

Belastungsprobe für Lebensversicherer

Die dauerhaft niedrigen Zinsen stellen für die Lebensversicherer eine Belastungsprobe dar. Es wird für sie immer schwieriger, die Erträge zu erwirtschaften, die sie ihren Kunden mit dem Garantiezins versprochen haben. Auch die Kunden merken, dass sich die niedrigen Zinsen auf ihre Rendite auswirken und schließen immer weniger Neuverträge ab. Die Lebensversicherung – der einstige Liebling der Deutschen – wird zum Stiefkind. Die Anbieter fordern von der Politik verstärkt Anreize für eine private kapitalgedeckte Altersvorsorge. Ihr Argument: In Zeiten der Krise müssen die Menschen mehr statt weniger vorsorgen. Wenn die Versicherer ihr Geschäftsmodell jedoch nicht ganz abschreiben wollen, müssen sie sich auch selbst bewegen und neue Lösungen entwickeln. Mit zeitlich begrenzten Garantiemodellen suchen erste Anbieter einen Weg aus der Misere.



Podiumsdiskussion

„Niedrigzinsphase
und die Folgen für
die Lebensversicherung“

Aktuar Aktuell

Sonderausgabe

Juni 2013



DAV

DEUTSCHE
AKTUARVEREINIGUNG e.V.



Inhalt

Rund um die Tagung

Jahrestagung der Deutschen Aktuarvereinigung
Deutsche Aktuarvereinigung mit neuem Vorstand **3**

Podiumsdiskussion

Niedrigzinsphase und die Folgen
für die Lebensversicherung **4**

Impulsreferat

Im Gespräch mit Dr. Johannes Lörper,
Past-President der DAV **6**

Position Aufsicht

Einfach Aussitzen ist keine Option **7**

Position Politik

Mehr über die Versicherungspolitik reden **8**

Position Branche

Lebensversicherung muss Vergleich nicht scheuen **9**

Position Unternehmen

Die Kosten in den Griff bekommen **10**

Position Verbraucher

Versicherer haben Glaubwürdigkeit verspielt **11**

Fazit

Zusammenfassung der Podiumsdiskussion in Berlin **12**

Impressum

Herausgeber:

Deutsche Aktuarvereinigung e. V.
Hohenstaufenring 47-51
50674 Köln
Tel.: 0221 912554-0
Fax: 0221 912554-44
E-Mail: info@aktuar.de
www.aktuar.de

Redaktion:

Michael Steinmetz (verantwortlich)
Jürgen Merkes
Ines Jochum

Autoren:

Katrin Berkenkopf
Anne-Christin Gröger
Patrick Hagen
Ilse Schlingensiepen

Rund um die Tagung

Jahrestagung der Deutschen Aktuarvereinigung

Berlin 2013: Mehr als 1.200 Mathematiker/innen nahmen teil

Die Deutsche Aktuarvereinigung, die berufsständische Vertretung der Versicherungs- und Finanzmathematiker in Deutschland, führte ihre diesjährige Mitgliederversammlung vom 24.-26. April 2013 im MARITIM Hotel Berlin durch. Die DAV zählt derzeit mehr als 4.000 Mitglieder, von denen 1.200 als Teilnehmer vor Ort viele wichtige Fragestellungen aus dem Versicherungs- und Finanzbereich aufgegriffen und diskutiert haben.

Die deutschen Aktuarer haben in fünf Fachgruppen zu den Herausforderungen für

- die Krankenversicherung,
- die Lebensversicherung,
- die private und betriebliche Altersvorsorge,
- die Schaden-/Unfallversicherung und
- in der Finanzmathematik

u.a. über aktuelle Themen beraten, die den Berufsstand derzeit besonders beschäftigen:

- die Einführung von Unisex-Tarifen in der Krankenversicherung und der Schaden-/Unfallversicherung sowie in der betrieblichen Altersvorsorge,
- die Auswirkungen von Solvency II, dem neuen risikobasierten Aufsichtssystem für europäische Versicherungsunternehmen, auf die langfristigen Garantien in der Lebens- und Krankenversicherung sowie
- wichtige Fragen der Aus- und Weiterbildung der Aktuarer.

Im Mittelpunkt des öffentlichen Teils der Mitgliederversammlung der DAV stand diesmal das Thema „Niedrigzinsphase und die Folgen für die Lebensversicherung“. Zahlreiche Experten aus Politik, Versicherungsaufsicht, Verbraucherschutz und Versicherungswirtschaft diskutierten hierbei gemeinsam über die Auswirkungen geringer Renditen in der Kapitalanlage auf die allgemeine Altersvorsorge der Bevölkerung, die Stabilität der Versicherer und ihrer Leistungsversprechen gegenüber den Kunden sowie mögliche Veränderungen bei den Produktangeboten der Zukunft.

Deutsche Aktuarvereinigung mit neuem Vorstand

Rainer Fürhaupter neuer Vorsitzender und Dr. Wilhelm Schneemeier neuer stellvertretender Vorsitzender



Rainer Fürhaupter,
Vorsitzender
Schadenversicherung

Auf der Mitgliederversammlung der Deutschen Aktuarvereinigung (DAV) in Berlin wurde ein neuer Vorstand gewählt. Mit überwältigender Mehrheit wurde Rainer Fürhaupter (56) für die nächsten 2 Jahre zum Vorsitzenden berufen. Der Diplom-Mathematiker und Versicherungswissenschaftler mit beruflichen Schwerpunkten in der Schaden-/Unfall- und Krankenversicherung ist seit 2005 Vorstandsmitglied der Versicherungskammer Bayern. Fürhaupter folgt Dr. Johannes Lörper (Ergo), der nach zweijähriger Amtszeit als Vorsitzender turnusmäßig dieses Amt abgibt, dem Vorstand aber satzungsgemäß weiterhin angehören wird. Das Amt des stellvertretenden Vorsitzenden hat Dr. Wilhelm Schneemeier (56) übernommen. Der promovierte Diplom-Mathematiker ist seit 2002 Mitglied der Geschäftsleitung der Swiss Life München und dort verantwortlich für die Ressorts Produkte und Aktuariat, zusätzlich ist er Chief Risk Officer für den deutschen Markt.

Nach erfolgter Wiederwahl sind weiterhin im Vorstand der DAV vertreten: Dr. Guido Bader (40), Vorstandsmitglied Stuttgarter Versicherungen, Norbert Heinen (58), Vorsitzender des Vorstands Württembergische Versicherungen, Dr. Richard Herrmann (58), Vorsitzender des Vorstands Heubeck AG, Prof. Dr. Klaus Heubeck (67) und Dr. Michael Renz (60). Erstmals in den Vorstand gewählt wurde Roland Weber (57), Vorstandsmitglied Debeka Versicherungen.

Komplettiert wird der amtierende Vorstand durch weitere hochrangige Vertreter des Berufsstands aus Wissenschaft und Praxis: Claudia Andersch (45), Vorstandsmitglied CosmosDirekt, Dr. Eberhard Bertsch (63), Dr. Markus Faulhaber (59), Vorsitzender des Vorstands Allianz Lebensversicherungs-AG, Prof. Dr. Maria Heep-Altiner (53), Fachhochschule Köln, Dr. Dieter Köhnlein (57), Geschäftsführer Solvency Fabrik GmbH, Prof. Dr. Angelika May (49), Universität Oldenburg, Michael Rosenberg (61), Prof. Dr. Kurt Wolfsdorf (63) und Dr. Horst-Günther Zimmermann (67).



