

REFERAT

von Michael Müller, Vizepräsident SVV, Baloise CEO Schweiz
Anlass **Jahresmedienkonferenz des SVV 2019**
Datum 31. Januar 2019
Ort Zürich

Maximaler Kundenschutz ist nicht immer optimaler Kundenschutz

Es gilt das gesprochene Wort.

Sehr geehrte Damen und Herren

Gleich zwei Versicherungsgesetze werden aktuell einer Revision unterzogen: das Versicherungsvertragsgesetz VVG und das Versicherungsaufsichtsgesetz VAG. Ja, die Privatassekuranz hat zwei eigene Gesetze. Das macht aus ihr eine der Branchen, die am strengsten reguliert ist. Zu diesen zwei Gesetzen kommen noch weitere staatliche Schutznormen. Gerne gebe ich Ihnen einen Überblick:

- Das **Versicherungsvertragsgesetz** regelt die Vertragsbeziehungen zwischen Versicherer und Kunden. Für alle Kunden – das heisst für Privatkunden und Unternehmenskunden.
- Das **Versicherungsaufsichtsgesetz** regelt die Aufsicht mit dem Ziel, die Kunden vor der Insolvenz eines Versicherers und vor Missbräuchen zu schützen.
- Die **Aufsichtsverordnung** regelt Detailfragen der Aufsicht.
- Die **Finma** beaufsichtigt die Versicherer und ist mit **Verordnungen** und **Rundschreiben** auch regulierend tätig.

Die Gesetze und Schutznormen bilden ein dichtes Regelwerk zum Schutz der Kunden. Diese sind speziell geschützt, weil Versicherungen Produkte von komplexer rechtlicher Natur sind.

Für uns Versicherer hat die Vertrauensbeziehung zu unseren Kundinnen und Kunden höchste Priorität. Darum haben wir auch selbst die Initiative ergriffen und die staatlichen Schutznormen mit freiwilligen Massnahmen ergänzt:

- Die **Ombudsstelle der Privatversicherung und der Suva** beantwortet unentgeltlich und neutral versicherungsrechtliche Fragen und vermittelt im Konfliktfall zwischen Kunde und Versicherer.
- Mit dem **Gütesiegel «Cicero»** hat die Versicherungswirtschaft ein Label für hohe Beratungsqualität geschaffen. Versicherungsberaterinnen und -berater, die Cicero-zertifiziert sind, müssen sich laufend weiterbilden, damit sie Beratungen anbieten können, die den Bedürfnissen der Kunden entsprechen.

Meine Damen und Herren: Wir nehmen die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden ernst, denn sie stehen im Zentrum unserer Tätigkeit. Bei allfälligen Gesetzeslücken bietet die Branche Hand. Sinnvolle Konsumenten Anliegen trägt sie mit. Last but not least: Zufriedene Kunden sind auch ein gewichtiger Wettbewerbsvorteil. Wer im Markt Erfolg haben will, kann es sich nicht leisten, den Schutz der Konsumenten zu vernachlässigen.

Wir wehren uns aber auch gegen Regulierung, die hohe Kosten nach sich zieht, ohne den Kunden einen Mehrwert zu bieten. Denn der beste Konsumentenschutz bringt nichts mehr, wenn er die Produkte unverhältnismässig verteuert.

Lassen Sie mich anhand von konkreten Beispielen darlegen, dass wir Konsumentenschutz Anliegen unterstützen, und Ihnen erklären, wann wir das nicht tun.

Stärkung der Konsumentenrechte im VAG und im VVG

Die Revision des Versicherungsaufsichtsgesetzes VAG ist gerade jetzt in der Vernehmlassung und wir arbeiten aktuell an unserer Stellungnahme. So viel kann ich Ihnen jetzt schon sagen: Im Entwurf gibt es einige Konsumenten Anliegen, die die Versicherer unterstützen. Zum Beispiel:

- Mit einem Basisinformationsblatt soll die Verständlichkeit von komplexen Lebensversicherungen verbessert werden.
- Mit der Angemessenheitsprüfung ist der Versicherungsberater verpflichtet zu prüfen, ob ein komplexes Lebensversicherungsprodukt für den Kunden angemessen ist und Sinn macht.
- Zudem werden die Informationspflichten der Versicherungsvermittler gegenüber den Kunden erweitert. So sollen sie angeben, ob sie gebunden, also für eine bestimmte Versicherung arbeiten, oder ungebunden, also unabhängig, sind. Auch über ihre Fachkompetenz sollen sie Rechenschaft ablegen, indem sie Auskunft über ihren Aus- und Weiterbildungsstand geben müssen.

Das Versicherungsvertragsgesetz VVG wird derzeit im Parlament behandelt. Auch hier unterstützen die Versicherer einige Punkte, die die Rechte der Konsumenten ausbauen. Hierzu drei Beispiele:

- Mit dem **Widerrufsrecht** können unsere Kundinnen und Kunden innerhalb von 14 Tagen von jedem Versicherungsvertrag zurückzutreten.
- Dank der Verlängerung der **Verjährungsfrist** können die Versicherten neu bis zu fünf Jahre nach dem Schadenfall Leistungen geltend machen – statt wie bisher nur zwei Jahre.
- Mit dem ordentlichen **Kündigungsrecht** können die Kunden auch Versicherungsverträge mit langer Laufzeit beenden.

Teure Regulierung ohne Mehrwert für die Kunden

Konsumentenschutzmassnahmen sind allerdings nicht gratis. Wir analysieren sie deshalb und wägen sie sorgfältig ab:

- Bringen sie den Kunden einen Mehrwert?
- Stehen die Kosten im Verhältnis zum Nutzen für die Kunden?
- Sind sie im Einklang mit rechtlichen, ökonomischen und versicherungstechnischen Prinzipien – kurz: Sind sie praxistauglich?

