

# FAQ

## PROJEKT MARKTWÄCHTER FINANZEN

### UNTERSUCHUNG „KLARTEXT ODER RÄTSEL – WIE INFORMATIV SIND STANDMITTEILUNGEN?“

#### 1. Was wurde untersucht?

In der Untersuchung wurden 68 verschiedene Standmitteilungen überprüft. Sie stammen aus den Jahren 2014 und 2015 und beziehen sich auf klassische Kapitallebensversicherungen. Alle Verträge wurden bei unterschiedlichen Anbietern abgeschlossen.

#### 2. Woher kommen die Standmitteilungen?

Gesammelt wurden die Standmitteilungen im Rahmen von Beratungsgesprächen in Verbraucherzentralen bundesweit. Außerdem wurden über Medien Aufrufe verbreitet. Verbraucher schickten daraufhin ihre Unterlagen ein. Insgesamt kamen so Standmitteilungen zu rund 900 Verträgen zusammen. Richtlinien zum Datenschutz wurden bei der Untersuchung berücksichtigt.

#### 3. Welchen Fragestellungen geht die Untersuchung nach?

Die Untersuchung geht der Frage nach, inwiefern die im Untersuchungszeitraum aktuellen Standmitteilungen das Informationsbedürfnis der Verbraucher adäquat bedienen. Im Einzelnen:

- Erhalten Verbraucher in den Standmitteilungen die für sie relevanten Informationen, um ihren Vertrag beurteilen zu können?
- Ist eine Vergleichbarkeit der verschiedenen Standmitteilungen untereinander gewährleistet?

#### 4. Wie viele Standmitteilungen wurden untersucht?

Insgesamt hat der Marktwächter von 48 der rund 90 Lebensversicherer in Deutschland mindestens eine Standmitteilung erhalten. Unter diesen 48 Unternehmen befinden sich die gemessen an ihrem Marktanteil größten 22 Versicherungsgesellschaften. 35 der einbezogenen Unternehmen gehören zu den 40 größten Gesellschaften. Die 48 untersuchten Versicherer, die mit mindestens einer Standmitteilung in die Untersuchung eingehen, vereinen einen Marktanteil von 89 Prozent des gesamten Bruttoumsatzes der Branche und von 88 Prozent der Versicherungssumme im Bestand, jeweils bezogen auf das Jahr 2014.

Lagen mehrere Standmitteilungen von einem Versicherer vor, so unterschieden sich diese meistens nur bei individuellen Angaben wie Name, Versicherungsnummer und den in Aussicht gestellten Leistungen. In Bezug auf Aufbau und Informationsgehalt waren sie in der Regel identisch.

Bei einigen Standmitteilungen derselben Versicherer hat das Untersuchungsteam Unterschiede festgestellt. Oft ließen sich diese Abweichungen darauf zurückführen, dass manche Versicherer im Laufe der Jahre ehemalige Mitbewerber übernommen haben. Einige von ihnen verschicken an die übernommenen Kunden anders gestaltete Standmitteilungen als an jene Kunden, die den Vertrag direkt bei ihnen abgeschlossen hatten. Diese Unterschiede sind in der Untersuchung mit berücksichtigt worden und erhöhten die Zahl der insgesamt untersuchten Standmitteilungen auf 68.

Einige Versicherer verschicken jedoch ohne einen solchen erkennbaren Zusammenhang unterschiedlich gestaltete Standmitteilungen. Lagen dem Marktwächterteam mehrere Varianten vor, wurde die Standmitteilung gewählt, die am besten abschnitt. Unklar ist, wie viele Varianten insgesamt am Markt kursieren. Die Marktwächterexperten der Verbraucherzentrale Hamburg gehen davon aus, dass die untersuchten Standmitteilungen einen erheblichen Teil des Marktgeschehens abbilden.

#### **5. Warum bezieht sich die Untersuchung auf die Standmitteilungen von klassischen Kapitallebensversicherungen?**

Klassische Kapitallebensversicherungen machen laut GDV-Statistiken nach wie vor den größten Teil des Versicherungsbestands in Deutschland aus, auch wenn sie im Neukundengeschäft angesichts niedriger Zinsen keine große Rolle mehr spielen. Die Frage, wie verständlich und informativ die Standmitteilungen dieser Versicherungen sind, ist daher für viele Verbraucher relevant.

