

Was Lebensversicherer ihren Kunden so alles schreiben

Ein Bericht direkt von der Front

von Ronald Haselhorst

Haben Sie auch schon seit Jahren einen Vertrag bei einem deutschen Lebensversicherer? Zahlen Sie auch brav jeden Monat Ihren Beitrag und glauben Sie auch immer noch, dass die Versicherer alles ordnungsgemäß verbuchen? Meinen Sie auch, dass Ihnen als Kunde wenigstens ein Auskunftsrecht zusteht? Ja? Dann lesen Sie mal, was die deutschen Gesellschaften von Ihrem "Anspruch" halten.

Grundsätzlich (meint z.B. eine Gesellschaft) sei der "Wunsch, den aktuellen Zeitwert im Rahmen einer mehr oder weniger kaufmännischen Kontrollrechnung nachzuvollziehen, durchaus verständlich." Allerdings "scheitert eine solche Darstellung daran, dass die klassische Lebens- oder Rentenversicherung nicht als eine Art Konto geführt wird." Da kann man nur hoffen, dass diese Gesellschaft die Konten durch und

durch kaufmännisch führt und nicht nur "mehr oder weniger".

Haben Sie sich schon mal gefragt, was mit Ihrem Beitrag geschieht? Schreiben Sie Ihre Gesellschaft einmal an und fragen Sie nach. Sie werden staunen. Allgemein üblich ist der Hinweis, dass sich die Beitragsbestandteile laufend verändern. Deshalb könne man die Kosten für Risiko und Verwaltung nicht offenlegen. Schlimm ist aber, wenn eine Gesellschaft behauptet: "So wächst z.B. durch das steigende Lebensalter der Risikoanteil des Beitrages." Genau anders herum argumentiert eine andere Versicherung: "Zu Beginn eines LV-Vertrages ist der Risikobeitrag somit anteilig am größten." Ja, was denn nun? Steigt der Risikoanteil oder fällt er? Was soll ein Kunde davon halten, wenn die Versicherer sich schon untereinander widersprechen?

Gleichermaßen ist verwunderlich, dass es einige Versicherer durchaus schaffen, ihren Kunden die Beitragsverwendung zu erklären, während andere so tun, als wäre dies überhaupt nicht möglich. Löbliches Beispiel ist wieder eine andere Gesellschaft, die ihren Kunden eine Beitragsverlegung schickt.

Beitragsverlegung							
Vertragsnummer : Name : Beginn : 01.03.1997			Der Vertrag wurde zum 01.04.2001 techn. auf Euro umgestellt. Für diese Berechnung wurden die DM-Werte der Vergangenheit in Euro konvertiert.				
Vers.-jahr	Summe der einzeg. Beiträge der Hauptvers.	Jährl. Beitrag der Hauptversicherung	Risiko-und Kostenanteile	Sparanteil	rechnungsm. Zinsen	Gewinn	DK m. Gewinn z. Ende d. Vers.-Jahres, bzw. z. angegeb. Termin
(-1-)	(-2-)	(-3-)	(-4-)	(-5-)	(-6-)	(-7-)	(-8-)
1	668,16	668,16	639,88	28,28	1,13	0,00	29,41
2	1336,31	668,16	104,55	563,60	23,82	2,47	619,31
3	2004,47	668,16	104,45	563,70	48,12	19,87	1251,00
4	2672,62	668,16	104,47	563,69	74,93	58,56	1948,19
5	3340,78	668,16	104,59	563,57	103,67	80,08	2895,51
6	4008,94	668,16	104,01	564,15	133,46	76,86	3469,98
6+11/12	4621,42	612,48	95,18	517,30	148,84	25,01	4161,13
Summe		4621,42	1257,13	3364,30	533,97	262,86	
Obenstehende Tabelle wurde ohne EDV-Unterstützung errechnet und dient nur der Information. Trotz sorgfältigster Bearbeitung kann eine Gewähr für evtl. Rechen- oder Schreibfehler nicht übernommen werden.			Deckungskapital zum 01.02.2004		Storno gemäß Produktbedingungen		4161,13
			Rückkaufswert zum 01.02.2004				-279,67
							3881,46

Auch andere geben die Aufteilung bekannt. Leider sind diese die Minderheit. Wovor haben die Versicherer Angst? Was haben sie zu verbergen? Warum verweisen die meisten (und besonders alle großen) Gesellschaften auf ihren "Geschäftsplan, der von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht geprüft und genehmigt wurde"? Problem für den Kunden: der Geschäftsplan ist so geheim, dass noch nicht einmal Verbraucherverbände Einsicht nehmen können.

Wie rechnen denn die Versicherer?

Manche Versicherer beantworten noch nicht einmal die Frage nach der Höhe der eingezahlten Beiträge. Dies wurde (kein Scherz) damit begründet, dass "derartige Werte nur über manuelle Berechnungen erstellt werden könnten." Es fällt einem schwer zu glauben, dass bei dieser Gesellschaft noch von Hand gerechnet wird (eine der größten Europas), schließlich gibt es doch Computer. Normalerweise müssen alle Beiträge doch zeitnah erfasst, gebucht und kontrolliert werden. Somit dürfte die Frage nach der Höhe der einge-

zahlten Beiträge in Sekunden zu beantworten sein (also will man das offenbar nicht).

