

Der WirtschaftsReport

Nachrichten & Kommentare

Januar 2012

4. Jahrgang

POSITIVE NACHRICHTEN überlagern vereinzelte negative Schlagzeilen der Versicherungen:

Assekuranz steht für stabile Sicherheit

> Günter Spahn

Die deutsche Versicherungswirtschaft hat es derzeit nicht leicht. Sie muss aktuell an mehreren Fronten kämpfen. Die Turbulenzen der Finanzmärkte (immerhin legen die Versicherungsgesellschaften traditionell enorme Gelder der Versicherungskunden an) zeigen auch im Zahlenwerk der Versicherungen Spuren, obwohl im Vergleich zu den großen Banken die Assekuranz die Herausforderungen durch die Finanzmärkte relativ gut überstand. Aber – keine Frage – Abschreibungen auf Griechenland-Staatsanleihen haben auch indirekt Auswirkungen bei deutschen Versicherungsgesellschaften. So wird jetzt der Traditionsversicherer MANNHEIMER von seiner österreichischen Muttergesellschaft UNIQA verkauft, weil das Griechenland-Engagement der UNIQA wesentlich zu einem Verlust von 181 Millionen Euro in den ersten neun Monaten bei der zweitgrößten österreichischen Versicherungsgruppe beitrug. Insgesamt rechnet UNIQA nach eigenen Angaben für 2011 mit einem Verlust in Höhe von 250 bis 300 Millionen Euro. Aber auch bei den deutschen Assekuranz gingen durch die Finanzkrise die Kapitalerträge zum Teil deutlich zurück. Weitere Herausforderungen für die Versicherungswirtschaft ergeben sich durch die Anforderungen von Solvency II. Mit diesem Projekt wird das neue Aufsichtsrecht gegenüber den Versicherungsgesellschaften und der Vorgabe der Ausstattung mit Eigenmittel definiert. Dennoch hat die deutsche Assekuranz beim Thema Solvency II weitgehend die Hausaufgaben gelöst.

Weder die Turbulenzen der Finanzmärkte noch Solvency II haben aber das Erscheinungsbild in der Öffentlichkeit so

beschädigt, wie negative Schlagzeilen in diesem Sommer. Es ging um Incentive-Reisen der Versicherer als Motivation für den Vertrieb. Es waren vermeidbare Ei-

Fernsehansichten anstecken. Versichern, verkaufen, verschaukeln – unter diesem Thema moderierte Anne Will die Qualität oder Seriosität der Versicherungen

len die gute Beratung in den Mittelpunkt ihrer Tätigkeit.

Die Qualität oder aber fehlende Qualität der Vertriebsorganisationen beeinflusst wesentlich das Erscheinungsbild der Versicherungsgesellschaften. Es geht um die Frage, wie die Assekuranz die Prämissen setzt. Was hat mehr Gewicht? Der kurzfristige Erfolg beim Verkauf der Versicherungspolice durch eine fehlende Beratungsqualität durch die umfassende, aber zeitintensive, seriöse Beratung? Wie zufrieden sind Versicherungskunden, wenn Versicherungspolice am Bedarf vorbei zu Lasten der guten Beratung verkauft werden?

450 Millionen Versicherungsverträge relativieren plakativ kommunizierte einzelne Vorkommnisse

Grundsätzlich muss aber bei allem Verständnis bei der Darstellung von ärgerlichen Einzelfällen berücksichtigt werden, dass die Assekuranz insgesamt verantwortungsbewusst im Interesse ihrer Kunden arbeitet. Derzeit haben die Bundesbürger statistisch quer über alle Altersschichten 450 Millionen Versicherungsverträge, d.h. jeder Bundesbürger hat fast sechs Versicherungsverträge „laufen“. Es darf nicht vergessen werden: die Assekuranz ist der Partner bei allen denkbaren Schäden; bei Krankheiten und selbstverständlich auch bei der vom Gesetzgeber geforderten Mitverantwortung der Bürger bei ihrer Altersvorsorge über private Versicherungen. Ob Feuer- oder Wasserschäden, ob Unfälle im Alltag und im Beruf, ob Schäden mit dem Kraftfahrzeug entstehen, ob Diebstahl oder andere Schicksalsschläge zu regulieren sind, ob schließlich allgemeine Haftpflicht- oder Rechtsschutzangelegenheiten anstehen – Versicherungen sind notwendig. Die Versicherungskun-

den, und dies wird in der Öffentlichkeit zuweilen vergessen, haben einen hohen Verbraucherschutz bis hin zu freiwilligen Institutionen, wie z.B. dem Versicherungsombudsmann. In geradezu überwältigender Mehrheit aller Versicherungsfälle werden im Versicherungsfalle die Schäden durch die Assekuranz bezahlt. 138 Milliarden Euro haben die Gesellschaften allein im letzten Jahr aufgebracht, um entstandene Versicherungsfälle zu regulieren.

Unabhängig davon hat die deutsche Versicherungswirtschaft einen herausragenden Anteil bei den Kriterien Beschäftigungs- und Wirtschaftsfaktor. 555.000 Arbeitsplätze sichert allein in Deutschland die Assekuranz, die gleichzeitig als wichtiger Investor eine Säule der deutschen Volkswirtschaft darstellt.

Und bei aller plakativ vorgebrachten Kritik an den Versicherungsgesellschaften darf aber auch einmal erwähnt werden, dass der „sportliche“ Versicherungsbetrug durch vereinzelte Versicherungsnehmer eben kein Kavaliärsdelikt darstellt. Der dadurch entstandene Schaden zu Lasten der Gesellschaften und ehrlichen Beitragszahler beträgt derzeit jährlich 4 Milliarden Euro.

