

Verwirrspiel mit Zahlen

Vermittler benutzen bei kritischen Kunden häufig Kennzahlen, um sie von einem Angebot für eine Lebensversicherung zu überzeugen. Auch Unternehmen werben teilweise mit solchen Zahlen. Doch ihre Aussagekraft ist begrenzt.

— Kunden suchen finanzielle Sicherheit, wenn sie eine Lebensversicherung abschließen, mit der sie für ihr Alter sparen. Wahrscheinlich denken sie auch an die Steuervorteile, die es zumindest noch für Verträge gibt, die vor Jahresende geschlossen werden. Zusätzlich wollen Kunden später natürlich so viel Geld wie möglich aus ihrer Lebensversicherung herausbekommen.

Die garantierte Leistung einer Lebensversicherung ist allerdings nicht hoch. Damit die Investition in einen solchen Sparvertrag attraktiver ist, brauchen Versicherte ein Angebot, das ihnen über den garantierten Teil hinaus eine gute Überschussbeteiligung beschert.

Doch welcher Versicherer ihnen in ferner Zukunft mehr Überschüsse zahlen wird als andere, ist schwer zu beurteilen. Das hängt davon ab, welcher gut wirtschaftet und seinen Kunden von seinen Erträgen außerdem viel abgibt.

Hinweise auf die wirtschaftliche Stärke, die Qualität des Kapitalmanagements, die Kostensituation und die

Kundenorientierung einer Gesellschaft können Unternehmenskennzahlen geben. Sie spiegeln einzelne Geschäftsbereiche wider und können Einblick in die Strategie eines Versicherungsunternehmens geben.

In der Lebensversicherung gibt es sehr viele Kennzahlen. Die Bruttobeitragssumme ist eine, die Kapitalanlagenquote eine andere. Es gibt die Eigenmittelquote, die Rückversicherungsquote oder die Cashflowquote. Doch längst nicht alle diese Zahlen helfen Kunden bei ihrer Entscheidung für oder gegen ein Unternehmen.

Interesse von Kunden verschieden

Ob Kennzahlen im Gespräch hinzugezogen würden, bestimme vor allem der Interessent, sagt Frank Holtfreter vom Hamburger Maklerbüro GBH. Holtfreter: „Manche wollen in die Materie gar nicht tiefer einsteigen. Sie sagen: Das machen Sie doch für mich, ich verstehe das sowieso nicht!“ Andere könnten thematisch folgen, hätten aber



aus Zeitgründen keine Lust dazu. Der Makler: „Höher verdienende Kunden, die noch keine Spitzenpositionen bekleiden, fragen am kritischsten.“

Zeigt ein Kunde tiefer gehendes Interesse, legt Holtfreter als Indizien für die wirtschaftliche Stärke eines Versicherers und die Lukrativität eines konkreten Angebots Kennzahlen wie Nettoverzinsung der Kapitalanlage, Verwaltungs- und Abschlusskostenquote vor. „Leider sind viele Zahlen nicht aktuell oder uneindeutig. So muss ich außerdem meinen Bauch sprechen lassen, um ein gutes Angebot für einen Kunden zu finden“, sagt der Makler.

Häufig verwendete Kennzahlen

Auf den Seiten 74 und 75 erklären wir sieben Kennzahlen, die für die Beurteilung eines Lebensversicherers oft herangezogen werden. Die Nettoverzinsung lässt Schlüsse über die Ertragslage des Unternehmens zu. Die Eigenkapitalquote gibt Einblick in seine Solidität.

