

**BERATUNGSQUALITÄT IN DER
LEBENSVERSICHERUNG**
**Fehlanreize aus überhöhten
Abschlussprovisionen?**

Herausforderungen

Mit dem „*Entwurf eines Gesetzes zur Deckelung der Abschlussprovision von Lebensversicherungen und von Restschuldversicherungen*“ hat das Bundesministerium für Finanzen (BMF) verdeutlicht, dass es an einer Begrenzung der Provisionen festhält. Nach dem politischen Willen sollen hierdurch die Rendite von Lebensversicherungen verbessert und Fehlanreize aus überhöhten Abschlussprovisionen beseitigt werden.

In einem Gutachten haben Experten der Universität Ulm bereits im Juli 2018 herausgearbeitet, dass ein Provisionsdeckel nahezu keine Auswirkungen auf die Rendite von Lebensversicherungen hätte und insoweit kein geeignetes Instrument zur Erreichung dieses Ziels wäre. Die Autoren begründen dies unter anderem damit, dass ein Provisionsdeckel nur für das Neugeschäft Wirkung entfalten kann und insoweit keinerlei Auswirkungen auf die bereits bestehenden über 80 Millionen Lebensversicherungsverträge hätte.¹ Trotz dieser Argumentation hält der Gesetzgeber im aktuellen Referentenentwurf und den zugehörigen Kommentierungen an seiner Linie fest. Die Ergebnisse des Gutachtens werden mit dem Hinweis kommentiert, man gehe von anderen Voraussetzungen aus. Welche dies sind, bleibt offen.

Ähnlich verhält es sich mit der politischen Absicht, durch einen Provisionsdeckel Fehlanreize im Vertrieb zu beseitigen. Hier liegt

die Hypothese zugrunde, dass überhöhte Abschlussprovisionen Vermittler dazu motivieren, nicht bedarfsgerechte Produkte zu verkaufen. Ist dies für die Restschuldversicherung vielleicht noch nachvollziehbar, stellt sich für die Lebensversicherung die Frage eines Nachweises zu hoher Provisionen und eines daraus resultierenden „miss-sellings“.

In diesem Kontext ist zu berücksichtigen, dass sich weder in dem 43-seitigen Referentenentwurf noch in den zugehörigen Kommentaren belastbare Aussagen wiederfinden, die die These eines Missstandes innerhalb der Vermittlerschaft empirisch unterfüttern.

Dabei existieren mit der Stornoquote, Beschwerdezahlen sowie empirischen Untersuchungen zur Kundenzufriedenheit mit dem Berater und seiner Dienstleistung durchaus Indikatoren, mit welchen sich vermeintliche Fehlanreize und somit eine schlechte Beratungsqualität identifizieren lassen könnten.

Anhand genau dieser Kennzahlen wollen wir im Folgenden untersuchen, ob derzeitige oder vergangene Anzeichen erkennbar sind, die auf Fehlanreize im Vertrieb schließen lassen.

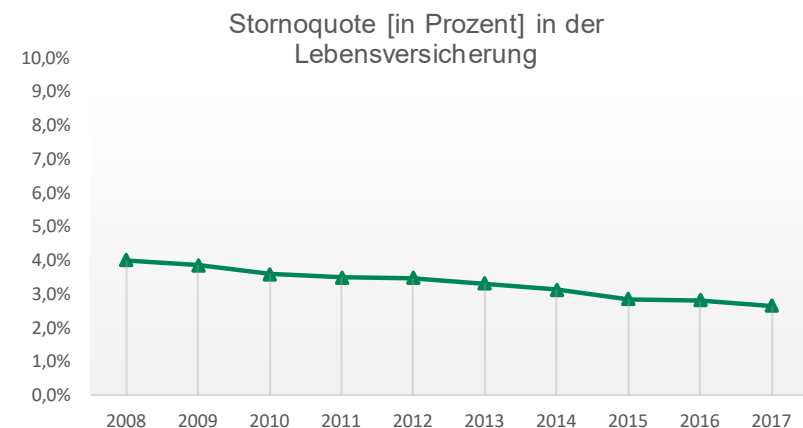
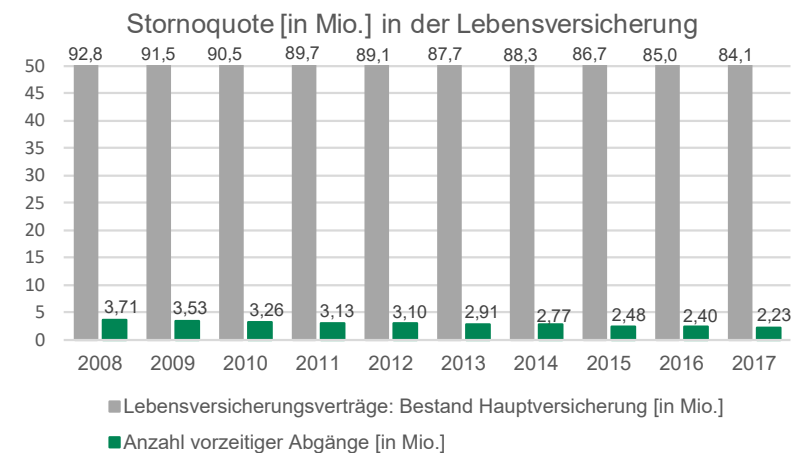
¹ Vgl. Jochen Ruß, Jörg Schiller und Andreas Seyboth; Regulierung von Provisionen – Ziele, Risiken und Nebenwirkungen provisionsbegrenzender Regulierung in der Lebensversicherung in Deutschland; Hohenheim 2018

