Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 14. Juli 2016

Informationsgehalt zu gering: Marktwächter-Untersuchung zeigt erhebliche Mängel bei Standmitteilungen von Versicherungen

Verbraucherzentrale Bundesverband informiert BaFin

Standmitteilungen von Kapitallebensversicherungen gehen oft am Informationsbedarf von Verbraucherinnen und Verbrauchern vorbei. Das stellt das Team des Marktwächters Finanzen der Verbraucherzentrale Hamburg in einer aktuellen Untersuchung fest. Besonders problematisch: Ein Viertel der untersuchten Standmitteilungen erfüllt nicht einmal die gesetzlichen Vorgaben vollständig. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat diese Rechtsverstöße nun der Bundesanstalt für Finanzdienst-leistungsaufsicht (BaFin) gemeldet.

Familienzuwachs, Eigenheim, Jobverlust oder akute Geldsorgen: In verschiedenen Situationen fragen sich Verbraucher, wie sie mit ihrer Lebensversicherung umgehen sollen. Ist es ratsam, den Vertrag zu kündigen? Sollte man ihn behalten und finanzielle Engpässe mit einem Kredit überbrücken? Sind Angehörige ausreichend abgesichert? Wie viel Geld wird am Ende ausgezahlt? „Standmitteilungen sollten dabei helfen, solche Fragen zu beantworten. In der Praxis sind jedoch viele Verbraucher mit den jährlichen Briefen der Versicherer überfordert“, sagt Sandra Klug, Leiterin des Hamburger Marktwächter-Teams.

Dies zeigt sich bundesweit im Beratungsalltag der Verbraucherzentralen. „Jährlich suchen tausende Verbraucher Rat und Hilfe im Umgang mit ihrer Lebensversicherung“, so Klug. „Viele finden in den Standmitteilungen nicht die Informationen, die sie

brauchen. Was sie dort finden, verstehen sie häufig nicht. Mit der Marktwächter untersuchung haben wir deshalb Standmitteilungen systematisch auf ihren Informationsgehalt hin untersucht.“

Ein Viertel der untersuchten Mitteilungen erfüllt gesetzliche Vorgaben nicht vollständig Die Ergebnisse machen deutlich, warum viele Verbraucher mit der Post ihres Versicherers wenig anfangen können: Ein Viertel der untersuchten Standmitteilungen nennt nicht einmal die wenigen gesetzlich vorgeschriebenen Angaben vollständig, wie beispielsweise die Leistung im Todesfall sowie bei Ablauf zuzüglich der garantierten Überschüsse. Der vzbv hat diese Rechtsverstöße der BaFin gemeldet.

Fehlende Informationen

Darüber hinaus nennt kein Versicherer die Summe der insgesamt eingezahlten Beiträge. „Diese Information fehlt in allen untersuchten Standmitteilungen. Unserer Ansicht nach benötigen Verbraucher diese aber, um den Vertrag umfassend beurteilen zu können“, so Klug. Außerdem erfahren Verbraucher in drei von vier der untersuchten Standmitteilungen nicht, wie viel sie garantiert ausgezahlt bekommen, wenn sie ihren Vertrag beitragsfrei stellen.

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.

Begriffsdschungel erschwert Vergleich

Ein weiteres Problem für Verbraucher ist der Begriffsdschungel: Ein Überschuss wird nicht immer so bezeichnet. In einigen Standmitteilungen heißt er Gewinnguthaben, Bonussumme oder Ansammlungsguthaben. Dies erschwert den Vergleich von Policen verschiedener Anbieter. Selbst für das Wort Standmitteilung finden sich in den Unterlagen 15 zusätzliche Begriffsalternativen, die von Kontoauszug bis Leistungsübersicht reichen.

Standardisierte Informationen notwendig

„Die Informationen in den Standmitteilungen bei Lebensversicherungen sind unzureichend. Verbraucher sollen diese Mitteilungen lesen und auch verstehen können. Damit das gelingt, sollte ein verständlicher Standard für alle Lebensversicherer vorgeschrieben werden, der alle wichtigen Informationen, wie den derzeitigen

Versicherungsbeitrag, die insgesamt eingezahlten Beiträge und die garantierte Leistung umfasst“, fordert Dorothea Mohn, Leiterin Team Finanzmarkt beim vzbv.

Im Zeitraum Juni 2015 bis Februar 2016 erhielt das Hamburger Marktwächter-Team Standmitteilungen zu rund 900 Verträgen von Verbrauchern aus Beratungsgesprächen oder direkt per Post. Insgesamt hat das Team dadurch 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. Einige Versicherer versenden unterschiedliche Standmitteilungen, wenn sie in der Vergangenheit einen anderen Versicherer und dessen Bestände übernommen haben. Diese wurden ebenfalls berücksichtigt und erhöhten die Zahl der insgesamt untersuchten Standmitteilungen auf 68.

Über den Marktwächter Finanzen

Der Marktwächter Finanzen ist ein Projekt, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den Finanzmarkt aus Perspektive der Verbraucher beobachten. Hierfür werden Beschwerden und Beratungen von Verbrauchern aus allen 16 deutschen Verbraucherzentralen über ein Frühwarnnetzwerk systematisch ausgewertet. Zudem werden empirische Untersuchungen durchgeführt. So können Schwachstellen und Fehlentwicklungen erkannt, Verbraucher frühzeitig gewarnt und Aufsichts- und Regulierungsbehörden bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Insgesamt untersuchen fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen den Finanzmarkt: Baden-Württemberg (Geldanlage und Altersvorsorge), Bremen (Immobilienfinanzierung), Hamburg (Versicherungen), Hessen (Grauer Kapitalmarkt) und Sachsen (Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite). Der Marktwächter Finanzen wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert. www.marktwaechter.de/finanzen

Weiterführende Links
Untersuchung zum Download
Infografiken zur Untersuchung
Faktenblatt zur Untersuchung
FAQ zur Untersuchung
Positionspapier des vzbv zu Standmitteilungen

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/informationsgehalt-zu-gering-marktwaechter-untersuchung-zeigt-erhebliche-maengel-bei