Aussagen über die Kostensituation einer Gesellschaft machen die Verwaltungs- und die Abschlusskostenquote. Die so genannte RfB-Quote sowie die Früh- und die Spätstornoquote erlauben Hinweise auf die Kundenorientie-

FOTO: R. FARIS / CORBIS

Tipps

- **Hinterfragen.** Verwendet ein Versicherungsvermittler im Verkaufsgespräch für eine Kapital bildende Lebensversicherung Kennzahlen, fragen Sie nach, was hinter diesen Zahlen steckt. Lassen Sie sich Vergleichszahlen aus den Vorjahren vorlegen.
- **FINANZtest-Liste.** Sind Sie von sich aus an Kennzahlen eines Lebensversicherungsunternehmens interessiert, orientieren Sie sich bei Ihren Fragen an den sieben Kennzahlen, die wir auf den Seiten 74/75 erklären. Sie werden für die Beurteilung von Lebensversicherungen oft herangezogen.
- **Aussagekraft.** Kennzahlen stellen immer

nur den Status quo eines Unternehmens oder seine Vergangenheit dar. Wie viel Geld Ihr Vertrag einmal abwerfen wird, lassen diese Zahlen nicht erkennen.

- **Datenzugang.** Im Internet können Sie kostenlos wichtige Vergleichszahlen zu Versicherungsunternehmen finden. Die Aufsichtsbehörde bietet den Jahresbericht 2002 als Download unter www.bafin.de an. Unter www.gdv.de finden Sie ebenfalls kostenlos als Download das Jahrbuch 2003 des Branchenverbandes GDV. Geschäftsberichte können Sie kostenlos bei Ihren Versicherern anfordern.

● So funktioniert die Lebensversicherung

Kunden wollen vor allem wissen, was ihre Lebensversicherung einmal bringt. Doch ein wichtiger Teil, die Überschussbeteiligung, ist unsicher.

Die Grafik unten zeigt, was mit dem Beitrag eines Lebensversicherungskunden geschieht. Der größte Teil, der Sparbeitrag, fließt in die Kapitalanlage. Ein kleinerer Teil fließt in den Risikoschutz und steht für Auszahlungen bereit, wenn Kunden sterben. Den Rest reserviert das Versicherungsunternehmen für seine Verwaltungskosten.

Der Sparbeitrag des Kunden wird mit dem Garantiezins vermehrt. Für Neuverträge ab 2004 sind das 2,75 Prozent. Zinsen und Sparbeitrag fließen auf sein Guthabenkonto. Dieser Teil ist dem Kunden garantiert. Zudem bekommt er eine Überschussbeteiligung. Sie ist

aber nicht garantiert, sondern hängt davon ab, wie der Versicherer wirtschaftet. Überschüsse entstehen hauptsächlich durch einen Zinsüberschuss. Das ist der Zinsertrag, den die Kapitalmanager eines Versicherers über den Garantiezins hinaus mit dem Geld des Kunden erwirtschaften. Läuft die Anlage schlecht, sinkt die Überschussbeteiligung stark.

