

## **Bei Abschluss: Verlust?**

### **Das Ende vom Anfang einer Vorsorge: Milliardenschäden durch fehlgeleitete Abschlüsse von Kapitallebens- und Rentenversicherungen**

**Prof. Dr. Andreas Oehler\***

#### **Abstract**

Noch 2009 kommt die EU zu dem Schluss: „There is growing evidence, that consumers often do not obtain suitable advice on financial services. The financial crisis further drew attention to deficiencies in the advice given to consumers at point of sale, leading people to purchase inappropriate products.“

Offenbar fehlen oft entweder klare Angaben zu den Kostenkomponenten (z.B. Abschluss- und Vertriebskosten, Folgekosten) oder zu den Risiken oder zur Verfügbarkeit der eingesetzten Finanzmittel oder die Angaben sind nicht verständlich aus Sicht von Verbrauchern.

Im Fokus der vorgelegten Studie stehen Kapitallebensversicherungen und private Rentenversicherungen, die unter den in Deutschland verkauften Finanzprodukten traditionell eine dominante Stellung einzunehmen scheinen. Aus ökonomischer Sicht stellen sie langlebige Vertrauensgüter dar, deren entscheidende Nutzenstiftung – sofern überhaupt beurteilbar oder eintreffend – nach Jahren oder Jahrzehnten zu erwarten ist. Angesichts mancher klarer Einschätzungen zur mangelnden Nutzenstiftung mancher Lebensversicherungsprodukte für Verbraucher, z.B. aus dem Bereich der Verbraucherzentralen oder der Stiftung Warentest, überrascht die hohe Verbreitung. Gleichzeitig wird in verschiedenen Publikationen darauf hingewiesen, dass mehr als 75% aller auf 30 Jahre abgeschlossenen Verträge vorzeitig beendet werden, 55% bei 20jährigen Verträgen.

Vor dem Hintergrund solcher Problemlagen ist es daher naheliegend, zu untersuchen, welche finanziellen Risiken für Verbraucher und Verbraucherinnen allein schon durch den Abschluss von Lebens- und Rentenversicherungen entstehen, bei denen schon vor Vertragsschluss eine hohe Wahrscheinlichkeit besteht, den jeweiligen Vertrag nicht regulär beenden und das Produkt entsprechend nutzen zu können. Es bestehen zumindest grundlegende Zweifel, ob Verbraucher definitiv im Klartext vor Vertragsschluss wissen, welche Verluste entstehen, wenn ein Vertrag vorzeitig endet (z.B. fehlt in der Produktinformation die klare Aussage, welcher Betrag in Euro verloren geht, wenn man nach 1, nach 2, nach 5, nach 10 oder nach 15 Jahren kündigt).

Unsere Schadensschätzung arbeitet mit zwei Szenarien, die sich insb. durch die beiden Stückstornoquoten von 6% und 4% unterscheiden. Gemäß Szenario (1) ergibt sich ein Gesamtschaden für Verbraucher von mehr als 160 Milliarden Euro in der abgelaufenen Dekade 2001 bis 2010, nach Szenario (2) beträgt der geschätzte Schaden immer noch mehr als 100 Milliarden Euro in dieser Dekade. Bereits mit dem Abschluss des Vertrages ist bei Kündigungsquoten von 55% bis 75% damit also ein Verlust regelrecht absehbar, da die Abschluss- und Vertriebskosten samt Provisionen den sofortigen Aufbau eines Sparanteils behindern und den in der Werbung gerne hervorgehobenen Zinseszinsseffekt deutlich verzögern.

**Keywords:** Lebensversicherung, Rentenversicherung, Storno, Verluste durch Kündigung, Verbraucherpolitik, Verbraucherborschung, Institutionenökonomik, Verbraucherfinanzen, Daseinsvorsorge

**JEL:** B41, D01, D03, D11, D14, D18

\* Verantwortlich/Korrespondenz an: Prof. Dr. Andreas Oehler, Lehrstuhl für Finanzierung, Universität Bamberg, andreas.oehler@uni-bamberg.de, Kirschäckerstr. 39, 96045 Bamberg. Herrn Andreas Höfer, MSc., wird für die tatkräftige Unterstützung bei der Datenerfassung gedankt. Ihm und Herrn Dr. Stefan Wendt danke ich zudem für ihre Mitarbeit bei der Auswertung der Daten und für Anmerkungen zu einer früheren Fassung. Verbleibende Fehler gehen zu Lasten des Autors. Mein besonderer Dank geht an Herrn Dr. Günter Hörmann, Frau Edda Castelló und Frau Kerstin Becker-Eiselen von der Verbraucherzentrale Hamburg für die Überlassung der Daten und die großzügige Unterstützung bei der Recherche.

## **A. Problemlage: „Drum prüfe gründlich, wer sich lange bindet!“**

Eine Studie der EU kommt zu dem Schluss: „There is growing evidence, that consumers often do not obtain suitable advice on financial services. The financial crisis further drew attention to deficiencies in the advice given to consumers at point of sale, leading people to purchase inappropriate products.“<sup>1</sup>

Dabei scheint die Idee so klar wie einfach und überzeugend zu sein: „Der Kunde muss auf einen Blick erkennen können: Was sind die Kosten, Rendite und Risiko des Anlageprodukts?“<sup>2</sup> Oder: „Es darf nicht sein, dass wegen einer falschen Beratung die sicher geglaubte Altersversorgung plötzlich nichts mehr wert ist. Wenn es um Versicherungen, Kredite, Geldanlage oder Altersvorsorge geht, treffen Verbraucherinnen und Verbraucher Entscheidungen, die große Auswirkungen auf Lebensgestaltung und finanzielle Bewältigung späterer Lebenssituationen haben. Klare und vergleichbare Informationen sowie hohe Beratungsqualität sind hier in besonderem Maße erforderlich.“<sup>3</sup>

Hinlänglich bekannt ist zudem, dass eine transparente und zum Vergleich von Produkten (Finanzdienstleistungen) geeignete Situation nur dann entsteht, wenn verwandte und ökonomisch sehr ähnliche Produkte, also nicht nur diejenige von Banken, vergleichbar reguliert werden.<sup>4</sup> Schaut man jedoch in das Regulierungsgebahren in Deutschland, so fällt als eher verbraucherfeindlich auf, dass gezielt für verschiedene Produktkategorien

---

<sup>1</sup> SEC(2009) 1251 final - Commission Staff Working Document on the follow-up in Retail Financial Services to the Consumer Markets Scoreboard, 2.

<sup>2</sup> Die deutsche Verbraucherministerin Ilse Aigner; Fundstelle: [http://www.bmelv.de/cln\\_154/SharedDocs/Standardartikel/Verbraucherschutz/Finanzen-Versicherungen/AignerFinanzberatungReuters.html](http://www.bmelv.de/cln_154/SharedDocs/Standardartikel/Verbraucherschutz/Finanzen-Versicherungen/AignerFinanzberatungReuters.html); Datum: 8.9.2011.

<sup>3</sup> Die deutsche Verbraucherministerin Ilse Aigner; Fundstelle: [http://www.bmelv.de/DE/Verbraucherschutz/Finanzen-Versicherung/finanzen-versicherung\\_node.html](http://www.bmelv.de/DE/Verbraucherschutz/Finanzen-Versicherung/finanzen-versicherung_node.html); Datum: 8.9.2011.

