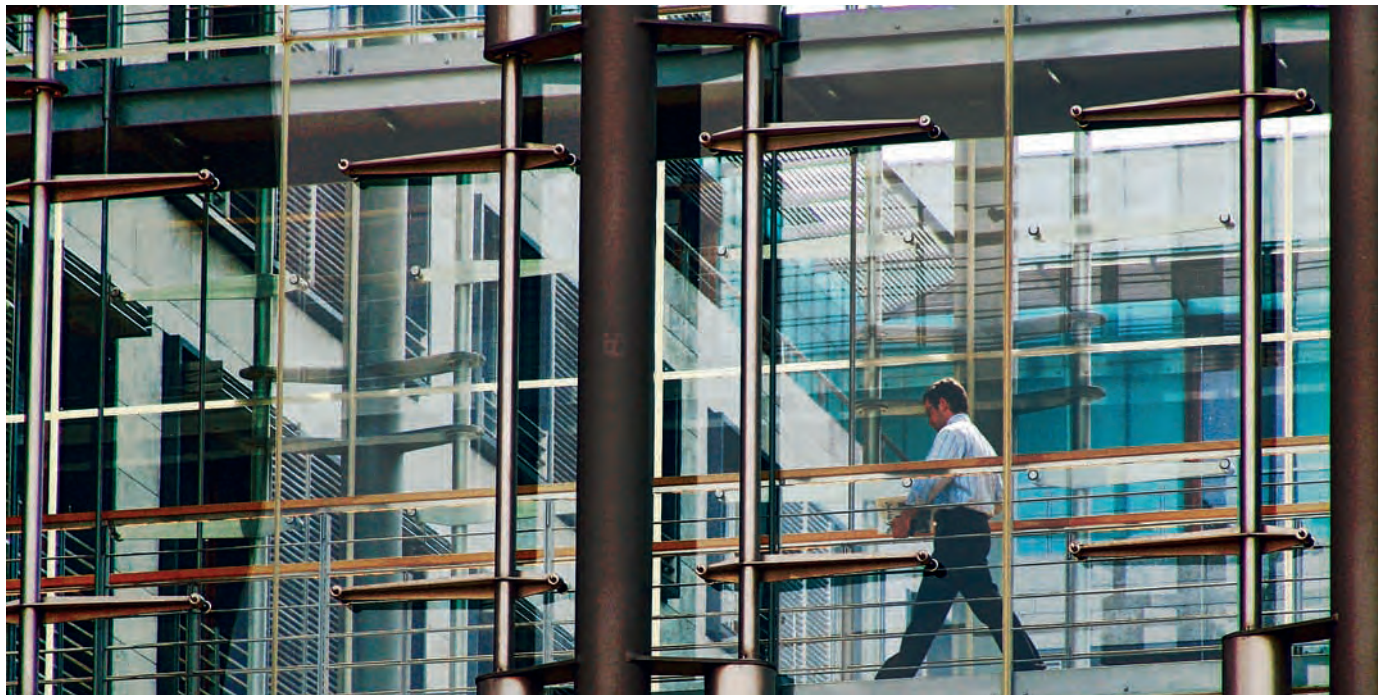


Unnötige Transparenz

Die Praxis zeigt, dass die vom Gesetzgeber erzwungene Kostenehrlichkeit bei Versicherungsabschlüssen scheinbar kaum jemanden interessiert.



Obwohl der Gesetzgeber heute Versicherer zu mehr Transparenz als je zuvor zwingt, nehmen die meisten Verbraucher diese Offenheit kaum in Anspruch.

Vor gut zwei Jahren trat das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) in Kraft; es sollte die Rechte der Verbraucher beim Versicherungsabschluss stärken. Exakt gleich lang regeln die Anforderungen der VVG-Informationspflichten-Verordnung (VVG-InfoV), dass Versicherungsgesellschaften ihren Kunden beziehungsweise Interessenten alle nötigen Informationen klar und verständlich darstellen müssen. Und seit 1. Juli 2008 gilt auch noch die Offenlegungspflicht der Abschluss- und Vertriebskosten für bestimmte, insbesondere aber für Lebensversicherungen. Angesichts der Wellen, die diese Gesetze schon im Vorfeld schlugen, ist es an der Zeit, die tatsächlichen Auswirkungen näher zu betrachten.