Drei Quellen für die Überschüsse

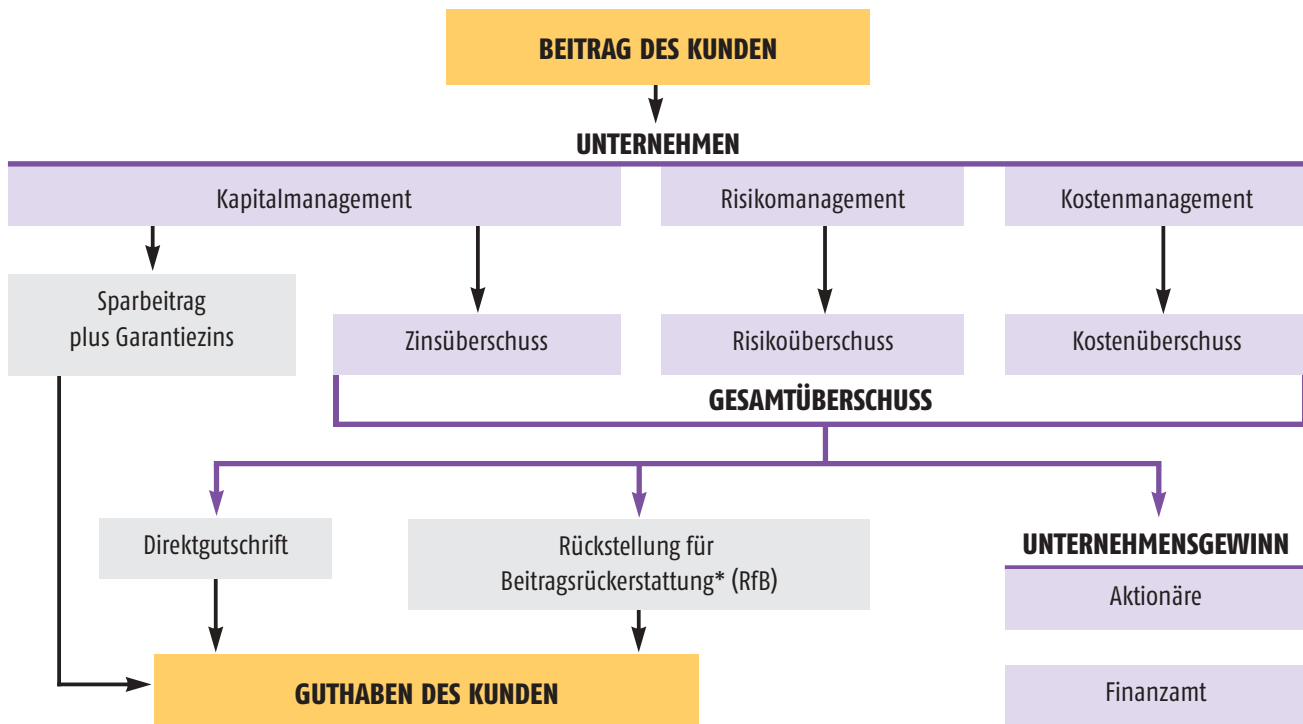
Die Unternehmen müssen den Zinsüberschuss zu mindestens 90 Prozent an die Kunden weiterreichen. Das können sie über Direktgutschriften tun und über den Umweg der RfB – der

Rückstellungen für Beitragsrückerstattung (siehe unten). Diesen Zwischenspeicher nutzen sie, um Überschusschwankungen auszugleichen. Sie können daraus auch Kunden, die bis Vertragsende Beiträge zahlen, mit einem Schlussüberschuss belohnen.

Überschüsse entstehen auch, wenn Verwaltungskosten durch rationelles Kostenmanagement niedriger sind als kalkuliert. Zudem können Risikoüberschüsse anfallen. Bei Kapitallebensversicherungen entstehen sie, wenn bei vorsichtigem Risikomanagement weniger Kunden vor Vertragsende sterben als kalkuliert. Bei Rentenversicherungen gibt es Risikoüberschüsse, wenn die Kunden früher sterben als gerechnet. Von Risiko- und Kostenüberschüssen müssen Kunden „angemessen“ profitieren. Den Unternehmen bleibt Spielraum, um Gewinne abzuzwacken.

Vom Beitrag bis zum Guthaben - der Fluss des Geldes am Beispiel einer Lebensversicherungs-AG

FINANZtest



***Rückstellung für Beitragsrückerstattung**
 Vorausdeklaration
 Schlussüberschuss
 Freie RfB

Die Rückstellung für Beitragsrückerstattung (RfB) dient als Zwischenspeicher für Überschüsse. Er enthält einen gebundenen Teil mit den für kommende Jahre zugesagten

Überschüssen (Vorausdeklaration) und den Rücklagen für Schlussüberschüsse. Daneben bleibt ein freier Teil. Wann dieser an die Kunden fließt, entscheidet der Versicherer.



rung eines Lebensversicherers. Um die Kennzahlen richtig einordnen zu können, sollten Kunden wissen, welche Größenordnung was bedeuten kann.

Außerdem sollten die Kennzahlen auch das enthalten, was im Allgemeinen unter ihnen verstanden wird. Doch was in einer Kennzahl steckt oder was fehlt, hängt davon ab, wer sie ausrechnet. Das machen viele unterschiedlich. Wer eine Lebensversicherung beziehungsweise ein Unternehmen mithilfe von Kennzahlen beurteilen will, sollte

deshalb bei jeder Zahl ihre Zusammensetzung hinterfragen.

