

Altersvorsorge

Transparenz ist bei den Lebensversicherern gefragt

Die Kunden haben oft Mühe zu verstehen, welche Rechte ihr Versicherungsvertrag ihnen zubilligt. Eine Studie nennt die Anbieter, die am besten kommunizieren.

Carsten Herz Frankfurt

Kauf eines Eigenheims, Jobverlust oder Familienzuwachs: Immer wieder gibt es Situationen, in denen sich Verbraucher fragen, wie sie mit ihrer Lebensversicherung umgehen sollen. Ist es klug, den Vertrag zu kündigen? Wie viel Geld wird am Ende ausgezahlt, wenn man ihn durchhält? Um solche Fragen zu beantworten, verschicken die deutschen Lebensversicherer jedes Jahr eine sogenannte Standmitteilung über die Entwicklung ihrer kapitalbildenden Lebenspolice.

Seit 1994 sind sie dazu generell verpflichtet, seit Juli 2018 haben sich die Auflagen für die Schreiben deutlich verschärft. Die meisten Anbieter erfüllen zwar die gesetzlichen Anforderungen. Aber noch immer gibt es eine große Spannbreite bei der Qualität und Transparenz ihrer Informationsschreiben.

Standmitteilungen sind so etwas wie der jährliche Kontoauszug von Lebens- und Rentenversicherungen. Eine Untersuchung des Policen-Aufkäufers Partner in Life (PiL) hat nun erstmals eine Rangfolge der Versicherer aufgestellt, die ihre Kunden am besten informieren. Dabei wird deutlich: Kleinere Anbieter schneiden im Vergleich zu den großen Adressen relativ gut ab.

Die Untersuchung, bei der 3 000 Policen stichprobenweise geprüft wurden, zeigt: Die Provinzial Nordwest, die VGH und die Mecklenburgi-

sche sind die Top drei der transparentesten Lebensversicherungsgesellschaften im deutschen Markt. Aber auch außerhalb der Topgruppe gibt es viele Gesellschaften, die in Teilbereichen eine hohe Transparenz zeigen. Rund 75 Prozent des Gesamtmarktes bieten laut der Studie sehr klare Informationen zum aktuellen Guthaben - beziehungsweise dem Rückkaufswert - der Verträge.

Es falle auf, dass vor allem kleinere Versicherungsgesellschaften ihre Kunden sehr gut informieren, fasst Dean Goff, Vorstand von Partner in Life, die Ergebnisse zusammen. So finden sich unter den besten 26 Gesellschaften allein 23 Versicherer, deren Bestände an kapitalbildenden Lebens- oder Rentenversicherungen nach Deckungsrückstellungen unter drei Prozent des Gesamtmarktes liegen. Lediglich die Aachen-Münchener, die Generali-Nachfolgesellschaft Proxalto und die Debeka bekommen als Anbieter mit mehr als drei Prozent Marktanteil ebenfalls gute Bewertungen.

Kein einheitlicher Standard

„Im Umkehrschluss heißt das aber auch, dass es weiterhin Gesellschaften gibt, die sowohl zum Rückkaufswert als auch zur Ablaufleistung nicht ausweisen, welche Bestandteile variabel und welche fest gutgeschrieben sind oder welche Kosten wirken“, heißt es in der Studie. So könne der Verbraucher nicht erkennen, wie viel ihm durch das anhaltende Zinstief noch verloren gehen könnte. Auch in Sachen Vergleichbarkeit und

Verständlichkeit sei der Markt noch weit entfernt von einem einheitlichen Standard.

Vor der Neuregelung im Juli 2018 mussten die Kundeninformationen, die häufig zum Jahreswechsel verschickt werden, lediglich die bis dahin erreichten Überschüsse auflisten. Heute sind Angaben über die Leistung im Todesfall sowie die Summe verpflichtend, die nach unveränderter Fortführung des Vertrags bei dessen Ablauf voraussichtlich ausgezahlt wird.

Genannt werden muss auch der Betrag, den Versicherte bei Verzicht auf Zahlung weiterer Beiträge erhalten würden, sowie der aktuelle Rückkaufswert des Vertrags. Kunden, die eine Police neu abgeschlossen haben, müssen zudem über die eingezahlten Beiträge informiert werden. Altkunden können diese auf Anfrage erhalten.

Die Bewertungen fußen auf einer genauen Einzelanalyse der Mitteilungen. „Mit Blick auf die Transparenz lassen sich keine Durchschnittswerte bilden“, erläutert Goff. „Denn die unterschiedlichen Standmitteilungen ein und derselben Versicherungsgesellschaft zeigen ganz unterschiedliche Qualitäten beziehungsweise Transparenzquoten.“ So bilden bei den Informationen zur prognostizierten Ablaufleistung die Bayerische und die SV Sparkassen-Versicherung, gefolgt von der VGH, die Spitzenreitergruppe.

In Bezug auf die Vertragsdaten geben dagegen die Provinzial Nordwest, die Concordia, die SV Sparkas-

Vor allem kleinere Gesellschaften informieren ihre Kunden sehr gut.

Dean Goff
Vorstand Partner in Life

sen-Versicherung und die Hanse-Merkur die meisten Antworten auf ergänzende Fragen wie Beitragshöhe, Zahlweise oder Ablauf der Beitragszahlung. Bei den Informationen zur Beitragsfreistellung nimmt die Proxalto (früher Generali) den ersten Platz ein, gefolgt von der Victoria, der R+V und der Swiss Life. Haben Versicherte den Eindruck, dass das Schreiben ihrer Assekuranz nicht den gesetzlichen Vorgaben entspricht, können sie sich bei der Finanzaufsicht Bafin beschweren.

Die Firma Partner in Life wirft als Policen-Käufer schon aus professionellen Gründen einen kritischen Blick auf die Standmitteilungen. Sie räumt aber ein, dass die Neuregelungen deutliche Verbesserungen gebracht haben. Vorstand Goff sagt: „Wir freuen uns sehr, dass die regulatorischen Vorgaben und das Medieninteresse an diesem Thema greifen und viele Verbraucher inzwischen einen guten Überblick von ihrer Versicherungsgesellschaft über die Wertentwicklung ihrer Altersvorsorge erhalten.“