Offenlegungspflicht

Im Vorfeld der Gesetzgebung hatten Versicherungsvermittler vor allem die Regelung, wonach die Abschluss- und Vertriebskosten einer Lebensversicherungspolice in Euro und Cent offenzulegen sind, am heftigsten kritisiert. Mit dem Argument „Ich weiß beim Bäcker auch nicht, wie viel der am Brötchen

verdient“ wehrten sich die Berater gegen eine ihrer Einschätzung nach ungerechte Sonderbehandlung ihrer Zukunft. Der Gesetzgeber wollte dennoch, dass die Kosten offengelegt werden und die Verbraucher ihre Entscheidungen mit Kenntnis der genauen Summen treffen können. Und dabei dürfte er die Versicherungsnehmer überschätzt haben, denn hört man sich heute in Vermittlerkreisen um, stellt sich heraus, dass diese die Kostenfrage gar nicht stellen.

Kritische Fragen von Kunden sind momentan eher die Ausnahme, der Großteil sieht sich das umfangreiche Informationspaket inklusive Produktinformationsblatt, auf dem die Abschlusskosten und alles weitere aufgeführt sind, gar nicht näher an. Lediglich im bAV-Bereich, wo die Abschlusskosten auch einmal in den fünfstelligen Bereich hineingehen, gebe es detaillierte Fragen, und hier werde auch verhandelt. Wobei die Verhandlungsspielräume eingeschränkt sind, weil das Provisionsabgabeverbot für Versicherungen nach wie vor gilt.

Ein ähnliches Resümee zieht auch der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleu-

te e.V. (BVK). Dessen Präsident Michael H. Heinz erklärt: „Für die meisten Privatkunden ist der Ausweis der Abschlusskosten überhaupt kein Thema. Daran hat die Novellierung des VVG und der VVG-InfoV nichts geändert. Unsere Mitglieder erleben tagtäglich, dass viele schon mit dem Sichten und Verstehen des Beratungsprotokolls und der Versicherungspolice überfordert sind. Denn die Versicherungskunden erleben die Aushändigung der zum Vertrag gehörenden Unterlagen als eine Informationsflut, der sie kaum noch Herr werden können. Sie fühlen sich schlichtweg davon erschlagen und lesen die ihnen zur Verfügung gestellten Unterlagen, die manchmal bis zu 100 Seiten lang sind, gar nicht erst. Die Mehrzahl der Kunden erliegt auch nicht einer Neiddiskussion um die Höhe der Provisionen. Für die Verbraucher sind sie nicht entscheidend und wirken sich nicht darauf aus, wie hochwertig der vertraglich vereinbarte Versicherungsschutz ist.“

Umfrage

Der Verband Deutscher Versicherungsmakler e.V. (VDVM) befragte vergangenen

August seine Mitglieder nach den Auswirkungen der neuen Transparenz. „Rund 50 Prozent der befragten Vermittlerunternehmen gaben an, dass ihren Kunden die umfangreiche vorgeschriebene Dokumentation inklusive Produktinformationsblatt eher lästig sei, und nur ein kleiner Prozentsatz hat den Eindruck, dass ihre Kunden die Informationen gut finden“, erklärt der geschäftsführen-

de Verbandsvorstand Hans-Georg Jenssen. Auch die Diskussion über die Abschlusskosten- und Transparenz im Lebensversicherungsbereich schien im Vorfeld zu heftig geführt worden zu sein: „Rund drei Viertel der befragten Unternehmen geben an, dass sie ihre Erfahrungen mit der Offenlegung der Vertriebskosten neutral bewerten. Und weniger als zehn Prozent der Unternehmen haben

bisher erlebt, dass sie auf eine noch weitergehende Transparenz bei der Vergütung angesprochen wurden“, so Jenssen. Also alles halb so wild?