Wir erklären nur Zahlen, die sich aus öffentlich zugänglichen Daten errechnen lassen. Die erforderlichen Daten stammen meistens aus dem Geschäftsbericht eines Unternehmens, der auch die Bilanz und Gewinn-und-Verlust-Rechnung enthält. Oder sie können aus anderen Zahlen in diesem Bericht abgeleitet werden. Einen Geschäftsbericht kann jeder Kunde oder Interessent bei einem Versicherer anfordern.

Als weitere Informationsquellen dienen die Jahresberichte der Aufsichtsbehörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in Bonn, vor allem Teil B. Den Jahrbüchern der Branchenvertretung der Lebensversicherer, des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) in Berlin, können Kunden einige Durchschnittszahlen entnehmen.

Unsicherheit bleibt

Verbraucher sollten im Verkaufsgespräch mit einem Versicherungsmittler immer darauf bestehen, dass ihnen Kennzahlen über mindestens drei Jahre, besser fünf dargestellt werden. Nur das kann die Schwankungen solcher Zahlen sichtbar machen.

Darüber hinaus muss sich jeder bewusst machen: Gute Unternehmenskennzahlen in Gegenwart und Vergangenheit bieten keine Garantie dafür, dass ein Lebensversicherer bei Vertragsende eine attraktive Summe an seine Kunden auszahlt.

● Kennzahlen richtig verstehen

FINANZtest erklärt sieben häufig verwendete Kennzahlen von Lebensversicherungsunternehmen.

Eigenkapitalquote

$$= \frac{\text{Eigenkapital}}{\text{Bruttobeiträge}}$$

Aussage: Die Eigenkapitalquote setzt das Eigenkapital eines Unternehmens ins Verhältnis zu seinen jährlichen Beitragseinnahmen. Eigenkapital kann bei unerwartet hohen Schäden, die nicht durch Beiträge gedeckt sind, herangezogen werden. Auch wenn der Versicherer am Kapitalmarkt weniger erzielt, als er für die Garantieverzinsung des Kundengeldes benötigt, greift er auf sein Eigenkapital zurück. 2002 lag die durchschnittliche Eigenkapitalquote der Versicherer bei knapp **12 Prozent**.

Die Quote ist verschieden interpretierbar. Eine hohe Eigenkapitalquote kann Indiz für Sicherheit oder gute Ertragskraft sein, aber auch Zeichen einer geringen Beteiligung der Kunden an Überschüssen. Denn Teile der Überschüsse können für eine Erhö-

hung des Eigenkapitals genutzt werden.

Achtung: Anbieter verfügen oft über so wenig Eigenkapital, dass dieses zum Abwenden einer sehr brenzigen Finanzlage in der Regel gar nicht ausreichen würde. Es kann aber auch sein, dass Versicherer mit einer geringen Eigenkapitalquote viele Risiken auf einen Rückversicherer verlagert haben, der für sie unerwartet hohe Schäden abfedern müsste. Oder sie haben von vornherein geringe Risiken. Ein sicherer Hinweis auf die finanzielle Solidität einer Gesellschaft ist die Kennzahl nicht.

Nettoverzinsung

$$= \frac{\text{Kapitalanlageergebnis}}{\text{mittlerer Kapitalanlagebestand}}$$

Aussage: Die Nettoverzinsung gibt die Rendite an, die der Versicherer mit seinen Kapitalanlagen im Geschäftsjahr erzielt hat. Die Kunden müssen in einem festgelegten Mindestmaß an die-

sen Erträgen beteiligt werden. Je höher die Nettoverzinsung, desto höher können daher auch die Beträge sein, die den Kunden durch Überschussbeteiligung zufließen. So ist eine höhere Nettoverzinsung positiv, eine niedrigere eher negativ zu bewerten. 2002 lag die Nettoverzinsung nach Branchenangaben im Schnitt bei **4,6 Prozent**.