<sup>4</sup> Kapitallebensversicherungen und private Rentenversicherungen werden regelmäßig aufgrund ihrer faktischen Anlage-Risiko-Eigenschaft den Geldanlage- und Vorsorgeprodukten zugerechnet. Aus der Perspektive des Versicherungsnehmers bzw. des Anlegers können Versicherungsverträge und Anlageformen funktional ähnliche, substitutionale Alternativen darstellen; die kollektivorganisierte (Portfolio) bedingte Verpflichtungsstruktur (Zahlung, wenn Versicherungsfall eintritt) steht dem nicht entgegen bzw. befördert den Anlage-/Vorsorgegedanken. Somit ist die Tätigkeit von Versicherungsunternehmen in aller Regel dadurch gekennzeichnet, dass sie einerseits Zahlungsmittel gegen die bedingte Verpflichtung zukünftiger Zahlungen entgegennehmen und andererseits Zahlungsmittel gegen den Erwerb unbedingter künftiger Rückzahlungsansprüche an andere Geldnehmer weiterleiten.

unterschiedliche Standards gelten, so z.B. für viele Fonds-Produkte andere als für Bankprodukte und wieder andere für Versicherungs-Produkte oder – soweit überhaupt vorhanden – für solche des „grauen“ Marktes.

Es liegt eigentlich im Interesse jedes seriös arbeitenden Finanzunternehmens selbst, den Informations- und Entscheidungsprozess der Verbraucher bei der Geldanlage und Vorsorge durch klar verständliche und für den Vergleich von Produkten und Anbietern geeignete Produktinformationen ohne werbende Beimischungen oder einseitig wertende Aussagen zu unterstützen, um das eigene Kundenkapital als zentrale Wirtschaftsgröße zu erhalten und zu mehren (Kundenkontakt >> Kundenzufriedenheit >> Kundenloyalität >> Kundenbindung). Ökonomisch betrachtet haben also die anbietenden Banken und Sparkassen, Versicherer und Fonds ein Eigeninteresse an einem funktionierenden Qualitätswettbewerb, indem die Produktinformationen transparent und vergleichbar sind, damit ungeeignete Produkte und Anbieter schnell erkannt und aussortiert werden.<sup>5</sup>

Selbst wenn man bereits mit einer eingeschränkten Informationsmündigkeit und Kenntnis, also z.B. mit einer Vorinformation aus Publikationen der Stiftung Warentest, von Verbraucherzentralen oder von Verbrauchersendungen im Fernsehen und Radio, und damit nach einer grundlegenden Sensibilisierung als Verbraucherinnen und Verbraucher daran geht, Angebote zu Finanzdienstleistungen einzuholen und zu vergleichen, sind deutlich Barrieren erkennbar, eine solche Teilhabe am Wettbewerb überhaupt zu leisten. Die eher größere Zahl von potentiellen Nutzern, die schon diese Sensibilisierung und „Vorbildung“ nicht aufweisen, hat dann noch deutlich geringere Chancen. Es fehlen oft entweder klare Angaben zu den Kostenkomponenten (z.B. Abschluss- und Vertriebskosten, Folgekosten) oder den Risiken oder zur Verfügbarkeit der eingesetzten Finanzmittel oder die Angaben sind nicht verständlich aus Sicht der Verbraucher. Die Problematik der empirisch regelmäßig belegten gravierenden Beratungsmängel und ihrer monetären Folgen sprechen eine klare Sprache.<sup>6</sup>

Im Fokus der nachfolgend vorgestellten Studie stehen Kapitallebensversicherungen und private Rentenversicherungen, die unter den in Deutschland verkauften Finanzprodukten traditionell eine dominante Stellung einzunehmen scheinen (im Durchschnitt nahezu ein Vertrag pro Bürger). Aus ökonomischer Sicht stellen sie langlebige Vertrauensgüter dar, deren entscheidende Nutzenstiftung – sofern überhaupt beurteilbar oder eintreffend –

---

<sup>5</sup> Oehler, VuR 2006, 294; Oehler et al., Zur Qualität der Finanzberatung von Privatanlegern: Probleme des Beratungsprozesses und Lösungsansätze, Stellungnahme des wissenschaftlichen Beirats für Verbraucher- und Ernährungspolitik beim BMELV, 2009.

<sup>6</sup> Zur Problematik der Beratung und Fehlberatung bei Finanzdienstleistungen und zu konsequenten Lösungsmöglichkeiten: Oehler, Österreichisches BankArchiv 2011, 707, (2011). Vgl. auch Oehler, Anlegerschutz in einem markt- und intermediärbasierten System – Eine Analyse im Lichte der Neuen Institutionenökonomik, der Theorie der Finanzintermediation und der Behavioral Economics & Finance, Gutachten für den wissenschaftlichen Beirat für Verbraucher- und Ernährungspolitik beim BMELV, 2004; Oehler 2006, a. a. O. (s. o. Fn. 5); Oehler, Finanzkrise und Verbraucherschutz, Stellungnahme zur Anhörung im Landtag NRW am 26.03.2009 zum Thema „Finanzkrise“ (Drucksache 14/7959), (2009a); Oehler, Alles „Riester“? Die Umsetzung der Förderidee in der Praxis, Gutachten im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbandes vzbv, Berlin 2009, (2009b). Vgl. auch die Untersuchungen der Stiftung Warentest. Eine Studie des BMELV spricht ohne nähere Herleitung oder Begründung von einer Schadenssumme von 20-30 Mrd. Euro ([http://www.bmelv.de/SharedDocs/Downloads/Verbraucherschutz/Finanzenversicherungen/StudieFinanzvermittler.pdf?jsessionid=1ECFF3DF30ACE5FE7394D8033F0775EA.2\\_cid181?\\_\\_blob=publicationFile,12](http://www.bmelv.de/SharedDocs/Downloads/Verbraucherschutz/Finanzenversicherungen/StudieFinanzvermittler.pdf?jsessionid=1ECFF3DF30ACE5FE7394D8033F0775EA.2_cid181?__blob=publicationFile,12) (8.9.2011)) und erwähnt dabei: „Allein für ihren Versicherungsschutz geben die deutschen Verbraucher geschätzt 20 Mrd. Euro zu viel aus und versichern dennoch tendenziell das Falsche.“

nach Jahren oder Jahrzehnten zu erwarten ist.<sup>7</sup> Nach aktuellen Angaben des Branchenverbandes GDV<sup>8</sup> bestehen als Hauptversicherungen ca. 43 Mio. als Kapitallebensversicherungen und ca. 35 Mio. als Rentenversicherungen.