Einführung in das Thema

Niedrigzinsphase und die Folgen für die Lebensversicherung

Der schlimmste Sturm, mit dem die Assekuranz derzeit zu kämpfen hat, kommt aus der Richtung der Europäischen Zentralbank. Deren langfristige Niedrigzinspolitik macht den Lebensversicherern kräftig zu schaffen. Denn sie haben bereits jetzt Probleme, bei niedrigen Marktzinsen die Verzinsung zu verdienen, die sie Lebensversicherungskunden garantiert haben. Derzeit bekommen die Versicherer für frische Kapitalanlagen in Staatsanleihen 1,3 Prozent, haben aber Garantien für Millionen von Kunden im Bestand, die im Schnitt bei 3,1 Prozent liegen.

Ein Ende des billigen Geldes von der Zentralbank ist nicht in Sicht. Erst Anfang Mai hatten Europas Währungshüter bei ihrer Ratssitzung den ohnehin schon sehr niedrigen Leitzins von 0,75 Prozent auf 0,5 Prozent gesenkt. Damit helfen sie Banken in den europäischen Krisenländern und den Staatshaushalten. Für die Versicherer werden die dauerhaft niedrigen Zinsen dagegen mehr und mehr zur Belastungsprobe. „Die jüngste Leitzinssenkung der Europäischen Zentralbank von 0,75 auf 0,5 Prozent zementiert die Phase des billigen Geldes weiter“, beklagte Alexander Erdland, Präsident des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) und Chef des Wüstenrot & Württembergischen Konzerns, anlässlich der Präsentation der Vierteljahreszahlen seines Konzerns. „Damit verschärft sich auch der Handlungsdruck für die Anbieter finanzieller Vorsorge, die einen Großteil ihres Kundengeschäfts im zinsnahen Bereich erzielen.“

Die Versicherer sehen sich als Opfer einer politisch gewollten Niedrigzinspolitik. „Eine erneute Zinssenkung wäre ein falsches Signal für Sparer und alle, die für das Alter vorsorgen“, warnten Anfang Mai GDV, Sparkassen sowie Volks- und Raiffeisenbanken in einer gemeinsa-

men Stellungnahme. Erdland fügte hinzu: „Allein 2012 verzeichneten die Lebensversicherer für ihre Kunden zinsbedingte Mindereinnahmen von vier Milliarden Euro. Dabei ist die Notwendigkeit privater Vorsorge ungebrochen.“

Er forderte von der Politik verstärkt Anreize für eine private kapitalgedeckte Altersvorsorge, gerade in Zeiten niedriger Zinsen. „Die Menschen müssen infolge der Eurokrise jetzt mehr sparen“, sagte er. Dr. Johannes Lörper, Past-President der DAV und Vorstand bei der Ergo Lebensversicherung, ist der Ansicht, dass Sparer heute nicht weniger, sondern mehr auf die Seite legen müssen. Nur so könnten sie die fehlenden Zinsen später kompensieren. „Sparer müssen sich klarmachen, dass sie mit den Zinsen, die heute risikofrei erreichbar sind, allenfalls einen Substanzerhalt realisieren können“.

Auch Pläne einzelner Parteien, die Leistungen der gesetzlichen Rentenversicherung auszuweiten, bereiten der Assekuranz Kopfzerbrechen. Diese Entwicklung, mit denen einige Parteien im Wahljahr werben, sehe man mit Sorge, sagte Erdland bereits Ende April auf der GDV-Pressekonferenz in Berlin. Deutschland habe ein stabiles Rentensystem. „Das ist ganz wesentlich das Ergebnis unbequemer Entscheidungen, die die Politik in den vergangenen 20 Jahren getroffen hat“, betonte er. „Man sollte diese Entwicklung jetzt nicht wieder nachträglich konterkarieren.“

Dabei hat die Rettung der Banken und die Unterstützung krisengebeutelter Euroländer auch der Assekuranz genützt. Mehr als die Hälfte ihrer Kapitalanlagen großer Versicherer liegen nämlich direkt oder indirekt bei den Geldhäusern, die Versicherer brauchen sie als Großabnehmer ihrer Anlagen. Ohne die Rettung der Banken wären auch viele Versicherer in die Pleite geschlittert.

Zwar haben die Unternehmen noch andere Ertragsquellen. Sie verdienen derzeit noch gut mit Anleihen und

anderen Wertpapieren, die sie in besseren Zeiten gekauft haben. Aber deren Wirkung ist nicht unendlich. Lörper geht davon aus, dass die Gesellschaften die aktuelle Phase noch einige Zeit aushalten können. „Aber für 50 Jahre kann ich mir das bei unveränderten Rahmenbedingungen nicht vorstellen“, vermutet er.

Nach Angaben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht haben die deutschen Versicherer Kapitalanlagen von rund 1243 Milliarden Euro. Davon entfielen Ende 2012 allein 769 Milliarden Euro auf die Lebensversicherer. Der Schwerpunkt liegt dabei auf Rentenpapieren, die von den Niedrigzinsen besonders betroffen sind. Aktien und Immobilien machen daneben nur einen Bruchteil aus. Diese beiden Anlageklassen können die Versicherer allerdings nicht so einfach ausweiten. Denn für sie müssen die Gesellschaften viel zusätzliches Eigenkapital vorweisen, wenn sie die neue EU-Richtlinie Solvency II erfüllen wollen. Staatsanleihen benötigen zunächst keine zusätzlichen Eigenmittel, so die neue Regelung.

Die Versicherer fürchten, dass der Trend zu Niedrigzinsen den Druck auf die private Altersvorsorge weiter erhöht. Immer häufiger warnen Verbraucherschützer, dass sich in einem derartig niedrigen Zinsumfeld die private Lebensversicherung nicht mehr lohnt. Und auch die Kunden selbst haben längst verstanden, dass sich die immer weiter sinkenden Zinsen negativ auf ihre Renditen auswirken. Die Gesellschaften spüren die Zweifel der Kunden schon jetzt: Das Neugeschäft in der Lebensversicherung ging 2012 um 2,6 Prozent zurück. Bei der staatlich geförderten Riester-Rente waren es sogar 36 Prozent.

zur britischen Aviva gehörende niederländische Delta Lloyd, die ihre Tochter in Wiesbaden abwickelt.

Neue Lösungen müssen also her, wenn die Versicherer langfristig weiterhin erfolgreich Lebenspolice verkaufen wollen. Erste Anbieter denken über begrenzte Garantien nach. Marktführer Allianz will im Juli mit einer neuen Police auf den Markt kommen. Konkurrent Ergo hat ebenfalls für den Sommer ein neues Vertragsmodell angekündigt. Noch sind nicht alle Details über die neuen Policen bekannt. Klar ist jedoch, dass sich die Anbieter vom dauerhaften Garantiezins abkehren wollen.