Achtung: Ein schlechtes Kapitalanlageergebnis kann durch kurzfristige Auflösung stiller Reserven vorübergehend aufge bessert werden. Auch können Kapitalanlagen in langfristigen festverzinslichen Wertpapieren die Nettoverzinsung bisher stützen. Inzwischen ist das Zinsniveau stark gesunken. Bringt eine Wiederanlage dieses Kapitals weniger Ertrag, würde das die Nettoverzinsung künftig senken.

Eine hohe Quote kann auch verschleiern, dass notwendige Abschreibungen noch nicht vollzogen wurden. Denn Versicherer dürfen Aktien inzwischen zumindest vorübergehend mit einem höheren Wert bilanzieren, als sie bei ihrem Verkauf aktuell erzielen würden. Bei jüngeren Unternehmen mit jüngeren Kapitalanlagen hängt die Nettoverzinsung unmittelbar vom gesamtwirt-

schaftlichen Zinsniveau ab. Daher unterliegt diese Quote bei ihnen eher größeren Schwankungen. Hinweise auf ein gutes Anlagemanagement kann nur ein Vergleich der Nettoverzinsung mit der Konkurrenz in mindestens drei, besser fünf Jahren geben.

Verwaltungskostenquote

$$= \frac{\text{Verwaltungskosten}}{\text{Bruttobeiträge}}$$

Aussage: Die Verwaltungskostenquote gibt an, welcher Anteil der Beiträge pro Jahr für die laufende Verwaltung verbraucht wird (ohne Abschlusskosten und Kapitalanlagekosten). Sie zeigt also, ob das Unternehmen seine Dienstleistungen kostengünstig erbringt oder nicht. 2002 machte die Quote nach Berechnungen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Bafin) durchschnittlich **3,6 Prozent** der Beitragssumme des Jahres aus.

Achtung: Die Kennzahl kann falsch interpretiert werden. Hohe Verwaltungskosten können durch guten Service, viele kleine Verträge oder Einbeziehung von Abschlusskosten entstehen.

Aus der Quote kann nicht abgelesen werden, ob die tatsächlichen Verwaltungskosten höher oder niedriger als die tariflich kalkulierten Kosten waren.

Abschlusskostenquote

$$= \frac{\text{Abschlussaufwendungen}}{\text{Bruttobeiträge}}$$

Aussage: Die Abschlusskostenquote gibt an, wie viel von den Bruttobeiträgen für den Abschluss neuer Verträge verwendet wurde. Sie hängt vor allem davon ab, was die Vermittler dafür an Provision bekommen. 2002 betrug die Quote nach Bafin-Berechnungen im Schnitt **12 Prozent** der Bruttobeiträge.

Achtung: Diese Kennzahl ist ohne Zusatzinformationen über die Entwicklung des Kundenbestands nicht eindeutig. Nicht negativ zu bewerten wären beispielsweise hohe Abschlusskosten, wenn der Versicherer viele neue Verträge abgeschlossen hat. Auch eine strenge Risikoprüfung verursacht hohe Abschlusskosten, wodurch aber spätere Schadenaufwendungen begrenzt werden können. Hohe Abschlusskosten nur wegen hoher Provisionszahlungen

wären aber negativ zu interpretieren. Viele Lebensversicherungsabschlüsse mit Einmalbeiträgen können die Quoten verfälschen. Zudem wird mit der Kennzahl nicht zwischen Einzel- und Kollektivgeschäften unterschieden. Bei Gruppenverträgen sind die kalkulierten Abschlusskosten meistens geringer.

Eine Fehlinterpretation kann sich auch für die Aussage über Provisionen ergeben. Vermittlerprovisionen werden überwiegend in Prozent der Beitragssumme – Summe der Beiträge für die gesamte Vertragsdauer – festgesetzt. Bei der Berechnung der Abschlusskostenquote werden die Kosten jedoch ins Verhältnis zu den Beiträgen für nur ein Geschäftsjahr gesetzt. Versicherer mit überdurchschnittlich vielen Verträgen mit kurzen Vertragslaufzeiten können so niedrigere Quoten als Unternehmen aufweisen, die viele lang laufende Verträge abschließen. Die Aussagekraft der Kennzahl ist daher eingeschränkt.

