

## GEMEINSAM HINSCHAUEN – BESSER DURCHBLICKEN

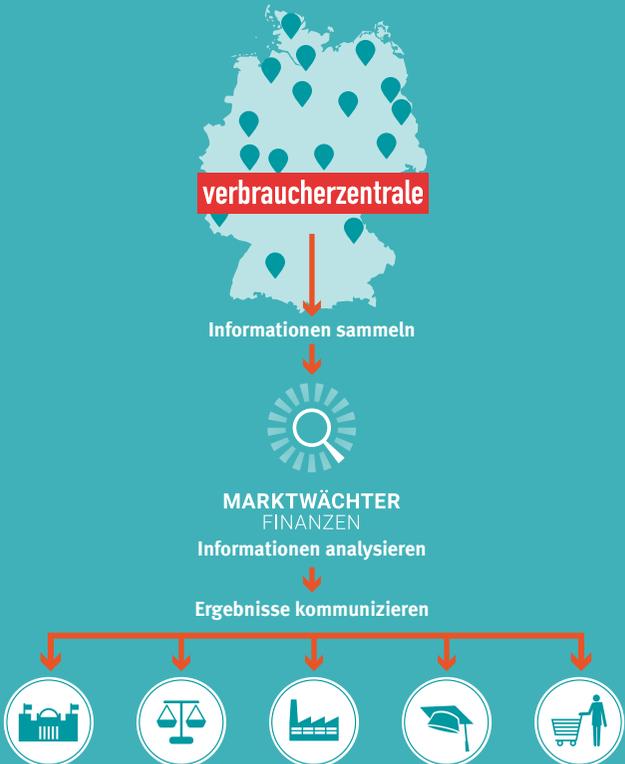
Der Marktwächter Finanzen ist ein Frühwarnsystem, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den Finanzmarkt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Deshalb sind die Verbraucherbeschwerden und Beratungsgespräche aus den 16 Verbraucherzentralen sowie empirische Untersuchungen die Grundlage unserer Arbeit.

## ERKENNEN – INFORMIEREN – HANDELN

**Erkennen:** Verbraucherbeschwerden aus dem Finanzmarkt gezielt auf systematische Problemfälle untersuchen

**Informieren:** Politik, Behörden, Verbände, Wissenschaft und Zivilgesellschaft über die Erkenntnisse der Marktbeobachtung aus Sicht der Verbraucher informieren

**Handeln:** Mit den gewonnenen Erkenntnissen Verbraucher vor Fehlentwicklungen auf dem Finanzmarkt schützen



## Herausgeber

Verbraucherzentrale  
Hamburg e.V. (vzbv)  
Projekt Marktwächter Finanzen  
Finanzen Versicherungen  
Kirchenallee 22  
20099 Hamburg  
Tel. (040) 248 32 00  
marktwaechter@vzhh.de  
www.marktwaechter.de  
Twitter: @marktwaechter

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

## Für den Inhalt verantwortlich:

Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale  
Hamburg

**Redaktion:** Martin Oetzmann

**Gestaltung:** Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

**Titelbild:** shutterstock/Telnov Oleksii; alle Grafiken: vzbv

**Druck:** Druckerei Dressler, Berlin

**Stand:** Juni 2018

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Hamburg e.V.



MARKTWÄCHTER  
FINANZEN



verbraucherzentrale

verbraucherzentrale

## RUNDUM SORGLOS VERSICHERT?

Helpen Sie mit, Probleme auf dem  
Versicherungsmarkt aufzudecken.

# BEHALTEN SIE DEN DURCHBLICK

Sicherheit ist für deutsche Verbraucher ein hohes Gut: Laut einer Statistik des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft zahlen die Bundesbürger fast 200 Milliarden Euro im Jahr an Versicherungsbeiträgen, das sind mehr als 2.300 Euro pro Kopf. Eine erhebliche Summe – besonders, wenn man bedenkt, dass bei den meisten Bundesbürgern die gesetzlichen Versicherungen noch hinzukommen – für Krankheits- und Pflegekosten, für den Fall der Arbeitslosigkeit und für die staatliche Rente.

Doch hohe Summen allein bedeuten nicht automatisch guten Versicherungsschutz. Einige Versicherungen sind unabdingbar, viele andere überflüssig. Das Angebot an Produkten und Leistungen ist kaum zu überblicken. Unverständliche Vertragsbedingungen und Produktbeschreibungen machen es für Verbraucher nicht selten schwer, eine Versicherung als gut oder schlecht, passend oder unpassend zu bewerten. Zudem mischen auf dem lukrativen Markt zahlreiche Akteure wie Makler oder Vermittler mit. Sie verfolgen mitunter ganz eigene Interessen und verdienen am Wunsch nach Sicherheit kräftig mit.