Britische Versicherungsgesellschaften, die auf dem deutschen Markt aktiv sind und nach britischem Vorbild eine noch weitergehende Transparenz an den Tag legen als die deutschen, sind eher skeptisch: „Wir stellen fest,

Königsweg: Separater Beratervertrag?

Atlantyclux bietet Nettotarife in Kombination mit separaten Vermittlerverträgen, PrismaLife einen Nettotarif mit separater Kostenausgleichsvereinbarung zwischen Versicherer und Kunden. Nicht alle sind damit zufrieden.

Bei der Offenlegung ihrer Gebühren haben die beiden Versicherungsgesellschaften PrismaLife aus Liechtenstein und Atlantyclux aus Luxemburg einen anderen Weg gefunden. Letztere, ein Tochterunternehmen der Münchner FWU-Gruppe von Dr. Manfred J. Dirrheimer, arbeitet mit einer Kombination aus Netto-



Dr. Manfred J. Dirrheimer

produkt und einem separat abzuschließenden Vermittlungsvertrag – und das bereits seit Anfang der 90er Jahre. Die Vertriebsprovision wird vom Kunden in 60 gleich hohen monatlichen Zahlungen an den Vermittler geleistet. Die Vermittler haben die Möglichkeit, sich die Summe über das ebenfalls von der FWU-Gruppe angebotene Provisions-Factoring auf einen Schlag auszahlen zu lassen. Wenn der Kunde die Police vorzeitig kündigt, bleibt davon die Vergütungsvereinbarung des Versicherungsvermittlers mit dem Kunden rechtlich unberührt. „Das ist ähnlich wie bei der Wohnraummiete; eine Maklerprovision ist auch dann in voller Höhe zu bezahlen, wenn die angemietete Wohnung nach kurzer Zeit wieder gekündigt wird“, zieht Dirrheimer einen Vergleich. Gerät der Kunde mit der Zahlung der Vermittlungsvergütung in Verzug, können die Vermittlervergütungen von der Vermittlungsgesellschaft beim Kunden eingefordert werden, „wie der BGH in ständiger Rechtsprechung bestätigt hat“, betont Dirrheimer und fügt hinzu: „Die Aufspaltung von Versicherungsvertrag einerseits und Vermittlungsvertrag andererseits sorgt bereits seit den 90er Jahren für die Kostentransparenz beim Kunden, die jetzt erst nach und nach gesetzlich gefordert wird. Auch unseren Vermittlern bietet dieses Konzept wesentliche Vorteile. So ist der volle Provisionsanspruch nach Policierung und Erstbeitragseinlösung für das vermittelte Versicherungsprodukt vom Vermittler verdient, auch wenn der Kunde den Versicherungsvertrag

kündigt.“ Das hört sich keineswegs nach Angst vor einer hohen Kostentransparenz, sondern nach einem durchaus offensiven Umgang damit an. Dirrheimer ist überzeugt: „Dieses Konzept zwingt den Vermittler regelrecht, eine qualitativ angemessene Vermittlungsleistung beim Kunden abzuliefern. Ansonsten wird dieser nicht bereit sein, eine separate Vergütung zu bezahlen.“

Der in Liechtenstein beheimatete Lebensversicherer PrismaLife bietet ein ähnliches Modell. Hier werden die Abschluss- und Einrichtungskosten vom Kunden über die ersten vier Jahre separat bedient. So müssen in den Versicherungsvertrag keine Vermittlerprovisionen hineingerechnet werden. „Zum Zweck der Kostentransparenz vermischen wir die relevanten Größen Versicherungsbeitrag sowie Abschluss- und Vertriebskosten nicht miteinander, sondern sie werden getrennt beglichen. Alle Kosten – auch die Verwaltungskosten – werden dabei separat ausgewiesen und gehen nicht im Kleingedruckten unter. So wissen unsere Kunden bereits vor Abschluss ihres Versicherungsvertrags, welche Kosten entstehen und wie viel sie für ihre Police insgesamt bezahlen“, erklärt **Holger**



