

Weniger Geld am Vertragsende

Lebensversicherer senken Auszahlung / Ombudsmann: Assekuranz zeigt sich weiter kulant.

Die deutschen Lebensversicherer spüren inzwischen die Folgen der Finanzkrise. Sie reagieren auf verminderte Überschüsse oft mit dem Griff in die Reserven, um die kurzfristige Rendite zu halten. Immer häufiger wird aber auch die Gewinnbeteiligung der Versicherten gesenkt. Das geht aus zwei aktuellen Studien von Analysten hervor.

Die Assekuranz nutze die „Intransparenz bei der Tarifgestaltung“ aus, stellt die Rating-Agentur Franke & Bornberg in Hannover fest. So senke in diesem Jahr jeder dritte Anbieter seine laufende Verzinsung. Doch dies sei nur die halbe Wahrheit: Bei unveränderter Überschussbeteiligung kürzten die Unternehmen ihre Ablaufleistung (die bei Vertragsende in Aussicht gestellte Auszahlung) und die Rückkaufswerte, also das, was der Kunde bei vorzeitiger Kündigung erhält. In einer Modellrechnung zeigt die Studie, wie sich das auswirkt: Ein 32 Jahre alter Versicherter zahlt monatlich 100 Euro ein.

Beim Vergleich von 27 Gesellschaften liegt die höchste Ablaufleistung mit 67 Jahren bei 107.767 Euro (minus 3,6 Prozent gegenüber dem Vorjahr), die niedrigste dagegen bei 64.245 Euro. Im Schnitt aller Anbieter schrumpfte diese Leistung 2009 um 1,2 Prozent.

Noch stärker beschneiden die Versicherer die Rückkaufswerte. Im Beispiel erhält der Versicherte bei der Axa etwa 13,2 Prozent weniger, wenn er jetzt nach fünfjähriger Vertragslaufzeit kündigt. Bei den anderen Gesellschaften bewegt sich die Kürzung dagegen zwischen null und 1,7 Prozent. Agentur-Chef Michael Franke sieht als Grund für die Änderung, dass sich eine stabile Rendite „besser verkaufen lasse als stabile Rückkaufswerte“. Die Versicherer informierten zu wenig über Alternativen zum Verkauf der Police.

Ein Aufkäufer solcher Policen ist die Firma Police Direkt. Sie hat errechnet, dass 2009 Versicherte ein Vertragsvolumen von 14 Milliarden Euro stornierten, zwei Milliarden mehr als zuvor. Nur ein Drittel der Kunden erreiche das Vertragsende.

Auch die Ratingagentur Assekurata in Köln stellt fest, dass die Überschussbeteiligung 2009 im Schnitt von 4,41 auf 4,32 Prozent sank.

Vor allem die Kürzung der garantierten Endsumme hat die Zahl der Beschwerden von unzufriedenen Kunden der Lebensversicherer, die ihre Altersvorsorge bedroht sehen, bereits 2008 anschwellen lassen. Von den gesamten 18.837 Versicherungsbeschwerden des Jahres 2008 bei Ombudsmann Günter Hirsch entfielen allein 40,7 Prozent auf die Sparte Lebens- und Rentenversicherung. 2009 sank die Beschwerdezahl um 3,7 Prozent auf 18.145. Das war zwar kein neuer Rekord, wie irrtümlich in der FR berichtet wurde, doch waren es immerhin rund 70 Prozent mehr Beschwerden als zum Beispiel in den Jahren 2004 und 2005.

Einschließlich der rund 5.000 Beschwerden beim Ombudsmann der privaten Krankenversicherer, Helmut Müller, ergeben sich für das vergangene Jahr gut 23.000 unzufriedene Kunden der gesamten Versicherungsbranche.

Den starken Anstieg seit 2004 hätten auch Urteile der obersten Gerichte mit bewirkt, die die Rückkaufswerte verbessern sollten und die Erwartungen der Versicherten wachsen ließen, meint Hirsch. Hinsichtlich der Kulanzbereitschaft der Versicherer könne er keine Verschlechterung feststellen.

Vielmehr sei die Zahl der Abhilfen und einvernehmlichen Lösungen mit den Unternehmen der Branche 2009 in etwa auf dem Stand der vergangenen Jahre geblieben.

Von Roland Bunzenthal

© Frankfurter Rundschau – Redaktionsarchiv M. DuMont Schauberg