Für solche Finanzdienstleistungen ist typisch, dass eine deutliche Divergenz zwischen Leistung und Gegenleistung besteht, das Leistungsversprechen also oft in ferner Zukunft liegt. Dies betont eindringlich, welche hohe Bedeutung einer verständlichen, verlässlichen und vergleichenden Information zukommt, zu der auch eine Angabe von Risiken oder Verlusten im Klartext und in Euro sowie ein unmissverständlicher Hinweis an prominenter Stelle der (vor)vertraglichen Unterlagen zur deutlich beschränkten Verfügbarkeit gehört.<sup>9</sup> Kunden werden damit erst in die Lage versetzt, sich kritischer mit Versicherungsprodukten auseinander zu setzen, weil sie jetzt die Informationen dazu (Art und Funktionsweise, erwartete Wertentwicklung abzüglich aller Kosten in Euro, Risiken, Verfügbarkeit) wahrnehmen können und zu beurteilen vermögen. Sie sollten dann unmittelbar in Euro „ablesen“ können, wann wie viel an Wertzuwachs erwartet wird oder durch Risiken potentiell verloren geht und insb. auch, wie viel Risiko (in Verbindung mit anderen Produkten) schon eingegangen wurde („Tragfähigkeit“ und „Tragung“).

Angesichts der klaren Einschätzungen der neutralen Stiftung Warentest in ihrem aktuellen Versicherungsratgeber (März 2011, 10/11 und 127) überrascht die hohe Verbreitung, zumal die meisten Kunden kaum zu den nachstehend genannten „Gutverdienern“ oder „Steuroptimierern“ gehören dürften. Unter dem Aspekt „Für später vorsorgen“ werden die in unserer Studie erörterten Produkte wie folgt qualifiziert: Kapitallebensversicherung („Überflüssig. Darauf können Sie gut verzichten. ... Als reiner Todesfallschutz und auch als reine Sparanlage nicht sinnvoll.“); Fondsgebundene Lebensversicherung („Überflüssig. Darauf können Sie gut verzichten. ... Unflexibel und Kosten oft zu hoch.“); Private Rentenversicherung („Sinnvoll. Dieser Schutz ist sinnvoll, muss aber nicht unbedingt sein. ... Für alle, die eine garantierte lebenslange Rente wünschen. Steuerlich interessant.“); Fondsgebundene Rentenversicherung („Dieser Schutz ist nur mit Einschränkungen sinnvoll. ... Unflexibel und Kosten oft hoch. Kann aber für Gutverdiener steuerlich interessant sein.“).

Gleichzeitig beenden sehr viele Verbraucher ihre erstmals geschlossenen Verträge gemäß den genannten Publikationen nicht. Mehr als 75% aller auf 30 Jahre abgeschlossenen Verträge werden vorzeitig beendet, 55% bei 20jährigen Verträgen.<sup>10</sup>

<sup>7</sup> Zur Diskussion um Beratung und Vorsorge und die damit verbundene Informations- und Entscheidungssituation für Verbraucher: *Oehler* 2004, a. a. O. (s.o. Fn. 6); *Oehler* 2006, a. a. O. (s.o. Fn. 5); *Oehler* 2009b, a. a. O. (s.o. Fn. 6); vgl. auch *Oehler et al.* 2009, a. a. O. (s. o. Fn. 5).

<sup>8</sup> [http://www.gdv.de/Downloads/Jahrbuch/LV\\_in\\_Zahlen\\_2010\\_2011.pdf](http://www.gdv.de/Downloads/Jahrbuch/LV_in_Zahlen_2010_2011.pdf), 16 (Datum 8.9.2011).

<sup>9</sup> *Oehler* 2011, a. a. O. (s. o. Fn. 6). Vgl. auch *Oehler* 2004, a. a. O. (s. o. Fn. 6); *Oehler* 2006, a. a. O. (s. o. Fn. 5); *Oehler* 2009b, a. a. O. (s. o. Fn. 6).

**Verständlichkeit:** Erlauben die vorhandenen Produktinformationsblätter für die jeweiligen Produkte Verbraucherinnen und Verbrauchern einen umfassenden Einblick in die wesentlichen Eigenschaften (erwartete Wertentwicklung abzüglich aller Kosten, Risiken, Verfügbarkeit, Portfolioeffekte) sowohl nach Inhalt (**fachlich**) als auch nach Aufbau und Gestaltung (**sprachlich/didaktisch**)? [z.B.: Äußere Gestaltung und Layout, verständliche Sprache, Umfang/Menge, Trennung von Sachinformationen, wertenden Aussagen und Anbieter-/Produktwerbung]

**Vergleich:** Kann es Verbraucherinnen und Verbrauchern gelingen, anhand der Produktinformationsblätter grundsätzlich identische oder nahe verwandte Produkte verschiedener Anbieter miteinander zu vergleichen und könnte dies auch für ähnliche Finanzprodukte desselben Anbieters oder verschiedener Anbieter gelingen? [z.B.: Erwartete Wertentwicklung abzüglich aller Kosten in Euro, verständliche, klare Darstellung wesentlicher Risiken, transparente Verfügbarkeit der Finanzmittel, Aspekte des Gesamtzusammenhangs (Portfolioeffekte)]

<sup>10</sup> [http://financeaward.faz.net/pdf/Brueker\\_Beitrag.pdf](http://financeaward.faz.net/pdf/Brueker_Beitrag.pdf) (auch faz.net 10.7.2006: <http://www.fazfinance.net/media/Aktuell/Rund-ums-Kapital/Teure-Kuendigung-1847.html?imageId=f83484de-bc80-4fec-ae8-f5e47ee6ed21> (Datum: 8.9.2011)). Die jährlichen Stornoquoten sind stetig steigend, so dass es nicht wundert, dass inzwischen eine Diskussion um deren veränderte Berechnung

Diese von Anbietern und Lobbyisten wie GDV oder map-report/Poweleit immer wieder heftig angegriffenen Stornodaten entstammen übrigens einem Zitat der Deutschen Aktuarvereinigung in Die Welt, 8.9.2007, S. 17, zusätzlich veröffentlicht im GDV-Medienspiegel vom 10.9.2007, S. 6. Die Stiftung Warentest berichtet zudem aus ihrer Online-Umfrage vom März 2011 (Finanztest Heft 5/2011, 34), dass „... nur knapp 20 Prozent von rund 600 Teilnehmern mit ihrem Vertrag ... zufrieden“ waren (Lebens- oder Rentenversicherung). Die meisten Gründe für die vorzeitige Beendigung eines Lebens- oder Rentenversicherungsvertrages sind gut bekannt, sie liegen regelmäßig in den bereits bei Vertragsabschluss nicht auszuschließenden Wechselfällen des Lebens, die in der Regel eine deutlich flexiblere Produktlösung erfordern als eine langlaufende Kapitallebensversicherung oder private Rentenversicherung.<sup>11</sup> Oberhuber fasst solche Aspekte unter Bezug auf Ruß wie folgt zusammen: „In Zeiten, in denen viele nicht einmal langfristig bei einem Partner, Job oder Wohnort bleiben, haben sie erst recht Bedenken, sich lebenslang an einen Versicherer zu binden. Das zeichnet sich bereits seit Jahren als Problem für die Branche ab. Oft ist es aber nicht bloß eine Frage mangelnden Willens. ‚Die meisten Storni passieren aus Notsituationen heraus‘, sagt Ruß, ‚weil die Sparer in einen finanziellen Engpass geraten.‘ Die hohe Zahl der Frühstorni lässt sich aber auch mit schlechter Beratung und schlechtem Service erklären: Wenn Versicherungsverkäufer die Kunden in Verträge hineinschwatzen, die nicht zu deren Lebenslage oder Einkommen passen, ziehen viele Kunden schnell die Reißleine.“<sup>12</sup>

Bereits mit dem Abschluss des Vertrages ist bei Kündigungsquoten von 55% bis 75% damit also ein Verlust regelrecht absehbar, da die Abschluss- und Vertriebskosten samt Provisionen den sofortigen Aufbau eines Sparanteils behindern und den in der Werbung gerne hervorgehobenen Zinseszinsseffekt deutlich verzögern.