Nach einer aktuellen Umfrage der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) gaben 4% der Deutschen zu, in den vergangenen Jahren ihre Versicherungsgesellschaft betrogen zu haben. All dies relativiert die medienwirksam vorgebrachten einzelnen Ärgernisse gegenüber der Assekuranz.

Die Versicherungswirtschaft sollte daher offensiver ihre Leistungen und ihr Image darstellen. Denn wir alle, Staat, Unternehmen und private Personen und Haushalte, brauchen den Schutz durch Versicherungen, ohne die es nun einmal nicht geht. Die deutsche Assekuranz nimmt diesen Auftrag sehr ernst.



Versicherungen müssen sich als Berater in allen Lebenslagen begreifen. © GDV

gentore für das Image der Branche. Wenngleich von einzelnen Vorgängen, nicht repräsentativ für die gesamte Versicherungswirtschaft, auszugehen ist, haben Exzesse beim Außendienst der Gesellschaften den Ruf der Versicherer beschädigt. Die Medien hatten ein dankbares Sommerthema. Davon ließen sich jüngst auch die „Plaudersendungen“ der

und ihrer Außendienstorganisation. Wieder standen im Mittelpunkt dabei auch die teilweise selbstständigen „Strukturvertriebe, die auch als „Drückerkolonnen“ über die Medien in der Öffentlichkeit bekannt wurden. Aber auch hier muss einer Legendenbildung vorgebeugt werden. Viele Vertriebsgesellschaften haben einen ausgezeichneten Ruf und stel-

KLIMAWANDEL UND VERBRAUCHERSCHUTZ – zentrale Elemente der Versicherungswirtschaft

> Rolf-Peter Hoenen, GDV-Präsident

Worum geht es bei Versicherungen eigentlich? Es geht doch immer und zuerst um den Schutz konkreter Menschen und Güter vor konkreten Gefahren. Versicherer schützen Bürger und Unternehmen unter anderem vor Hochwasser, Starkregen, Hagel und Stürmen. Die überwiegende Mehrheit der Versicherer in Deutschland sind Schaden- und Unfallversicherer. Und es sind deutsche Rückversicherer, die als globale Marktführer an der finanziellen Bewältigung nahezu jeder Naturkatastrophe auf diesem Planeten beteiligt sind.

Der Klimawandel steht als Thema für unsere Branche auch für Nachhaltigkeit, und Nachhaltigkeit ist eines der tragenden Fundamente des Versicherungsgedankens. So nehmen wir unsere Verantwortung hier sehr ernst und haben in einem aufwändigen Forschungsprojekt zusammen mit dem Potsdam-Institut für Klimafolgenforschung erstmals Klimadaten und Schadendaten der Versicherer systematisch verknüpft. Die Ergebnisse haben

wir im Frühsommer auf einer Konferenz vorgestellt. Es gibt eine gute und eine weniger gute Nachricht: Die gute zuerst. Sturm- und Hochwasserereignisse sind auch künftig in Deutschland versicherbar. Die weniger gute: Sturm- und Hochwasserereignisse werden in Deutschland in Zukunft häufiger vorkommen, schwerer und teurer sein. Der Klimawandel ist vor unserer Haustüre angekommen. Deshalb müssen wir neben konsequenten Maßnahmen zur Schadenprävention unserer Elementarschadenversicherung in der Breite unserer Bevölkerung zum Durchbruch verhelfen. Schutz vor Elementargefahren ist künftig sozusagen elementar. Bei dieser Aufgabe sind wir in diesem Jahr ein richtig gutes Stück vorangekommen. Unser aktualisiertes Simulationsmodell zur Einschätzung von Hochwasserrisiken ist derart präzise, dass 99% aller Häuser problemlos vom Schreibtisch aus versichert werden können. Im Laufe des kommenden Jahres werden wir eine Version des Systems der Öffentlichkeit zur Verfügung stellen. Dann kann jeder Bürger selber nachschauen, ob und wie sehr sein Grundstück hochwassergefährdet ist. Mit dem Bundesland Bayern haben wir schon in den zurückliegenden Jahren eine gemein-

same Informationskampagne gestartet. So haben wir viele Menschen dort überzeugen können, sich gegen Unwetterrisiken zu versichern. Das war so erfolgreich, dass wir in Sachsen eine vergleichbare Kampagne mit



GDV-Präsident Rolf-Peter Hoenen: Keine Einzelfälle hochspielen. © GDV

der dortigen Staatsregierung starten werden. Sachsen-Anhalt und Niedersachsen werden folgen, auch mit Rheinland-Pfalz finden erste Gespräche statt. Versicherbarkeit und Versicherungsdichte steigen in Deutschland. Wir sind auf einem guten Weg. Ein zweites Thema, bei dem wir als Branche entgegen mancher Unkenrufe durchaus sehr aktiv sind, ist der Verbraucherschutz. Wir ha-

ben uns vor einem Jahr selbst eine Agenda gesetzt, die wir auch Schritt für Schritt abgearbeitet haben.

Natürlich wird es bei über 450 Millionen Versicherungsverträgen in Deutschland immer gelingen, Einzelfälle zu finden, in denen Kunden falsch beraten wurden oder sie sich zumindest so fühlen, in denen sie unter- oder überversichert sind oder in denen Schäden unzureichend reguliert wurden. Ein Stück weit wird es also immer Vorwürfe gegen uns geben und manches Bein haben wir uns in diesem Jahr auch selbst gestellt. Und um es klar zu sagen, jede Falschberatung ist für den oder die Betroffenen nicht akzeptabel. Wir wollen deshalb diese Fälle auch nicht klein reden, sondern müssen sie zum Anlass nehmen, unser Handeln fortlaufend zu überprüfen.