Stornoquote – ein wichtiger Indikator für Qualität

STORNOQUOTE IN BEZUG AUF DIE ANZAHL DER VERTRÄGE

Die Stornoquote ist vor allem in beratungsintensiven Wirtschaftszweigen wie der Versicherungsbranche von hoher Bedeutung, da sie Rückschlüsse auf die Attraktivität des Angebots sowie die Qualität der Beratung zulässt. So spricht eine geringe Abbruchquote in der Regel für eine gewisse Zufriedenheit der Versicherungsnehmer mit ihrer Abschluss- und Produktentscheidung.

In den spartenspezifischen Unternehmensratings bewertet die ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH deutsche Erstversicherungsunternehmen aus Sicht ihrer wesentlichen Gläubiger, der Versicherungsnehmer. Im Rahmen der Ratings greifen die Analysten unter anderem auf Wachstumskennzahlen und -faktoren der Lebensversicherer zurück. In diesen Kennzahlen spiegeln sich neben der Bestands- und Neugeschäftsentwicklung auch die Nachhaltigkeit des Wachstums, beispielsweise anhand der Stornoquoten, wider. Zur Berechnung der Quote werden die vorzeitigen Abgänge und der mittlere Jahresbestand an Verträgen ins Verhältnis gesetzt.



- Stornovolumen und Stornoquoten zeigen im Betrachtungszeitraum einen kontinuierlichen Rückgang
 - Stornovolumen: 3,71 Mio. Verträge (2008); 2,23 Mio. Verträge (2017)
 - Stornoquote: von 4,0 % (2008) auf 2,68 % (2017) – niedrigster Wert seit 1993
- Trendgewichteter Vierjahresdurchschnitt (2014-2017) liegt bei 2,79 % und damit bei durchschnittlich 2,38 Mio. vorzeitig gekündigter Verträge
- Aktuelle Stornoquote ist in Anbetracht der Gesamtanzahl an Versicherungsverträgen sehr gering (2017: 2,65 % bei 84,1 Mio. Verträgen)

ZWISCHENFAZIT ZUR STORNOQUOTE

Das Stornovolumen und die Stornoquote zeigen innerhalb der vergangenen zehn Jahre einen kontinuierlichen Rückgang auf. 2017 lag die Stornoquote sogar auf dem niedrigsten Wert seit 1993. In Anbetracht der Gesamtanzahl an Versicherungsverträgen ist das Stornovolumen somit verhältnismäßig gering. Die derzeitige Entwicklung vorzeitiger Abgänge lässt kein klares Signal erkennen, das auf Qualitätsdefizite der Kundenberatung als Folge möglicher Fehlanreize beim Abschluss von Lebensversicherungen schließen lässt.