Vor dem Hintergrund der skizzierten Problemlagen ist es daher naheliegend, zu untersuchen, welche finanziellen Risiken für Verbraucher allein schon durch den Abschluss von Lebens- und Rentenversicherungen entstehen, bei denen schon vor Vertragsschluss eine hohe Wahrscheinlichkeit besteht, den jeweiligen Vertrag nicht regulär beenden und das Produkt entsprechend nutzen zu können. Ob solche Verträge geschlossen wurden, damit Anbietern Abschlusserlöse und Provisionen zufließen oder ob die betroffenen Verbraucher definitiv im Klartext (klare Darstellung der mangelnden Verfügbarkeit) vor Vertragsschluss wussten, welche Verluste entstehen, wenn ein Vertrag vorzeitig endet, mag hier dahingestellt bleiben, es wird auf die bereits zitierte Literatur zum Beratungsgeschehen in Deutschland verwiesen. Es bestehen zumindest grundlegende Zweifel, ob Verbraucher definitiv im Klartext und in Euro VOR Vertragsschluss wissen, welche Verluste entstehen, wenn ein Vertrag vorzeitig endet (z.B. fehlt in der Produktinformation die klare Aussage,

---

entbrannt ist, bei der dem Branchenverband vorgeworfen wird, damit die Höhe der ausgewiesenen Stornoquoten senken zu wollen: Vgl. z.B. Die Zeit online, 2.9.2010: <http://www.zeit.de/2010/36/F-Versicherungen-Stornoquoten> (Datum 9.9.2011); procontra online 11.11.2010: <http://www.procontra-online.de/2010/11/versicherungen/lebensversicherer-stornoquote-steigt-weiter/> (Datum: 8.9.2011); Süddeutsche Zeitung online 12.8.2009: <http://www.sueddeutsche.de/geld/finanzen-kompakt-storno-welle-bei-lebensversicherungen-1.156829> (Datum 9.9.2011); die Angaben liegen laut Branchenverband GDV bei knapp 4% p.a. ([https://secure.gdv.de/gdv-veroeffentlichungen/upload\\_img/71\\_dwl.pdf](https://secure.gdv.de/gdv-veroeffentlichungen/upload_img/71_dwl.pdf) (Datum 9.9.2011)), andere Angaben sprechen von knapp 5% (<http://www.versicherungsjournal.de/versicherungen-und-finanzen/die-lebensversicherer-mit-der-hoechsten-stornoquote-106066.php> (Datum 9.9.2011)) oder reichlich 6% (<http://www.risikolebensversicherungvergleich.de/stornoquote-steigt-weiter/> (Datum 9.9.2011)).

<sup>11</sup> Zu den möglichen, für die Gesamtbevölkerung aber eher seltenen Ausnahmen siehe oben.

<sup>12</sup> Oberhuber, 2.9.2010, Gebt mir mein Geld zurück, Die Zeit online, <http://www.zeit.de/2010/36/F-Versicherungen-Stornoquoten> (Datum 9.9.2011). Vgl. sinngemäß auch Stiftung Warentest, Finanztest, 3/2011, 36, und 5/2011, 34.

welcher Betrag in Euro verloren geht, wenn man nach 1, nach 2, nach 5, nach 10 oder nach 15 Jahren kündigt).<sup>13</sup>

Hinsichtlich der vorzeitigen Beendigung von Lebensversicherungsverträgen sehen die allgemeinen Beurteilungen oft wie folgt aus: „Der Versicherer bestraft Frühaussteiger.“<sup>14</sup>; „Die Verwaltungs- und Abschlusskosten fressen in den ersten Jahren die eingezahlten Beiträge beinahe ganz auf.“<sup>15</sup>; Die Kapital-Lebensversicherung „bringt den meisten Profit immer am Schluss, in den letzten Jahren. ... die letzten Jahre sind der Bringer. Also durchhalten bis zum Ende.“<sup>16</sup>; die Stiftung Warentest rät in diesem Kontext zu einer differenzierten Betrachtung, vor allem unter Berücksichtigung des reduzierten Garantiezinses und neuer Abschlusskosten bei neuen Verträgen und der steuerfreien Auszahlung bei Altverträgen (Finanztest, 5/2011, 34-37). In vielen Fällen wird daher dazu geraten, „durchzuhalten“, also einen Vertrag zu bedienen; alternativ – sofern vom Anbieter zugestanden – die Laufzeit zu verkürzen oder eine Beitragsfreistellung zu erreichen.

Die entscheidende Frage sollte aber vor Vertragsabschluss geklärt werden, bevor „das Versicherungskind in den Brunnen fällt“: Kann ich wirklich so sicher sein, dass mich die durchaus hohen finanziellen Risiken der inflexiblen Versicherungsverträge nicht treffen, ich also „durchhalte“?; für die große Mehrheit – siehe die neutrale Einschätzung oben – dürfte die Antwort wohl klar „Nein“ lauten, es gibt gute Alternativen.

---

<sup>13</sup> Nicht gemeint sind formale Hinweise im „Kleingedruckten“, die die Zillmerung andeuten, auf eine Kündigung eingehen oder die rechtlichen Vorschriften zur Kostenangabe erfüllen sollen.

<sup>14</sup> Rudnik, BdV, zitiert in Fichter, Süddeutsche Zeitung, 4.1.2011, 21.

<sup>15</sup> Becker-Eiselen, Verbraucherzentrale Hamburg, zitiert in Fichter, Süddeutsche Zeitung, 4.1.2011, 21.

<sup>16</sup> Tenhagen, Stiftung Warentest, zitiert in dapd, Süddeutsche Zeitung, 27./28.8.2011, 31.