Holger Roth

Roth, Chief Sales Officer bei PrismaLife, und weiter: „Mit unserem Modell haben wir bisher sowohl bei Kunden als auch bei Vermittlern sehr gute Erfahrungen gemacht. Und es hat sich gezeigt: Kostentransparenz schafft vor allem Vertrauen und Verbindlichkeit für die Kunden.“ Sorgen also separate Vermittlungsverträge für mehr Kostentransparenz und eine Steigerung der Beratungsqualität? „Keineswegs“, meint **Rainer Juretzek**, der als öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für Kapitalanlagen und private Finanzplanung auch Gutachten für Gerichte schreibt. „Gerade das oben beschriebene Konzept der Atlantyclux bietet



Rainer Juretzek

geniale Voraussetzungen zum Abzocken. Das sogenannte Honorar ist an die Beitragssumme gekoppelt und mit 6,5 Prozent nicht schlecht bepreist. Gern wird dazu eine Beitragsdynamik von acht Prozent per annum verkauft, wobei sich auch die Honorarprovision auf 7,35 Prozent schraubt. Da der Kunde das Honorar meist nicht auf einen Schlag zahlen möchte, nimmt er erwartungsgemäß das Angebot der Vorfinanzierung zu 9 Prozent per annum an. Ich kenne Fälle, in denen 15.000 Euro ‚Provisionshonorar‘ anfielen. Und jetzt kommt das Geniale: Wenn der Kunde nach ein paar Monaten merkt, was für einen Blödsinn er unterschrieben hat und die Versicherung kündigt – und natürlich auch nicht mehr länger ein paar hundert Euro Honorarprovision pro Monat bezahlen möchte –, wird er auf Zahlung verklagt. Ohne Stornohaftung wie bei der vielgescholtenen Provision lebt es sich einfach besser. Also ein Beispiel, wie man den Kunden ganz ehrlich übers Ohr hauen kann: Es wird ja alles ausgewiesen.“ Auch die Berichte enttäuschter Anleger in Internetforen zeugen davon, dass der Weg eines separaten Vermittlungsvertrags keineswegs ein Garant für ein besseres Verständnis der Kunden für die Gesamtkosten beim Versicherungsabschluss ist – egal wie deutlich die Formulierungen sind. Über die Gründe lässt sich nur spekulieren. Entweder sind Versicherungsprodukte so komplex, dass sie für Otto Normalkunde schlicht nicht zu verstehen sind, oder dem Anleger ist nicht klar, dass er mit der Vertragsunterschrift eine mitunter sehr langfristige Bindung mit Zahlungsverpflichtung eingetht. Dabei müsste er das doch auch von anderen lang laufenden Verträgen kennen, die gelegentlich schiefgehen – beispielsweise dem Jawort im Standesamt, und dem Standesbeamten ist noch nicht einmal verkäuferisches Interesse zu unterstellen.



Matthias Wiegel, Standard Life Deutschland: „Wir nutzen die Reduction-in-Yield-Methode.“



Dr. Hans-Georg Jenssen, VDVM: „Nur wenige werden auf Transparenz bei der Vergütung angesprochen.“



Michael H. Heinz, BVK: „Kunden fühlen sich von der Informationsflut schlichtweg erschlagen.“

dass ein ehrlicher und transparenter Kostenausweis weder beim Kunden noch beim Makler Bonuspunkte bringt. Außerdem haben wir den Eindruck, dass die Transparenz bei manchen Anbietern nicht so weit geht, wie sie gehen könnte. Viele beschränken sich strikt auf die gesetzlichen Vorgaben und nutzen die dort bestehenden Spielräume. Die wenigsten aber gehen einen Schritt weiter, indem sie der Empfehlung des GDV folgen und den Renditeeffekt, also die Auswirkungen der laufenden Kosten auf die Rendite, ausweisen“, sagt Matthias Wiegel, Vorstand und Vertriebsdirektor der Britentochter Standard Life Deutschland.