Versicherungskunden genießen, verglichen mit anderen Finanzbranchen, ein hohes Verbraucherschutzniveau. Das betrifft die gesetzliche Ebene, ich erinnere nur daran, dass es bei uns Dinge wie Produktinformationsblätter oder Beratungsprotokolle nicht erst seit der Finanzkrise gibt. Auch haben wir in Deutschland für die Lebens- und Krankenversicherung schon lange voll funktionsfähige Insolvenzversicherungssysteme, die wirksam si-

cherstellen, dass bei einer Insolvenz des Versicherers die Verträge der Kunden fortgeführt werden. Und wir haben – auch das gehört in diese Reihe – ein Provisionsabgabeverbot, das sicherstellt, dass nicht das Geschacher um die Vermittlerprovision, sondern das Produkt im Zentrum steht.

Das hohe Schutzniveau unserer Kunden zeigt sich aber auch in den freiwilligen Initiativen der Branche. Ich erwähne gerne den Versicherungs-Ombudsmann, der vor kurzem sein 10-jähriges Jubiläum feiern konnte und dessen Kompetenzen wir im letzten Jahr erneut ausgeweitet haben. Und ich erwähne den Verhaltenskodex für den Vertrieb, dem sich alle Unternehmen, die direkten Verbraucherkontakt haben, unterworfen haben. Wir haben uns vorgenommen, diesen auch noch weiter zu entwickeln. Versicherer und Verbraucherschutz – das geht gut zusammen. Denn Altersvorsorge und Risikoschutz braucht Vertrauen. Wir sehen aber auch unsere Verpflichtung, den Kunden noch deutlicher zu machen, warum wir – und auch unsere Vertriebe – dieses Vertrauen verdienen.

VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT 2011: Erneut Anker für Stabilität und Berechenbarkeit

Assekuranz bewies Substanz für alle Risiken

> Günter Spahn

Die deutsche Versicherungswirtschaft war auch im abgelaufenen Geschäftsjahr 2011 der berechenbare Partner für alle Risiken und erfüllte erneut als Risikoträger für die Unternehmen und die privaten Haushalte eine essenzielle und somit unbestrittene gesamt- und volkswirtschaftliche Funktion. Die Versicherungsgesellschaften können für 2011 auf eine insgesamt zufriedenstellende Geschäftsentwicklung zurückblicken. Es gelang der Versicherungswirtschaft, die Auswirkungen auch der jüngsten Verwerfungen der Finanzmärkte durch die Schuldenkrise einzelner EU-Staaten weitgehend abzufedern. Tatsächlich haben die Versicherer in einem finanzwirtschaftlich durchaus nicht gerade leichten Umfeld auch im Interesse ihrer Versicherungskunden Substanz und Stabilität bewiesen. Auch für das Jahr 2012 hält die deutsche Assekuranz „eine weitere Verbesserung der Beitragsentwicklung für die Gesamtbranche für möglich“, so der Präsident des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV), Rolf-Peter Hoenen. Trotz gelegentlicher plakativer Meldungen zu Einzelfällen kam die Versicherungswirtschaft erneut ihrer Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und Bevölkerung eindrucksvoll nach. Mit der enormen Summe von 147,7 Milliarden



Feuer, Hochwasser, Stürme, Krankheit, Altersvorsorge, Berufsunfähigkeit; nur wenige Beispiele, die von Assekuranzen „abgesichert“ werden.

© Pixelio

Euro – dies entspricht einer Steigerung um 7% gegenüber 2010 – hat die Versicherungswirtschaft über die verschiedenen Zweige von der Lebensversicherung bis hin zur Unfall-, Kraftfahrt- und anderen Sachversicherungen ihre Leistungsstärke bei der Schadensregulierung unter Beweis gestellt. Auch die in der Öffentlichkeit über die Medien gelegentlich verbreitete Meinung, die deutsche Assekuranz „verkaufe“ an die Deutschen zu viele und nicht benötigte Versicherungspolice, hält einem realen Vergleich mit

der Entwicklung im Ausland nicht stand. Entscheidend ist die Versicherungsdichte, also die Höhe der jährlichen Versicherungsprämien pro Einwohner. Einschließlich der jährlichen Versicherungsprämien für industrielle und gewerbliche Versicherungen geben die Deutschen pro Einwohner knapp 2.200 Euro aus. Damit liegt Deutschland hinter anderen europäischen Staaten wie Großbritannien, Frankreich, den Niederlanden und der Schweiz. Die deutsche Versicherungswirtschaft

trägt als Risikoträger zum Funktionieren unserer gesellschaftspolitischen Grundordnung bei. Es ist vielleicht nicht bewusst, für was die Assekuranz steht. Ohne die Absicherung gegen die Unbilden der Natur, Stürme oder Wasser, seien es Schäden durch Feuer oder mit Kraftfahrzeugen, seien es Schicksalsschläge wie Berufsunfähigkeit oder allgemeine Krankheiten bis hin zum Tod, würden die Strukturen der Wirtschaft und der privaten Haushaltungen substanziell gefährdet. Die Wirtschaft muss Produktionsab-

läufe absichern und der Staat bzw. die öffentliche Hand infrastrukturelle Einrichtungen und Anlagen. Ohne die Daseinsvorsorge mit Lebensversicherungen wäre die Altersarmut programmiert. Schließlich stellt die Assekuranz mit Agenturen und Maklern fast eine halbe Million Arbeitsplätze. Rechnet man die Rolle der Versicherungen als Großinvestor und Kapitalgeber, Multiplikator für weitere Arbeitsplätze, hinzu, wird die volkswirtschaftliche Bedeutung der Branche nochmals unterstrichen.