Bei der Allianz sollen die Kunden eine Garantie für die Zeit des Ansparens bekommen. Mit Rentenbeginn wird ein neuer Satz festgelegt – der höher oder niedriger sein kann. Die Ergo will Kunden bis zum Rentenbeginn mindestens den Erhalt des eingezahlten Geldes garantieren. Die klassischen Verträge wollen beide Anbieter parallel weiter anbieten.

Lars Heermann von der auf Lebensversicherungen spezialisierten Ratingagentur Assekurata erwartet, dass weitere Anbieter nachziehen werden: „Alle Gesellschaften suchen nach Möglichkeiten, aus der Garantielast herauszukommen.“



Die Menschen müssen mehr sparen

Das zeigt: Die Finanzkrise ist auch bei den Versicherungskonzernen angekommen, wenn auch verspätet. Jahrelang betonten die Vorstände der Gesellschaften, dass die Krise eine Krise der Banken, nicht aber der Versicherer sei. Doch jetzt zeigt sich, dass auch die Assekuranz ein großes Problem mit ihrem wichtigsten Umsatzbringer hat, der einst so erfolgreichen Lebensversicherung. Ein Indikator: Im Moment will niemand mehr einen Lebens- oder Krankenversicherer kaufen, obwohl viele Konzerne ihre Lebensversicherungstochter gerne abgeben würden.

Gleichzeitig ziehen sich die ersten Unternehmen aus dem Geschäft mit der klassischen Lebensversicherung ganz zurück. Prominentes Beispiel ist die Zurich, die angekündigt hat, nur noch in Ausnahmefällen klassische Policen zu verkaufen. Ein anderes Beispiel ist die





Dr. Johannes Lörper,
Past-President
der Deutschen
Aktuarvereinigung e. V.
(DAV)



Keine Garantien für unbegrenzte Zeit

Richtig umgesetzt, haben wir eine attraktive Leistung zu bieten

In der aktuell anhaltenden Niedrigzinsphase müssen die Aktuarer die Versicherungsbranche noch stärker als bisher dazu anhalten, ihre Garantiemodelle zu überarbeiten. Davon ist Dr. Johannes Lörper überzeugt, bis vor kurzem Vorstandsvorsitzender der Deutschen Aktuarvereinigung und Mitglied des Vorstands der Ergo Lebensversicherung. „Wir sollten als Aktuarer darauf drängen, dass keine Garantien mehr für unbegrenzte Zeit gegeben werden“, sagt er. „Es stellt sich die Frage, ob es angesichts der jüngsten Erfahrungen auf dem Kapitalmarkt noch redlich ist, selbst solche niedrigen Zinsen für eine sehr, sehr lange Zeit zu garantieren.“

Gerade Versicherer, die nur nach dem deutschen Handelsgesetzbuch bilanzieren, könnten ansonsten schon nach 10 Jahren Probleme bekommen, die gegebenen Garantien weiter zu erwirtschaften, glaubt er.

Derzeit liegt der Garantiezins bei 1,75 Prozent. Eine weitere Absenkung sei jedoch nicht die Ideallösung. „Denn wir haben bei gegebenem Kostenmodell und einem Garantiezins von 1,25 Prozent im Wesentlichen keinen garantierten Beitragserhalt mehr.“ Das aber ist ein wesentliches Merkmal der Lebensversicherung, das sie von anderen Sparformen unterscheidet.

Das Problem der Branche mit den Niedrigzinsen wird durch die Einführung der Zinszusatzreserve noch beschleunigt. „Wir nehmen damit einen Teil der zukünftigen Probleme in der heutigen Rechnungslegung vorweg“, so Lörper. „Wenn wir mit den Methoden von Solvency II die Situation betrachten, also die jetzige Zinssituation auch für die Zukunft annehmen, so ist das Problem unmittelbar sichtbar.“

Auf europäischer Ebene haben die deutschen Lebensversicherer ohnehin keinen leichten Stand. „Die europäische Finanzaufsicht Eiopa in Frankfurt, die sehr rigoros für Solvency II eintritt, ist ohnehin kein Freund solcher Garantien, wie wir sie in Deutschland haben“, glaubt Lörper. Eiopa steht für European Insurance and Occupational Pensions Authority, die Europäische Aufsichtsbehörde für Versicherung und Betriebliche Altersversorgung.

Lörper ist überzeugt, dass auf lange Sicht nur eine grundlegende Renovierung der Lebensversicherung die Sparte mit ihren Kernbestandteilen retten kann. „Wir müssen unsere Kosten senken, um mit dieser Niedrigzinsphase zurechtzukommen. Und wir sollten keine offenen endlosen Garantien geben, sondern müssen uns über Abschnittsgarantien und bedingte Garantien Gedanken machen.“

Der DAV-Vorstand geht davon aus, dass die deutschen Versicherer eine derartige Niedrigzinsphase zwar zehn oder 20 Jahre lang aushalten können. „Aber für 50 Jahre ist das nicht drin“, prognostiziert er. „Deshalb halte ich es für angebracht, dass wir die Garantie nicht für die gesamte Laufzeit aussprechen, sondern ein Versprechen nur für eine bestimmte Zeit geben.“ Nach Ablauf dieser Frist müssten die Aktuarer dann nach objektiven Kriterien suchen und abhängig von der dann aktuellen Zinssituation die Garantien neu festlegen.

Die Umstellung der Lebensversicherung hat jedoch ihren Preis, erwartet Lörper. „Wir werden dann in der Öffentlichkeit als unattraktiver empfunden.“ Diesen Preis müsse die Branche jedoch zahlen. „Denn wir haben eine attraktive Leistung zu bieten“, sagt Lörper. Dazu gehören Gewinnbeteiligungssysteme, von denen Kunden in guten Zeiten profitierten oder die Möglichkeit, Rentenversicherungen zu vererben.

Felix Hufeld,
Exekutivdirektor
Versicherungsaufsicht
bei der BaFin



Einfach Aussitzen ist keine Option

Den Niedrigzins können Assekuranz, Politik und Aufsicht nur gemeinsam überstehen

Versicherungswirtschaft, Finanzaufsicht und Gesetzgeber müssen im Umgang mit der langanhaltenden Niedrigzinsphase zusammenarbeiten. Davon ist Felix Hufeld überzeugt, Chef der Versicherungsaufsicht bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). „Aus diesen drei Teilnehmerkreisen müssen wichtige Beiträge geleistet werden, um mit den Niedrigzinsen langfristig fertig zu werden“, sagt er.

