

VDVM Pressegespräch 2012

Die Lebensversicherung – kommt sie aus der Defensive?

Oliver Fellmann

Die Lebensversicherung, Hauptumsatzträger der deutschen Versicherungswirtschaft, ist mit großen Herausforderungen konfrontiert. Um es mit Berthold Brecht zu sagen: „Die Mühen der Gebirge liegen hinter uns. Vor uns liegen die Mühen der Ebenen.“

Höhepunkte gab es seit dem fulminanten Schlusspurt im Jahr 2004 in den letzten Jahren kaum. Riester-Verträge und die betriebliche Altersversorgung bildeten neben Versicherungen mit Einmalbeitrag die Hauptwachstumsmotoren. Seit einiger Zeit hinterlässt das niedrige Zinsniveau in der Branche deutliche Spuren. Den vorläufigen Tiefpunkt dieser Entwicklung bildet die Herabsetzung des Höchstrechnungszinses zum 1.1.2012 auf 1,75 Prozent. Die Beispielrechnungen, einst neben dem Thema Steuerersparnis ein wesentliches Element der Absatzförderung von Versicherern, haben an Attraktivität verloren. Häufig entdeckt der Kunde, dass zum Ablauf der Aufschiebfrist allenfalls die eingezahlten Beiträge garantiert werden. Rententariife sind in der Wahrnehmung des Kunden kaum attraktiver. Bei ihnen gesellt sich zum niedrigen Rechnungszins eine hohe kalkulatorische Lebenserwartung. Eine mittlere Lebenserwartung von 102 Jahren*, welche heute für Garantien zugrunde gelegt wird, liegt für die meisten Kunden jenseits ihrer Vorstellungskraft.

Im zurückliegenden Jahr sind die Brutto-Beitragseinnahmen deutscher Lebensversicherer (Bestand einschließlich Pensionskassen und Pensionsfonds) um 3,9 Prozent gesunken. Dies ist neben der Neugeschäftsschwäche im Wesentlichen auf Abläufe von Zwölfjahresverträgen zurückzuführen, die im Boomjahr 1999 abgeschlossen worden waren. Das Neugeschäft nach APE (annual premium equivalent = Einmalbeitrag mit 10 Prozent berücksichtigt) stieg um 0,8 Prozent. Für das marginale Plus sind Sondereffekte verantwortlich: Die bevorstehende Absenkung des Rechnungszinses sowie die Anhebung der Altersgrenze auf 62 Jahre zum 1.1.2012 sorgten in den letzten Monaten des Jahres für einen moderaten Schlusspurt. Der Rückgang von Verträgen mit Einmalbeitrag fiel geringer aus als zunächst erwartet. Auch dies kann als Antwort auf den niedrigeren Rechnungszinses und die Einführung höherer Altersgrenzen ab 2012 interpretiert werden.

Im laufenden Jahr fehlen bislang positive Impulse. Wie das Maklerabsatzbarometer II/2012 von YouGov berichtet, melden 40 Prozent der (allerdings nicht repräsentativ) befragten Makler gegenüber dem Vorjahresquartal einen Rückgang der Einnahmen aus dem Verkauf von Lebens- und Rentenversicherungen. Versicherer und Vermittler bestätigen diesen Eindruck in persönlichen Gesprächen. Die gebuchten Beiträge sind rückläufig, und der Zuwachs an laufenden Beiträgen ist im Wesentlichen auf Dynamikklauseln in den Verträgen zurückzuführen.

Der einstige Hoffnungsträger fondsgebundene Kapitalversicherung kann die in ihn gesteckten Erwartungen nicht erfüllen. Der Anteil von Fondsversicherungen am Gesamtgeschäft sinkt seit 2008 kontinuierlich. Im Jahr 2011 lag die neu abgeschlossene Summe noch unter dem Wert des Jahres 2000. Der Negativtrend setzt sich im laufenden Jahr fort. Auch die Kunden haben offensichtlich erkannt, dass sie sich mit fondsgebundenen Verträgen Kapitalmarktrisiken einkaufen, die bei konventionellen Verträgen die Assekuranz übernimmt.