Beschwerdequote als Zeichen der (Un)Zufriedenheit

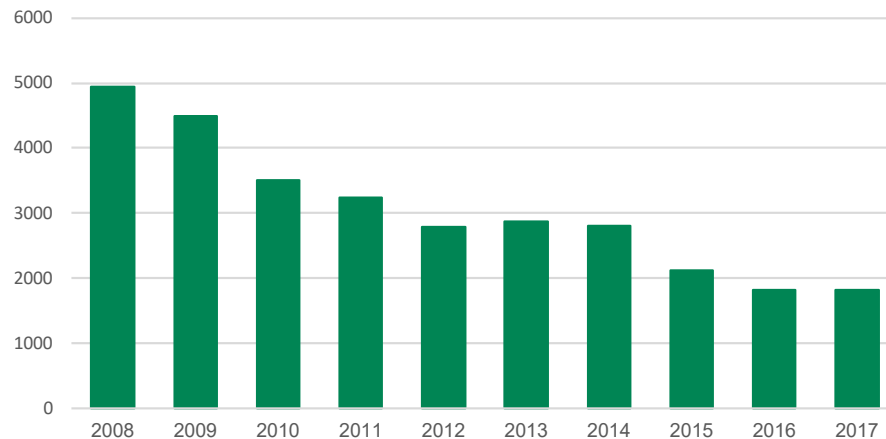
BESCHWERDEVERFAHREN IN DER VERSICHERUNGSBRANCHE

Neben der Stornoquote liefert auch die Kennzahl Beschwerdequote wichtige Hinweise zur Qualität der Beratung, da sie einen Einblick in die (Un)Zufriedenheit der Kunden vermittelt. Versicherten stehen dabei verschiedene Wege zur Beschwerde offen. In der Regel wendet sich der Kunde zunächst mit einer schriftlichen Stellungnahme an seinen Versicherer. Darüber hinaus hat er aber auch die Möglichkeit, sich direkt an die Bundesanstalt für Finanzdienstaufsicht (BaFin) zu wenden. Der BaFin sind bei der Bearbeitung von Beschwerden jedoch rechtliche Grenzen gesetzt, sodass sie einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden kann. An dieser Stelle können sich Verbraucher mit ihrer Beschwerde alternativ an eine außergerichtliche Streit-schlichtungsstelle wenden. Viele Banken und nahezu der gesamte deutsche Versicherungsmarkt im Privatkundengeschäft sind im Versicherungsombudsmann e. V. vertreten.

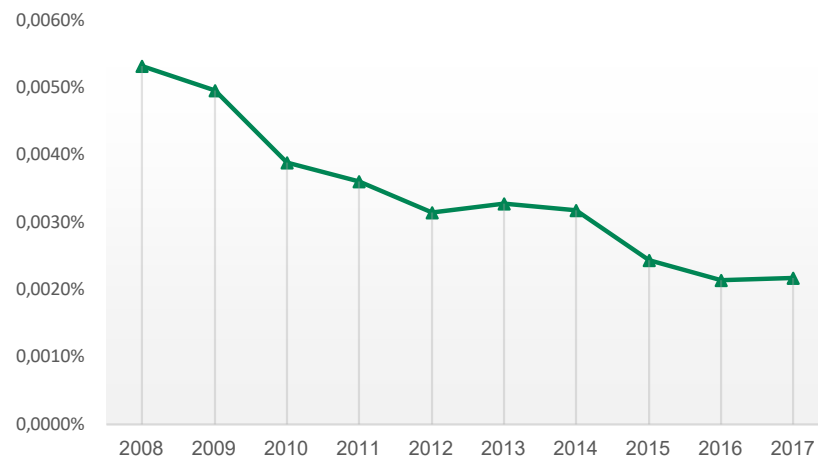
BESCHWERDESTATISTIK DER BUNDESANSTALT FÜR FINANZAUF SICHT

Um die Zufriedenheit der Versicherungsnehmer mit den Versicherungsgesellschaften abzubilden, veröffentlicht die BaFin jährlich eine nach Versicherungsunternehmen und -zweigen aufgeschlüsselte unternehmensindividuelle Beschwerde-statistik, aus der zugleich die Beschwerdequote hervorgeht. Die Statistik gibt an, wie viele Beschwerden die Versicherungsaufsicht pro Jahr abschließend bearbeitet hat. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass die BaFin keine Differenzierung zwischen Beschwerden über das Versicherungsunternehmen und Beschwerden über den Versicherungsvermittler vornimmt.

