

Undurchsichtig bis zum Schluss

Lebensversicherung. Lange gespart, endlich fließt Geld. Doch viele Kunden sind enttäuscht. Wann sich Nachhaken lohnt.

Michael Wenzel hat 29 Jahre lang eingezahlt – in eine Kapitallebensversicherung der Provinzial Nordwest. Doch mit der ausgezahlten Summe ist er nicht zufrieden; sie ist geringer als vorhergesagt.

Beim Abschluss 1988 bekam der heute 61-Jährige mit 3,5 Prozent einen guten Garantiezins – also einen guten Zins auf seine Spareinlagen nach Abzug von Kosten. Heute gibt es für neue Verträge nur 0,9 Prozent. Doch der Wenzel in früheren Standmitteilungen in

Aussicht gestellte „mögliche“ Schlussüberschuss sank im Vertragsverlauf um mehrere Tausend Euro – bis auf null am Vertragsende.

So wie Wenzel sind viele Kunden enttäuscht, wenn sie nach Jahren des Sparens ihre Schlussabrechnung ansehen.

Nur auf Garantieleistung bauen

Die Lebensversicherung ist eine komplizierte Anlageform. In ursprünglichen Berechnungen und jährlichen Mitteilungen informiert

ein Versicherer über eine mögliche Auszahlungssumme. Sie setzt sich aus mehreren Teilen zusammen: der garantierten Leistung, der Überschussbeteiligung und eventuell noch Schlussüberschüssen und Bewertungsreserven (siehe Grafik S. 48).

Kunden können auf einen Blick oft nicht erkennen, welche Bestandteile sicher sind und worauf sie überhaupt Anspruch haben. Dazu kommt: Jede Standmitteilung sieht anders aus, längst nicht überall sind alle Teile einzeln aufgeschlüsselt. Überschüsse sind aber in jedem Fall ungewiss. Dies gilt für eine Kapitallebensversicherung ebenso wie für eine private Rentenversicherung, Riester- oder Rürup-Rentenversicherung.

Außer Enttäuschung über eine geringe Überschussbeteiligung gibt es auch Streit zwischen Versicherern und Kunden über die Beteiligung an den Bewertungsreserven. Sie entstehen, wenn der Marktwert einer Kapitalanlage des Versicherers über dem Anschaffungspreis liegt – wenn also der Wert der mit dem Kundengeld erworbenen Immobilien, Aktienanlagen oder Zinspapiere gestiegen ist.

Zum Ausgleich gestrichen

Michael Wenzel ist doppelt betroffen: Er bekam weniger Überschussbeteiligung und sein Anteil an den Bewertungsreserven wurde um 10 Prozent gekürzt.

Hintergrund: Versicherer haben immer den Gesamtbestand aller Kunden im Blick. So auch bei Wenzels Provinzial Nordwest. Das Unternehmen hatte die laufende Verzinsung, also die Summe aus garantiertem Zins und Zinsgewinnanteil, für den Durchschnitt aller Verträge für das Jahr 2017 – Wenzels Vertragsende – auf 2,25 Prozent festgelegt. Auch in den Jahren davor war Wenzels Garantiezins von 3,5 Prozent besser als die vom Versicherer festgelegte laufende Verzinsung.

Bittere Konsequenz für Wenzel: Weil seine Garantie höher war, strich ihm die Provinzial Nordwest „zum Ausgleich“, so ihre lapidare



Michael Wenzel hat 29 Jahre lang Beiträge gezahlt. Obwohl er so lange durchgehalten hat, strich ihm die Provinzial Nordwest den Schlussüberschuss.

Begründung, den Schlussüberschuss und kürzte ihm die Beteiligung an den Bewertungsreserven. Diese Einschnitte macht das Unternehmen, um seine Garantieverprechen für Altkunden zu erfüllen.

Abrechnungen intransparent

Weiteres Ärgernis ist die Intransparenz bis zum Schluss: Wie viel aus der jeweiligen Überschussquelle an den einzelnen Kunden fließt, schlüsselt der Versicherer nicht auf. Für die Gesamtheit aller Kunden gibt es dazu Angaben im Geschäftsbericht. Sie versteht aber „kein normaler Kunde“, sagt Versicherungsexperte Hermann Weinmann (siehe S. 49).

Viele Finanztest-Leser sind mit ihrem Anteil an den Bewertungsreserven und der Information des Versicherers darüber nicht zufrieden. So klagt Finanztest-Leserin Doris Ruhig, die Mitteilung der Hannoversche Leben zu ihrer Ablaufeistung sei „keine transparente Abrechnung“. Petra Reuter bemängelt, die Huk Lebensversicherung habe nur die Versicherungssumme und die gesamten Überschussanteile genannt, jedoch „keine weiteren Aufschlüsselungen“ – auch nicht über die Bewertungsreserven.