## B. Design der Studie: Daten und mehr

Nach herrschender Rechtsprechung und aufgrund rechtlicher Regelung seit 2008 gilt als Mindestrückzahlung im Kündigungsfall, dass ca. die Hälfte der eingezahlten Beiträge als sogenannter Rückkaufswert an die Kunden zurückfließen muss.<sup>17</sup>

Zu beachten ist insbesondere, dass durch den durchaus hohen Abzug von Abschluss- und Vertriebskosten samt Provisionen in den Frühjahren eines Vertrages es erst mit deutlicher Verzögerung zum Aufbau eines Sparkapitals kommt. In Folge dessen trägt der Zinseszinsseffekt erst deutlich verzögert zum Anwachsen des Sparerfolges bei. Dieser Verzögerungseffekt wird fortlaufend auch dadurch verstärkt, dass laufend Verwaltungskosten des Anbieters von den Einzahlungen des Versicherten einbehalten werden, je nach Vertrag in beachtlichem Umfang.<sup>18</sup>

In der hier vorgenommenen Schätzung der Verluste für Versicherungskunden wird in konservativer Betrachtung daher eine einfache und sichere Benchmark als Vergleichsmaßstab zugrunde gelegt, nämlich eine praktisch kostenlose Anlage bei der

---

<sup>17</sup> **Vor dem 21.07.1994** kontrollierte das Bundesaufsichtsamt (BAV) die Bedingungen und Preise der angebotenen Versicherungen. Da die entsprechenden Vertragsbedingungen von der o.g. Aufsichtsbehörde genehmigt werden mussten, war diesbezüglich keine zivilrechtliche Überprüfung möglich, wodurch die im Folgenden genannten Rechtsprechungen für Versicherungsverträge, die vor dem 21.07.1994 abgeschlossen wurden, keine Anwendung finden (Sollte ein Versicherungsvertrag zwischen dem 21.07.1994 und 31.12.1994 abgeschlossen worden sein, so ist die Genehmigung der Bedingungen durch das BAV maßgeblich. Sofern in diesen Fällen die Allgemeinen Vertragsbedingungen vor dem 29.07.1994 durch das BAV genehmigt wurden, durften die Versicherer diese bis zum 31.12.1994 verwenden. Siehe dazu auch ein Urteil des Bundesverfassungsgerichts (1 BvR 1317/96) aus 2006.).

**1994/1995 – 2001:** Mit den Urteilen vom 09.05.2001 hat der Bundesgerichtshof (BGH) (Az. IV ZR 121/00, IV ZR 138/99) die in den Versicherungsbedingungen festgeschriebenen Klauseln zur Abrechnung der Abschluss- und Stornokosten bei Kündigung und Beitragsfreistellung in Verträgen die zwischen den Jahren 1994/1995 und 2001 abgeschlossen wurden, wegen Intransparenz für unwirksam erklärt (Vgl. auch §§ 172, 174 Abs. 2 und 176 VVG sowie §§ 6 und 9 AGB-Gesetz.). Bei Kündigungen durften also keine Abschluss- und Stornokosten abgezogen werden. Der BGH legte den entsprechenden Versicherern auf, die Klauseln klarer zu fassen, um die Kunden über die mit dem Kündigungsfall verbundenen Nachteile aufzuklären. Da in der Folge auf Versicherer-Seite die Klauseln inhaltlich kaum geändert wurden, hat der BGH in einem Folge-Urteil von 2005 (Az. IV ZR 162/03, IV ZR 177/03 und IV ZR 245/03. Ein unabhängiger Treuhänder stimmte einem Vorhaben der Versicherer diesbezüglich zu, die Versicherten über die neuen, jedoch weitestgehend inhaltsgleichen, Klauseln schriftlich zu informieren (vgl. Treuhänderverfahren, § 172 Abs. 2 VVG).) diese weitestgehend inhaltsgleichen Vertragsbedingungen für die Tarifgenerationen 1994/1995 bis 2001 für unzulässig erklärt. Dem Versicherten ist demnach bei fonds- sowie nicht-fondsgebundenen Verträgen mindestens die Hälfte des berechneten ungezillmerten Deckungskapitals als Rückkaufswert oder als beitragsfreie Versicherungssumme auszuweisen (Vgl. §176 Abs. 3 Satz 1 VVG sowie das BGH-Urteil (Az. IV ZR 321/05) aus 2007 für die Berechnung von Rückkaufswerte. Aus diesem BGH-Urteil geht hervor, dass auch fondsgebundene Verträge von der BGH-Rechtsprechung vom 12.10.2005 betroffen sind.).

Klauseln in Verträgen, die **zwischen Herbst 2001 bis 2007** abgeschlossen wurden, hat das Landgericht Hamburg bei drei Lebensversicherern für unwirksam erklärt, weil deren Vertragsbedingungen zu Kündigungen und Beitragsfreistellungen nicht der geforderten Transparenz genügen (Az. 324 O 1116/07, 324 O 1136/07 und 324 O 1153/07). Der Tenor dieser Urteile wurde vom Hanseatischen Oberlandesgericht (OLG) (Az. 9 U 233/09, 235/09, 236/09 und 9 U 20/10) – auch in Verbindung mit dem BGH-Urteil aus 2005 – im Wesentlichen bestätigt, wonach die o.g. Berechnung der Mindestrückkaufswerte auch bei Neuverträgen anwendbar ist. Zu einem ähnlichen Urteil kommt das OLG Stuttgart in einem kürzlich ergangenen Urteil (Az. 2 U 138/10), wonach die Vertragsbedingungen eines großen Versicherungskonzerns für intransparent und unwirksam erklärt wurden; im Ergebnis wurden zu geringe Rückkaufswerte ausbezahlt und Stornoabzüge zu Unrecht einbehalten. Das letztinstanzliche Urteil des BGH für Versicherungsverträge der o.g. Tarifgenerationen steht noch aus.

<sup>18</sup> Vgl. hierzu z.B. *Oehler* 2009b, a. a. O. (s.o. Fn. 6).

Deutschen Finanzagentur (früher: Bundeswertpapierverwaltung).<sup>19</sup> Für Fälle eines vorhandenen Risikoschutzes (Kapitallebensversicherung) wird eine mittlere Prämie für eine Risikolebensversicherung von 150 Euro p.a. vor Verzinsung in Abzug gebracht.<sup>20</sup>

Die Trennung von Versicherung und Geldanlage/Vorsorge schafft einen entscheidenden Flexibilitätsvorteil in der Verfügbarkeit und in der Disponierbarkeit von knappen Finanzmitteln. Das „getrennt marschieren, vereint schlagen“ verhilft den meisten Verbraucher einfach und unkompliziert von Anfang an, die angesichts der hohen Stornoquoten wahrscheinlichen Verluste aus dem Abschluss einer Lebensversicherung zu vermeiden.

Natürlich kann als weitere Benchmark die von den Anbietern versprochene Garantieverzinsung herangezogen werden, die sich – bei abgeschlossenen Verträgen – aber nur auf den Sparanteil der Einzahlungen der Kunden bezieht – wie vielen Verbraucher auch immer dies durch eine transparente Beratung vor Vertragsschluss tatsächlich bekannt sein mag.

Als Datengrundlage zur Schätzung der Schäden für Verbraucher aus dem Abschluss von Kapitallebens- und privaten Rentenversicherungen steht exklusiv ein Datensatz zur Verfügung, der anonymisiert aus der Versicherungsberatung der Verbraucherzentrale Hamburg zur Verfügung gestellt und im Rahmen dieser Studie händisch erfasst wurde. Es handelt sich um eine Stichprobe von 1.115 Verträgen von Kunden, die die Verbraucherzentrale Hamburg gebeten haben, sich im Kontext ihrer Versicherungskündigung mit der Höhe des Rückkaufswertes zu beschäftigen.<sup>21</sup> Die Stichprobe wurde im April 2011 gezogen und umfasst alle abgeschlossenen und vollständigen Fälle. Die Verbraucherzentrale Hamburg ist deutschlandweit spezialisiert als einzige Verbraucherzentrale in diesem Umfang in der Betreuung von Versicherungskündigungen involviert. Unter ihrer Federführung wurden bereits mehrere bahnbrechende Urteile hoher deutscher Gerichte in der Frage der Wirksamkeit von Versicherungsklauseln und der Höhe von Rückkaufswerten erstritten (s.o.). Der Datensatz repräsentiert entsprechend Kunden aus ganz Deutschland und aller namhafter Lebensversicherer (am häufigsten: Allianz, Aachen Münchener, Hamburg Mannheimer, Generali, Nürnberger, Zurich, Gerling, Axa, R+V, Signal Iduna). Die Stichprobe setzt sich zusammen aus 746 Fällen nicht-fondsgebundener Versicherungen (davon 254 Rentenversicherungen) und 369 Fällen fondsgebundener Versicherungen (davon 156 Rentenversicherungen).<sup>22</sup>