Die Abschlusskosten werden bei deutschen Versicherern meistens mit vier Prozent der Beitragssumme angegeben, aber es ist im Markt bekannt, dass sie häufig darüber liegen. „Vier Prozent entspricht ja schon der Mindestcourtage. Da fragt man sich, wie Versicherer nur vier Prozent Abschlusskosten ausweisen können“, wundert sich Wiegel. Offenbar wird ein Teil der eigentlichen Abschlusskosten auf die laufenden Gebühren umgelegt, die ebenfalls ausgewiesen werden müssen, aber für Versicherungsnehmer weniger augenscheinlich sind. Tatsächlich fallen ja beim Abschluss keineswegs nur die Maklercourtage an, die aufwendige Neueinrichtung eines Versicherungsvertrags erfordert viele Arbeitsschritte und Kostenblöcke: Vertragsprüfung, Risikoprüfung, Dateneingabe, die genutzte Software und Hardware, die Nachbearbeitung etc.

Dass hier immer mit offenen Karten gespielt wird, darf bezweifelt werden.

Auch bei den laufenden Kosten wird von deutschen Häusern nicht immer alles ausgewiesen. Bei fondsgebundenen Tarifen ist der Ausweis der Fondskosten beispielsweise

eine mehr oder minder freiwillige Sache. Dabei steht für Wiegel fest: „Um eine bessere Vergleichbarkeit aller Finanzprodukte zu ermöglichen, sollten alle Kosten ausgewiesen werden. Nicht nur die Abschluss- und Verwaltungskosten, sondern auch die Kapitalanlagekosten. Deswegen nutzen wir als britisches Haus die Reduction-in-Yield-Methode, die auch die Kosten der Kapitalanlage berücksichtigt. Mit sieben Prozent Abschlusskosten sehen wir dann allerdings scheinbar teurer aus als der Wettbewerb, obwohl wir uns mit den Kosten unserer fondsgebundenen Tarife im mittleren Bereich bewegen.“

Trotz der jüngsten Transparenzmaßnahmen ist der Weg zur echten „Kostenwahrheit“ noch weit, und obwohl ihn viele Kunden gar nicht gehen wollen, darf man doch annehmen, dass die Entwicklung weiter voranschreiten wird.

Großbritannien ist hier schon lange eine Art Schrittmacher, und ab Ende 2012 dürfen britische Makler ihre Provisionen nicht mehr mit der Versicherungsgesellschaft, sondern nur mehr

mit dem Kunden direkt verhandeln.

Wiegel dazu: „Schon heute stehen Nettotarife auf der Tagesordnung, und viele Makler vereinbaren über sogenannte ‚Menus‘ mit dem Kunden Art, Umfang und konkrete Kosten ihrer Beratungsleistung. So ist es in Großbritannien tatsächlich die Regulierung, die den Markt treibt – eine Entwicklung, die auch für Deutschland durchaus denkbar wäre.“

Unterschiedliche Handhabung

Die Versicherer kommen der Offenlegungspflicht nach, setzen sie allerdings sehr unterschiedlich um. Einige splitten die Abschlusskosten in mehrere Posten auf, sodass der Kunde weiter unten im Text die durch das Gesetz erforderliche Gesamtsumme suchen muss. Andere verwenden unterschiedliche Bezugsgrößen für die einzelnen Kostenblöcke. So werden manche Kosten in Abhängigkeit von der Höhe der eingezahlten Prämie berechnet, andere von der Beitragssumme und wieder andere vom gesamten Deckungskapital.

Darüber hinaus sind die Kosten der Kapitalanlage unterschiedlich berücksichtigt, was insbesondere den Vergleich bei fondsgebundenen Produkten erschwert. „Die häufig als Blackbox bezeichneten Lebens- und Rentenversicherungen sind auch durch die im Jahr 2008 in Kraft getretenen Vorgaben nicht wesentlich transparenter geworden“, lautet daher das Fazit von Dr. Mark Ortmann in seinem im März erschienenen Buch „Kostenvergleich von Altersvorsorgeprodukten“. Ob hier die europäische PRIPs-Initiative (Packaged Retail Investment Products), die dann womöglich sämtliche Altersvorsorgeprodukte für Privatkunden betreffen wird, Abhilfe schaffen kann, bleibt abzuwarten.

Buch „**Kostenvergleich von Altersvorsorgeprodukten**“
von Dr. Mark Ortmann
59 Euro
ISBN 978-3-8329-4968-6