Anzahl der bei der BaFin eingereichten Beschwerden über Lebensversicherungsunternehmen



Beschwerdequote [in Prozent] der BaFin in der Lebensversicherung



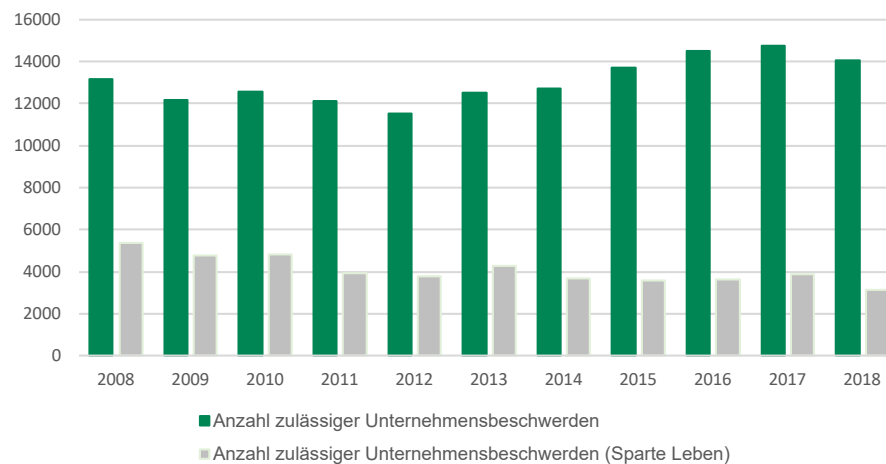
- Beschwerdeanzahl und Beschwerdequote zeigen im Betrachtungszeitraum eine rückläufige Entwicklung
 - Rückgang der Beschwerdeanzahl um fast 2/3: 4.941 Beschwerden (2008); 1.825 Beschwerden (2017)
 - Beachtlicher Rückgang der Beschwerdequote seit der Finanzkrise im Jahr 2008: 0,0053 % (2008); 0,0022 % (2017)
- Trendgewichtete Beschwerdequote (2014-2017) liegt bei 0,0023 % und damit durchschnittlich 1.978 Beschwerden
- Unter Berücksichtigung der Gesamtzahl aller Lebensversicherungsverträge (2017: 84,1 Mio. Verträge) vergleichsweise geringe Beschwerdeanzahl

BESCHWERDESTATISTIK DES VERSICHERUNGSOMBUDSMANN E. V.

Da die BaFin in ihrer Beschwerdestatistik nicht zwischen Beschwerden über den Versicherungsvermittler und Beschwerden über das Versicherungsunternehmen differenziert, ziehen wir zusätzlich die Beschwerdestatistik der unabhängigen Verbraucherschlichtungsstelle Versicherungsombudsmann e. V. heran. Neben den Beschwerden gegenüber Versicherungsunternehmen ist der Versicherungsombudsmann seit 2007 auch für Beschwerden über Versicherungsvermittler zuständig. Während die Beschwerdestatistik der BaFin den gesamten Versicherungsmarkt abbildet, beziehen sich die Daten des Versicherungsombudsmanns auf die 95 Prozent der deutschen Versicherungsunternehmen, die dem Versicherungsombudsmann e. V. angehören.

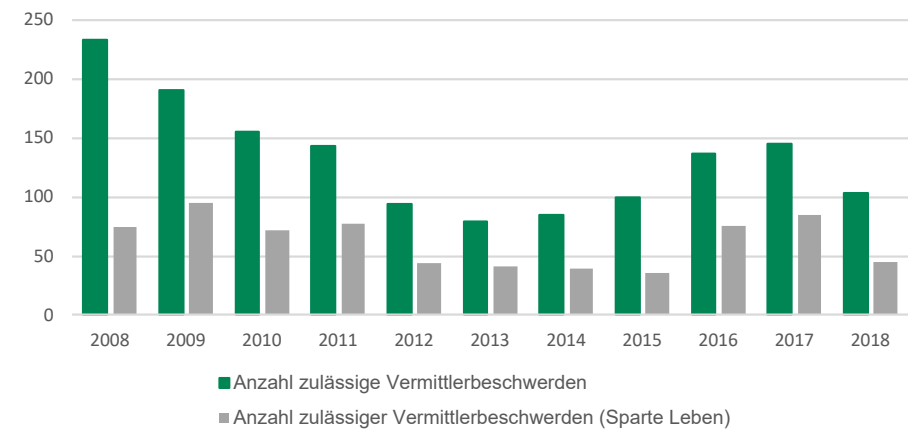
Neben der Unterscheidung nach der Beschwerdeart prüft die Verbraucherschlichtungsstelle die Zulässigkeit der Beschwerden im Sinne der Verfahrensordnungen und führt in ihrer Beschwerdestatistik sowohl die Anzahl der zulässigen als auch die der unzulässigen Beschwerden differenziert auf. Die Anliegen, die nicht in den Aufgabenbereich des Ombudsmanns fallen, schließen wir aus unserer Untersuchung aus.