RfB-Quote

$$= \frac{\text{RfB}}{\text{Bruttobeiträge}}$$

Aussage: Rückstellungen für die erfolgsabhängige Beitragsrückerstattung (RfB) sind geparkte Geldmittel aus dem Gesamtüberschuss, die den Versicherungskunden zugute kommen müssen. Die RfB-Quote drückt aus, wie viel Überschüsse – bezogen auf die jährlichen Beitragseinnahmen – ein Unternehmen in diesem Topf zurzeit bereithält. 2002 lag die Quote bei nur **66 Prozent**, 2001 waren es 83, 2000 noch 88 Prozent.

Achtung: Der RfB-Topf ist ein Zwischenspeicher für die Überschussbeteiligung und hat die Funktion eines Puffers, um eine gleichmäßige Überschussverteilung über mehrere Jahre hinweg halten zu können. Die Höhe der RfB ist auch davon abhängig, ob und in welcher Höhe Überschüsse bereits als Direktgutschriften zeitnah ausgeschüttet werden. Unternehmen, die beispielsweise auch Risiko- und Verwaltungskostenüberschüsse über Direktgutschriften ausschütten, weisen zwangsläufig geringere RfB-Quoten auf, obwohl sie eine besonders versichererfreundliche Beteiligung an den Überschüssen vorsehen.

Eine weitere Fehlinterpretation kann sich aus der Größe des Schlussüberschussfonds, eines Teils der RfB, ergeben. Versicherer, die Überschüsse nicht zeitnah ausschütten, sondern überdurchschnittlich viel diesem Fonds zuführen, weisen höhere RfB-Quoten auf. Die Aussagekraft dieser Quote ist deshalb stark eingeschränkt.

Frühstornoquote

$$= \frac{\text{Versicherungssumme früh stornierter Verträge}}{\text{Versicherungssumme des Neugeschäfts}}$$

Aussage: Frühstorno betrifft gekündigte Verträge, bei denen noch kein Rückkaufswert vorhanden ist. Solche Kündiger verlieren alle eingezahlten Beiträge. Eine hohe Quote kann ein Indiz für schlechte Beratung sein. 2002 lag sie nach Bafin-Berechnungen im Schnitt bei **12 Prozent** des Neugeschäfts.

Achtung: Versicherer haben unterschiedliche Kundenbestände, die unterschiedlich auf wirtschaftliche Entwicklungen reagieren. Manchmal werden Verträge trotz guter Aufklärung frühzeitig gekündigt. Auch gibt es Versicherungen, die sofort Rückkaufswerte aufweisen. Bei dieser Geschäftspolitik lässt die Frühstornoquote keine Rückschlüsse auf die Beratungsleistung zu.

Spätstornoquote

$$= \frac{\text{Versicherungssumme gekündigter und beitragsfreier Verträge}}{\text{Versicherungssumme des Jahresanfangsbestandes}}$$

Aussage: Zum Spätstorno zählen Kündigungen oder Beitragsfreistellungen von Verträgen, bei denen es einen Rückkaufswert gibt. Ursachen können Falschberatung bei Abschluss der Versicherung sein, aber auch persönliche Gründe des Kunden wie Krankheit, Arbeitslosigkeit, Nachwuchs, Scheidung, oder Wandel der Bedürfnisse, wenn etwa ein Eigenheim finanziert werden soll und der Kunde das Geld aus dem Rückkauf benötigt. Spätstorno gilt nur eingeschränkt als Indiz für schlechte oder falsche Beratung. Im Schnitt lag diese Quote 2002 bei **3,7 Prozent**.

Achtung: Ihre Aussagekraft ist weitaus geringer als die der Frühstornoquote. Gründe für eine mögliche Fehlinterpretation gleichen denen bei Frühstorno.