„Ich hätte besser einen Fondssparplan und eine Risiko-lebensversicherung als Todesfallschutz abschließen sollen.“

Finanztest-Leserin Doris Ruhig

Hilfe vom Bundesgerichtshof

Immer wieder fragen Kunden bei Versicherern nach ihrer Beteiligung an den Bewertungsreserven. Wenzel wandte sich zudem an die Versicherungsaufsicht Bafin. In seinem Fall war das vergeblich, doch andere Kunden waren dort erfolgreich. Mittlerweile wird der Streit zwischen Versicherern und Verbrauchern auch vor Gericht ausgetragen.

Der Bundesgerichtshof (BGH) erklärte die seit 2014 geltende Kürzung der Bewertungsreserven aus festverzinslichen Wertpapieren zwar für rechtmäßig. Doch die beklagte Versicherungsgesellschaft, die zum Ergo-Konzern gehörende Victoria, müsse begründen, weshalb sie die Auszahlung kürzt und warum der Kunde weniger Bewertungsreserven bekommt. Dieses Urteil ist für Kunden ein guter Hebel, um vom Versicherer eine transparente

und nachvollziehbare Schlussabrechnung zu verlangen (siehe Unser Rat).

Ferner hat das Landgericht Stuttgart einem Allianz-Kunden eine viel höhere Beteiligung an den Bewertungsreserven zugesprochen, als ihm der Versicherer ausgezahlt hat. Wenn der Versicherer Gewinne an den Mutterkonzern oder an Aktionäre abführe, dürfe er keinen „Sicherungsbedarf“ für die hohen Garantien der Altverträge einbehalten – auf Kosten der Beteiligung der Kunden an den Bewertungsreserven. Die Allianz prozessiert jedoch vor dem Oberlandesgericht weiter. Das Urteil wird in der zweiten Hälfte 2019 erwartet.

Lebensversicherer haben im Jahr 2017 mehr als 1,5 Milliarden Euro Gewinn an ihre Muttergesellschaften überwiesen, so die Bundesregierung. Fünf Jahre zuvor, im Jahr 2012, waren es knapp 364 Millionen Euro. In jedem Fall ist es Geld, das den Kunden bei der Ablaufeistung fehlt. ■

Haben Sie Hinweise oder Informationen zum Thema? Schicken Sie uns bitte eine E-Mail (bewertungsreserven@stiftung-warentest.de).

Auszahlung der Lebensversicherung: Wie sich die Summe zusammensetzt

In eine Lebensversicherung zahlt ein Kunde viele Jahre lang ein. Sicher erhält er am Ende nur seine garantierte Leistung, also verzinste Sparanlagen minus Kosten. Ob es mehr gibt, hängt davon ab, wie erfolgreich der Versicherer mit dem Geld aller Kunden wirtschaftet und wie er sie beteiligt.

Garantierte Leistung

Garantierte Verzinsung auf den Sparanteil des Kundenbeitrags.

Zinsüberschuss

Zinsgewinn aus Kapitalerträgen.

Bewertungsreserven

Wert der Kapitalanlagen ist jetzt höher als bei ihrem Kauf.

Schlussüberschuss

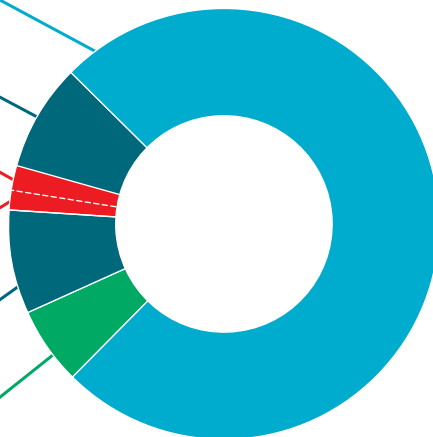
Ein Teil der Überschüsse wird erst bei Vertragsende gutgeschrieben.

Risikoüberschuss

Versicherer hat weniger Todesfallkosten als kalkuliert.

Kostenüberschuss

Versicherer hat weniger Verwaltungs- und Abschlusskosten als kalkuliert.



Sicher

Leistung bereits bei Vertragsabschluss garantiert.

Ungewiss

Mindestens 90% aller Zinserträge und Risikoüberschüsse für die Gesamtheit aller Kunden. Für den einzelnen Kunden ist sein Anteil bis zum Schluss ungewiss.

Ungewiss

Mindestens 50% aller Kostenüberschüsse für die Gesamtheit aller Kunden. Für den einzelnen Kunden ist sein Anteil bis zum Schluss ungewiss.

Ungewiss

Anteil an den Bewertungsreserven für den Kunden steht erst bei Vertragsende fest. Bewertungsreserven können mit Schlussüberschuss verrechnet werden.

Unser Rat

Laufender Vertrag. Haben Sie bereits einen Vertrag, halten Sie ihn durch. Wenn er länger als fünf Jahre läuft, sind meist die Abschlusskosten bezahlt und es fließt mehr von Ihrem Beitrag in Ihren Spartopf.

Auszahlung. Wenn Ihr Vertrag abgelaufen ist und der Versicherer Ihnen Ihre Beteiligung an den Bewertungsreserven nicht darlegt, verlangen Sie Aufklärung. Berufen Sie sich dabei auf das Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) vom 27. Juni 2018 (Az. IV ZR 201/17).