Anzahl der zulässigen Ombudsmannbeschwerden gegenüber Versicherungsunternehmen



- Anzahl zulässiger Unternehmensbeschwerden relativ konstant, leichter Anstieg seit 2012
- Anzahl zulässiger Unternehmensbeschwerden Sparte Leben verzeichnet rückläufige Entwicklung (2008: 5.349; 2018: 3.115) – im Jahr 2018 weniger als ¼ aller zulässigen Unternehmensbeschwerden

Anzahl der zulässigen Ombudsmannbeschwerden gegenüber Versicherungsvermittlern



- Anzahl zulässiger Vermittlerbeschwerden: leichter Anstieg seit 2015 – im Jahr 2018 deutlicher Rückgang
- Anzahl zulässiger Vermittlerbeschwerden (Lebensversicherung) entwickelt sich parallel zu den zulässigen Vermittlerbeschwerden
- Unter Berücksichtigung der Gesamtzahl aller Lebensversicherungsverträge (2018: 84,1 Mio. Verträge) liegt die Anzahl der Beschwerden über Versicherungsvermittler (Lebensversicherung) bei lediglich 45 Fällen

ZWISCHENFAZIT ZUR BESCHWERDEQUOTE

Die bei der BaFin eingereichten Beschwerden über Lebensversicherungsunternehmen sowie die daraus errechnete Beschwerdequote zeigen eine rückläufige Entwicklung.

Die Beschwerdestatistik des Versicherungsombudsmanns verzeichnet einen leichten Anstieg der Beschwerden über Versicherungsunternehmen. Die Beschwerden in der Sparte Leben entwickeln sich tendenziell rückläufig.

Im Zeitraum 2008 bis 2018 variiert das absolute Beschwerdeaufkommen in einer Bandbreite von 36 bis 95 Einzelbeschwerden. Die aufgeführte Entwicklung der Beschwerden bezogen auf den Bestand verdeutlicht insbesondere mit Blick auf die spezifische Betrachtung der Vermittlerbeschwerden eine sehr hohe Beratungsqualität. Das Beschwerdeaufkommen zeigt keine erkennbare Problematik von Qualitätsdefiziten in der Beratung aufgrund möglicher Fehlanreize auf, sondern spiegelt prinzipiell das Gegenteil wider.

Assekurata-Befragung: Das sagen die Kunden

ERGEBNISSE DER ASSEKURATA-KUNDENBEFRAGUNGEN IN DER LEBENSVERSICHERUNG

Um zum Abschluss einen unmittelbaren Eindruck davon zu bekommen, wie Beratung und Betreuung beim Kunden ankommen, ziehen wir die Ergebnisse unserer Kundenbefragungen heran, welche seit 1996 ein fester Bestandteil des Assekurata-Analyseprozesses sind. Durch die Erhebung, Validierung und Auswertung der Daten konnte Assekurata im Zeitverlauf einen umfassenden Einblick in die Einstellung und das Verhalten der Versicherungskunden gewinnen.

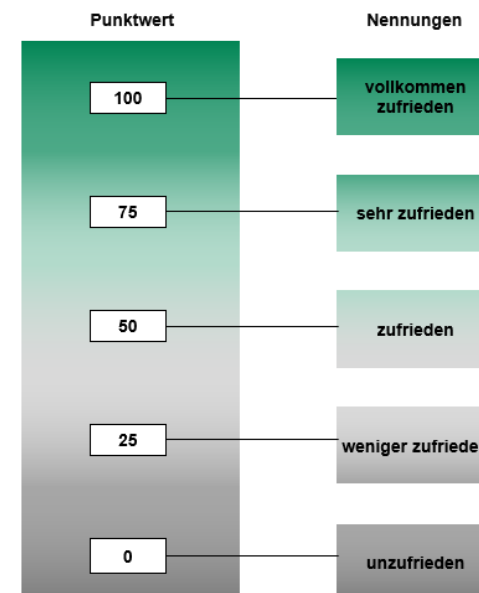
Die Betrachtung ist insbesondere vor dem Hintergrund von Bedeutung, dass Storno- und Beschwerdequoten zwar grundsätzlich Indizien für Fehlberatungen liefern können, letztendlich aber keine klare Botschaft über die (empfundene) Beratungsqualität ermöglichen. Daher erweitert die Betrachtung der Kunden- und Vermittlerzufriedenheit die Perspektive der Untersuchung und geht auch explizit auf das Vertrauensverhältnis zwischen Kunde und Berater ein.