Unter anderem als Reaktion auf die Wachstumsschwäche haben Lebensversicherer immer stärker ihre Kosten im Blick. Seit 2006 sinkt die Verwaltungskostenquote kontinuierlich und beträgt 2011 marktweit nur noch 2,4 Prozent. Nicht nur die Direktversicherer glänzen mit niedrigen Quoten. Auch große Versicherer erreichen neue Tiefststände.

An schlankeren Prozessen ist nichts auszusetzen, ganz im Gegenteil. Aber wenn Makler in der Verwaltung keine festen Ansprechpartner mehr haben und sich von Warteschleife zu Warteschleife durchhangeln müssen, kostet das ihre Zeit und damit ihr Geld. Ganz zu schweigen davon, dass auch ihr Kundenservice darunter leidet. Niedrigere Verwaltungskosten sind zu begrüßen, aber nur, wenn sie nicht zu Lasten von Kunden und Maklern gehen.

Zinsniveau

Die Rendite zehnjähriger Staatsanleihen mit AAA-Rating aus dem EURO-Währungsraum fiel im August 2012 von 2,32 Prozent im Vormonat auf nur noch 1,87 Prozent. Damit wurde ein neuer Negativrekord seit Beginn der Veröffentlichungen im Jahr 1999 markiert.

Für BaFin-Chefin Elke König stellen die niedrigen Zinsen das entscheidende Problem deutscher Lebensversicherer dar. Noch reichen deren Kapitalanlagen, um die ausgesprochenen Garantien für die nächsten 15 Jahre zu gewährleisten. Aber das wird immer teurer. Im letzten Jahr musste die Assekuranz für Verträge mit vier Prozent Garantiezins erstmals eine Zinszusatzreserve (ZZR) in Höhe von 1,5 Milliarden Euro bilden. Die Vierprozenter, von 1995 bis 2000 abgeschlossen, machen gut ein Viertel des gesamten Bestandes deutscher Lebensversicherer aus. In diesem Jahr wird sich die ZZR bereits vervielfachen. Die Prognosen liegen zwischen 4,5 und 6 Milliarden Euro. Bleibt das Zinsniveau auf dem niedrigen Stand von heute, könnten in Zukunft auch Reserven für Verträge mit 3,5 % Rechnungszins fällig werden, die 1987 bis Mitte 1994 in die Bücher kamen. Insgesamt beträgt die durchschnittliche Garantie im Bestand aktuell 3,3 Prozent und sinkt nur langsam.

In keinem anderen Land erstrecken sich die Zinsgarantien über einen so langen Zeitraum wie in Deutschland. Für Rententariife gilt eine lebenslange Garantie, bei aufgeschobenen Renten nicht selten über 50 Jahre und mehr. Lebensversicherer stellen erste Überlegungen an, wie Garantien neu gestaltet werden könnten. Dabei sind allerdings nicht die neuen Garantien von 1,75 Prozent das Problem, sondern die Altverträge. Eine zeitliche Befristung der aktuellen Garantien diene eher dem Neugeschäft, denn anhand möglicher Alternativszenarien zur künftigen Zinsentwicklung käme wieder etwas mehr Zinsphantasie im Kundengespräch auf. Zeitlich limitierte Garantien mit Anpassungspflicht bei Änderung des Referenzzinses zum Stichtag gäben darüber hinaus auch dem Kunden mehr Sicherheit, an einer Verbesserung des Kapitalmarktniveaus garantiert zu partizipieren.

Gerade langfristige Garantien kosten Geld respektive Rendite. Wie wäre es, wenn der Kunde sich zwischen verschiedenen Garantiestufen bis hin zu „With-Profit-Tarifen“ entscheiden könnte? Das ließe der Assekuranz mehr Spielraum in der Kapitalanlage und damit bessere Chancen auf höhere Renditen. Der Auswahl eines leistungsfähigen Versicherers käme dann aber noch mehr Gewicht zu. Wie jüngst der Map-Report berichtete, betrug die Nettorendite deutscher Lebensversicherer im letzten Jahr im Durchschnitt zwar noch 4,14 Prozent, aber nur 31 von 88 Unternehmen konnten diesen Wert erreichen. Neun von 88 Gesellschaften erwirtschafteten 2011 noch nicht einmal den durchschnittlichen Garantiezins von 3,3 Prozent.