DEUTSCHE VERSICHERUNGSGESELLSCHAFTEN zahlten 147,7 Milliarden Euro an ihre Kunden aus:
Private Altersvorsorge dringender denn je

Die Versicherungsgesellschaften spüren das Vertrauen ihrer Kunden! So gingen z.B. die Vertragskündigungen der Deutschen bei der Lebensversicherung weiter zurück. Dies ist ein Indiz dafür, dass die Bürger die Notwendigkeit einer Altersvorsorge erkennen und würdigen. Aber auch die Schaden- und Unfallversicherung hat im zu Ende gehen-

den Jahr 2011 dank der positiven Entwicklung in der Kraftfahrzeug-Versicherung erfreuliche Zuwächse verbuchen können. Zwar liegen die endgültigen Zahlen für 2011 noch nicht vor, aber die realistischen Hochrechnungen signalisieren über alle Versicherungsbereiche eine zufriedenstellende Entwicklung. Das Geschäft in der Lebensversicherung wurde 2011 geprägt von der erwarteten

Normalisierung im Einmalbeitragsgeschäft: Die Einmalbeiträge belaufen sich im aktuellen Geschäftsjahr auf 22 Milliarden Euro (Vorjahr: 27 Milliarden Euro) und erreichen damit immer noch den historisch zweithöchsten Wert. Folglich reduzieren sich die Beitragseinnahmen in der Lebensversicherung voraussichtlich um 5,7% auf 85,2 Milliarden Euro (Vorjahr: 90,4 Milliarden Euro). Erfreulich ist, dass trotz der anhaltenden Finanzkrise – wie schon in den vergangenen Jahren – die Zahl der Vertragskündigungen weiter zurückgeht. Die Stornoquote liegt voraussichtlich bei etwa 3,5% (Vorjahr: 3,6%). Diese Entwicklung zeigt, dass die Versicherten weiter an ihren Altersvorsorgeverträgen festhalten. Das werten die deutschen Versicherer auch als klaren Vertrauensbeweis in ihre Produkte. Die privaten Krankenversicherer können für 2011 mit einer Steigerung ihrer Beitragseinnahmen auf 34,9 Milliarden Euro (nach 33,4 Milliarden Euro in 2010) rechnen. Davon entfallen auf die Krankenversicherung voraussichtlich 32,8 Milliarden Euro (plus 5,1%) und auf die Pflegeversicherung 2,1 Milliarden Euro (plus 2,1%). Die ausgezahlten Versicherungsleistungen dürften bis Ende 2011 ein Volumen von 23,1 Milliarden Euro erreichen. Davon entfallen voraussichtlich 22,4 Milliarden Euro auf die Krankenversicherung (plus 5,4%) und 0,7 Milliarden Euro auf die Pflegeversicherung (plus 7,3%).

Für die Schaden- und Unfallversicherung zeichnet sich 2011 eine positive Entwicklung bei den Beitragseinnahmen ab: Sie wachsen voraussichtlich um 2,5% auf 56,6 Milliarden Euro (Vorjahr: 55,1 Milliarden Euro). Damit baut die Branche den Aufwärtstrend des Vorjahres spürbar aus. Entscheidend hierfür ist die positive Entwicklung in der Kraftfahrtversicherung. Hier setzt sich die Tendenz des Vorjahres fort; die Beitragseinnahmen steigen 2011 aller Voraussicht nach um 3,5% (Vorjahr: +0,5%). In allen Versicherungszweigen verzeichnen die Schaden- und Unfallversicherer

2011 voraussichtlich ein Plus in der Beitragsentwicklung. Ihre Leistungsstärke stellen die Schaden- und Unfallversicherer auch 2011 erneut unter Beweis: Die Leistungen steigen nach dem bereits leistungsintensiven Vorjahr nochmals um voraussichtlich 0,7% auf 43,6 Milliarden Euro. Ungeachtet des Ausnahmejahres des Elbehochwassers erreichen sie damit einen neuen Höchststand. Insbesondere bei den Kraftfahrtversicherern sowie Gewerbe- und Industrieversicherern steigen die Leistungsausgaben im Vergleich zum Vorjahr.



Entspannt für das Alter durch die private Altersvorsorge.

© GDV

LEISTUNGEN DER VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

Versicherungszweig	2011 (Hochrechnung)		2010 Mrd. €
	Mrd. €	Veränderungen in % 2010	
Lebensversicherung	81,0	11,0	72,9
Private Krankenversicherung	23,1	5,5	21,9
Kraftfahrtversicherung	20,3	1,4	20,1
Haftpflichtversicherung	4,7	- 0,5	4,7
Unfallversicherung	3,1	0,5	3,0
Rechtsschutzversicherung	2,3	0,5	2,3
Sachversicherung	11,1	- 0,3	11,1
Transport- und Luftfahrtversicherung	1,2	9,0	1,1
Kredit-, Kautions- und Vertrauensschadenversicherung	0,9	0,0	1,0
GDV insgesamt	147,7	7,0	138,1

HOHER STANDARD des Kundenschutzes für Versicherungsnehmer:

