

Erweiterte Informationspflichten – Und was hat der Kunde davon?

Seit dem 01.07.2008 müssen die Versicherer ihren Kunden umfangreiche Informationen zur Verfügung stellen, rechtzeitig bevor ein Interessent seine Unterschrift unter den Antrag setzt. Wie und worüber die Versicherer informieren müssen, ist detailliert in der so genannten „Informationspflichtenverordnung“ festgelegt. Nachdem diese Informationspflichten nun ein gutes halbes Jahr bestehen, ist es vielleicht an der Zeit, einmal zu fragen, welchen Nutzen der Kunde in der Praxis davon hat.

Verbraucherinformationen – Was und wann?

Früher haben Kunden die Versicherungsbedingungen und weitere Detailinformationen in der Regel zusammen mit der Versicherungspolice erhalten. Auch nach Erhalt des Versicherungsscheins bestand – und besteht! – dann immer noch ein 30-tägiges Widerrufsrecht, sodass der Kunde sich von dem Vertrag problemlos wieder lösen kann. Es war aber Wunsch der Verbraucherschützer, dass ein Versicherungsinteressent die Vertragsbedingungen und weitere Informationen bereits vor seiner Vertragserklärung – das ist in der Regel die Unterschrift unter den Antrag – erhalten sollte. Dies hat der Gesetzgeber mit dem neuen Versicherungsvertragsgesetz und der damit zusammenhängenden Informationspflichtenverordnung nun auch so festgelegt.

Nachdem nun erste Erfahrungen mit den Informationspflichten vorliegen, beklagen Medien und Verbraucherschützer, dass die Kunden viel zu viele Informationen erhielten, dass niemand eine solche Menge an Informationen verarbeiten könne und dass die Verbraucher mit diesen Informationen schlicht überfordert seien.

Nach unserer Meinung trifft dies alles durchaus zu. Aber auch wenn Legal & General oft eine andere Meinung vertritt als die Mitbewerber: In diesem Fall kann man der Versicherungsbranche eigentlich keinen Vorwurf machen. Diese Fülle an Informationen ist durch Gesetz und Verordnung so vorgeschrieben. Die Informationspflichtenverordnung (➔ VVG-InfoV im Bundesgesetzblatt, PDF-Datei 55 KB) listet zunächst 20 allgemeine Informationspflichten und 9 Anforderungen an das Produktinformationsblatt auf. Für Lebensversicherungsverträge kommen noch einmal 8 weitere Informationspflichten hinzu. Und jede einzelne Information war von Verbraucherschützern auch einmal gefordert worden.

Beispiele für Unterlagen, die ein Interessent erhalten muss:

- ❑ Produktinformationsblatt
- ❑ Versicherungsbedingungen
- ❑ bei fondsgebundenen Versicherungen: Fondsinformationen
- ❑ bei herkömmlichen Lebensversicherungen: eine standardisierte Modellrechnung
- ❑ Steuerinformationen
- ❑ eine gesonderte Mitteilung über die Folgen einer Anzeigepflichtverletzung (sofern für den Vertrag relevant)

Natürlich ist Legal & General der Meinung, dass der Interessent oder Kunde Zugang zu allen relevanten Informationen haben muss. Hierum haben wir uns auch schon vor der Informationspflichtenverordnung bemüht. So waren und sind alle Produktunterlagen im Internet abrufbar (➔ Downloadbereich). Aber es ist sicher schwierig, Wichtiges von Unwichtigem zu trennen.

Produktinformationsblatt – Kurz und knapp?

Das Problem der Informationsfülle hat auch der Gesetzgeber durchaus erkannt. Deshalb hat er die Versicherer verpflichtet, allen Verbraucherinformationen ein Produktinformationsblatt voranzustellen. Die Inhalte und deren Reihenfolge hat er gleichfalls in der Informationspflichtenverordnung festgelegt.

Dieser Ansatz ist vom Grundsatz her absolut sinnvoll. Im Idealfall könnte ein Verbraucher so die wesentlichen Produktmerkmale verschiedener Angebote leicht vergleichen. Aber auch hier ist die Verordnung unserer Meinung nach über das Ziel hinausgeschossen. Die geforderten Angaben lassen sich

kaum mehr knapp und übersichtlich darstellen. Vorgeschrieben sind:

1. Angaben zur Art des angebotenen Versicherungsvertrages
2. eine Beschreibung des versicherten Risikos und der ausgeschlossenen Risiken
3. Angaben zur Höhe des Beitrags in Euro und den eingerechneten Kosten in Euro; zur Fälligkeit des Beitrags und zum Zeitraum, für den Beiträge zu zahlen sind; außerdem Angaben zu den Folgen, wenn Beiträge nicht oder verspätet gezahlt werden
4. Hinweise auf Leistungsausschlüsse
5. Hinweise auf Obliegenheiten des Versicherungsnehmers bei Vertragsabschluss und die Rechtsfolgen ihrer Nichtbeachtung
6. Hinweise auf Obliegenheiten des Versicherungsnehmers während der Vertragslaufzeit und die Rechtsfolgen ihrer Nichtbeachtung
7. Hinweise auf Obliegenheiten des Versicherungsnehmers bei Eintritt des Versicherungsfalls und die Rechtsfolgen ihrer Nichtbeachtung
8. die Angabe von Beginn und Ende des Versicherungsschutzes
9. Hinweise zu den Möglichkeiten einer Beendigung des Vertrages

Allein diese Aufzählung macht deutlich, dass bei der Fülle der geforderten Angaben, die zum Teil rechtlich sehr schwierige Fragestellungen behandeln, die Übersichtlichkeit für die Kunden leiden musste. Und so ist es auch gekommen – was man für sich betrachtet durchaus als Nachteil für die Verbraucher werten kann.