Gefordert seien vor allem die Versicherer. „Es ist ganz klar, dass wir von der Assekuranz mehr erwarten als auf höhere Zinsen zu warten, sei es in Richtung Produktinnovation oder bei der Kostenoptimierung“, macht er deutlich. „Sofern dies in unserer Zuständigkeit liegt, werden wir das auch konstruktiv begleiten.“

Die Finanzaufsicht sei bereit, die Branche bei der Umsetzung verschiedener Gegenmaßnahmen zu unterstützen. „Wir verfolgen eine Mischstrategie aus diagnostisch-analytischen Maßnahmen und Aufsichtsmaßnahmen“, so Hufeld. „Das Paradebeispiel ist natürlich die Zinszusatzreserve, die Versicherer seit 2011 als Zusatzpuffer aufbauen müssen.“

Hufeld weist darauf hin, dass die Rolle der Aufsicht nicht darin bestehen könne, der Branche das am meisten profitable Produkt in der Lebensversicherung zu ermöglichen. „Das ist gelegentlich ein schmaler Grat“, gibt er zu. Die Aufsicht stehe der Branche jedoch nicht im Weg, wenn sie an attraktiven Versicherungsangeboten arbeitet, die nicht mehr mit einer lebenslangen Garantie verbunden sind.

Ebenso stark gefordert ist allerdings auch der Gesetzgeber, ist Hufeld überzeugt. Das gilt gerade in der aktuellen Diskussion um die höhere Beteiligung der Kunden an den Bewertungsreserven. „Wir als BaFin sind der Auffassung, dass die derzeitige Gesetzeslage kontraproduktiv ist und auf Dauer destabilisierend wirkt“, sagt Hufeld. Historisch sei die aktuelle Situation nicht so vom Gesetzgeber gewollt gewesen, glaubt er. „Deswegen gehe ich fest davon aus, dass wir das Thema nach der Wahl wieder auf dem Tisch haben werden.“

Um die Garantieproblematik zu lösen, findet es Hufeld nicht per se illegal, dass Versicherer Kunden Umdeckungsangebote unterbreiten, um ihre alten mit vier Prozent garantierten Verträge zu kündigen. „Wir sind als BaFin nicht der oberste Tugendwächter“, sagt er. „Entscheidend ist, der Kunde muss genau wissen, was er tut. Solange ein Anbieter die Art solcher Umdeckungsangebote hinsichtlich Kundenaufklärung und der Steuerung des Vertriebs in angemessener Form vornimmt, ist das in Ordnung.“ Der Kunde dürfe nur nicht zu einem späteren Zeitpunkt das Gefühl haben, dass der Versicherer ihn über den Tisch gezogen habe.

Hufeld ist seit Januar 2013 Chef der Versicherungsaufsicht bei der BaFin. Zuvor war er Partner bei der Private-Equity-Gesellschaft Westlake Partners, die vor allem in China investiert. Zudem war er geschäftsführender Gesellschafter seiner eigenen Gesellschaft Agora Beteiligungen und Aufsichtsratschef von Inex 24. Diese Gesellschaft betreibt eine Internet-Plattform für die Industrieversicherung. In der Branche bekannt ist der 51-jährige Jurist vor allem, weil er zwischen 2001 bis 2010 Deutschlandchef des Großmaklers Marsh war, davor Leiter der Konzernentwicklung bei der Dresdner Bank.



Dr. Gerhard Schick,
finanzpolitischer Sprecher
der Bundestagsfraktion
Bündnis 90/Die Grünen



Mehr über die Versicherungspolitik reden

Transparenz bei Bewertungsreserven wird begrüßt

Die Neuregelung der Kundenbeteiligungen an den Bewertungsreserven ist vorerst vom Tisch. Dazu hat Dr. Gerhard Schick seinen Teil beigetragen. Der 41-jährige Bundestagsabgeordnete der Grünen hat laut die Trommel gegen die geplanten Änderungen gerührt und damit eine Öffentlichkeit für das komplizierte Thema geschaffen. „Ich finde es richtig, dass jetzt mehr über Versicherungspolitik gesprochen wird, und dies nicht länger wenigen Experten vorbehalten ist“, sagt er.

Die Versicherungsbranche und ihre Lobbyisten hätten es lange Jahre geschafft, viele ihrer politischen Anliegen ohne große öffentliche Diskussionen durchzusetzen, moniert Schick. Das müsse ein Ende haben. „Über Versicherungen muss man genauso wie über Banken oder andere Branchen reden.“

In der Assekuranz sieht er großen Reformbedarf, sowohl auf der Produktseite, was etwa die Transparenz angeht, als auch im Vertrieb. Die Grünen diskutieren ein Provisionsverbot, wie es in anderen Ländern bereits existiert, betont Schick.

Wer von den Menschen erwarte, privat für ihr Alter vorzusorgen, müsse es ihnen so einfach wie möglich machen. „Weil aber vieles nicht transparent und nachvollziehbar ist, sind Altersvorsorge und Lebensversicherung ein unangenehmes Thema für die Menschen.“

Die geplanten Änderungen bei der Kundenbeteiligung an den Bewertungsreserven der Lebensversicherer, die Ende Februar vom Vermittlungsausschuss auf unbestimmte Zeit verschoben wurden, seien der Versuch gewesen, quasi im Handstreich Milliarden an Versicherungsgeldern zugunsten der Versicherungsunternehmen zu verschieben, behauptet Schick. Den Bundestagsabgeordneten störte bei dem Vorgehen nicht zuletzt die

mangelnde Transparenz. „Um wie viel Geld geht es überhaupt? Das muss offen gelegt werden, ebenso wie das Interesse der Unternehmen. Es darf nicht verschleiert werden.“

Die Neuregelung hätte den Versicherern geholfen, mit Mitteln der Kunden die künftigen Anforderungen der Eigenkapitalrichtlinie Solvency II zu erfüllen, kritisiert Schick. Dennoch verschließe er sich nicht der Diskussion über mögliche Änderungen bei den Bewertungsreserven, betont der Finanzexperte der Grünen auch vor der kommenden Bundestagswahl im September.

Für ihn gehören gleichzeitig verwandte Themen auf den Tisch, etwa eine Überprüfung der Mindestzuführungsverordnung. Eine Aufteilung des Risikoergebnisses, nach der die Eigentümer des Versicherungsunternehmens 25 Prozent erhalten, sei angesichts der mageren Eigenkapitalausstattung vieler Lebensversicherer fragwürdig, meint Schick. „Wenn wir schon auf eine Ausnahmesituation reagieren, müssen wir uns auch mehr als ein Thema anschauen.“

Im Gegensatz zu den Bewertungsreserven ging die Neuregelung der verschiedenen Töpfe bei den Rückstellungen für Beitragsrückerstattung geräuschlos über die Bühne. Doch auch bei diesem Thema müsse man noch einmal genau auf die Auswirkungen schauen, sagt der Politiker. Deshalb habe der Bundesrat einen Vorbehalt im Gesetz eingebaut, der eine nochmalige Überprüfung erlaube.

Weitere Neuregelungen bei der Lebensversicherung sind angesichts der aktuellen Probleme gerade durch die Niedrigzinsen nicht auszuschließen, so Schick. Generelle Aussagen über die Lage der Lebensversicherer zu treffen sei aber nicht leicht, da es sehr unterschiedliche Ausgangspositionen gebe. Eines liegt dem Politiker besonders am Herzen: Bei den Ausschüttungen dürfe nicht einseitig auf der Kundenseite gespart werden. „Wenn es einem Unternehmen wirklich schlecht geht, muss man auch über Ausschüttungssperren für Aktionäre reden.“

Dr. Peter Schwark,
Mitglied der
Hauptgeschäftsführung im
Gesamtverband
der Deutschen
Versicherungswirtschaft
(GDV)



Lebensversicherung muss Vergleich nicht scheuen



Aus Kundensicht ein attraktives Produkt

Wenn es um die Folgen der anhaltenden Niedrigzinsen für die Lebensversicherer geht, sagen manche Auguren schon das Ende der klassischen deutschen Lebensversicherung voraus. Diese Prognose entbehrt jeglicher Grundlage, ist Dr. Peter Schwark, Mitglied der Hauptgeschäftsführung im Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV), überzeugt. „Die Lebensversicherung bleibt aus Kundensicht ein attraktives Produkt“, betont Schwark.