#### **6. Weshalb sind Standmitteilungen ein relevantes Untersuchungsthema für den Marktwächter Finanzen?**

Kaum ein Dokument wird von Versicherungen so häufig verschickt wie die Standmitteilung. Millionen Versicherte haben jährlich Anspruch darauf, zu erfahren, wie es um ihren Versicherungsvertrag steht. Detaillierte rechtliche Vorgaben, wie eine solche Mitteilung auszusehen hat, gibt es jedoch nur für Riester-Verträge. Wer dagegen eine Kapitallebensversicherung oder private Rentenversicherung besitzt, muss sich auf die freiwillige Informationsbereitschaft der Versicherer verlassen. Viele Anbieter scheinen hier jedoch nicht so transparent zu sein, wie es aus Verbrauchersicht erforderlich wäre. Dies zeigt sich jährlich bei Tausenden Beratungen in den Verbraucherzentralen bundesweit. Diesen Verbrauchern fällt es schwer, die Standmitteilungen zu verstehen.

## **7. Welche Fragen tauchen im Zusammenhang mit Standmitteilungen besonders häufig auf?**

Verbraucher benötigen vor allem dann Informationen zum Stand ihrer Versicherung, wenn sich ihre eigene Lebenssituation ändert. Sei es, weil sie mit unerwarteten finanziellen Engpässen zurechtkommen müssen, eine Immobilie erwerben möchten oder sich durch Familienzuwachs ein höherer Absicherungsbedarf ergibt. Je nach individueller Situation können unterschiedliche Fragen auftreten. Beispielsweise: Lohnt es sich, den Vertrag zu kündigen – oder wäre es sinnvoller, einen finanziellen Engpass mit einem günstigen Kredit zu überbrücken? Sind die Angehörigen ausreichend abgesichert, wenn der Versicherte verstirbt? Oder: Welche Summe steht garantiert zur Verfügung, wenn der Vertrag abläuft? Solche Fragen lassen sich anhand der jährlichen Standmitteilungen aus Sicht der Verbraucher nicht immer beantworten – und wenn doch, dann braucht es oft Fachwissen oder weitere Versicherungsunterlagen, um an die gewünschten Informationen zu kommen.

## **8. Welche spezifischen Probleme können sich für Verbraucher ergeben, die eine Kapitallebensversicherung besitzen?**

Kapitallebensversicherungen sind komplexe Produkte, weil sie aus einem Versicherungsanteil und einem Sparanteil bestehen. Aufgrund von Vertriebs- und Abschlusskosten entsteht gerade in den ersten Jahren ein deutliches Gefälle zwischen hohen Einzahlungen des Verbrauchers und dem verhältnismäßig geringen Betrag, den der Versicherer ihm bei Vertragskündigung zurückzahlt. Dies zeigt: Kapitallebensversicherungen sind vergleichsweise unflexible Anlageprodukte. Die in Aussicht gestellten Renditen beruhen auf der Annahme, dass der Verbraucher über viele Jahre regelmäßig gleichbleibende Summen in den Vertrag einzahlen kann. Die Erwerbsbiografien vieler Versicherter verlaufen jedoch nicht so planmäßig wie die Musterrechnungen der Versicherer.

## **9. Wie wurde der Informationsgehalt der Standmitteilungen analysiert – und mit welchem Ergebnis?**

Die Bewertung erfolgte in drei Schritten. Zunächst wurde überprüft, ob die Standmitteilungen den sehr niederschweligen rechtlichen Anforderungen entsprechen. Konkret: Wird zumindest die Leistung im Todesfall und bei regulärem Ablauf des Vertrages genannt – und werden zumindest die garantierten Überschüsse bei Ablauf angegeben? Bei mehr als einem Viertel der Verträge (18 von 68) sind diese Informationen nicht vollständig vorhanden.

In einem zweiten Schritt wurde analysiert, ob die Standmitteilungen neben den gesetzlich geforderten Angaben noch weitere Informationen nennen, die das Marktwächter-Team aus Verbrauchersicht für unerlässlich hält und als Grundstandard definiert hat. Hierzu gehören der Rückkaufswert, also die Leistung bei Kündigung, sowie die dazugehörigen Überschüsse.

