

Mangelnde Transparenz

Jedes Jahr erhalten Millionen von Deutschen eine Mitteilung über den Stand ihrer Lebensversicherung. Eine neue Analyse belegt, **dass es mit der Übersichtlichkeit** immer noch nicht weit her ist – doch 2018 wird sich dies ändern müssen.

Carsten Herz Frankfurt

Sie kommt jedes Jahr so sicher wie der jährliche Steuerbescheid – und sie ist häufig ebenso undurchsichtig. Jahr für Jahr erhalten mehr als 30 Millionen deutsche Lebensversicherungskunden Post von ihrem Versicherer: eine sogenannte Standmitteilung. In diesem sachlich formulierten Brief informiert das Unternehmen diejenigen, die eine Kapital-Lebensversicherung abgeschlossen haben, kurz und formell, welche Höhe das Vorsorgevermögen erreicht hat und wie die zu erwartende Rendite ausfallen wird.

Doch was in der Theorie für viele Verbraucher Aufklärung und umfangreiche Information bieten soll, sorgt in der Realität bei vielen Kunden vor allem für eines: Rätselraten. Das zeigt eine neue Transparenzanalyse des Policen-Analysehauses Partner in Life (PiL), die dem Handelsblatt vorab vorliegt. Das Unternehmen hat sich auf den Zweitmarkt für Versicherungen spezialisiert – und durchforstet die Mitteilungen aus professionellen Gründen besonders akribisch. „Der weitaus größte Teil des Marktes gibt den Versicherten in den jährlichen Wertmitteilungen nur einen unvollständigen Überblick über die Entwicklung ihrer Lebensversicherungsverträge“, fasst Dean Goff, Vorstand der PiL, das wenig schmeichelhafte Ergebnis der Untersuchung zusammen.

Wertmitteilungen von 64 deutschen Versicherungsunternehmen mit einem Marktanteil von insgesamt mehr als 95 Prozent hat das Unternehmen gesammelt und ausgewertet. Das Ergebnis der Prüfung offenbart dabei ein zwiespältiges Bild. So ist der Spitzenreiter in Sachen Transparenz die VGH Provinzial Lebensversicherung Hannover. Mit einem Transparenzscore von fast 70 Prozent halte sie sich an die Vorgaben des Versicherungsvertragsgesetzes, gefolgt von der Axa Lebensversicherung und der Deutschen Ärzteversicherung mit jeweils mehr als 60 Prozent, wie das Analysehaus PiL lobt, das in den vergangenen 15 Jahren viele Zehntausend Policen bewertet, gekauft und für Investoren verwaltet hat. Marktführer Allianz Leben schaffte es bei der Untersuchung nur ins untere Mittelfeld. Die Münchener erfüllten weniger als 40 Prozent der Kriterien und rutschten damit im Ranking ab.

Einige andere Anbieter machen in diesem Jahr dagegen deutliche Schritte nach vorne. So seien die DEVK Allgemeine und die Continentale im Vergleich zum Vorjahr transparenter geworden, wie die Policenanalyse ergab. Die DEVK verbesserte sich damit im Ranking der PiL von einem Platz im letzten Drittel mit einem Transparenzscore von 44 Prozent auf 48 Prozent und rückte damit ins Mittelfeld auf. Ebenso verbesserte sich die Continentale im Vorjahresvergleich um sechs Prozentpunkte auf 41 Prozent.

Doch längst nicht alle Versicherer können diesen Ansprüchen genügen. Am intransparentesten sind der Untersuchung zufolge die Mitteilungen der Nürnberger Lebensversicherung (14 Prozent), der Entis Lebensversicherung (13 Prozent), der Württembergischen Lebensversicherung (zwölf Prozent) sowie der Stuttgarter Lebensversicherung mit einem Score von nur fünf Prozent. Für PiL-Vorstand Goff ein Ärgernis. „Die Versicherer legen ihre Karten fast alle nicht vollständig auf den Tisch“, klagte er. Vor allem die bereits garantierte Ablaufleistung werde verschwiegen und stattdessen die Versicherungssumme genannt. „Das ist unvollständig und lässt den Vertrag regelmäßig schlechter aussehen, als er tatsächlich ist.“

Verbraucherschützer kritisieren seit längerem den Standard der Briefe. Ein Viertel der vor mehr als einem Jahr von der Verbraucherzentrale Hamburg un-

tersuchten Standmitteilungen erfüllten nicht die gesetzlichen Vorgaben. Den meisten fehlten sogar Informationen, die der Versicherungsverband GDV in einem Musterbrief empfiehlt, monierte die Verbraucherzentrale damals. Doch seither habe sich einiges zum Guten gewendet, betont Sandra Klug, Abteilungsleiterin Marktwächter Finanzen der Verbraucherzentrale Hamburg. Viele Versicherer hätten nach der Überprüfung zugesagt, die monierten Änderungen übernehmen zu wollen. Nun müsse man den Firmen auch die Zeit lassen, diese Schritte zu vollziehen.

Anforderungen steigen deutlich

Die Verbraucherexpertin erwartet ohnehin erhebliche Änderungen. Denn mit der im Februar 2018 in Kraft tretenden Vermittlerrichtlinie IDD würden die Anforderungen an die Standmitteilungen deutlich steigen. „Das neue Gesetz formuliert die Ansprüche nicht nur klarer, sondern verlangt auch Informationen zu eingezahlten Beiträgen, Rückkaufwerten und Ablaufleistungen bei Beitragsfreistellung zuzüglich Überschussbeteiligung auszuweisen, die bisher nicht genannt werden müssen“, sagte Klug. Die entscheidende Frage sei darum, ob alle deutschen Versicherer sich künftig an diese gestiegenen Anforderungen halten würden.

Der Branchenverband GDV nimmt für sich in Anspruch, dass die Versicherungswirtschaft bereits in den vergangenen Jahren daran gearbeitet habe, Produkte und Leistungen für die Kunden verständlicher zu machen, wie ein Sprecher betont. Die vielfältigen europäischen und nationalen Regulierungswellen der vergangenen Jahre hätten jedoch gezeigt, dass ein „bloßes Mehr an Informationen nicht zu mehr Transparenz beim Verbraucher“ führe. Deshalb sollte aus Sicht des GDV der Grundsatz ‚einfacher, kürzer, klarer‘ gelten. Aus diesem Grund verzichte der GDV in seinen Empfehlungen an die Unternehmen auf einzelne Kriterien, die der Finanzmarktwächter über die gesetzlichen Anforderungen hinaus fordere.

Erste Fortschritte der Branche auf dem Weg zu mehr Durchblick sind für das Analysehaus PiL dennoch durchaus erkennbar. So findet die Analyse der Standmitteilungen auch anerkennende Worte für die deutschen Versicherer. „Bei der Mitteilung von Bewertungsreserven und Sockelbeteiligung hat die Zahl der transparenten Versicherer deutlich zugenommen“, lautet ein Ergebnis der Studie. Besonders die Cosmos – die noch bei der letzten Auswertung in diesen Punkten sehr zurückhaltend war – habe sich hier deutlich verbessert. Unternehmen wie die Neue Bayerische Beamten Lebensversicherung oder die Cosmos Lebensversicherung zeigten, dass große Transparenz möglich sei, betont Goff. Eine Offenheit, die jedoch spätestens Ende 2018 angesichts der neuen Vermittlerrichtlinie auch bei vielen anderen Versicherern einkehren sollte.

Die Versicherer
legen ihre
Karten **fast
alle nicht
vollständig
auf den
Tisch.**

Dean Goff
Vorstand Partner in Life