Unisex

Die schwierigen Rahmenbedingungen sind für die Versicherungswirtschaft Grund genug, ihre Hausaufgaben zu erledigen. Sie müssen neue Konzepte entwickeln, mit denen unter anderem die Renditeerwartungen der Kunden sowie das niedrige Zinsniveau wieder etwas näher zusammengeführt werden. Aber Brüssel machte einen Strich durch die Rechnung. Unisex heißt das Gebot der Stunde. Statt neue Tarife zu konzipieren, ist die Branche mit der Kalkulation von Unisex-Tarifen blockiert.

Mit dem Geschlecht kommt der Personenversicherung ein wesentliches Kalkulationsmerkmal abhanden, das sich in der Vergangenheit bewährt hat. Wer glaubt, mit Unisex mehr Geschlechtergerechtigkeit zu erreichen, hat die Prinzipien der Individualversicherung nicht verstanden. Diese ist eben keine Sozialleistung und basiert nicht auf einer Zwangsversicherung. Unsere Kunden können entscheiden, ob sie eine private Versicherung abschließen oder nicht. Sie werden sich zu einem neuen Vertrag nur entschließen, wenn die Aussicht besteht, mehr zu erhalten als sie eingezahlt haben. Das aber führt zu einer negativen Risikoselektion, die offensichtlich gerade in die neuen Unisex-Tarife eingepreist wird.

Es bleibt zu hoffen, dass Unisex nicht das Einfallstor zu vermeintlich noch mehr Gerechtigkeit darstellt. Nach der Brüsseler Logik könnten auch Beitragsaufschläge wegen Krankheit, gefährlicher Berufe oder Hobbys als Diskriminierung gelten und künftig verboten werden. Damit wäre die Individualversicherung tot.

Bereits seit Monaten versuchen Versicherer und Vertriebe, insbesondere ihre männliche Kunden mit den drohenden Unisex-Tarifen noch vor dem 21.12. zum Abschluss zu bewegen. Die Absicht ist nachvollziehbar. Vielen Kunden stehen Verschlechterungen ins Haus, und es gibt ansonsten derzeit wenig Wachstumspotential im Markt. Wir müssen unsere Kunden jetzt angemessen und bedarfsorientiert beraten, sollten uns aber davor hüten, Unisex zu sehr zum Schreckgespenst zu stilisieren. Mit welchen Argumenten wollen wir sonst Männer im nächsten Jahr noch zum Abschluss einer Rentenversicherung, eines BU-Vertrages oder einer Pflegeversicherung motivieren? Aus einer leichten Geschäftsbelebung in diesem Jahr könnte zumindest für Versicherer die Narkose des Neugeschäftes in den Folgejahren werden.

BGH-Urteil zum Rückkaufswert

Das BGH-Urteil zum Rückkaufswert bei Lebens- und Rentenversicherungen lässt Verbraucherschützer jubilieren. In der Berichterstattung vieler Medien klingt eine gewisse Schadenfreude mit, weil das Urteil zu Lasten der gern gescholtenen Versicherungswirtschaft geht. Der BGH hatte am 25. Juli 2012 entschieden, dass die vom Deutschen Ring verwendeten Klauseln zum Rückkaufswert, zur Beitragsfreistellung und zum Stornoabzug unwirksam sind. Abenteuerliche Zahlen sind im Gespräch – auf rund 12 Milliarden Euro schätzt die Verbraucherzentrale Hamburg, die das Urteil erstritten hatte, den Anspruch ehemaliger Kunden. Zum Vergleich: Die gesamten Beitragseinnahmen der Lebensversicherer betragen im letzten Jahr 86,8 Milliarden Euro.