Außerdem sollte die Standmitteilung den Namen der Versicherungsgesellschaft und die Versicherungsnummer nennen. Mehr als die Hälfte der untersuchten Standmitteilungen (36 von 68) genügen den Anforderungen dieses Grundstandards nicht. So wird zum Beispiel in 14 Fällen kein Rückkaufswert ausgewiesen, in weiteren neun Standmitteilungen fehlt die Angabe der garantierten Überschüsse bei Rückkauf.

In einem dritten Schritt wurde überprüft, ob die Standmitteilung weitere für den Verbraucher relevante Informationen nennt, mit denen er sich ein wirklich umfassendes Bild zu seinem Vertrag machen kann. Dies entspricht in dieser Untersuchung dem vom Untersuchungsteam definierten Leitstandard. Hierfür ist es erforderlich, dass der Versicherer auch die Summe der insgesamt eingezahlten Beiträge angibt. Denn nur wenn Einzahlungen und die in Aussicht gestellten Auszahlung miteinander verglichen werden können, hat der Verbraucher die Chance, die Rendite des Vertrags zu beurteilen. Die Summe der insgesamt eingezahlten Beiträge wird aber auf keiner der untersuchten Standmitteilungen angegeben. Ein weiteres Manko: In den meisten Standmitteilungen (48 von 68) erfährt der Verbraucher nicht, wieviel er am Ende ausgezahlt bekommt, wenn er seinen Vertrag beitragsfrei stellt. Außerdem wird der aktuelle Versicherungsbeitrag in den meisten der untersuchten Standmitteilungen (42 von 68) nicht ausgewiesen.

#### **10. Welche Parallelen gibt es zu den Forderungen des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft?**

Dass die Informationen in vielen Standmitteilungen unzureichend sind, hat auch der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) erkannt. Im März 2016 hat der Branchenverband neue Musterstandmitteilungen veröffentlicht. Darin finden sich alle Angaben, die in der aktuellen Marktwächteruntersuchung im Grundstandard gefordert werden, sowie einige weitere Informationen. Jede Standmitteilung, die in der Marktwächteruntersuchung nicht den Grundstandard erreicht, genügt auch nicht den GDV-Empfehlungen. Die aktuelle Untersuchung geht mit dem Leitstandard noch über die vom GDV geforderten Angaben hinaus.

#### **11. Unter welchen Gesichtspunkten wurden die Bewertungskriterien ausgewählt?**

Das wichtigste Kriterium war, dass Verbraucher anhand der angegebenen Werte einschätzen können, was sie von ihrer Lebensversicherung sicher erwarten können – sei es bei Ablauf, bei Kündigung, bei Beitragsfreistellung oder als Absicherung für Hinterbliebene. Klar ist: Die Liste der Informationen, die eine Versicherung transparent macht, könnte noch weiter geführt werden. Zum Beispiel wären Angaben zu den verschiedenen Kostenarten und -höhen, zur Sparbeitragshöhe, zum

Rechnungszins, zu versicherten Personen und Kündigungsfristen wünschenswert und sinnvoll. Diese Angaben dienen der Transparenz und dem Verständnis der Versicherung. Für eine Renditeberechnung sind sie allerdings nicht notwendig. Denn bereits aus der Summe der insgesamt eingezahlten Beiträge und dem aktuellen Rückkaufswert können Rückschlüsse auf die Kosten gezogen werden. Daher werden diese Angaben nicht in die Bewertungsmaßstäbe der Marktwächteruntersuchung aufgenommen.

## **12. Was bedeuten die Ergebnisse für den einzelnen Verbraucher?**

Die Frage, ob es sinnvoll ist, einen Versicherungsvertrag wie gehabt weiterzuführen oder zu kündigen oder ihn beitragsfrei zu stellen, lässt sich nicht allgemeingültig beantworten. Zu unterschiedlich sind sowohl die Verträge als auch die individuellen Lebenssituationen der Verbraucher. Fest steht: Kapitallebensversicherungen sind komplizierte Konstrukte. Daher sollten Verbraucher schnelle und spontane Entscheidungen meiden. Wer sich unsicher ist, sollte sich unabhängigen Rat in einer Verbraucherzentrale vor Ort holen. Bei Ärger mit einzelnen Versicherern kann es außerdem ratsam sein, den Versicherungsombudsmann, eine unabhängige Schlichtungsstelle, einzuschalten.

### **Kontakt**

*Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.*

*Projekt Marktwächter Finanzen*

*Markgrafenstraße 66  
10969 Berlin*

*marktwaechter@vzbv.de*