Kostenoffenlegung = Transparenzgewinn?

Ein wichtiges Anliegen besonders der Verbraucherschützer war die Offenlegung der Kosten. Besonderer Wert wurde dabei darauf gelegt, dass die Kosten in Euro und nicht als Prozentsatz genannt werden sollten, denn nur so ließen sich die Kosten wirklich vergleichen.

Natürlich ist es richtig, dass sich Prozentsätze auf unterschiedliche Größen nicht vergleichen lassen. Zum Beispiel sind 1% des Beitrags, 1% der Summe aller Beiträge oder 1% des Deckungskapitals oder Fondsguthabens völlig unterschiedliche Größen, die man so nicht vergleichen kann. Leider gilt dasselbe aber im Grunde auch für Kostenangaben in Euro.

Die Informationspflichtenverordnung fordert, dass in den Beitrag einkalkulierte Abschluss- und Vertriebskosten als Gesamtbetrag angegeben werden müssen (wenn sie denn einmalig anfallen) und sonstige in den Beitrag einkalkulierte Kosten als Jahresbetrag.

Zunächst fällt auf, dass nur die Angabe von Kosten gefordert ist, die in den Beitrag einkalkuliert sind. Zu Kosten, die zum Beispiel im Rahmen von Fonds anfallen oder aus dem Deckungskapital entnommen werden, schweigt die Verordnung. Fondskosten können auch gar nicht sinnvoll in Euro angegeben werden, denn die zukünftige Höhe des Fondsguthabens ist ja im Vorhinein nicht bekannt – also auch nicht die zukünftigen Kosten in Euro. Hier wäre ein Vergleich der jährlichen Prozentsätze tatsächlich sinnvoller gewesen.

Legal & General hat ein praktisches Beispiel bei zwei Mitbewerbern betrachtet, die Fondspolice im Direktvertrieb im Internet anbieten. Gerechnet wurde für einen 40-jährigen Mann, der 100 € monatlich in eine fondsgebundene Rentenversicherung einzahlt und hieraus mit 65 Jahren eine Rente beziehen möchte. Die Produktinformationsblätter liefern für diese Beispiele die folgenden Euro-Angaben:

Legal & General im Vergleich zu zwei Mitbewerbern

	Anbieter A	Anbieter B	Finanzmarkt-Rentenpolice
in den Beitrag einkalkulierte Abschluss- und Vertriebskosten:	317,04 € (anteilige Entnahme in den ersten 5 Jahren)	einmalig: keine laufend: 9 € jährlich über 25 Jahre	keine
weitere in den Beitrag einkalkulierte Kosten:	Fondsklasse A: 72 € Fondsklasse B: 66 € Fondsklasse C: 60 € jeweils jährlich über 25 Jahre	21,60 € jährlich über 25 Jahre	keine
aus dem Fondsguthaben zu entnehmende Kosten:	Fondskl. A: 0,02 € Fondskl. B: 0,01 € Fondskl. C: 0,01 € je 1.000 € Fondsgut-	0,0167 € je 100 € Fondsguthaben 0,005 € je 100 € Garantieguthaben	10 € je 1.000 € Fondsguthaben jährlich

	haben	1,30 €	
	jeweils monatlich	jeweils monatlich	

Diese Angaben entsprechen – soweit erkennbar – durchaus den Anforderungen der Informationspflichtenverordnung. Aber gedient ist damit keinem Kunden. Allenfalls Fachleute können mit diesen Angaben etwas anfangen.

Nicht angegeben sind bei den Anbietern A und B die Fondskosten, die bei den angebotenen Publikumsfonds noch zusätzlich bei der jeweiligen Kapitalanlagegesellschaft entstehen. Anbieter A nennt diese in seiner Fondsinformation (aber nicht im Produktinformationsblatt), Anbieter B weist im Produktinformationsblatt darauf hin, dass die fondsspezifischen Kosten in den jeweiligen Verkaufsprospekten der Fonds nachgelesen werden können.

Bei Legal & General sind die im Produktinformationsblatt ausgewiesenen Kosten – 10 € jährlich je 1.000 € Fondsguthaben entsprechen einem Fondskostensatz von 1% p.a. – die einzigen, einheitlichen Kosten für den Versicherungsbetrieb und die Fondsverwaltung. Dies ist überhaupt nur möglich, weil Legal & General eigene Fonds zur Finanzmarkt-Rentenpolice anbietet und nicht Fonds einer anderen Kapitalanlagegesellschaft. So kann Legal & General einen einheitlichen Kostensatz für Versicherung **und** Fonds anbieten.

Insgesamt muss also festgestellt werden, dass die angestrebte Transparenz durch die Pflichtinformationen und die Kostenoffenlegung leider noch nicht erreicht wurde. Gerade hinsichtlich der Kostentransparenz sind andere Kennziffern oder Berechnungsverfahren erforderlich. Verschiedene Methoden sind in der Diskussion. Es bleibt abzuwarten, ob sich am Markt hier ein kundenfreundlicher Standard durchsetzen wird.

(Newsletter INSIGHT, Ausgabe Januar 2009)

» www.LegalundGeneral.de