Folgende Schadensschätzungen werden vorgenommen, die jeweils weitgehend sehr konservative Datenannahmen treffen, die als eine Begünstigung der Anbieterseite ausgelegt werden könnten. Dies liegt allein schon darin begründet, dass hier pro Fall lediglich die nicht ausgezahlte Differenz der Beiträge der Versicherten als Basis der

---

<sup>19</sup> Vgl. zu einer solchen Vorgehensweise auch *Oehler* 2009b, a. a. O. (s.o. Fn. 6) und die dort zitierte Literatur.

<sup>20</sup> Vgl. z.B. die aktuelle Untersuchung der Stiftung Warentest zu Risikolebensversicherungen in Finanztest, 4/2010, 67; die bereits in Abschnitt A aufgeführte Einschätzung der Stiftung Warentest zu Risikolebensversicherungen lautet in der Rubrik „Die Familie gut absichern“: „Sehr zu empfehlen. Diesen Schutz sollten Sie nach Möglichkeit haben. ... Für alle, die für andere sorgen.“

<sup>21</sup> In die Auswertung wurden all diejenigen Fälle einbezogen, bei denen die Akten für die Erfassung vollständig vorlagen. Die Verbraucherzentrale Hamburg betreut allein in diesem Segment deutlich mehr Klienten.

<sup>22</sup> Plausibilitätscheck: Eine Schätzung mit Branchendaten (auf der Basis der durchschnittlichen Vertragslaufzeiten bis zur Kündigung aus der hiesigen Stichprobe) fällt für die Anbieter schlechter aus, wenn dieselben Schätzszenarien Anwendung finden, siehe unten, Abschnitt C.

Schätzungen verwendet wird (eingezahlte Beiträge abzüglich der Rückzahlung).<sup>23</sup> Aus Sicht von Verbrauchern wäre es ggf. naheliegend gewesen, auch die Verzinsung der ausgezahlten Beträge mit einer Benchmark alternativer Finanzanlagen zu vergleichen. Die folgenden Schätzungen beruhen also auf einer sehr konservativen Mindestverzinsung, die viele Kunden bei vergleichbaren Risiken ihrer „Anlage“ in Lebensversicherungen übertreffen dürften (die Schadensschätzung der entgangenen Verzinsung würde also höher liegen, z.B. wenn man Musterportfolios der Stiftung Warentest mit entsprechender „Marktverzinsung“ unterstellen würde).

- (1) Die gesamten eingezahlten Beiträge werden pro Fall und Jahr mit der Durchschnittsrendite eines praktisch kostenlosen Bundeswertpapierdepots (s.o.) mit Bundesobligationen (Bobl) verzinst. Für weitere Schadensschätzung kann auch alternativ die Umlaufrendite der Deutschen Bundesbank verwendet werden, womit sich die Resultate aber nicht wesentlich ändern.<sup>24</sup> Der im Kündigungsfall erstattete Betrag wird anschließend jeweils subtrahiert. Für die Fälle mit Kapitallebensversicherungen wird unterstellt, dass ein Todesfallschutz bei Vertragsschluss als Leistung gewünscht worden ist. Daher wird entsprechend eine mittlere Prämie für eine Risikolebensversicherung von 150 Euro p.a. vor Verzinsung in Abzug gebracht (s.o.).<sup>25</sup> In Ansatz gebracht wird eine Abschlagssteuer von 25% p.a., vereinfachend ohne Ausnahmen.<sup>26</sup> Es wird mit einer Stückstornoquote von 6% p.a. geschätzt (vgl. die Erörterung oben).
- (2) Es wird mit einer alternativen Stückstornoquote von 4% p.a. geschätzt. Ansonsten entspricht die Vorgehensweise Szenario (1).<sup>27</sup>

Die aus diesen Schätzszenarien resultierenden Mittelwerte der Einzelschäden (Vertragsbasis) werden anschließend mit der jährlichen Anzahl der Deutschland stornierten Verträge hochgerechnet und über die vergangene Dekade 2001 bis 2010 kumuliert. Die Anzahl der Bestandsverträge wurde der Branchenstatistik entnommen.<sup>28</sup> Die jeweilige Schadenssumme wird also als Produkt aus der Anzahl der in den zehn Jahren stornierten Verträge mit dem durchschnittlichen Einzelschaden gemäß (1) oder (2) geschätzt.

---

<sup>23</sup> Zudem wird ein möglicher Wegfall des Steuerprivilegs der Auszahlungen bei Altverträgen nicht negativ berücksichtigt.

<sup>24</sup> In Fällen sehr lange zurückreichender Verträge, die im Sample allerdings nur selten vorkommen (24 der 1.115 Fälle), wird mangels Benchmark des Depots mit Bobl bis inkl. 1981 eine Gleichsetzung mit der Umlaufrendite vorgenommen.

<sup>25</sup> Die Berechnungen werden auf Monatsbasis durchgeführt.

<sup>26</sup> Auch vor deren Geltungsbeginn, als Näherung an den Durchschnitt.

<sup>27</sup> Auch hier mit Abschlagssteuer trotz eines möglichen steuerlichen Auszahlungsprivilegs vieler Verträge.

<sup>28</sup> Vgl. GDV, Die deutsche Lebensversicherungen in Zahlen, jeweilige Jahre.

## C. Empirische Ergebnisse: Kunden verlieren viele Milliarden Euro

Die Schadensschätzung nach Szenario (1) ergibt in Abhängigkeit von der Anzahl der jedes Jahr stornierten Lebensversicherungsverträge einen Gesamtschaden für die Verbraucher von mehr als 160 Milliarden Euro in der abgelaufenen Dekade 2001 bis 2010. Selbst wenn man nur eine niedrige Stückstornoquote von 4% gemäß Szenario (2) unterstellt, entsteht ein Schaden bei den Verbraucher in Höhe von deutlich mehr als 100 Milliarden Euro in diesem Zeitraum.<sup>29</sup>

Die Anbieter und Lobbyisten der Branche, z.B. vertreten durch den GDV oder map-report/Poweleit, reagieren erwartungsgemäß nicht begeistert auf eine solche Erörterung zu ihrem Geschäftsmodell. Schon die regelmäßige Einschätzung der neutralen Stiftung Warentest hat immer wieder zu „Verstimmungen“ geführt; im aktuellen Versicherungsratgeber 2011 u.a. zu Kapitallebensversicherungen heißt es (siehe dort): „Überflüssig. Darauf können Sie gut verzichten. ... Als reiner Todesfallschutz und auch als reine Sparanlage nicht sinnvoll.“