Die Gesamtzufriedenheit beschreibt hierbei das Verhältnis von Kundenerwartung zur Bedürfnisbefriedigung. Aus dieser Kennzahl gehen jedoch nicht die wesentlichen Aspekte hervor, die die Gesamtzufriedenheit des Kunden hauptsächlich beeinflussen. Aus diesem Grund fragen wir in unseren Kundenbefragungen verschiedene Einflussfaktoren ab. Ein Bestandteil sind die vermittlerspezifischen Fragestellungen, die die wesentlichen Kontaktpunkte des Vermittlers zum Kunden abbilden. Hierzu zählen

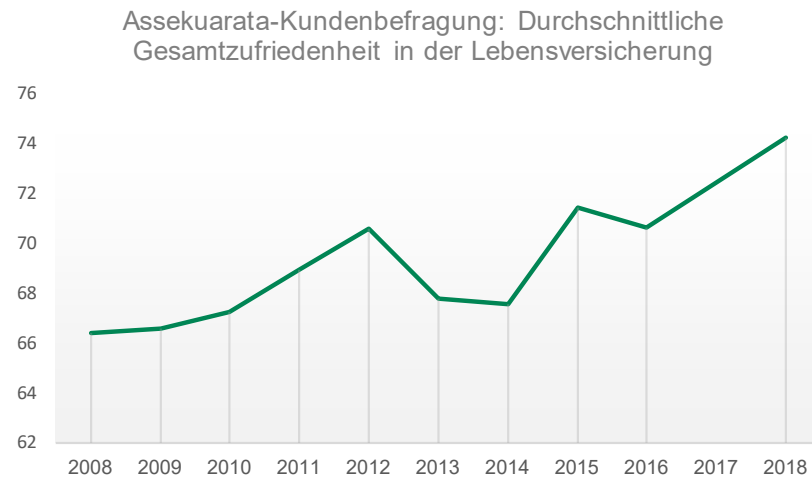
- die Zufriedenheit des Versicherungsnehmers mit der Beratung durch den Versicherungsvermittler vor Abschluss des Vertrags,
- die Zufriedenheit des Versicherungsnehmers mit der Betreuung durch den Versicherungsvermittler nach Abschluss des Vertrags sowie
- das Vertrauen des Versicherungsnehmers in seinen Vermittler.

Ermittlung der Indizes

$$\frac{\text{Summe (Nennungen} \cdot \text{Punktwert)}}{\text{Anzahl aller Nennungen}} = \text{Indexwert}$$

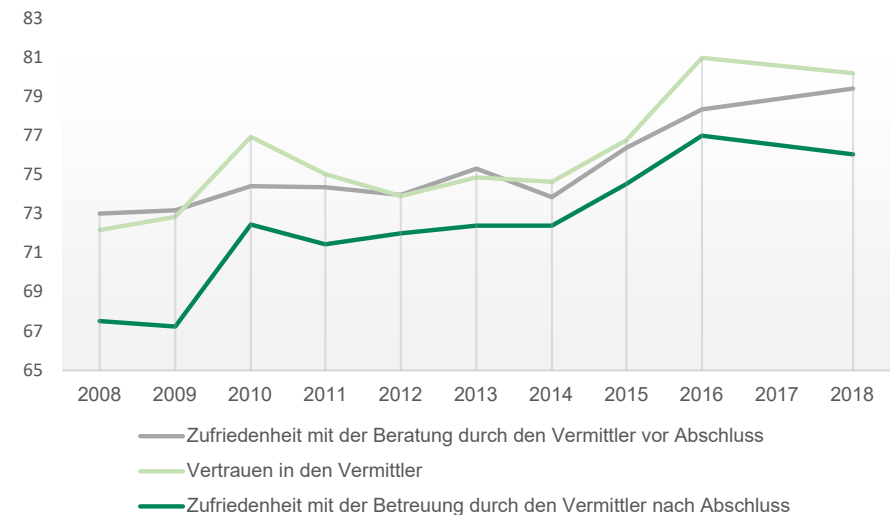


Im Betrachtungszeitraum 2008 bis 2018 wurden jährlich zwischen 1.600 und 7.200 Kunden befragt.



