20.03.2014

STUTTGARTER ZEITUNG

Imagepflege tut Not - nur wie gelingt sie?

Versicherungen Manager und Verbraucherschützer sehen Defizite auch bei den Produkten.

Eigentlich, so dachte Alexander Erdland, der Präsident des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV), sei sein Vortrag bei der Jahrestagung des Deutschen Vereins für Versicherungswissenschaft, ein Heimspiel. Er habe ein 'offenes und ehrliches Gespräch' führen wollen, sagte Erdland vor rund 360 Zuhörern in der Stuttgarter Liederhalle. Doch dann habe er erfahren, dass auch Journalisten im Saal seien, etwa vom ZDF. Deshalb werde er versuchen, seine Rede 'nochmals etwas zu überdenken', sagte der Chef des Stuttgarter W&W-Konzerns halb im Scherz, halb im Ernst. Das Fachpublikum quittierte die Selbstzensur des GDV-Präsidenten mit Gelächter.

So beklagte Erdland denn nicht nur den gesellschaftlichen Trend hin zu mehr Oberflächlichkeit und das 'verbraucherpolitische Dauerfeuer', unter dem die Versicherer stünden, sondern schlug auch selbstkritische Töne an. Auch die Anbieter selbst hätten dazu beigetragen, dass das Produkt Lebensversicherung angreifbar geworden sei. Sie hätten etwa beim Verkauf den Nebenaspekt Steuervorteil überbetont. Die Versicherungsleistung sei zu kurz gekommen. Für schädlich hält der GDV-Präsident zudem die Verwendung von technokratischen Begriffen wie 'Überlebensrisiko'. Dabei könnten sich die Leistungen der durch die niedrigen Zinsen belasteten Branche sehen lassen. Bei der Altersvorsorge seien alle Versprechen erfüllt worden. An der Verständlichkeit der Verträge arbeite der Verband. Die Musterbedingungen würden grundlegend überarbeitet.

Dass es um mehr als Kosmetik gehen muss, damit die vielen teuren Versicherungsverträge den Kunden tatsächlich mehr nutzen, machte Lars Gatschke vom Bundesverband der Verbraucherzentralen (VZBV) deutlich. Die Branche kreise zu sehr um sich selbst, kritisierte der Referent für Versicherungen beim VZBV. Die Kunden machten sich wegen der Beitragserhöhungen in der privaten Krankenversicherung Sorgen. Der GDV konzentriere sich dagegen auf die Umstellung auf die Männer und Frauen gleich behandelnden, so genannten Unisex-Verträge. Zudem gebe es eine Abwehrhaltung gegenüber gesellschaftlichen Veränderungen: Anstatt zu überlegen, wie Altersrückstellungen beim Anbieterwechsel in der privaten Krankenversicherung mitgenommen werden könnten, stellten sich die Versicherer stur.

Gatschke griff die Unternehmen auch bei dem umstrittenen Thema Bewertungsreserven von Lebensversicherungen an. Er sehe keine Gerechtigkeitslücke zwischen jüngeren und älteren Kunden, sondern eine zwischen den Versicherern und ihren Aktionären auf der einen sowie den Kunden auf der anderen Seite. Es gebe eine Reihe anderer Quellen, aus denen die Unternehmen schöpfen und so den angeblich gegenwärtig zu hohen Ausschüttungsverpflichtungen nachkommen könnten. ang