Zehn Jahre Ombudsmann als Schlichtungsstelle

> Günter Spahn

Die deutsche Versicherungswirtschaft sieht sich derzeit vor allem beim Themenkreis Verbraucherschutz zu Unrecht am Pranger – insbesondere auch im Vergleich mit anderen Finanzdienstleistern. Einzelne plakativ und medienwirksam, u.a. auch im Fernsehen, vorgebrachte Beanstandungen gegenüber den Versicherungsgesellschaften sind vor allem im Hinblick auf die überwältigende Mehrheit der richtigen Regulierung von Versicherungsfällen nicht übertragbar auf die gesamte Branche. Neben den gesetzlichen Maßnahmen des Verbraucher- bzw. Kundenschutzes wie Insolvenzversicherungssysteme, hat sich die Versicherungswirtschaft in Deutschland freiwilligen Instanzen der Schlichtung in Streitfällen der unterschiedlichen Beurteilung unterworfen. Ein bewährtes Beispiel dafür ist die Institution Versicherungsombudsmann, eine unabhängige und für den Verbraucher bzw. Versicherungskunden kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Die Schlichtungsstelle ist als eingetragener Verein organisiert. Mitglieder sind die angeschlossenen Versicherungsunternehmen sowie der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV). Mit der Stelle des Ombudsmannes werden zwei Ziele verfolgt. Erstens die bewährte und praxisingerechte Umsetzung des Verbraucherschutzes und zweitens das Ziel, Meinungsverschiedenheit zwischen Versicherungsgesellschaft und Versicherungsnehmer durch die Schlichtung eben nicht vor Gericht auszutragen.

Grundsätzlich können bei über 450 Millionen Versicherungsverträgen, die die Deutschen halten, unterschiedliche Interpretationen oder gar Fehler in der Bearbeitung eines Versicherungsfalles nie ganz ausgeschlossen werden. Wo Menschen arbeiten, da „menschelt“ es eben. Vor diesem Hintergrund ist der Ombudsmann als neutrale und unabhängige Stelle für die Schlichtung eine sicher sehr nützliche Einrichtung. Der Ombudsmann muss für sein Amt besondere Voraussetzungen erfüllen. So soll er die Befähigung zum Richteramt haben und besondere Erfahrungen in der Asseku-



Ombudsmann Prof. Dr. Günter Hirsch zieht eine erfolgreiche Zwischenbilanz für die ersten zehn Jahre. © Versicherungsombudsmann

ranz vorweisen können. Auch darf er in den letzten drei Jahren vor Antritt des Amtes nicht hauptberuflich für ein Versicherungsunternehmen tätig gewesen sein. Er ist hinsichtlich seiner Entscheidungen, seiner Verfahrens- und Amtsführung im Rahmen der Verfahrensordnung unabhängig und keinen Weisungen unterworfen.

Nach dem die Schlichtungsstelle Versicherungsombudsmann ihre Aufgabe bereits im Oktober des Jahres 2001 aufnahm, kann heute, nach zehn Jahren, gerne attestiert werden, dass die Institu-

tion Ombudsmann eine große Anerkennung auf breiter Basis erreicht hat. Die Beschwerdeführer setzen ihr Vertrauen in den Ombudsmann und akzeptieren in aller Regel dessen Entscheidungen und Schlichtungsvorschläge. Selbst die Verbraucherorganisationen haben längst ihre anfängliche Skepsis abgelegt und raten sogar Verbrauchern zur Einschaltung des Ombudsmannes. Auch die Versicherungsgesellschaften sehen in der Schlichtungsstelle eine nützliche Ergänzung ihres Beschwerdemanagements; sie wissen, dass im Wettbewerb die Zufrieden-

heit des Kunden ein wichtiger Faktor ist. Die Arbeit des Ombudsmannes hat vielfach dazu beigetragen, sogar die Kundenbeziehungen des Versicherungsnehmers zu seiner Versicherung zu verbessern. Der Ombudsmann wurde zur Erfolgsstory für die Versicherungsbranche. Längst hat auch die Politik die Entwicklung der Schlichtungsstelle Ombudsmann positiv durch die Anerkennung seiner Arbeit gewürdigt. So haben die Bundesminister der Justiz, des Verbraucherschutzes sowie das Wirtschaftsministerium den Versicherungsombudsmann beim

Aufbau neuer Schlichtungsstellen als beispielhaft herausgestellt.

Bei den derzeit laufenden Versicherungsverträgen in Deutschland (450 Mio. Policen) gehen bei der Schlichtungsstelle pro Jahr durchschnittlich zwischen 17.600 und 18.800 Beschwerden ein. Seit 2007 ist der Versicherungsombudsmann auch für die Beilegung von Streitigkeiten zwischen Versicherungsnehmern und Vermittlern auf gesetzlicher Grundlage zuständig. Eine Inanspruchnahme des Ombudsmannes unterscheidet sich nach Sinn und Zweck von einem gerichtlichen Verfahren. Es geht beim Ombudsmann nicht um einen Schlagabtausch zwischen den Beteiligten, also dem „Kampf um Recht“, sondern um einen Ausgleich der Interessen sowie die verständliche Erläuterung der Rechtslage und der Befriedung und Wiederherstellung tragfähiger Beziehungen zwischen dem Versicherungskunden und seiner Gesellschaft.

