklerbetreuung, Produkte, Schulungen, Angebots- und Verkaufssoftware sowie die Effizienz der Datenlieferung.

Digitalisierung bleibt die Baustelle

Die eigentliche Aussage der Studie steckt jedoch nicht in den Siegerlisten. Während die persönliche Maklerbetreuung von den Vermittlern überwiegend positiv bewertet wird, erhält die Angebots- und Verkaufssoftware erneut die schwächsten Bewertungen aller untersuchten Fairnessdimensionen. Damit zeigt die Untersuchung eine bemerkenswerte Entwicklung: Gerade in einer Zeit, in der Versicherer und Maklerpools massiv in Digitalisierung, Automatisierung und Künstliche Intelligenz investieren, nehmen Vermittler ausgerechnet bei den digitalen Vertriebswerkzeugen weiterhin deutlichen Verbesserungsbedarf wahr. Die Digitalisierung entwickelt sich damit zunehmend vom Effizienzthema zum Wettbewerbsfaktor. Dass Versicherer und Maklerpools ihre digitalen Angebote derzeit gezielt ausbauen, zeigte zuletzt auch der [Geschäftsbericht der Fonds Finanz](#). Dort spielen KI-gestützte Prozesse und digitale Unterstützungssysteme eine zentrale Rolle der Unternehmensstrategie.

Persönliche Betreuung bleibt eine Stärke

Besonders positiv beurteilen die befragten Vermittler weiterhin die persönliche Zusammenarbeit mit ihren Ansprechpartnern. Vor allem in den Bereichen Maklerbetreuung und Produktqualität erzielen viele Versicherer gute Bewertungen. Nach Einschätzung von ServiceValue besteht jedoch weiterhin eine deutliche Lücke zwischen der wahrgenommenen Qualität der persönlichen Betreuung und der Leistungsfähigkeit digitaler Beratungs- und Verkaufsprozesse. Nach Ansicht von ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff bietet sich hier für Versicherer die Chance, ihre Attraktivität durch leistungsfähigere Softwarelösungen weiter zu steigern.

Gewerbeversicherer führen das Ranking an

Über alle Fairnessdimensionen hinweg erzielten die untersuchten Gewerbeversicherer erneut die höchsten Bewertungen. Auch bei den Maklerpools fällt das Urteil der Vermittler positiv aus. Die Bestnote „Sehr gut“ für ihre Gesamtfairness erhielten:

- Fonds Finanz Maklerservice
- Maxpool
- VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft
- vfm Versicherungs- & Finanzmanagement

Wie vfm seine Rolle im Maklermarkt versteht und warum Geschäftsführer Klaus Liebig Themen wie Datenhoheit, technologische Selbstbestimmung und unternehmerische Freiheit heute für zentrale Wettbewerbsfaktoren hält, erläutert er in einem [ausführlichen Interview mit expertenReport](#).

Digitalisierung wird zum Teil des Beratungserlebnisses

Für Versicherer und Maklerpools zeigt die Studie eine Entwicklung, die weit über einzelne Rankings hinausgeht. Persönliche Betreuung bleibt zwar ein entscheidender Erfolgsfaktor. Gleichzeitig erwarten Vermittler zunehmend, dass Beratungs- und Abschlussprozesse ebenso leistungsfähig funktionieren wie die persönliche Zusammenarbeit. Damit entwickelt sich Software immer stärker zu einem Bestandteil des gesamten Beratungserlebnisses – und damit auch zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor im Maklermarkt.

Gute Betreuung allein genügt nicht mehr

Die Ergebnisse zeigen einen Wandel im Verständnis von Service. Makler trennen längst nicht mehr zwischen

persönlicher Betreuung und digitalen Werkzeugen. Beides wird zunehmend als Teil derselben Beratungsqualität wahrgenommen. Wer Vermittler dauerhaft überzeugen will, muss deshalb nicht nur gute Ansprechpartner bieten, sondern auch Prozesse, die Beratung einfacher, schneller und effizienter machen.

Studie „Fairste Maklerversicherer 2026“

- Über 5.000 Bewertungen unabhängiger Vermittler
- 44 Versicherungsunternehmen und 16 Maklerpools/-verbünde untersucht
- Bewertung in sieben Fairnessdimensionen
- Schwächste Einzeldisziplin: Angebots- und Verkaufssoftware
- Bestnote „Sehr gut“ für Fonds Finanz, Maxpool, VEMA und vfm

Spartensieger

„Sehr gut“ in den einzelnen Sparten:

- Leben: DELA, Die Bayerische, myLife, Stuttgarter, Volkswohl Bund, WWK
- Kranken: Allianz, Alte Oldenburger, ARAG, UKV/BBKK, uniVersa
- Schaden: Die Bayerische, Die Haftpflichtkasse, InterRisk, rhion.digital, Volkswohl Bund (prokundo)
- Rechtsschutz: Concordia, Itzehoer, KS/AUXILIA
- Gewerbe: Alte Leipziger, rhion.digital
- Betriebliche Altersversorgung: Die Bayerische, Volkswohl Bund, WWK

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4951323/Persoenlich-stark-digital-schwach-Makler-sehen-Nachholbedarf-bei-der-Vertriebssoftware/>