Wie hoch die Aussteigerquote tatsächlich ist, hängt übrigens ganz wesentlich von der Beratungsqualität beim Abschluss ab. Aus meiner Berufserfahrung als Makler kann ich Ihnen sagen, dass mehr als drei Viertel meiner Kunden den regulären Ablauftermin ihrer Lebensversicherung erreichen. Die Quote dürfte im Bestand vieler provisionsgetriebenen Verkäufer und ihrer Vertriebsorganisationen wesentlich niedriger sein.

Urteile wie dieses und die zum Teil unreflektierten Kommentare tragen zur Verunsicherung und zur Versicherungsabstinenz bei. Die Zeche zahlen alle Kunden, die ihren Vertrag durchhalten. Sie müssen die höheren Leistungen bei Storno durch Verzicht auf Gewinne kompensieren. Und wenn sie Pech haben, zahlen sie die Zeche gleich doppelt. Denn sie werden in Zukunft mit ihren Steuern für die Menschen aufkommen müssen, deren Altersrenten nicht für einen menschenwürdigen Lebensabend ausreichen und die nicht privat vorgesorgt haben. Dass die staatlich subventionierten Verbraucherzentralen das Ziel der Politik, angesichts leerer Rentenkassen private Vorsorge zu fördern, mit diesen Aktivitäten konterkarieren, sollte den zuständigen Ministerien zu denken geben.

Als Makler stehen wir im Lager des Kunden und vertreten seine Interessen. Dabei sind uns allerdings die Interessen der vertragstreuen Kunden wichtiger als die von Kündigern. Deren Besserstellung kann nur zu Lasten des Kollektivs gehen, und diese Entwicklung halte ich für problematisch. Meines Erachtens wirft sie die Frage nach Sinn und Zweck des Verbraucherschutzes auf. Geht es um den Schutz von Einzelinteressen oder den Schutz des Kollektivs? Warum sollen Versicherte für vorzeitige Kündiger die Zeche zahlen? Bei Leasingverträgen ist es völlig normal, dass bei vorzeitiger Vertragskündigung hohe Abschläge zum Tragen kommen. In der Baufinanzierung sind Vorfälligkeitsentschädigungen üblich, nur in der Kapitalversicherung wird der Abzug nicht akzeptiert. Leider schlägt sich auch die Presse zu häufig auf die Seite der vermeintlichen Verbraucherschützer und lässt eine differenziertere Behandlung des Themas vermissen.

Allerdings haben Versicherer mit intransparenten Bedingungen (nicht nur zur Beitragsfreistellung und dem Stornoabzug) das Problem erst geschaffen. Gern bieten wir an, gemeinsam mit ihnen an der Verbesserung von Transparenz und mehr Kundenfreundlichkeit zu arbeiten. Das schließt auch Überlegungen zu alternativen Formen der Vergütung ein.

Vertriebsweg Internet

Die Erfolgsmeldungen nehmen zu. Immer mehr Versicherungen werden über das Internet abgeschlossen. Vergleichsportale sind neben Direktversicherern die Vorreiter dieser Entwicklung. Sie erwecken beim Interessenten den Eindruck eines objektiven und uneigennütigen Vergleichs. Allein der Marktführer Check 24 soll im letzten Jahr 520.000 Kfz-Versicherungen vermittelt haben, gegenüber dem Vorjahr eine Steigerung um beachtliche 16 Prozent. Der Eindruck von Transparenz täuscht allerdings. Die zugrunde liegende Auswahl umfasst nicht immer die Breite des Marktes, wie es der Gesetzgeber vorgibt, und Kunden erhalten keine Klarheit darüber, dass das Portal an ihnen kräftig verdient.

Ist die Entwicklung auf die Personenversicherung übertragbar? Ich denke nein. Beratungsfelder wie Altersversorgung oder der Schutz bei Berufsunfähigkeit und Pflegebedürftigkeit erfordern eine persönliche und verlässliche Beratung, die das Internet nicht bieten kann. Unterstützung beim Beantworten von Risikofragen, Anpassung an veränderte Lebensumstände, Optimierung vorhandener Lösungen oder Beratung im Schadenfall? All das leistet das Internet nur eingeschränkt oder gar nicht. Denken Sie nur an die Berufsunfähigkeitsversicherung. Falsche oder unvollständig beantwortete Gesundheitsfragen können gerade hier im Schadenfall fatale Folgen haben. Die Qualität des Produktes sowie des Antragsprozesses zeigt sich erst, wenn Kunde und Versicherer vor Gericht aufeinander treffen. Aber dann ist es für den Kunden oft zu spät.