Dazu möchte ich Ihnen kurz drei Beispiele aufzeigen, die diese Kriterien aus unserer Sicht nicht genügend erfüllen:

1. Zu meinem ersten Beispiel: Kundenschutz heisst unter anderem, dass die Lebensversicherer jederzeit und unter allen Umständen in der Lage sein müssen, die Versicherungsleistungen in Form von Kapital und Renten auszuzahlen. Dafür brauchen sie Eigenkapital. Die Aufsicht schreibt vor, wie viel Kapital sie halten müssen. Wir erachten die Kapitalanforderungen als zu hoch. Die Lebensversicherer in der Schweiz müssen rund 1,5-mal so viel Kapital halten, wie die Lebensversicherer in der EU. Kapital kostet. In Verbindung mit dem Tiefzinsumfeld können die Lebensversicherer verschiedene Produkte kaum mehr preiswert und mit attraktiven Zinsgarantien anbieten. Im Rahmen der Revision des Versicherungsaufsichtsgesetzes und der dazugehörigen Aufsichtsverordnung werden wir uns deshalb für eine Senkung der Kapitalanforderungen einsetzen.
2. Bei meinem zweiten Beispiel geht es um die sogenannte Teilbarkeit der Prämie, die im VVG geregelt ist. Dabei handelt es sich um die Rückerstattung von schon bezahlten Prämien, wenn der

Versicherungsvertrag vorzeitig aufgelöst wird. Es gibt zwei Ausnahmefälle, bei denen der Versicherer die Restprämie einbehalten darf, und die nun zur Diskussion stehen:

Erste Ausnahme: Im Fall eines Totalschadens mit Vertragsauflösung erhält der Kunde den Gegenwert für seine Gesamtprämie. So erhält ein Versicherter zum Beispiel nach einem Autodiebstahl ein neues Fahrzeug. Müssten die Versicherer in diesem Fall zusätzlich die Prämie zurückerstatten, müssten sie dies in ihre Prämienkalkulation einberechnen.

Zweite Ausnahme: Tritt ein Teilschaden im ersten Vertragsjahr ein, und der Kunde löst den Vertrag auf, darf der Versicherer die Restprämie ebenfalls einbehalten. Damit deckt der Versicherer – zumindest teilweise – die Kosten, die für ihn mit dem Vertragsabschluss entstanden sind, etwa die Kosten für die Risikoprüfung oder die Administrativkosten für die Erstellung der Police. Sollte dies nicht mehr möglich sein, müssten die Versicherer die Prämien anheben, um ihre Kosten in diesem Fall auch künftig amortisieren zu können.

3. Zum Schluss möchte ich kurz auf jene neue Bestimmung im VVG eingehen, die in den vergangenen Monaten hohe Wellen geworfen hat: Die Bestimmung, die besagt, dass der Kunde das Recht hat, zu kündigen, wenn sein Versicherer die Versicherungsbedingungen anpasst. Dazu möchte ich als Erstes festhalten, dass Anpassungen der Vertragsbedingungen schon heute möglich und auch in anderen Branchen weit verbreitet sind.

Eine Anpassungsmöglichkeit der Versicherungsbedingungen ist notwendig, weil gerade langfristige Verträge, wie sie in der Versicherungsbranche üblich sind, von rechtlichen Entwicklungen oder anderen Entwicklungen überholt werden können – zum Beispiel von neuen Risiken wie selbstfahrende Autos oder Cyberrisiken. Wird eine Anpassung der Vertragsbedingungen nötig und die Versicherer dürfen diese nicht mehr vornehmen, müssten sie sämtliche betroffenen Verträge kündigen und gleichzeitig neue Verträge anbieten. Oder aber die Versicherer müssten bei der Prämienkalkulation von vornherein höhere Risikozuschläge einberechnen. Beides würde die Prämien in die Höhe treiben.

Die Vernehmlassungsvorlage des VVG sah jedoch vor, Anpassungen der Vertragsbedingungen zu verbieten. Wir haben uns in unserer Stellungnahme gegen dieses Verbot ausgesprochen. Keine andere Branche kennt ein solches Verbot. In der Botschaft hat der Bundesrat das Verbot gestrichen, dafür aber das Kündigungsrecht für die Kunden festgehalten. Für uns entscheidend ist, dass ein Verbot der Anpassung nicht im Gesetz verankert wird. Dies würde die Versicherbarkeit von gewissen Risiken erschweren und die Preise für den Schutz verteuern.

Meine Damen und Herren, aus der Fülle von Konsumentenschutzmassnahmen, die zur Diskussion stehen, habe ich einige wenige Beispiele ausgewählt, um Ihnen unsere Position darzulegen: Weil

Konsumentenschutzmassnahmen nicht gratis sind, wägen wir sie ab. Denn: Überteuerte Produkte sind kaum im Interesse der Kunden. Das bestätigt auch eine Befragung des Instituts für Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen¹: Die Bereitschaft, für noch mehr Konsumentenschutz auch mehr zu bezahlen, ist bei der Bevölkerung gering.

Für Ihre Aufmerksamkeit zum Themenkomplex «Regulierung, Konsumentenschutz und Versicherungspraxis» aus Sicht der Versicherer danke ich Ihnen und übergebe damit das Wort an Patrick Raaflaub.

¹ Pascal Bühler, Martin Eling, Peter Maas, Veselina Milanova: Konsumentenschutz aus Kundensicht: Eine empirische Studie im Schweizer Versicherungsmarkt; Institut für Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen; St. Gallen 2016