Gerade in Zeiten niedriger Zinsen sei für die Altersvorsorge ein vernünftig geplanter Anspar- und Entsparprozess über eine lange Dauer extrem wichtig. „In der effizienten Organisation des Kapitalverzehr-Prozesses liegt eine besondere Kompetenz der Versicherer.“ Das habe die Branche bislang noch zu wenig kommuniziert, räumt er ein.

Viele Kunden wissen dennoch, was sie an der Lebensversicherung haben, glaubt Schwark. „Trotz aller Unkenrufe haben wir – auch im europäischen Vergleich – eine relativ stabile Entwicklung, was die Verkaufszahlen anbelangt.“ Zudem kündigten immer weniger Versicherte ihre Lebenspolice. 2011 habe es branchenweit mit 3,49 Prozent die niedrigste Stornoquote seit vielen Jahren gegeben. Die Zahlen für das vergangene Jahr wird der GDV erst noch bekannt geben. So viel ist aber schon klar: „2012 wird sich im selben Bereich bewegen.“

Schwark findet es nicht erstaunlich, dass gerade in den aktuellen Zeiten immer weniger Kunden vorzeitig aus ihren Verträgen aussteigen. Wenn die Kapitalanlage individuell außerhalb einer Versichertengemeinschaft organisiert wird, sind die Unsicherheiten und Unwäg-

barkeiten größer. Das wissen die Kunden und halten deshalb an der Lebensversicherung fest.

Dass Gesellschaften wie Allianz oder Ergo jetzt mit Policen auf den Markt kommen, die auf neuen Garantiemodellen beruhen, hat für Schwark nichts mit einem Abschied von der klassischen Lebensversicherung zu tun. Stattdessen reagierten die Versicherer mit der Erweiterung ihres Portfolios auf die sich verändernden Rahmenbedingungen.

Dazu gehörten die Kapitalanforderungen durch das künftige Regelwerk Solvency II. „Garantien, die lebenslang laufen, sind viel aufwändiger zu hinterlegen als Garantien mit kürzerer Dauer.“ Nicht zuletzt durch die Rentenreformen der vergangenen Jahre hat sich die durchschnittliche Laufzeit der Lebensversicherungen und damit auch der Garantien deutlich verlängert, dadurch haben die Versicherer einen anderen Risikomix. Eine Antwort der Unternehmen sei die Entwicklung von Policen, bei denen die Garantien nur abschnittsweise oder hinsichtlich der garantierten Rentenfaktoren erst zu Beginn der Rentenphase festgelegt werden.

Wenn das niedrige Zinsniveau als Makel der Lebensversicherung dargestellt wird, bleibt nach Ansicht von Schwark ein wesentlicher Aspekt außer Acht: Das Zinsniveau habe sich auch für andere Anlageprodukte verändert, sogar noch stärker. „Die Kritiker der Lebensversicherung müssten sagen, welches Produkt bei einem vergleichbaren Leistungsumfang eine höhere Leistung bietet“, sagt Schwark. „Darauf habe ich noch keine Antwort bekommen.“ Solange niemand belegen könne, dass ein Garantiezins über 1,75 Prozent zurzeit darstellbar ist, dürfe man die 1,75 Prozent der Lebensversicherer nicht als Schwäche darstellen, betont er.



Uwe Laue,
Vorstandsvorsitzender
Debeka-Versicherungsgruppe
Mitglied im Hauptausschuss
Leben des GDV



Die Kosten in den Griff bekommen

Debeka-Chef nach wie vor vom Konzept der Lebensversicherung überzeugt

Um sich zukunftsfest zu machen, müssen die deutschen Lebensversicherer endlich zwei große Baustellen bearbeiten: Sie müssen ihre Kosten deutlich senken und spürbar transparenter werden. Davon ist der Vorstandsvorsitzende der Debeka-Gruppe Uwe Laue überzeugt. Bekommen die Unternehmen hier ihre Probleme in den Griff, können sie auch die Folgen der anhaltenden Niedrigzinsphase meistern, sagt er.

„Wir müssen sehen, dass wir die Kosten in den Griff bekommen. Dabei spielen die Abschlusskosten eine ganz entscheidende Rolle.“ Die Versicherer hätten die Kostenstrukturen lange vernachlässigt, weil diese Belastungen angesichts der Erträge aus den Kapitalanlagen kaum ins Gewicht fielen. Jetzt, da die Renditen spürbar sinken, sehe die Welt anders aus. „Die Kostensituation führt zu Unmut bei den Versicherten.“

Laue kann das nachvollziehen. Wenn Kunden aufgrund einer veränderten Lebensbiografie ihre Police vorzeitig kündigen müssen, würden sie schließlich bei manchen Unternehmen selbst nach zehn, zwölf Jahren noch nicht einmal die eingezahlten Beiträge wieder herausbekommen. „Das ist auf Dauer nicht mehr transportabel.“ Zwar gebe es durch die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs inzwischen die Mindestrückkaufswerte. Aber die Überschussbeteiligung, die zu den Rückkaufswerten kommt, sei in den letzten Jahren deutlich zurückgegangen. „Ich glaube, dass die Menschen das mittelfristig nicht mehr hinnehmen werden.“

Ähnlich sieht es nach seiner Einschätzung beim Thema Transparenz aus. Hier habe die gesamte Branche großen Nachholbedarf. Die Unternehmen müssten den Versicherten die Zusammenhänge viel besser erklären als bisher. „Der Kunde muss begreifen, was er abschließt.“

Laue hofft darauf, dass immer mehr Branchenvertreter die Herausforderungen erkennen und offensiv angehen. Nur dann bestehe die Chance, das Modell der klassischen deutschen Lebensversicherung weiterhin offensiv zu vertreten. Denn der Debeka-Chef gehört zu denen, die von dem Konzept nach wie vor überzeugt sind. „Wir haben ein tolles Geschäftsmodell und mit den lebenslangen Renten ein Alleinstellungsmerkmal.“

Die eigentliche Leistung der Unternehmen sei es, den Kunden über Zeiträume von 50, 60 Jahren Garantien zu geben. „Es ist doch etwas Geniales, was wir uns hier trauen.“ Ein solches Versprechen koste natürlich Geld. Die Herausforderung besteht für ihn jetzt darin, es durchzuhalten. Das erfordere Maßnahmen wie die weitere Absenkung des Garantiezinses und eben auch ein besseres Kostenmanagement. Das Ausweichen auf andere Angebote, die das Risiko stärker auf die Kunden verlagern, ist für Laue keine Alternative. Das sei keine Altersvorsorge mehr, die aber der Kern der Lebensversicherung sein sollte.