Nach zehn Jahren seit der Installation der Schlichtungsstelle durch den Versicherungsombudsmann kann für alle Beteiligten eine hervorragende Zwischenbilanz gezogen werden. Bereits vor einem Jahr haben die Gremien der Schlichtungsstelle, nämlich die Mitgliederversammlung und der Beirat, dem u.a. Vertreter von Verbraucherorganisationen, der Versicherungsaufsicht sowie der Bundestagsfraktionen angehören, die Zuständigkeit und Entscheidungskompetenz erweitert bzw. erhöht. Die Höhe, bis zu der Versicherungskunden ihre Anliegen vom Ombudsmann prüfen lassen können, beträgt nun 100.000 Euro (bisher 80.000 Euro). Der Ombudsmann Prof. Dr. Günter Hirsch, vormaliger Präsident des Bundesgerichtshofs, sieht in der Anhebung der Beschwerdegrenzen einen Vertrauensbeweis sowie die Wertschätzung seiner bisherigen Tätigkeit. „Die Entscheidung der Versicherungswirtschaft, die Kompetenz des Ombudsmannes erheblich zu erweitern, verdient Respekt und Anerkennung. Damit wird die Gründungsidee dieser als vorbildlich geltenden Schlichtungsstelle, nämlich den Verbraucherschutz im Versicherungsbereich zu stärken, konsequent fortgeführt“, sagte Prof. Dr. Günter Hirsch.

ZEHN JAHRE RIESTER-RENTE – die Idee war und ist richtig:

Trotz Kritik hat die Riester-Rente ihre Berechtigung



Die Riester-Rente ist viel besser als ihr Ruf in der Öffentlichkeit. © GDV

Die Riester-Rente hat auch nach zehn Jahren – für eine Bilanz ist es ohnehin zu früh – ihre Berechtigung! Als Teil der dritten Säule der Altersvorsorge ist die Riester-Rente neben der gesetzlichen Rentenversicherung und der betrieblichen Vorsorge ein wichtiger Bestandteil gegen die Altersarmut. Deshalb ist die vereinzelt geäußerte Kritik gegen die Riester-Rente nicht nachvollziehbar. Auch das Deutsche Institut für Wirtschaftsforschung (DIW) hat jüngst in einer Studie, nach der sich Riester-Produkte nicht rentieren, viele Ansätze der Riester-Rente nicht oder zu wenig berücksichtigt.

Der Ansatz der Riester-Rente, eine wichtige und notwendige Ergänzung zur gesetzlichen Rentenversicherung zu sein, hat nach wie vor seine Berechtigung. Es bleibt daher das Ziel von Staat und privaten Anbietern der Riester-Rente, dieses Modell weiterhin zu fördern. Bereits bisher haben nach zehn Jahren vom Konzept der Riester-Rente 15 Millionen

Vorsorgesparer Gebrauch gemacht. Wie der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) in einer Stellungnahme zur Kritik des DIW mitteilt, berücksichtigt die Studie des DIW insbesondere nicht die Überschussbeteiligung der Gesellschaften bei der Riester-Rente. Es würde „implizit unterstellt“, dass die Versicherungswirtschaft nie Überschüsse erwirtschaften würde, betonte der GDV in einer Stellungnahme zur DIW-Kritik.

Dass zudem, so der GDV weiter, die Zulagen in den Rentabilitätsberechnungen des DIW vollkommen unberücksichtigt bleiben, sei nicht nachvollziehbar und gehe an den Perspektiven der „riesternen“ Bürger völlig vorbei. In der Kritik gegen die Riester-Rente sieht der Dachverband der deutschen Versicherungswirtschaft eine Stimmungsmache. Der in der DIW-Studie nahe gelegte Verzicht auf eine Riester-Rente bedeute nicht nur einen Verzicht auf ein zusätzliches Alterseinkommen, das wie die gesetzliche Rente lebenslang gezahlt wird. Auch die

Kritik des DIW zu den mit Riester erreichten Zielgruppen wird von den regelmäßigen Erhebungen der Zentralen Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) nicht bestätigt. Danach nehmen gerade Menschen mit geringem Einkommen und Familien mit Kindern die Zulagenförderung der Riester-Rente in erheblichem Maße in Anspruch. Die Riester-Rente ist ein Kernstück der Rentenreform 2001 zum Aufbau einer staatlich geförderten zusätzlichen Altersvorsorge.

Impressum:

Zielgruppen-Medien Verlag Günter & Christian Spahn
Postfach 11 42, 85421 Erding b. München
Tel. 08122/48632, Fax 08122/95 70 77
E-Mail: info@zielgruppen-medien.de
www.zielgruppen-medien.de
Herausgeber & Chefredakteur: Günter Spahn
Koordination & Layout: Christian Spahn
Technische Herstellung/Druck:
Frankfurter Societäts-Druckerei GmbH
Frankenallee 71-81, 60327 Frankfurt/Main
Copyright: Zielgruppen-Medien Verlag
Alle Rechte vorbehalten

PERSPEKTIVEN für die deutsche Versicherungswirtschaft in naher Zukunft

Wachstumspotenziale auch im schwierigen Umfeld

> Günter Spahn

Trotz Finanzkrise kann auch kurzfristig die deutsche Assekuranz wachsen. Dies ist die Kernbotschaft einer Analyse des international tätigen amerikanischen Dienstleisters Deloitte (u.a. Unternehmens- und Managementberatung) unter

gar, dass die Bankenkrise auf die Versicherungen überspringt. Aber die einzelnen Versicherer können auch in einem schwierigen Umfeld wachsen und profitabel sein, wenn sie sich optimal aufstellen und an den richtigen Stellschrauben drehen“, sagte Michael Göttgens, Partner und Leiter Financial Services bei Deloitte. Erforderlich, so die Analyse, seien

nahmen bzw. Zukäufe), neue Märkte, Wettbewerbsverdrängung und schließlich auch mit der Gewinnung neuer qualifizierter Mitarbeiter erreicht werden. Zumindest die zuletzt genannten Kriterien sind freilich so neu auch wieder nicht ...