Eine eher reflexhaft vorgetragene Kritik der Anbieter und Lobbyisten wie GDV oder map-report/Poweleit moniert eine mangelnde Repräsentativität der hier untersuchten 1.115 Datensätze der Verbraucherzentrale Hamburg. Hier könnte natürlich zunächst entgegnet werden, dass eine Repräsentativität gar nicht behauptet wurde (s.o., Abschnitt B). Die Problematik liegt aber darin, dass sich die Branche bis heute verweigert, transparent und öffentlich zugänglich die erforderliche Grundgesamtheit der Kunden samt Stornodaten zu publizieren. Nicht nur aus Sicht der wissenschaftlichen Statistik ist es leicht nachvollziehbar, dass Aussagen zur Repräsentativität nur funktionieren, wenn man die Grundgesamtheit kennt. Es erscheint daher seltsam, dass gerade Anbieter und Lobbyisten wie GDV oder map-report etwas einfordern, was sie selbst verhindern, nämlich die Grundgesamtheit offenzulegen. Edda Castelló von der Verbraucherzentrale Hamburg kommentiert dies auf ganz praktische Weise (Handelsblatt, 26.11.2011): „Es sind eher die fitteren Verbraucher, die sich bei uns gemeldet haben. Also sind die Millionen besonders schlecht beratenen Frühstornierer mit besonders hohem Schaden eher unterrepräsentiert.“

Im Zuge der zitierten Diskussion um die mangelnde Tauglichkeit von Kapitallebens- und Rentenversicherungen sind einige wenige Daten durch den GDV oder map-report bekannt geworden. Die nachstehenden Überlegungen nutzen daher parallel zur eigenen Studie zusätzlich die GDV/map-report-Daten, um die Diskussion der Ergebnisse unserer Studie zu vertiefen, ohne die Position von Anbietern und Lobbyisten teilen zu müssen.

- Um dem beschriebenen Datenmangel zu entgehen, sollte mit den beiden Stückstornoquoten von 4% und 6% gearbeitet werden (siehe Abschnitt B, Szenarien (1) und (2)). Verwiesen wird zudem auf die anhaltende Diskussion zur Messung von Stornos, u.a. die Kritik von Assekurata<sup>30</sup> (selbst wenn man 4% als Stückstorno (Verträge) rechnet und 6% als Betragsstorno (Beiträge), dann könnte dies im Endergebnis eher zu einem höheren Schaden führen, da die Vertragssummen der Stornos höhere sind).

<sup>29</sup> In genauer Schätzung sind es 161.574.604.382 Euro und in Szenario (2): 107.716.402.920 Euro.

<sup>30</sup> Die Zeit online, 2.9.2010: <http://www.zeit.de/2010/36/F-Versicherungen-Stornoquoten> (Datum 9.9.2011).

- Bei ca. 4% Stückstornoquote (Verträge) liegt die durchschnittliche Vertragslaufzeit bis Abbruch bei ca. 7 bis 8 Jahren,<sup>31</sup> dies entspricht im Übrigen den Daten der Verbraucherzentrale Hamburg.
- In der eigenen Studie haben wir ca. 26,2 Millionen stornierte Verträge einbezogen. Map-report/GDV stellen dagegen fest (14.11.2011), dass es sogar ca. 29,5 Millionen Verträge sind, die verwendet werden sollten.
- Zusätzlich unterstellen GDV/map-report einen durchschnittlichen Vertrag, bei dem vom Kunden pro Monat 100 Euro eingezahlt werden.<sup>32</sup> In unserer Studie haben wir die 4 Produktlinien unterschieden (Kapitallebensversicherung klassisch oder fondsgebunden sowie Rentenversicherung klassisch oder fondsgebunden), GDV/map-report unterscheiden leider nicht.

Mit diesen seitens der Anbieter und Lobbyisten wie GDV oder map-report/Poweleit vorgelegten Daten wird in einer Alternativrechnung betrachtet, was in der sogar risikoärmeren Anlage in Bundesobligationen (Benchmark, s.o., Abschnitt B) nahezu kostenfrei erzielbar wäre. Vereinfacht geht es darum, zu prüfen, was Kunden alternativ für ihr Geld bekommen hätten. Es geht um den wirtschaftlichen Schaden, den Kunden erleiden, nicht um eine Provisionsabrechnung. Als Näherung an den Rückkaufswert gem. Rechtslage wird als juristischer Schaden ein Betrag von 50% der Kundeneinzahlungen angenommen<sup>33</sup> (s. die zitierten Urteile); damit wird nicht negiert, dass es Fälle gibt, in denen die tatsächliche Zahlung geringer ausfällt oder auch höher liegt.

Zur Schätzung des Schadens:

- Ein Kunde zahlt 7 Jahre lang 100 Euro pro Monat, also insgesamt 8.400 Euro ein; dann erfolgt gemäß Annahmen durchschnittlich der Storno. Der geschätzte Rückkaufswert als juristischer Schaden beträgt damit ca. 4.200 Euro.
- Die Kundenzahlungen werden monatsgenau mit der jeweiligen Verzinsung der Bundesobligationen in einem kostenfreien Konto bei der Finanzagentur des Bundes verzinst, als Stornodatum wird das Ende der untersuchten Dekade im Dezember 2010 unterstellt.<sup>34</sup> Die Kundeneinzahlungen von 8.400 Euro wachsen damit in den 7 Jahren verzinst auf 9.475 Euro.
- Von den 9.475 Euro des Kunden ist der geschätzte Rückkaufswert von 4.200 Euro abzuziehen. Der Durchschnittskunde verliert also 5.275 Euro durch Storno. Stornoabzüge, die üblich sind und den Verlust erhöhen, werden dabei gar nicht einbezogen, instanzengerichtlich (OLG Stuttgart) wurden diese bereits für unzulässig erklärt, das höchstinstanzliche Urteil (BGH) steht noch aus.
- Laut map-report betrifft dies fast 29,5 Mio Verträge.<sup>35</sup> Damit ergibt sich ein Gesamtschaden von mehr als 155 Milliarden Euro (155.501.841.644 Euro).
- Zur Erinnerung: Wir haben in unserer Studie sehr konservativ bei ca. 4% Stückstornoquote „nur“ ca. 107 Milliarden Euro geschätzt, mit den GDV/map-report-

<sup>31</sup> Die Zeit online, 2.9.2010: <http://www.zeit.de/2010/36/F-Versicherungen-Stornoquoten> (Datum 9.9.2011). Nimmt man eine Stornoquote von ca. 4% und unterstellt, dass Verträge mit geplanter langer Laufzeit von 20 oder 30 Jahren anteilig häufiger abgeschlossen werden, dann liegt die durchschnittliche Laufzeit bis Storno bei ca. 7 bis 8 Jahren.

<sup>32</sup> Map-report 14.11.2011; Sprecher GDV zitiert in Krohn, Frankfurter Allgemeine, 12.11.2011; map-report zitiert in Fichter, Süddeutsche Zeitung, 24.1.2012, 23.

<sup>33</sup> Leider fehlt auch hier eine seriöse Statistik der Branche zu den tatsächlich gezahlten Rückkaufswerten in Relation zu den Einzahlungen der Kunden pro Vertrag.