Leider hätten viele in der Branche in den vergangenen Jahren den Aspekt der Vorsorge aus den Augen verloren, kritisiert er. „In den letzten 15 Jahren ging es nur noch um Rendite. Die ganzen Geschäfte mit den Einmalbeiträgen, dieser Unsinn, hat doch mit Altersvorsorge überhaupt nichts mehr zu tun gehabt.“

Natürlich sind die Rahmenbedingungen für die klassische deutsche Lebensversicherung viel schwieriger geworden. Auch Laue kritisiert das politisch gewollte Niedrigzinsniveau, das die Sparer belastet. Auf der Politikerschelte darf sich die Branche aber nicht ausruhen, sondern sie muss das Ihre dafür tun, das Modell zukunftssicher zu machen – denn verdient hat es das allemal, findet Laue. „Wenn die deutsche Lebensversicherung noch nicht erfunden wäre, dann müsste man sie jetzt erfinden.“

Hermann-Josef Tenhagen,
Chefredakteur
der Zeitschrift Finanztest



Versicherer haben Glaubwürdigkeit verspielt

Vertrauen bei Politikern und Kunden muss wieder zurückgewonnen werden

Versicherer sollten nicht darauf hoffen, dass die Niedrigzinsphase ein schnelles Ende findet, da das aktuelle Zinsniveau im Interesse der Regierungen sei, warnt Hermann-Josef Tenhagen, Chefredakteur der Zeitschrift Finanztest. „Es gibt zurzeit einen Interessenkonflikt zwischen Finanzministerium und der Assekuranz“, sagt Tenhagen. Das sei vor 15 Jahren noch anders gewesen. „Damals hatte der Staat ein größeres Interesse daran, dass es den Versicherern gut geht, damit die private Altersvorsorge funktioniert.“

Die Probleme der Branche kommen aber nicht alleine aus der Niedrigzinsphase, glaubt er. „Die Versicherungswirtschaft hat vor allem ein Glaubwürdigkeitsproblem.“ Die Debatte um die Verwendung von stillen Reserven auf festverzinsliche Wertpapiere ist für ihn ein gutes Beispiel, wie die Branche Vertrauen zerstört: „Erst lamentieren die Versicherer, dass das Gesetz geändert werden soll, dann reagiert die Politik in einer Nacht- und Nebel-Aktion und schließlich empfehlen manche Vertreter dann ihren Kunden, den Vertrag vorzeitig zu kündigen“, sagt Tenhagen. „Das passt nicht zusammen, auch wenn die Vertreter damit im Interesse einzelner Kunden gehandelt haben.“

Hintergrund war die vom Bundestag beschlossene Änderung des Versicherungsvertragsgesetzes. Danach sollten Kunden nicht mehr automatisch mit der Hälfte an stillen Reserven auf festverzinsliche Wertpapiere beteiligt werden, wenn sie ihren Vertrag kündigen

oder die Police abläuft. Mittlerweile hat der Gesetzgeber die Gesetzesänderung zurückgezogen.

Die Empfehlung an Kunden, den Vertrag zu kündigen, habe auch viele Politiker irritiert, so der Journalist. „Wir haben viele Anrufe von empörten Abgeordneten bekommen.“

Tenhagen kann das Argument der Versicherer, dass sie bei einer Beteiligung der Kunden an den Bewertungsreserven Papiere verkaufen und schlechter verzinst anlegen müssten, sogar teilweise nachvollziehen. „Trotzdem stellt sich die Frage, wessen Kapital eigentlich so angelegt wurde, dass die stillen Reserven entstanden sind?“

Die Assekuranz habe viel Glaubwürdigkeit verspielt. „Das ist ärgerlich, denn vielfach sind die Produkte der Versicherer vernünftig und alternativlos. Aber wenn man so mit Kunden umgeht, muss man sich nicht wundern, wenn die Glaubwürdigkeit leidet.“

Tenhagen wünscht sich außerdem, dass die Versicherer anders mit Urteilen des Bundesgerichtshofs zum Rückkaufswert von Lebensversicherungen bei vorzeitiger Vertragskündigung umgehen würden. Der BGH hatte Klauseln des Lebensversicherers Deutscher Ring zum Rückkaufswert kassiert, die bewirkten, dass Kunden bei einer Kündigung in den ersten Jahren oft nichts von den eingezahlten Beiträgen zurück erhielten. „Die Versicherer müssen die Kunden von sich aus über die Urteile informieren“, fordert Tenhagen. „Stellen Sie sich vor, ein Autohersteller hätte ein grundlegendes Problem bei einem Produkt und würde sagen, wir informieren die Kunden nicht.“



Zusammenfassung der Podiumsdiskussion in Berlin

Lebensversicherung als dritte Säule bei der Altersvorsorge, trotz Kritik, alternativlos

Niedrige Zinsen, Solvency II und die andauernde Kritik von Politik und Verbraucherschützern an der Lebensversicherung – diese Themen beschäftigten die Teilnehmer der Podiumsdiskussion während der DAV-Mitgliederversammlung am meisten. Zwar waren sich alle Vertreter einig, dass die Lebensversicherung als dritte Säule bei der Altersvorsorge trotz der Kritik von allen Seiten alternativlos ist. „Wir brauchen solche Systeme. Es macht keinen Sinn, dagegen zu argumentieren, es macht nur Sinn, Dinge zu verbessern“, plädierte Dr. Johannes Lörper, Vorgänger des neu gewählten DAV-Vorstandes Rainer Fürhaupter, und Vorstand bei der Ergo Lebensversicherung.

Allerdings müssen sich die Lebensversicherer in einigen Punkten verändern und den neuen Gegebenheiten anpassen, wenn sie mit dem Produkt nicht fulminant scheitern wollen. „Wir müssen uns die Frage stellen – und das meine ich wirklich ernst – ob es sinnvoll ist, 50- bis 70-jährige Garantien in der bisherigen Form auszusprechen“, sagte Lörper vor den rund 1000 teilnehmenden Mitgliedern. „Meine Antwort ist dazu natürlich: Nein, es ist nicht sinnvoll.“

Zwar könnten die Versicherer die dauerhaft niedrigen Zinsen auf den Kapitalmärkten noch eine Weile aushalten. Dennoch sei es wichtig über Alternativen nachzudenken. „Wir müssen unsere Kosten senken, und wir müssen an andere Garantieförmern denken. Das können Abschnittsgarantien sein. Das können Garantien sein, die in der Rentenphase neu definiert sind. Es können endfällige Garantien sein, also Garantien, die nicht

zwischen durch Rückkaufswerte garantieren, sondern irgendeinen Wert am Ende.“

Lörper gab zu, dass die Versicherungswirtschaft diese neuen Möglichkeiten nicht ohne die Politik umsetzen könne. „Unsere deutschen Bilanzsysteme sind diesbezüglich relativ starr. Hieran müssen wir gemeinsam arbeiten.“ Er räumte zudem ein, dass neue Garantiemodelle die Lebensversicherer einen Preis kosten werden. „Unser Produkt wird als unattraktiver empfunden, wenn diese Garantien niedriger sind, kürzere Laufzeiten haben oder Ähnliches.“