Beschwerde. Informiert der Versicherer dann nicht, wenden Sie sich an Ombudsmann (versicherungsombudsmann.de) und Bundesfinanzaufsicht (bafin.de). Geprüft wird etwa, ob der Zeitpunkt der Beteiligung an Reserven korrekt ist.

Vertragsprüfung. Sie können Ihren Vertrag von der Verbraucherzentrale Hamburg prüfen lassen. Dies kostet 85 Euro (vzhh.de, Suchwort: Vertragsprüfung). Sie prüft unter anderem, ob die Rendite plausibel ist.

Klage. Hat Ihre Beschwerde keinen Erfolg und haben Sie eine Rechtsschutzversicherung, verklagen Sie Ihren Versicherer. Das oben erwähnte BGH-Urteil ermutigt dazu. Selbst wenn die Bafin nach einer Beschwerde „keine Anhaltspunkte“ für eine Falschberechnung sehe, stehe dies „einem Anspruch des Klägers auf Überprüfung in einem zivilrechtlichen Verfahren nicht entgegen“, so der BGH.

Neuer Vertrag. Schließen Sie zur Altersvorsorge keine Kapitallebensversicherung und keine der neu angebotenen privaten Rentenversicherungen mit abgesenkten Garantien ab („Neue Klassik“ und Indexpolicen). Sie erfahren nicht, wie viel vom Beitrag wirklich gespart wird. Außerdem ist die bei Vertragsabschluss garantierte Leistung zu niedrig.

„Diese Intransparenz ist ein Unding“

Hermann Weinmann ist Professor für Versicherungsbetriebslehre an der Hochschule Ludwigshafen und analysiert seit Jahren, was Lebensversicherer mit dem Geld ihrer Kunden machen.

Viele Kunden verstehen ihren Vertrag, ihre Standmitteilungen und ihre Schlussabrechnung nicht. Ist die Lebensversicherung insgesamt zu kompliziert?

Mit der Deregulierung des Versicherungsmarktes im Jahr 1994 wurden sinnvolle, dem Verbraucherschutz dienende Standards abgeschafft. Diese Lücke haben die Unternehmen immer mehr genutzt, sodass es heute eine nie gekannte Intransparenz gibt. Aus Sicht eines bewusst entscheidenden und vergleichenden Kunden gibt es einen fast undurchdringlichen Wildwuchs. Die Lebensversicherung ist für den Kunden ohne versicherungsmathematisches Spezialwissen und ohne Unterstützung durch das einzelne Unternehmen nicht mehr nachvollziehbar.

Welche Konsequenzen muss dies haben?

Eine zielgenauere Regulierung! Die derzeitigen gesetzlichen Regelungen lösen die Probleme nicht. So stammt die Rechnungslegungsverordnung aus dem Jahr 1994 und ist längst nicht mehr auf der Höhe der Zeit. Sie muss neu gefasst werden, sodass der Kunde die Unternehmen besser vergleichen und auch



Versicherungsexperte Hermann Weinmann.

Rückschlüsse auf sein Produkt ziehen kann.

Welche Verbesserungen bei den Produkten sind notwendig, gerade bei den staatlich geförderten?

Wenn der Staat fördert, kann er auch fordern. Notwendig sind Kalkulationsvorgaben für Altersvorsorgeprodukte, die staatlich gefördert werden. Dazu gehört auch eine sinnvolle Deckelung der Vermittlerprovisionen. Dies würde die Altersvorsorgeprodukte erheblich verbessern. Die Versicherer müssen auf gleichen Produkt- und Prämiengrundlagen in einen Wettbewerb um die Kunden eintreten. Für Kunden und Vermittler undurchschaubare „Produktinnovationen“ sollten tabu sein. Lebensversicherung bedeutet Daseinsvorsorge. Sie dient nicht dem Lifestyle.

Kunden sind immer wieder unzufrieden mit dem nicht garantierten Teil ihrer Ablaufleistung. Wie kommt das?

Dass die Prognose der Überschussbeteiligung für den Einzelvertrag für bare Münze genommen wurde und die „Katastrophe“ der Niedrigzinsphase diese Erwartung zerstört hat, ist eine Seite. Die andere ist die unmissverständliche Information an den Verbraucher über die Überschussbeteiligung. Hier besteht noch erheblicher Nachholbedarf, auch im Hinblick auf die Bewertungsreserven. Die umfangreiche Berichterstattung zur Überschussbeteiligung in den Geschäftsberichten versteht kein normaler Kunde.

Wie bewerten Sie das?

Ein Verbraucher, der seine Lebensversicherung voll durchschauen möchte, ist chancenlos. Wenn ich das nur mit erheblicher Anstrengung verstehe, wie sollen das der Vermittler oder gar der Kunde verstehen? Diese absichtlich herbeigeführte Intransparenz ist ein Unding. Der Gesetzgeber muss die Rechnungslegungsverordnung so ändern, dass sie Vergleichbarkeit der Unternehmen ermöglicht.