Im direkten operativen Geschäft bieten natürlich die zunehmenden Großschäden, etwa durch natürliche und technische Katastrophen, für die Versicherer verstärkte Chancen, die Prämien bei Sach- und Unfallversicherungen anzupassen. In der Vergangenheit haben von dieser Entwicklung z.B. die großen Rückversicherer profitiert. Auch die Lebensversicherung ist trotz gelegentlicher Unkenrufe in den Medien noch lange nicht „out“, sondern ganz im Gegenteil höchst aktuell. Gerade im Hinblick vieler Zukunftsängste, versuchen die Menschen über entsprechende Versicherungsprodukte die drohende Altersarmut zu mindern bzw. ihre Einkünfte über die private Altersvorsorge zu erhöhen.

Unabhängig von den genannten Entwicklungen im Bereich der Sach- und Unfallversicherungen und der klassischen Lebensversicherung, sind aber für die deutschen Versicherungsgesellschaften die Märkte in Deutschland, Europa allgemein und in den Vereinigten Staaten für ganz große Wachstumsoffensiven weitgehend gesättigt. Deloitte verweist in diesem Zusammenhang in seiner aktuellen Studie auf Chancen in Ländern, in denen noch kein allzuhoher Sättigungsgrad für Versicherungsprodukte er-

reicht ist. Für große international aufgestellte Versicherungskonzerne bieten sich insofern Chancen in Ländern bzw. Regionen wie Indien, China, Brasilien, aber auch in Regionen wie Naher Osten und Nordafrika. Freilich sind diese Räume für die traditionell eher konservativ aufgestellte deutsche Versicherungswirtschaft nach wie vor „exotische“ Märkte, in denen sich die Gesellschaften auch stark die Finger verbrennen können. Auch sind Märkte wie China und Indien für das Gros der deutschen Versicherer, gemessen an deren Kennziffer Umsatzgröße, zu risikoreich. Es ist daher kein Zufall, dass lediglich die Allianz-Gruppe, weltweit die drittgrößte Versicherungsgruppe (siehe Kasten), sich nennenswert bereits in den vergangenen Jahren in China und in Indien engagierte.

Große Themen für die deutschen Versicherer sind auch nach wie vor politische Vorgaben durch die Bundesregierung, aber auch vor allem durch die EU. Die Stichworte sind u.a. das Risikomanagement, weitere Regulierungen wie Solvency-II und vor allem auch politische Entwicklungen. So muss die Branche in Deutschland bei einer neuen möglichen politischen Konstellation durch eine durchaus denkbare künftige rot-grüne Bundesregierung davon ausgehen, dass das Thema „Bürgerversicherung“ wieder einen hohen Stellenwert erhält. So sollen z.B. die Versicherungsnehmer der privaten Krankenversicherung nach den Vorstellungen der Grünen in die Bürgerversicherung integriert werden. Vor al-

lem die Sozialdemokratie will mit ihrem Konzept der Bürgerversicherung perspektivisch alle Versicherten zum gleichen Bürgertarif versichern. Damit soll, so die SPD, die „bestehende Zwei-Klassen-Medizin überwunden werden“. Bereits zu Zeiten der letzten „Großen Koalition“ wollte die SPD ihr gesundheitspolitisches Konzept einer Bürgerversicherung durchsetzen, stieß dabei aber auf den Widerstand der Unionsparteien.



Die Allianz setzt u.a. auf China (unser Bild Shanghai) und Indien.

© Pixello

dem Titel „2012 Global Insurance Outlook“. Besonders wichtig seien aber neben Wachstum die operative Exzellenz der Gesellschaften. „Noch im letzten Jahr befürchteten Branchenkenner so-

für neue Wachstumspotenziale intelligente Produkte und Vertriebswege, neue Technologien und die Erarbeitung und Umsetzung neuer Strategien. Wachstum könne aber auch durch M&A (also Über-

GRAU IST ALLE THEORIE

In der Deloitte-Analyse „2012 Global Insurance Outlook“ werden Wachstumsmärkte auch für die deutsche Assekuranz genannt: China, Indien oder etwa Brasilien. Doch wie soll die Bearbeitung eines Marktes wie China für eine durchschnittliche deutsche Versicherungsgesellschaft, verwurzelt im deutschen Home-Markt, realisiert werden? Bei den „Top Ten“ der internationalen Versicherungsgesellschaften (gemessen am Umsatz) sind lediglich die Allianz und die Münchener Rück vertreten. Im Erstversicherungsgeschäft hat somit lediglich die Allianz mit Beitragseinnahmen von mehr als 100 Mrd. US-Dollar die Kraft, ein riesiges Land wie China vom kostenintensiven Marketing her „aufzurollen“. Und dies tun auch die Münchener. Aber sonst? In Märkten wie China oder Indien liegt für die überwältigende Mehrheit der deutschen Versicherungsgesellschaften aufgrund ihrer zu geringen Größenordnung (gemessen am Weltmaßstab) eben kein Wachstum!