Hier sieht Lörper die Aktuare in der Pflicht. „Wir müssen deutlich machen, dass das Produkt trotzdem gut ist.“ Positive Aspekte blieben weiterhin das System der Gewinnbeteiligung, das Kunden von höheren Zinsen profitieren ließe, wenn sie wieder stiegen. Auch die Möglichkeit, die Verträge zu vererben, macht die Lebensversicherung attraktiv, so Lörper. „Wir schaffen es als Aktuare, angemessene Tafeln zu produzieren, die sozusagen das Vererben zwischen den Generationen möglich machen. Oder das Vererben in den Generationen, zwischen den Rentnern, die kurz leben und den Rentnern, die länger leben.“

Felix Hufeld, Exekutivdirektor Versicherungsaufsicht bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin, stimmte Lörper bei der Frage nach alternativen Garantiemodellen zu. „Da kommen wir eben in grundsätzliche Spannungsfelder, die mit einer Abwägung zwischen Individualinteresse und Kollektivinteresse zu tun haben“, sagte er. „Ich würde mir wünschen, dass wir den Kollektivgedanken bewahren.“

Hufeld forderte die Versicherer dazu auf, den Kollektivgedanken als Solidargedanken viel stärker als bisher in der Öffentlichkeit zu kommunizieren. „In einer Zeit, in der zu Recht soziale Gerechtigkeit ganz heftig diskutiert

wird, ist das eine der aufregendsten und fantastischsten Errungenschaften, die wir haben. Und es ist eben ein Spezifikum der Versicherungsbranche“, betonte er. „Diese Besonderheiten des Versicherungsgedankens sollten stärker hervorgehoben werden.“

Eine offenere Kommunikation mit der Öffentlichkeit wünschte sich auch Hermann-Josef Tenhagen, Chefredakteur der Zeitschrift Finanztest, von den Lebensversicherern. „Das Thema Transparenz ist das zentrale Problem und die zentrale Herausforderung für Lebensversicherungsprodukte überhaupt“, machte er deutlich. Es sei in den vergangenen Jahren nicht immer gelungen, die Produkte transparenter und verständlicher für den Kunden zu machen. „Es gibt so viele neue Regeln, weil alte nicht eingehalten wurden“, so der Journalist. Das sei, aus seiner Sicht, das zentrale Problem.

„Die Lebensversicherer haben nämlich, wenn sie 3,5 Prozent oder 3,8 Prozent erwirtschaften für ihre Kunden, nicht das Problem, dass der Kunde sagt, ich kriege bei der Bank mehr“, so Tenhagen. Vielmehr hätten die Versicherer das Problem, dass der Verkäufer Kunden bei Abschluss des Vertrages eine Verzinsung von 6,5 Prozent versprochen hat und der Kunde sich jetzt wundert, wo das Geld ist.

„Die Lebensversicherer haben zudem das Problem, dass die Kunden, wenn sie denn vorzeitig gekündigt haben, mehr herausbekommen müssen, als sie herausbekommen haben und dass die Lebensversicherungsunternehmen der Meinung sind, sie müssen das ihren Kunden nicht einmal erzählen“, monierte Tenhagen und appellierte an die Gesellschaften: „Sie befinden sich in einer Zeit, in der Toyota,

Tenhagen nannte ein weiteres Beispiel für die Intransparenz mancher Versicherer in der Kommunikation mit den Kunden – den Umgang der Versicherer mit den Bewertungsreserven. „Es geht um den Kunden, dessen Vertrag ausläuft und der mitgeteilt bekommt, dass sein Unternehmen keine Bewertungsreserven zum Zeitpunkt des Auslaufens hat. Die nächste Mitteilung, die er von seinem Unternehmen sieht, ist, dass sein Unternehmen stille Reserven von 300 Millionen ausweist.“ Das könne kein Kunde verstehen. Viele hätten sich deswegen bei Finanztest über die Versicherer beschwert.

Deswegen haben er und seine Kollegen bei Finanztest einmal geprüft, wie hoch die Bereitschaft der Versicherer ist, solche komplexen Entwicklungen dem Kunden zu erläutern. „Die Bereitschaft, das selbst uns zu erklären, war unterausgeprägt“, berichtet er. „Da müssen die Versicherer sich schon die Mühe machen, das zu erklären.“

Transparenz bei den Regularien befürwortete auch Uwe Laue, Vorstandsvorsitzender bei der Debeka und Mit-



Transparenz und Vertrauen schaffen

H.-J. Tenhagen im Gespräch

Honda und Mitsubishi pro-aktiv drei Millionen Autos zurückrufen, weil fünf Airbags nicht funktioniert haben. Vor dem Hintergrund ist Ihr Umgang mit Kunden schwierig.“

Das Ganze halte er deswegen für besonders schlimm, weil Lebensversicherungen zum Teil für die Verbraucher ohne Alternative seien. Er sprach die Versicherer direkt an. „Sie begeben sich in eine Situation, in der Sie sich ständig verteidigen müssen für Dinge, die nicht am Kern Ihres Produkts, sondern an Ihrem Umgang mit dem Produkt liegen.“ Wenn die Versicherer eine Zukunft mit dem Produkt Lebensversicherung haben wollten, müssten sie dafür sorgen, dass die Kunden ihnen wieder glauben können.

glied im Hauptausschuss Leben des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft. Er wies jedoch darauf hin, dass zu viel Transparenz sowohl Kunden als auch Vertrieb überfordert und keinem der Beteiligten hilft. „Wenn wir daran denken, welche Informationen wir vor dem Abschluss zur Verfügung stellen müssen – mit dem Ergebnis, dass die hohe Transparenz, die damit erreicht werden sollte, von den Kunden nicht genutzt worden ist.“

All die Berge an Informationsmaterial hätte kaum ein Kunde wirklich gelesen. Die Versicherer stehen vor der Herausforderung, die wichtigsten Informationen zu geben, ohne einen Overkill-Effekt auf den Kunden auszu-

Fazit

lösen. „Es muss uns gelingen, all die Informationen zu geben, die wir notwendigerweise geben müssen, aber dies dann wiederum so komprimiert, dass es für den Kunden in einer Fülle anfällt, die vertretbar ist.“

Die große Schwierigkeit dabei ist, dass komplexe Zusammenhänge einfach erklärt leicht schwer verständlich werden, gab Laue zu. „Wenn Sie einen großen Text, der deutlich erklärt, klein machen, wird er relativ schnell unverständlich.“

Versicherungsaufseher Hufeld ergänzte, dass Transparenz nur bis zu einem bestimmten Punkt dem guten Verhältnis von Versicherer und Kunde nutze. Hier eröffnet sich ein Spannungsfeld, in dem sich die Versicherer bewegen. „Ab einem bestimmten Punkt versteht ein Kun-



de bestimmte Dinge nicht mehr“, sagte er. Dann kommt Vertrauen ins Spiel.

