

Informations-Overkill: Wenn Kunden überfordert sind

VERSICHERUNGEN Reform sollte Transparents für die Kunden schaffen: Die können aber kaum Wichtiges von Unwichtigem unterscheiden.

VON KARL WUTZ

LANDKREIS. Wer eine Versicherung abschließen will, staunt nicht schlecht: Er wird mit Informationen überschüttet, bekommt Papierberge, CDs oder USB-Sticks. Wer Angebote vergleichen will, arbeitet sich durch hunderte von Seiten und mehrere Kilobytes. Und das auch noch vergebens.

Selbst Fachleute tun sich mit dieser Informationsüberflutung schwer. Seit dem 1. Juli 2008 gilt die Informationspflichtenverordnung zum Versicherungsvertragsgesetz (VVG). Sie ist Teil einer umfassenden Reform, die das Verhältnis von Versicherer und Kunden neu regelt. Der Gesetzgeber wollte damit den Verbraucherschutz stärken. Anbieter müssen Kunden vor dem Abschluss die Bedingungen zukommen lassen und ihnen ein Produktinformationsblatt aushändigen. Verbraucher sollen die wesentlichen Aspekte – etwa eines Altersvorsorgevertrags – erfassen können.

Damit sollte die große Transparenz im Versicherungsgeschäft beginnen: Doch das Gegenteil ist der Fall. Allgemeine Geschäftsbedingungen, Tarifbestimmungen, Anmerkungen zum Datenschutz und zum Geldwäschegesetz, das Produktinformationsblatt und noch mehr – auch für in Fragen der Vermögensanlage versierte Verbraucher ist Wichtiges kaum von Unwichtigem zu

unterscheiden. Die Absicht des Gesetzgebers, den Verbraucherschutz zu stärken, war gut gemeint – aber nicht gut gemacht.

Zehn und mehr Seiten

Die Kunden sind damit total überfordert. Makler müssen anders als Vertreter für Kunden verschiedene Angebote prüfen und ihnen die besten vorschlagen. Es ist eine Illusion, zu glauben, dass man Angebote mit Hilfe dieser Unterlagen miteinander vergleichen kann. Nach dem Willen des Gesetzgebers sollen Kunden im Produktinformationsblatt alle wichtigen Angaben finden. Doch viele dieser "Blätter" haben etwa bei Rentenpolicen zehn und mehr Seiten.

Die Gestaltung unterscheidet sich von Anbieter zu Anbieter erheblich. Versicherer müssen die garantierten Leistungen angeben, die der Kunde erhält, wenn er den Vertrag bis zum Ende durchhält. Außerdem zeigen sie eine Prognoserechnung, bei der sie mit bestimmten Wert- oder Zinsentwicklungen operieren und die absolut unverbindlich sind. Bei konventionellen Lebenspolicen finden Kunden zudem die "normierte Modellrechnung", bei der die Versicherer mit vorgeschriebenen Zinssätzen rechnen. Verbindlich ist aber nur die zugesagte garantierte Leistung. Die Versicherer müssen auch die kalkulierten Abschlusskosten in Euro und Cent ausweisen, die Verwaltungskosten können sie als Euro-Betrag oder Prozentsatz zeigen.

Noch mehr Verwirrung

Je mehr Geld der Kunde in den Vertrag zahlt, desto höher ist die Abschlussgebühr, die zu großen Teilen an den Vermittler fließt. Doch im Produktinformationsblatt sind nicht alle

Kosten sichtbar. Die Versicherer müssen in den Abschlusskosten nur die in die Prämie einkalkulierten Kosten zeigen. Werden Gebühren etwa bei einer fondsgebundenen Police nicht aus der Prämie genommen, sondern aus dem Fondsvermögen, muss der Versicherer sie nicht in Euro und Cent ausweisen. Manche Anbieter tun das aber – und stiften noch mehr Verwirrung.

Hinzu kommt: Die Kosten stechen dem Kunden sofort ins Auge, sollten aber nicht das einzige Kriterium für den Abschluss sein. Wichtig ist auch, ob es den Versicherer in 30 Jahren noch geben wird und wie er seine Kapitalanlagen organisiert.

Angebote nicht vergleichbar

Der Gesetzgeber hat es versäumt, mit klaren Normierungen dafür zu sorgen, dass Angebote vergleichbar sind. Der Gesetzgeber verpflichtet Versicherer, Kunden vor Vertragsabschluss eingehend zu informieren. Die Anbieter überschütten Verbraucher mit Material, von dem nicht alles wichtig ist. Wirklich lesen sollten Kunden das Produktinformationsblatt. Doch auch hier sind viele Angaben nicht zu durchschauen. Ohne eine für alle Anbieter verbindliche Vorgabe für Produktinformationsblätter schreibt es eben jeder so hin, wie es ihm gefällt.

Wer eine Versicherung für die Altersvorsorge oder Vermögensanlage abschließen will, sollte sich unbedingt von einem Experten beraten lassen. Versicherer verkaufen Verträge über Vertreter und Makler. Vertreter arbeiten im Interesse des Unternehmens, Makler im Interesse des Kunden. Beide erhalten vom Versicherer eine Provision beziehungsweise Courtage für den Abschluss.

UNSER FINANZEXPERTE

► **Karl Wutz** ist selbstständiger Finanz- und Versicherungsmakler

► **Abschlüsse:** Bürokaufmann, Finanzfachmann vbb, Fachberater im Außendienst (IHK), Fachberater für Finanzdienstleistungen (IHK), Fachwirt für Finanzberatung (IHK)



Karl Wutz

► **Ehrenamt:** Vorstandssprecher der Wirtschaftsunioren Cham

► **Lehrtätigkeit:** Dozent der Vhs Cham, Dozent der Gründeragentur Cham