Viele Anbieter eiern furchtbar herum, wenn man nur fragt, wie hoch der Sparanteil an der Prämie ist. Kurioses Beispiel der letzten Zeit:

"Die Abwicklung einer Lebensversicherung ist von ihrem Wesen her recht komplexer Natur und lässt sich nur anhand der versicherungsmathematischen Formeln der aufsichtsbehördlich genehmigten Geschäftspläne in Verbindung mit den Kommutationswerten der Sterbetafel und den jeweils erklärten Überschusssätzen nachvollziehen, wobei die Geschäftspläne mit ihren Kalkulationsansätzen nach allgemeiner und höchstrichterlich bestätigter Rechtsauffassung als Unternehmensinterna gelten und somit der Geheimhaltung unterliegen."

Das alles in nur einem Satz! Franz Kafka lässt grüßen. Kurz darauf kommt die Gesellschaft auf den Punkt: "Auch scheidet aufgrund des dargestellten Sachverhalts eine Darstellung in nachvollziehbarer Form, wie z.B. bei einer Kontenfortschreibung aus." Man will also gar nicht, dass der Kunde irgendetwas nachvollziehen kann.

Vielfach wird diese Auskunft mit Hinweis auf die "interne Natur der Kalkulation" (siehe oben) abgeschmettert, oder aber man zwingt den Kunden zur Mitarbeit. So gab eine andere Gesellschaft folgende Arbeitsanleitung:

"Der Beitrag ist so kalkuliert, dass er nach Risiko- und Kostenabzügen mit einer geschäftsplanmäßigen Verzinsung von jährlich 4% (Garantiezin) bei Ablauf exakt die Versicherungssumme (ohne Überschüsse) ergibt."

So kann man die Kosten selbst ermitteln. Wir stellten fest, dass von 171 Euro Monatsbeitrag nur 121 angelegt werden mussten, um die Versicherungssumme zum Ablauf zu erreichen. Somit gehen 50 Euro (also rund 30% der Prämie) für Kosten drauf. Diese Zahlen ließ die Gesellschaft auf Nachfrage unwidersprochen. Eine andere Gesellschaft teilte uns mit:

"Die Höhe ihres Sparbeitrages zuzüglich des Garantiezinses können sie ganz einfach ermitteln, indem Sie die jährlichen Gewinnmitteilungen unter der Rubrik "Deckungskapital der Hauptversicherung" vergleichen."



Auch das haben wir getan. Nach Durchführung dieser Rechenschritte (die im Übrigen kaum ein Laie durchführen kann) kamen wir auf eine Kostenquote von 22,4%. Dabei hatte die Gesellschaft im Anschreiben noch freudig verkündet: "Unsere Gesamtkostenquote zählt zu den niedrigsten der Branche." Eine Augenwischerei: die Gesamtkostenquote hat rein gar nichts mit den Kosten der einzelnen Verträge zu tun. Die Gesamtkostenquoten sind laut Aufsichtsamt im Schnitt bei 3,7% (siehe Der Freie Berater II/2004), die Kosten der einzelnen Verträge liegen allgemein über 20%. Stellt sich wieder die Frage, warum die Gesellschaften nicht mit offenen Karten spielen? Warum muss sich der Kunde die Antworten selbst geben?

Ein ganz übles Beispiel für Bauernfängerei:

Der Produktgeber schreibt in seinen Vertragsbedingungen: "Dabei wird nach Abzug der Kosten für Abschluss- und Verwaltungsaufwendungen in den ersten Jahren ein Beitrag von mindestens 56% des Beitrages in Fondsanteilen angelegt." Die Formulierung "in den ersten Jahren" ist zwar sehr schwammig, aber mancher Kunde hält 56%

Anlagebetrag in den ersten Jahren für eine faire Sache. Schließlich legen manche Gesellschaften in den ersten Jahren 0% an. Als wir aber nachhaken, teilte uns diese Gesellschaft mit: "Von ihrem Beitrag in Höhe von 150 Euro werden zur Zeit 70,02 Euro für den Ankauf von Fondsanteilen investiert." Zu diesem Zeitpunkt war die Police schon rund drei Jahre alt und dieser Zustand sollte noch "ca. 12 Monate" andauern (so die Gesellschaft lapidar). Als wir uns nun beschwerten, dass 70,02 keine 56% von 150 Euro seien, weihte uns diese in die höhere Kunst der Versicherungsmathematik ein:

Beitrag	150,00 Euro
Abschlusskosten z.Zt.	50,00 Euro
Verwaltungskosten	16,00 Euro
bleiben zum Investieren	84,00 Euro
	(= 56%)

Und nun kommt der Hammer:

"Das gebildete Fondsguthaben aus diesen 84 Euro wird anschließend um den benötigten Risikobeitrag abzüglich Risikoüberschuss reduziert."

Dann bleiben eben nur noch 70,02 Euro übrig. Man muss als Kunde also ganz genau lesen: In den Abschluss- und Verwaltungskosten sind noch keine Risikokosten enthalten. Und die Kosten für Fondsverwaltung, Depotbank, Transaktionen werden dem Konto wahrscheinlich auch erst später entnommen.

Zusammenfassend kann man sagen, dass sich die Branche wenig um die Kundenwünsche schert. Oft wartet man wochenlang, ehe man unverschämte oder zumindest nichtssagende Antworten erhält. Wer sich das als Kunde gefallen lässt, ist selber schuld. Ich kann jedem nur raten: Testen Sie ihre eigene Gesellschaft und überzeugen Sie sich von deren Bereitschaft zu Offenheit und Transparenz. Schließlich gibt es genügend Anbieter, die sich solchen Leitbildern verpflichtet fühlen. Jeder Freie Berater kann Ihnen Beispiele nennen.