DER VERSICHERUNGSGEDANKE wurde bereits in der Antike praktiziert:

Hamburger Feuerkasse: älteste deutsche Assekuranz

> Paul F. Schweigbrunn

Was hat der „Große Brand“ in Hamburg, der vom 5. bis 8. Mai 1842 weite Teile der Stadt, u.a. das berühmte Eimbeckische Haus, in Schutt und Asche legte, mit der Entwicklung der deutschen Versicherungswirtschaft zu tun? Sehr viel, denn erstmals wurde ein Bewusstsein für die Absicherung riesiger Schäden in der Bevölkerung und Kaufmannschaft geweckt. Zwar gab es (die Gesellschaft ist heute noch aktiv) in Hamburg bereits seit dem 30. November 1676 die Hamburger Feuerkasse, die dann beim Hamburger Brand im wahrsten Sinne des Wortes ihre Feuerprobe bestehen musste. Aber die Schäden waren so groß, dass bereits vier Jahre später die Kölnische Rück, als Versicherer der Versicherungen, gegründet wurde. Freilich hat die Hamburger Feuerkasse 20% des gesamten damaligen Hamburger Gebäudebestandes entschädigt. Die Gesellschaft, heute zum Konzern der Provinzial Kiel gehörend, gilt als die älteste deutsche Versicherungsgesellschaft – viele Historiker meinen sogar der Welt.

Der Versicherungsgedanke, dass eine Solidargemeinschaft die Risiken einzelner abdeckt, ist freilich dennoch keine Erfindung des 17. Jahrhunderts. Bereits zu Beginn des Römischen Reiches bildeten sich Gefahrengemeinschaften etwa durch die Sterbekasse „Collegia funeratica“. Beerdigungen waren schon damals eine sehr kostspielige Angelegenheit, die die Möglichkeiten einzelner Familien oft überstiegen. So bildeten sich „Gefahrengemeinschaften“ und diese Solidargesellschaften dürfen heute als die Vorläufer des Versicherungsgedankens bei den Le-

bensversicherungen angesehen werden. Auch in der Antike gab es bereits Hilfgemeinschaften bei Krankheiten. Ein Beispiel dafür ist die „Collegia tenuiorum“. Auch hier haben sich im antiken Rom einfache Bürger mit dem Zweck der gegenseitigen Hilfe zusammengeschlossen. Die „versicherungstechni-

gionalen Umfeld) kollektiven Schutz geboten.

Im Gegensatz zur Seefahrernation England (Schiffbrüche) war der klassische Versicherungsgedanke über Absicherungen durch Versicherungsgesellschaften im heutigen Sinne in Deutschland weniger ausgeprägt. Es bedurfte in der Tat erst

Folge entstand dann die bereits erwähnte Hamburger Feuerkasse am 30. November 1676. Nimmt man den ersten „Feur Contract“ von 1591 hinzu, so kann man den Ursprung der Hamburger Feuerkasse sogar in das Jahr 1591 legen, denn lose Versicherungen gab es bereits seit 1591, freilich nicht in der Struktur

rungsgedanke bei den Deutschen – etwa im Vergleich zur Schweiz – noch nicht so ausgeprägt; gleichwohl ist die Notwendigkeit der Absicherung in der deutschen Bevölkerung unbestritten. Deutsche Versicherungsexpertise steht für soliden Schutz und nicht ohne Grund haben gerade deutsche Versicherungsgesellschaften international ein hohes Ansehen. Zahlreiche Gesellschaften haben sich zu führenden Unternehmen entwickelt. Im wichtigen Rückversicherungsgeschäft stellt Deutschland mit der Münchener Rück (Munich Re) weltweit die größte Gesellschaft mit einer überdurchschnittlichen Finanzkraft und glaubwürdigen Berechenbarkeit. Auch im Erstversicherungsgeschäft stellt die deutsche Versicherungswirtschaft mit der Allianz eines der wichtigsten auch international tätigen Unternehmen der Assekuranz. Längst haben die führenden deutschen Versicherungsgesellschaften die nationalen Märkte verlassen und sind heute international aufgestellt. Der Strukturwandel der Branche, der mit einer fortschreitenden Konzentration (nationale und internationale Übernahmen) immer noch verbunden ist, wurde vor allem auch durch die Liberalisierung der Märkte in der EU vorgegeben. Wesentlich wurde der Strukturwandel in der Assekuranz auch durch das Internet beeinflusst. Ein gutes Beispiel dafür sind die Direktversicherungen.



Der „Große Brand“ von 1842 hat die Entwicklung des Rückversicherungsgeschäftes maßgebend beeinflusst.

© wikipedia

schon“ Aufgaben haben dann im Krankheitsfalle weitgehend die Kirchen und vor allem die Klöster übernommen. Wohlhabende Bürger haben oft den Klöstern Teile ihres Vermögens überschrieben, mit der Auflage, dass sie im Bedarfsfalle Hilfe und Versorgung durch die Klöster einfordern können. Viel später haben dann Gilden und Zünfte (immer im re-

der großen Brände in den eng bebauten Städten, um dem Versicherungsgedanken zum Durchbruch zu verhelfen. Bereits vor dem großen Brand von 1842 gab es zwischen 1672 und 1676 fünf schreckliche Großbrände in Hamburg.

Nun war Handlungsbedarf angesagt. Zunächst beschloss der Rat der Stadt eine „Feuer-Ordnung“ auszuarbeiten und in

einer klassischen Versicherungsgesellschaft. Heute darf die Hamburger Feuerkasse als die Mutter der deutschen Versicherungen bezeichnet werden. Mit der Gesellschaft bekam der Versicherungsgedanke einen gewissen „Drive“, wie man heute sagen würde.

Heute ist Deutschland ein führender Versicherungsplatz. Zwar ist der Versiche-

Während im Bankensektor der Finanzplatz Frankfurt unangefochten mit weitem Abstand die klare Nummer eins darstellt, hat die deutsche Versicherungswirtschaft mehrere Zentren. Die wichtigsten und größten deutschen Versicherungshochburgen sind München und Köln, gefolgt von Hamburg, Hannover und Düsseldorf.