- Gesamtzufriedenheit steigt im Betrachtungszeitraum um knapp 8 Indexpunkte – Gesamtzufriedenheit 2018 mit 74,22 auf Höchstniveau

Assekurata-Kundenbefragung: Vermittlerzufriedenheit in der Lebensversicherung



- Zufriedenheit mit der Beratung durch den Vermittler vor Abschluss steigt im Betrachtungszeitraum um rund 6 Indexpunkte – Beratungszufriedenheit 2018 mit 79,41 Indexpunkten auf Höchstniveau
- Vertrauen in den Vermittler im Betrachtungszeitraum um rund 8 Indexpunkte auf 80,19 gestiegen
- Zufriedenheit mit Betreuung durch den Vermittler nach Abschluss steigt im Betrachtungszeitraum um knapp 10 Indexpunkte
- Zufriedenheitsanstieg insbesondere in den letzten 4 Jahren

ZWISCHENFAZIT ZUR ZUFRIEDENHEIT

Sowohl die Gesamtzufriedenheit der Kunden als auch die Zufriedenheit mit der Beratung des Vermittlers vor Abschluss und die Betreuung nach Abschluss des Vertrags verzeichnen im Betrachtungszeitraum einen kontinuierlichen Anstieg. Auch das Vertrauen in den Vermittler stieg in den vergangenen zehn Jahren stetig an. Insbesondere die Beratungszufriedenheit vor Abschluss des Vertrags erreicht unter den von Assekurata befragten Kunden 2018 ihren Höchstwert. Die betrachteten Befragungsergebnisse sprechen für eine sehr ausgeprägte Zufriedenheit der Kunden mit ihrem Berater sowie ein solides Vertrauensverhältnis zwischen Kunde und Berater.

Fazit

Im Ergebnis fällt es aufgrund der betrachteten Kennzahlen überaus schwer, Anzeichen für Missstände aufgrund systematischer Fehlansätze in den Vergütungssystemen der Vermittler zu erkennen. Die Stornoquote sinkt im Betrachtungszeitraum kontinuierlich und hat im Jahr 2017 einen neuen Tiefststand erreicht. Das gleiche gilt für die Beschwerdezahlen bei der BaFin und beim Ombudsmann, die sich dabei – bezogen auf das Volumen des Neugeschäftes und der Bestände – auf niedrigstem Niveau bewegen. Demgegenüber steigen die Kundenzufriedenheitswerte mit der Arbeit der Vermittler stetig an und markierten 2018 einen neuen Höchstwert.

Diese erfreulichen Entwicklungen sind zum einen auf regulatorische Maßnahmen insbesondere in der Aus- und Weiterbildung der Vermittler, genauso aber auch auf die brancheneigenen Anstrengungen zurückzuführen. Genannt seien hier insbesondere der GDV-Verhaltenskodex oder die mit der Umsetzung der IDD (Insurance Distribution Directive) in den vergangenen Jahren bereits spartenübergreifend erfolgte intensive Auseinandersetzung mit den Beratungsprozessen sowie den daran gekoppelten Vergütungs- und Anreizmechanismen. Die klare Fokussierung der Kundeninteressen innerhalb der Beratungsprozesse, die Verpflichtung zur fortlaufenden Qualifizierung oder die Spezifizierung der Kontrollfunktionen für den Vertrieb von Versicherungsprodukten, ob durch den Wirtschaftsprüfer im Rahmen des GDV-Verhaltenskodex, der

internen Compliance oder der BaFin, stehen exemplarisch für Maßnahmen zur Vermeidung von Falschberatung.

Ein spezifischer Handlungsbedarf ist aus den hier untersuchten Parametern der Kundenzufriedenheit und Beratungsqualität nicht erkennbar. Auch mit Blick auf die bestehenden selbstverpflichtenden bzw. gesetzlichen Regelungen lässt sich ein Markt- bzw. Regelungsversagen nicht belegen.

*Unsere
Informationen
schaffen Werte*

Kontakt

Markus Kruse

Geschäftsführer

Telefon 0221 27221-33

Fax 0221 27221-78

kruse@assekurata-solutions.de

www.assekurata-solutions.de

Russel Kemwa

Pressesprecher

Telefon 0221 27221-38

Fax 0221 27221-77

kemwa@assekurata-solutions.de

www.assekurata-solutions.de