

## Lebensversicherungen

## Mehr Durchblick

Die Jahresmitteilungen der Lebensversicherer für die rund 67 Millionen Versicherten werden nach und nach übersichtlicher. Dennoch gibt es noch immer zahlreiche Anbieter, die unklare Informationen liefern.

Carsten Herz Frankfurt

**E**s war ein ernüchterndes Urteil. „Manche Wertmitteilungen“ seien auch nach den seit Juli 2018 geltenden schärferen Regeln weiter „unverständlich“ oder „unvollständig“, lautete im vergangenen November das kritische Fazit des Chefs des Analysehauses Partner in Life (PiL), Dean Goff, aus einem ersten Praxistest zur Transparenz der Jahresmitteilungen der deutschen Lebensversicherer. Eine Schelte, die sich mancher kritisierte Versicherer offensichtlich zu Herzen genommen hat. Vier Monate später kommt eine Nachuntersuchung nun zu einem deutlich positiveren Ergebnis. Wie aus einer Nachkontrolle des Policenaufkäufers hervorgeht, haben vor allem einige der zuvor gescholtenen Assekuranzen deutliche Fortschritte gemacht. Das Ergebnis der Untersuchungen liegt dem Handelsblatt vor. PiL hat sich auf den Zweitmarkt für Versicherungen spezialisiert und durchleuchtet daher die Mitteilungen besonders gründlich.

Verbraucher erhalten demnach inzwischen mehr und bessere Informationen über die Entwicklung ihrer Lebensversicherung als noch vor ei-

nannte Standmitteilung, die sie über die wichtigsten Kennziffern der abgeschlossenen Altersvorsorge aufklären soll. Dennoch wurden viele Verbraucher aus den Briefen lange Zeit kaum schlau. Genau dort setzen die neuen Regeln an.

#### Mehr konkrete Information

Und immer mehr Assekuranzen kommen dem offenbar nach. Im November erfüllten in den Augen der Experten von PiL noch rund 18 von 38 untersuchten Firmen die neuen gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Standmitteilungen - und damit weniger als 50 Prozent. Seitdem aber ist die Zahl der „intransparenten beziehungsweise wenig transparenten“ Gesellschaften deutlich gesunken, wie die aktuelle Auswertung zeigt: So lagen im November neben Branchenprimus Allianz auch Ergo, Victoria, Huk Coburg, Targo und Neue Leben am unteren Ende der Skala. Allein fünf der sieben Assekuranzen, die damals noch besonders schlecht abgeschnitten hatten, zeigen jetzt jedoch deutliche Verbesserungen. „Einige Versicherer, die zum Inkrafttreten mit der Aktualisierung ihrer Wertmitteilungen noch nicht so

weit waren, konnten sich jetzt ins Mittelfeld verbessern und sind transparenter geworden“, betont Goff von PiL.

Zu den fünf Nachzüglern mit nun deutlichen Fortschritten gehören laut PiL dabei Neue Leben, Targo, Victoria, Alte Leipziger sowie die LVM. Auch das Ergebnis der Allianz Lebensversicherung habe sich marginal verbessert, heißt es. Die Huk Coburg habe zwar nach der ersten Analyse den Dialog gesucht, dort seien jedoch bisher nur marginale Verbesserungen festgestellt worden.

Die Versicherer selbst betonen, dass aus ihrer Sicht die Mitteilungen allen gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Tatsächlich räumt auch PiL ein, dass es bei der Auslegung der Vorschriften Ermessensspielräume gebe. So hat etwa der Policenaufkäufer Policen Direkt eine Studie vorgelegt, die teilweise zu anderen Ergebnissen kommt.

Unter dem Strich kommen jedoch beide Analysen zu dem Ergebnis, dass die Auskünfte für die Versicherten transparenter geworden sind. Für die Millionen Lebensversicherungskunden, die jedes Jahr eine Standmitteilung erhalten, sind das gute Nachrichten. Und dies deckt sich mit den Erkenntnissen von Verbraucher-

schützern. Es gebe durch die seit Sommer geltenden Mindestanforderungen „deutliche Verbesserungen“, berichtete kürzlich auch Sandra Klug, Marktwächterin für Versicherungen bei der Verbraucherzentrale Hamburg. Die Informationen seien übersichtlicher und für Verbraucher leichter herauszufiltern. Bei einigen Assekuranzen habe es aber noch.

#### Wildwuchs nicht beseitigt

Vor der Neuregelung mussten die Mitteilungen, die häufig zum Jahreswechsel verschickt werden, nur die bisher erreichten Überschüsse auflisten. Verbraucher, die wissen wollten, was ihre Lebensversicherung aktuell wert ist, mussten meist bei den Anbietern nachfragen. Mit der Neuregelung sind nun jedoch auch Angaben über die Leistung im Todesfall sowie die Summe verpflichtend, die nach unveränderter Fortführung des Vertrags bei dessen Ablauf gezahlt wird. Genannt werden muss auch der Betrag, den Versicherte bei Verzicht auf Zahlungen weiterer Beiträge erhalten würden, sowie der aktuelle Rückkaufwert des Vertrags. Kunden, die eine Police neu abgeschlossen haben, müssen zudem über die eingezahlten Beiträge informiert werden.

So kommt auch Henning Kühl, Chefversicherungsmathematiker beim deutschen Marktführer auf dem Zweitmarkt, Policen Direkt, zu einem wohlwollenden Urteil über die Reform. Der Wildwuchs der Standmitteilungen sei zwar noch nicht gänzlich beseitigt, glaubt er. „Dennoch profitieren Kunden eindeutig von den jetzt oft weitreichenden Informationen.“ Policen Direkt kommt sogar bei seiner Transparenzstudie zu einem noch positiveren Ergebnis als PiL. Nach Berechnungen der Policenaufkäufer erfüllen inzwischen 60 von 73 untersuchten Lebensversicherern die gesetzlichen Mindestanforderungen.

Im Umkehrschluss heißt das jedoch: 13 untersuchte Lebensversicherer liefern weiter unklare und unvollständige Informationen. Für Kühl gibt es deshalb nur eine Quintessenz: „Die gesetzlichen Anforderungen sind dringend und wichtig“, lautet sein Fazit, „sie reichen aber noch nicht aus.“

**Einige  
Versicherer  
verbesserten sich  
und sind  
transparenter  
geworden.**

Dean Goff  
Partner in Life

nigen Monaten. Die von der Politik eingeführte Vermittlerrichtlinie IDD, die die Anforderungen an diese Ausweise deutlich steigerte, zeigt damit Wirkung - wenn auch mit etwas Verspätung. Denn eigentlich gelten die neuen Mindestanforderungen bereits seit Sommer 2018.

Der Hintergrund: Jahr für Jahr erhalten rund 67 Millionen deutsche Lebensversicherungskunden Post von ihrem Versicherer: eine so ge-