Er verglich die Situation mit einem Flugpassagier, der sich zwischen einer namhaften Fluggesellschaft oder einem obskuren Billiganbieter entscheiden müsse. „Wenn ich in ein Flugzeug steige, bei einer Firma namens Lufthansa, fliege ich besser als bei einer Never-come-back-Airline, weil ich darauf vertraue.“ Dieses Vertrauen bestünde auch, obwohl der Passagier kein Ingenieur sei, der genau mit den technischen Details oder exakten Absturzstatistiken vertraut sei.

Die Lebensversicherung, so Hufeld, sei ebenso ein Vertrauensprodukt. Allerdings wies der Aufseher darauf

hin, dass die Branche sich des Vertrauens der Kunden auch würdig erweisen müsse. „Es gibt auch in der Versicherungsindustrie international betrachtet eine Menge Never-come-back-Airlines“, sagte er. Vertrauenstreiber Nummer eins sei deshalb, dass über sehr lange Zeiträume möglichst selten etwas schief geht, dass gezahlt werden kann, dass Versprechen erfüllt werden können.

Außerdem dürften die Versicherungskonzerne ihre Kunden und die Öffentlichkeit nicht anlügen, mahnte er. „Wir wissen ganz genau, Versicherungsprodukte werden nicht gekauft, sondern verkauft. Und Versicherungsprodukte werden Samstagabend auf der Couch im privaten Umfeld des Kunden oder der Kundin verkauft“. In solchen Gesprächssituationen mit tausenden von Verkaufsagenten, Vermittlern, Angestellten oder Freien passiere eine Menge im Alltag. „Es ist eine große Verantwortung der Versicherungsunternehmen in dem Kontext das Maximum zu tun, dass hier keine negativen Dinge passieren“.

Das Vertrauen des Kunden zum Versicherer könne zudem auch beeinträchtigt werden, wenn Kunden überschüttet werden mit Informationen, die sie nicht mehr handhaben können. „Ich will nicht, bevor ich in einen ganz normalen Flieger von Frankfurt nach Berlin einsteige, zweieinhalbtausend Seiten technische Details lesen müssen, warum das jetzt ein guter Flieger ist“, stellte er heraus. „Ich kann das nicht verarbeiten.“

Dr. Peter Schwark, Mitglied der Hauptgeschäftsführung beim GDV, ergänzte, dass hinter Lebensversicherungsprodukten oft komplexe Mechanismen steckten, die Kunden nicht immer komplett verstehen könnten.

Streit um Bewertungsreserven

Rainer Fürhaupter, neu gewählter DAV-Vorstand und Vorstand bei der Versicherungskammer Bayern, moderierte die Diskussionsrunde

„Komplexität ist etwas, was wir im Bereich der Versicherungswirtschaft nicht komplett vermeiden können“, sagte er. Die Funktionsweise einer Fahrrad-Gangschaltung könne man mit etwas physikalischem Verständnis durchaus verstehen. Größere Motoren von Kraftfahrzeugen seien weniger einfach zu begreifen, weil ein komplexer Mechanismus, aber eben auch eine höhere Leistungsfähigkeit dahinter stecke.

„Genauso ist es in der Lebensversicherung in Zeiten, wo die Kapitalmärkte mal runtergehen, und die Altersversorgung trotzdem mit einer konstanten Drehzahl weiterläuft. Sicher brauchen wir letztendlich dann auch Vertrauen darin, dass diese Komplexität professionell

gemanagt wird, dass es eine Aufsicht gibt, dass es Kontrollen gibt“, so Schwark. „Ich bin der Überzeugung, dass wir Komplexität auf der einen und Aufsicht und Kontrolle auf der anderen Seite nicht komplett ersetzen können durch Transparenz in dem Sinne, dass man ganz genau sehen kann wie mein einzelner Euro hinterher zu einem Zinsertrag wird und bei mir wieder ankommt.“

Neben der allgemeinen Debatte um die Zukunft der Lebensversicherung erhitze die aktuelle Diskussion um den Umgang mit den Bewertungsreserven die Gemüter. Verbraucherschützer Tenhagen kritisierte, dass die Versicherer Kunden und Öffentlichkeit zu diesem Thema nicht oder nur unzureichend informiert hätten. Neben verunsicherten Anlegern hätten ihn vor allem Abgeordnete verschiedener Fraktionen kontaktiert. „Sie haben mir gesagt: ‚Erst kommt die Versicherungsbranche und sagt, wie schlecht es ihr geht und dass man dringend die gesetzlichen Rahmenbedingungen ändern müsse. Dann bastelt man daran herum und plötzlich kommen meine Wähler und erzählen, dass ihnen ihr Generalvertreter erzählt hat, sie müssen jetzt dringend ihren Lebensversicherungsvertrag kündigen, um das noch mitzunehmen.‘“

Die Branche habe hier ein ganz reales Vermittlungsproblem. Tenhagen plädierte für ein offenes Auftreten der Versicherer gegenüber der Politik. „Sie müssen das so transparent und öffentlich wie möglich machen“, forderte er. „Durch die kalte Küche im Finanzministerium geht so etwas nicht mehr.“

Hintergrund ist die vom Bundestag beschlossene Änderung des Versicherungsvertragsgesetzes: Kunden sollten nicht mehr automatisch zur Hälfte an stillen Reserven auf festverzinsliche Wertpapiere beteiligt werden, wenn sie ihren Vertrag kündigen oder die Police abläuft. Stattdessen soll die Beteiligung wesentlich geringer ausfallen. Die Versicherer griffen die alte Variante heftig an, unter anderem mit dem Argument, sie benachteilige solche Kunden, deren Vertrag noch länger laufe zugunsten derjenigen, die jetzt ausscheiden. Der Gesetzgeber hat inzwischen die Änderung zurückgezogen.

Ergo Leben-Vorstand Lörper räumte ein, dass die Branche in dieser Diskussion Fehler gemacht habe und sie

ihr deswegen „kommunikativ auf die Füße gefallen“ sei. „Grundsätzlich war es ein Fehler, dass wir uns nicht mehr wirklich getraut haben, frei von dem Niedrigzinsthema über den Konstruktionsfehler zu reden, der in diesem Gesetz steckt. Man hätte weiter an diesem Punkt ansetzen müssen, an dem Punkt der Verteilungsgerechtigkeit.“

Versicherungsaufseher Hufeld forderte die Branche auf, nicht lange ihre Wunden zu lecken, sondern darüber nachzudenken, was sie in der nächsten Runde richtig machen müsse. „Da kann ich nur dringend anraten, die tiefe Gerechtigkeitsfrage – den Kerngedanken von Versicherung schlechthin – nämlich die gelebte ökonomisch organisierte Solidarität in einem Kollektiv, sehr viel deutlicher zu machen“, sagte er.

Denn die Frage nach dem Umgang mit den Bewertungsreserven sei noch lange nicht vom Tisch. „Meine Prognose, die ich schon mehrfach öffentlich abgegeben habe, ist, wer auch immer in der nächsten Legislaturperiode der Gesetzgeber ist und die Bundesregierung bildet, wird sich mit dem Thema wieder beschäftigen müssen“, vermutete er zum Abschluss.



Vermittlungsprobleme lösen



Wir rechnen mit der Zukunft



DAV

DEUTSCHE
AKTUARVEREINIGUNG e.V.