## HAMBURGER MARKTWÄCHTER-TEAM UNTERSUCHT DEN MARKT FÜR VERSICHERUNGEN

Auf diesem komplexen Markt bieten die Beratungsstellen der 16 Verbraucherzentralen in Deutschland eine wichtige Orientierung. Besonders auffällige Sachverhalte in den Beratungen melden die Verbraucherzentralen über ein bundesweites Frühwarnnetzwerk dem Marktwächter-Team in Hamburg. Dort werden die Geschäftspraktiken von Anbietern sowie aktuelle Trends und Tendenzen auf dem Versicherungsmarkt untersucht. Zeigen sich systematische Fehlentwicklungen, schlagen die Marktwächter Alarm und informieren Verbraucher, Politiker, Medien aber auch die zuständige Aufsichtsbehörde.

# DARAUF SOLLTEN SIE ACHTEN



## PROVISIONSGETRIEBENER VERTRIEB

Der Versicherungsmarkt ist für viele Verbraucher ein Buch mit sieben Siegeln: unzählige Produkte und Anbieter, Fallstricke in den Vertragsbedingungen, intransparente Produktbeschreibungen. Wer ist da nicht froh über einen Experten an seiner Seite, der Licht ins Versicherungsdunkel bringt? Doch Vorsicht! Makler und Vermittler haben nicht allein die Interessen ihrer Kunden im Blick. Denn je mehr Verträge sie vermitteln, desto mehr Provision bekommen sie. Die Schattenseite dieser Vergütungsart bekam eine Verbraucherin aus Hamburg zu spüren. Über mehrere Jahre schwatzten ihr Bankberater gleich 16 Rentenversicherungsverträge auf.



## SCHLECHTE REGULIERUNGSMORAL

Die Leistungen eines Versicherungsvertrages halten leider nicht immer das, was die Werbung oder bunte Hochglanz-Broschüren versprechen. Hier lohnt sich ein Blick ins Kleingedruckte. Große Elektronik-Ketten verkaufen teure Mobiltelefone zum Beispiel häufig im Paket mit Handy-Versicherungen. Beworben werden diese Produkte gerne mit einem umfangreichen Diebstahl-Schutz. Der Haken: In vielen Fällen leisten die Versicherungen gar nicht bei einfachem Diebstahl, sondern lediglich bei Raub.



## INTRANSPARENTE PRODUKTINFORMATIONEN

Unterschreiben Sie nur, was Sie auch verstehen. Das gilt insbesondere für komplizierte Produkte wie Lebens- oder Rentenversicherungsverträge. Eine Sonderuntersuchung der Marktwächter hat ergeben, dass einige Standmitteilungen von Lebensversicherungen den gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich Informationsgehalt und Transparenz nicht genügen.

# DAS FRÜHWARNSYSTEM

Nicht immer geht es beim Thema Versicherungen fair zu. Teils werden Verbraucher unangemessen benachteiligt. Dies zeigen Beschwerden zu Konditionen, Vertragsbedingungen, unseriösen Vorgehensweisen und anderen Themen, die dem Marktwächter-Team laufend über das Frühwarnnetzwerk gemeldet werden. Zum Beispiel

- ❖ hat eine Versicherungsgesellschaft sich das Recht eingeräumt, nachträglich die Darlehenszinsen zu erhöhen,
- ❖ teilt ein Versicherer seinen Kunden eine Prämien-erhöhung lediglich per Kontoauszug mit,
- ❖ berechnet ein Unternehmen entgegen seiner Versicherungsbedingungen doch Gebühren für unterjährige Beitragszahlung.

Nach der Devise Erkennen, Informieren und Handeln geht das Hamburger Marktwächter-Team solchen Sachverhalten nach.



## SO KÖNNEN SIE DEM MARKTWÄCHTER HELFEN:

Teilen Sie uns ihre Erfahrungen mit Versicherungen mit! Melden Sie ihre Probleme mit Produkten oder Anbietern auf [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de) oder bei Ihrer Verbraucherzentrale vor Ort.



## VERBRAUCHERBERATUNG BEI KONKRETEN PROBLEMEN:

Sollten Sie eine persönliche Beratung sowie Empfehlungen für Ihr weiteres Vorgehen wünschen, können Sie sich an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in Ihrem Bundesland wenden. Auf [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) finden Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe.