

WIE INFORMATIV SIND STANDMITTEILUNGEN VON KAPITALLEBENSVERSICHERUNGEN?



MARKTWÄCHTER
FINANZEN



Kaum ein anderes 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 nur für Riester-Verträge. Verbraucher, die eine Kapitallebensversicherung oder private Rentenversicherung besitzen, müssen sich auf die Informationsbereitschaft der Versicherer verlassen. Viele Anbieter scheinen hier jedoch nicht so transparent zu sein, wie es aus Verbrauchersicht erforderlich wäre.

Die Verbraucherzentrale Hamburg hat den Informationsgehalt und die Verständlichkeit von Standmitteilungen bei Kapitallebensversicherungen untersucht. Im Zeitraum Juni 2015 bis Februar 2016 erhielt das Marktwächter-Team Standmitteilungen zu rund 900 Verträgen von Verbrauchern. Insgesamt hat das Team von 48 der rund 90 Lebensversicherer in Deutschland mindestens eine Standmitteilung erhalten und ausgewertet. Diese Gesellschaften vereinen 89 Prozent des gesamten Bruttoumsatzes der Branche. Unter den Schreiben befinden sich auch die jährlichen Briefe der 22 größten Lebensversicherer bundesweit.

Ergebnisse der Untersuchung:

...❖ 18 STANDMITTEILUNGEN ENTSPRECHEN NICHT VOLLSTÄNDIG DEN RECHTLICHEN VORGABEN

Überprüft wurde zunächst, ob die Standmitteilungen den sehr niederschweligen rechtlichen Vorgaben entsprechen. 18 Standmitteilungen erfüllen selbst diese Kriterien nicht vollständig: So wird der Verbraucher zum Beispiel in zwölf Standmitteilungen über die Höhe der garantierten Überschüsse bei Ablauf im Unklaren gelassen, in zwei weiteren Fällen fehlt sogar die Angabe der Ablaufleistung. In vier Fällen wird keine Leistung im Todesfall genannt.

...❖ 36 STANDMITTEILUNGEN BLEIBEN HINTER GDV-EMPFEHLUNGEN ZURÜCK

Im März 2016 hat der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) Empfehlungen für den Informationsgehalt von Standmitteilungen veröffentlicht. Die Untersuchung zeigt: Viele Versicherer müssten auf Grundlage der Mitteilungen aus dem Untersuchungszeitraum nachbessern, um künftig den neuen Standards zu entsprechen. In 14 Fällen wird kein Rückkaufswert, also Auszahlungsbetrag bei Kündigung, ausgewiesen. In weiteren neun Standmitteilungen fehlt die Angabe der garantierten Überschüsse bei Rückkauf.

...❖ KEIN VERSICHERER LIEFERT ALLE RELEVANTEN INFORMATIONEN

Um den Vertrag und dessen Rendite einschätzen zu können, müssen Verbraucher die Summe der insgesamt eingezahlten Beiträge kennen. Sie wird auf keiner der untersuchten Standmitteilungen angegeben. In den meisten der Mitteilungen (48 von 68) erfährt der Verbraucher nicht, wieviel am Ende ausgezahlt wird, wenn er seinen Vertrag beitragsfrei stellt.

...❖ WENIGE POSITIVE BEISPIELE

Einige Versicherer zeigen, dass es besser geht. In sechs der 68 untersuchten Standmitteilungen finden sich fast alle aus Verbrauchersicht wünschenswerten Angaben. Sie weisen lediglich die Summe der bisher gezahlten Beiträge nicht aus.

...❖ DSCHUNDEL AN BEGRIFFEN

Ein Überschuss wird keineswegs immer so bezeichnet, sondern mitunter auch als Gewinn Guthaben, Bonussumme oder Ansammlungsguthaben. Dies erschwert den Vergleich von Policen verschiedener Anbieter. Selbst für das Wort Standmitteilung finden sich in den Unterlagen 15 zusätzliche verschiedene Alternativen – von Kontoauszug bis Leistungsübersicht.

...❖ FAZIT DER UNTERSUCHUNG

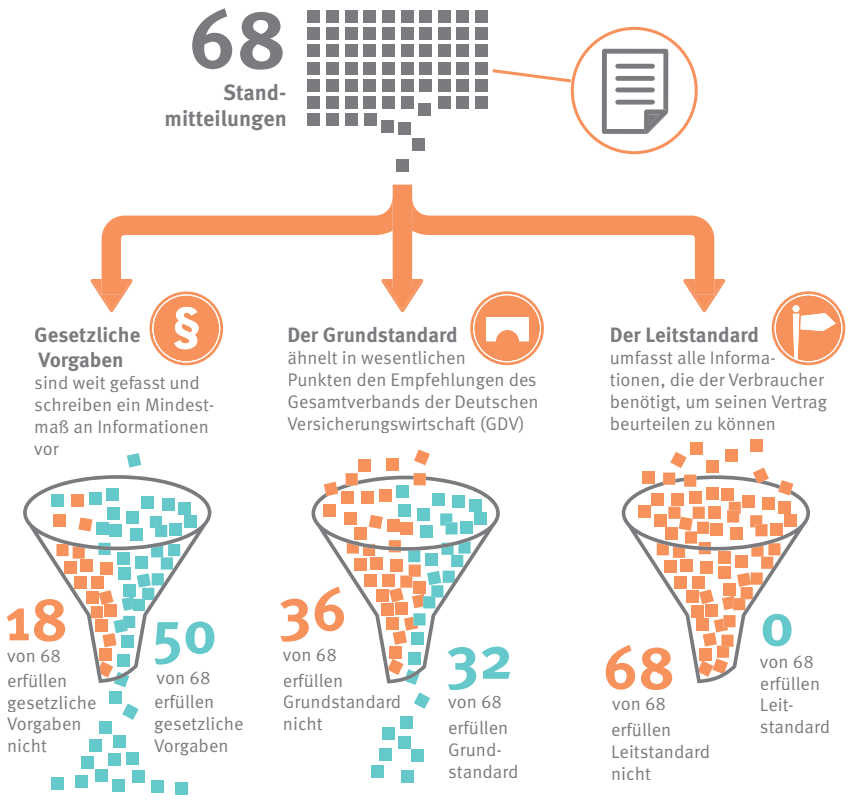
Die Ergebnisse zeigen gravierende Unterschiede zwischen den untersuchten Standmitteilungen – sowohl beim Informationsgehalt, als auch bei der Verwendung von Fachbegriffen. Keine von ihnen nennt alle Informationen, die Verbraucher benötigen, um entscheiden zu können, ob sie den Vertrag fortführen, beitragsfrei stellen oder kündigen sollten.

verbraucherzentrale

Wie informativ sind Standmitteilungen von Kapitallebensversicherungen?

STANDMITTEILUNGEN AUF DEM PRÜFSTAND

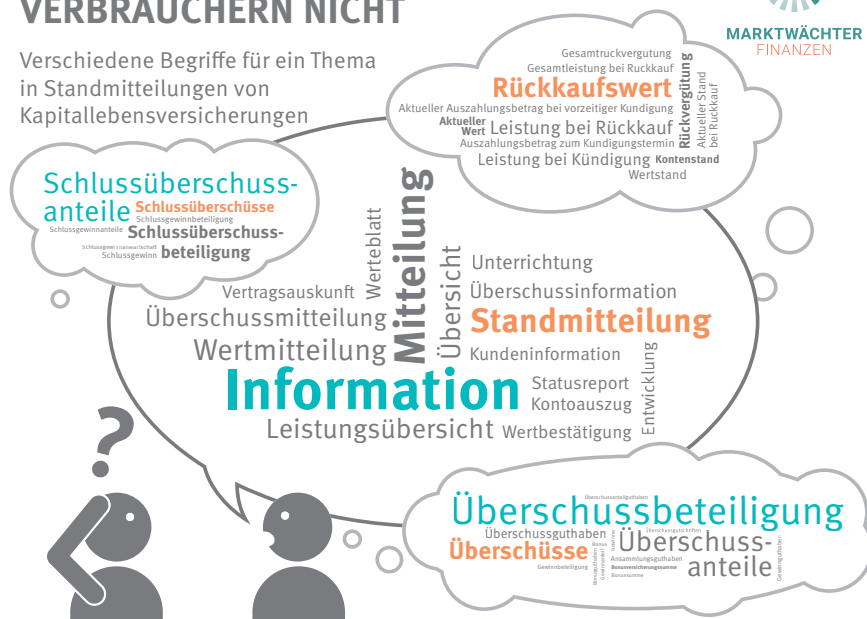
Informationsgehalt bei Kapitallebensversicherungen zu gering



Quelle: Klartext oder Rätsel – Wie informativ sind Standmitteilungen? Eine Untersuchung der Verbraucherzentrale Hamburg im Rahmen des Projekts Marktwächter Finanzen, gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

BEGRIFFSDSCHUNGEN HILFT VERBRAUCHERN NICHT

Verschiedene Begriffe für ein Thema in Standmitteilungen von Kapitallebensversicherungen



Quelle: Klartext oder Rätsel – Wie informativ sind Standmitteilungen? Eine Untersuchung der Verbraucherzentrale Hamburg im Rahmen des Projekts Marktwächter Finanzen, gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Stand: Juli 2016

verbraucherzentrale

IMPRESSUM:

Verbraucherzentrale Hamburg e.V.
vertreten durch den Vorstand Michael Knobloch
Kirchenallee 22
20099 Hamburg

Die Untersuchung zu Standmitteilungen bei Lebensversicherungen wurde im Rahmen des Projektes Marktwächter Finanzen durchgeführt.