Ein weiteres Problem des Internetverkaufes liegt darin, dass der Preis immer häufiger zum einzigen Entscheidungskriterium wird. Je billiger, umso besser. Leistungsunterschiede verwischen, und die „Geiz ist geil“-Mentalität wird befördert. In der Vorsorge ist aber, um ausnahmsweise in diesen Duktus zu verfallen, Geiz völlig ungeil. Bedarfsorientierung, Produktqualität, Leistungsfähigkeit des Versicherers und die Beratungsqualität sollten die wichtigsten Kriterien beim Abschluss sein und bleiben.

Deshalb können aus meiner Sicht nur stark standardisierte Produkte auch über das Internet seriös verkauft werden – übrigens auch von Maklern. Es geht nicht darum, sich den neuen technischen Möglichkeiten zu verschließen und den Absatz über das Internet zu torpedieren. Entscheidend ist die Frage, welche Produkte guten Gewissens hier vertrieben werden können und welche einer intensiven Beratung bedürfen. Übrigens: Schließt ein Kunde über das Internet bei einem Versicherungsmakler ab, hat er einen persönlichen Ansprechpartner, an den er sich jederzeit wenden kann, und der ihn auch in Zukunft umfassend berät und betreut.

Ausblick

Und nun? Das Wachstumspotential für Lebens- und Rentenversicherungen scheint begrenzt. Positive Impulse verspricht weiterhin die betriebliche Altersversorgung. Neben das Arbeitnehmerinteresse, vorzusorgen und gleichzeitig Steuern und Sozialversicherungsbeiträge zu sparen, tritt zunehmend der Wunsch der Arbeitgeber, qualifizierte Bewerber für ihr Unternehmen zu begeistern und Leistungsträger an das Unternehmen zu binden.

Auch für die Absicherung biometrischer Risiken gibt es weiterhin Potential. In diesem Zusammenhang erweist sich allerdings die zunehmende Spreizung der Berufsgruppen für Kunden und Makler als problematisch. Sie führt dazu, dass weite Teile der Bevölkerung aufgrund der aktuellen Annahmepolitik vom Versicherungsschutz ausgeschlossen werden. Hier wäre ein Umdenken der Assekuranz wünschenswert.

Die private Pflegerente bietet ebenfalls Absatzchancen, denn der Bedarf ist groß. In der Vergangenheit hat sich das Thema als schwierig erwiesen, weil es stark mit negativen Assoziationen besetzt ist. Das Bild von Alter und Krankheit führt eher zur Verdrängung als zum Handeln. Die neuen Impulse durch den „Pflege-Bahr“ könnten der Pflegerente Rückenwind geben, auch wenn geförderte Verträge nicht für alle Kunden die optimale Lösung darstellen.

Hat die private Lebens- und Rentenversicherung eine Zukunft? Meine Antwort ist ein klares „ja“. Sie bietet Sicherheit und Verlässlichkeit, zum Teil extrem lange Garantien, und sie nimmt dem Kunden das Anlegerrisiko ab. Nicht nur das niedrige Zinsniveau und die damit einhergehende Absenkung des Rechnungszinses machen es aber erforderlich, neue und kundenorientierte Lösungen zu entwickeln, die sich durch mehr Flexibilität (Stichwort flexibles Lebenskonto statt starrer Vertrag) und stärkere Transparenz auszeichnen. Ich bin gespannt, was uns die Produktschmieden der Versicherer in der nächsten Zeit präsentieren werden.

*Quelle: <http://www.handelsblatt.com/finanzen/vorsorge-versicherung/nachrichten/allianz-vorstand-fuer-die-garantien-rechnen-wir-mit-einer-mittleren-lebenserwartung-von-102-jahren/6939572-3.html>