<sup>34</sup> Auch andere 7-Jahreszeiträume innerhalb der Dekade ergeben keinen wesentlichen Unterschied.

<sup>35</sup> Laut map vom 14.11.2011 sind es genau 29.477.209 stornierte Verträge.

Daten liegt die Schadensschätzung ca. 45% höher! [bei ca. 6% Stornoquote hatte unsere Studie ca. 160 Milliarden Euro geschätzt, man rechne selbst weiter].

Sicherlich wäre es eine weitere Studie wert, genauer die Aufteilung der festgestellten Schäden für Kunden zu untersuchen, also wer wann zu welchem Zeitpunkt wie viele der Milliarden erhält bzw. behält. Leider sucht man bisher vergebens nach Daten, die die Branche zur Verfügung stellt, daher wird es in weiteren Studien wieder zu Schätzungen kommen müssen.

Die Schadensschätzung zeigt eindrücklich, dass es für die meisten Kunden ausgesprochen verlustreich wird, einen Lebensversicherungsvertrag oder Rentenversicherungsvertrag überhaupt erst abzuschließen, weil die hohe Inflexibilität zu vielen Lebenslagen nicht passt. Zudem wird hier auch evident, dass vielen Kunden wohl vor Vertragsschluss in der Beratung oder online keine Schadensschätzungen vorgelegen haben können, weil sonst angesichts dieses Ausmaßes kaum so viele Verträge geschlossen worden wären.

Aber auch vor einem Vertragsausstieg scheinen wohl Beratungs- und Informationsdefizite vorzuliegen, in welchem Ausmaß, vor allem zu späten Zeitpunkten, welche Schäden entstehen. Jedenfalls mehren sich deutlich aufklärende und warnende Hinweise von Verbraucherzentralen oder der Stiftung Warentest.<sup>36</sup>

Die Schadensschätzung offenbart aber vor allem ein großes Defizit in der deutschen Verbraucherfinanzwirklichkeit: Viele Verträge erbringen faktisch für die Versicherten gigantische Verluste, die durch einfache, preiswerte und flexible Lösungen vermeidbar sind. Die Trennung von Risiko-Versicherung und Geldanlage/Vorsorge schafft einen entscheidenden Flexibilitätsvorteil in der Verfügbarkeit und in der Disponierbarkeit von knappen Finanzmitteln. Das „getrennt marschieren, vereint schlagen“ verhilft den meisten Verbraucher einfach und unkompliziert von Anfang an, die angesichts der hohen Stornoquoten wahrscheinlichen Verluste aus dem Abschluss einer Lebensversicherung zu vermeiden. Die hier vorgelegten Schadensschätzungen offenbaren, wie Kunden sehr viel Geld gespart hätten, das ihrer Geldanlage/Vorsorge und nicht den Anbietern und ihrem Vertrieb zugute gekommen wäre.

---

<sup>36</sup> Vgl. z.B. die aktuellen Untersuchungen der Stiftung Warentest zu Alternativen, Finanztest, 5/2011, 34; Becker-Eiselen, Verbraucherzentrale Hamburg, zitiert in Fichter, Süddeutsche Zeitung, 4.1.2011, 21; Tenhagen, Stiftung Warentest, zitiert in dapd, Süddeutsche Zeitung, 27./28.8.2011, 31; <http://www.vzh.de/versicherungen/3435/aktuelles.aspx>.

## D. Ausblick: Quo vadis Kunde und Verbraucherschutz?

Bereits mit dem Abschluss des Vertrages ist bei hohen Kündigungsquoten damit also ein Verlust regelrecht absehbar, zumal die Abschluss- und Vertriebskosten samt Provisionen den sofortigen Aufbau eines Sparanteils behindern und den in der Werbung gerne hervorgehobenen Zinseszinsseffekt deutlich verzögern.

Die entscheidende Frage sollte aber vor Vertragsabschluss geklärt werden, bevor „das Versicherungskind in den Brunnen fällt“: Kann ich wirklich so sicher sein, dass mich die durchaus hohen finanziellen Risiken der inflexiblen Versicherungsverträge nicht treffen, ich also „durchhalte“?; für die große Mehrheit – siehe die neutrale Einschätzung oben – dürfte die Antwort wohl klar „Nein“ lauten, es gibt gute Alternativen.

Vermeidbar sind solche Fehlleitungen von wertvollen Finanzmitteln der Verbraucher, die eigentlich zur Geldanlage/Vorsorge dringend benötigt werden, z.B. durch eine Aufklärung vor Vertragsschluss im Klartext. Potentiellen Kunden muss vollkommen transparent werden, welche finanziellen Schäden durch einen möglichen Vertragsschluss entstehen können.

Hierzu<sup>37</sup> gehört neben einer einfachen und verständlichen Darstellung aller wesentlichen Risiken und der erwarteten Wertentwicklung entlang nachvollziehbarer Szenarien in Euro vor allem eine klare Angabe zur Verfügbarkeit der eingezahlten Beiträge. Mit eindeutigen und klaren Angaben soll angezeigt werden, wann welche Beträge in Euro gemäß der erwarteten Wertentwicklung unter Risiko wirklich verfügbar sind. Damit soll vermieden werden, dass komplexe Produkte geschaffen und angeboten werden, denen kaum zu entnehmen ist, wann welche Beträge in welcher Höhe tatsächlich fällig sind oder fällig gestellt werden können. Grundsätzlich kann natürlich dieser Liquiditäts- und Flexibilitätsaspekt auch als Risikogröße abgebildet werden. Aufgrund der praktischen Bedeutung (z.B. lang laufende Kapitallebensversicherung mit hohen anfänglichen Abschluss- und Vertriebskosten) und der einfacheren Verständlichkeit für Kunden („information overload“) ist aber ein getrennter Ausweis anzustreben:

Wie viele Euro(!) erhalte ich mindestens und definitiv zurück, wenn ich nach 1, 2, 5, 10 oder 15 Jahren kündige und wie hoch waren bis zum jeweiligen Zeitpunkt meine Einzahlungen. Es ist entsprechend in jeder Produktinformation gleich am Anfang auf das Verlustpotential in Euro hinzuweisen: wie viele meiner eingezahlten Euro erhalte ich bei einer Kündigung im worst case nicht zurück.<sup>38</sup> Nur dann sind Vertragsabschlüsse grundsätzlich zu vermeiden, wenn nicht sicher von einem „Durchhalten“ ausgegangen werden kann.

Viele Verbraucher hätten dann und wahrscheinlich nur dann eine faire Chance zu einem ökonomisch sinnvollen Verhalten:

„Drum prüfe und binde dich NICHT!“.

---

<sup>37</sup> Oehler 2011, a. a. O. (s. o. Fn. 6).

<sup>38</sup> Welches genaue Schätzmodell Anbieter jeweils anwenden, ist für (potentielle) Kunden grundsätzlich wenig interessant. Wesentlich ist dagegen, dass die je genannten Euro-Beträge belastbar sind, d.h., die Anbieter für diese Angaben haften. Aus Sicht einer Wettbewerbs- und/oder Insolvenz- und Systemaufsicht kann es dagegen von Interesse sein, die Schätzmodelle zu prüfen und ggf. zu regulieren.