BERICHT ÜBER VERBRAUCHERTRENDS 2021 ZUSAMMENFASSUNG

https://www.eiopa.europa.eu

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

eiopa
European Insurance and
Occupational Pensions Authority

ZUSAMMENFASSUNG

Der Versicherungssektor hat sich als widerstandsfähig erwiesen, indem er trotz der durch die anhaltende globale Pandemie verursachten Erschütterungen in der Lage war, die Verbraucher nach wie vor reibungslos zu versorgen. Dass die Versorgung der Verbraucher trotz der Pandemie weiterhin aufrecht erhalten werden musste, beschleunigte die Digitalisierung, wodurch sich Chancen und mögliche Probleme zeigten.

- **Anhaltende Probleme im Zusammenhang mit fondsgebundenen (Hybrid-) Produkten**

Der Rückgang (-10 %) der gebuchten Bruttobeiträge (GWP) bei Lebensversicherungen mit Überschussbeteiligung führte zu einem insgesamten Rückgang bei den gebuchten Bruttobeiträgen der Lebensversicherungen. Dies ist auf das anhaltende Niedrigzinsumfeld zurückzuführen, das die Verlagerung von traditionellen Garantieprodukten hin zu fondsgebundenen Versicherungen (+2 %) beschleunigt.

Auch wenn die Verbraucher mit dieser Verlagerung höhere Renditen erzielen können, lassen sich doch weiterhin eine Reihe von verhaltensbezogenen Problemen beobachten. Insbesondere verfügen die Verbraucher nach wie vor nur über begrenzte Kenntnisse über diese Produkte, und einige der Produkte sind hoch komplex. Darüber hinaus verstärken einige fondsgebundene Produkte, die hohe Kosten und komplexe Strukturen bei hohen Provisionen aufweisen, die Bedenken hinsichtlich möglicher irreführender Verkaufspraktiken (Misselling) und des Preis-Leistungs-Verhältnisses.

- **Die schnell voranschreitende Digitalisierung bringt Möglichkeiten, aber auch größere Herausforderungen mit sich**

Die Beschleunigung der Digitalisierung, die bereits zu Beginn der Pandemie zu beobachten war, hat sich fortgesetzt. Die nationalen Aufsichtsbehörden berichteten über eine Zunahme von Innovationen über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg, wobei der Verkauf und der Vertrieb die am stärksten digitalisierten Bereiche blieben:

- Die Verkäufe über elektronische Kanäle sind im Nichtlebensversicherungsgeschäft gleichermaßen stark geblieben, während sie im Lebensversicherungsgeschäft deutlich zunahmen. Dreizehn Mitgliedstaaten meldeten, dass die Verkäufe über elektronische Vertriebskanäle in den letzten drei Jahren entweder gestiegen oder deutlich gestiegen sind;
- Der digitale Wandel hat sich auch auf die Preisgestaltung und das Underwriting ausgewirkt, da die Unternehmen den Verbrauchern die Nutzung digitaler Plattformen zur Personalisierung ihrer Produkte ermöglichen und gleichzeitig auch zunehmend Verfahren zur Preisoptimierung einsetzen;
- Auch wenn das Risiko der digitalen Ausgrenzung nicht unterschätzt werden sollte, gaben dennoch die meisten von EIOPA im Rahmen ihrer Verbraucherforschung befragten Verbraucher an, dass sie digitale Tools bevorzugen und schätzen, die es ihnen ermöglichen, bei Bedarf mit ihrem Vermittler und ihrem Versicherer in Kontakt zu treten;
- Probleme im Zusammenhang mit Interessenkonflikten und einer begrenzten Produktauswahl auf den digitalen Plattformen bedürfen der weiteren Überwachung;
- Darüber hinaus berichteten die nationalen Aufsichtsbehörden über eine Zunahme von Betrugsfällen und Betrugsversuchen, die sich sowohl gegen die Verbraucher als auch gegen die Versicherungsunternehmen richteten.

› Benachteiligung der Verbraucher durch mangelhafte Schadenabwicklung trotz zu beobachtender positiver Entwicklungen infolge der Digitalisierung

Es wurden Verbesserungen im Prozess der Schadenabwicklung festgestellt. Dabei sind offensichtlich technologische Innovationen die wichtigste Triebkraft und haben zur Automatisierung und Vereinfachung von Teilen der Schadenabwicklung geführt, was insbesondere geringfügige und häufig auftretende Schadenfälle betrifft.

Dennoch werden weiterhin Probleme gemeldet, wobei neun nationale Aufsichtsbehörden das Schadenmanagement als Problembereich hervorhoben. Probleme, die von den nationalen Aufsichtsbehörden berichtet wurden, betrafen insbesondere: Zahlungen, die geringer als erwartet ausfielen, langwierige und komplizierte Abwicklungsverfahren und fehlende geeignete Begründungen für die Ablehnung von Ansprüchen. Vor allem Kfz-, Reise- und Hausratversicherungen sind betroffen.

› Aufkommende Risiken, die bestehende strukturelle Probleme bei Ausschlüssen und Schutzlücken hervortreten lassen

Die anhaltende Pandemie und die Zunahme von Risiken in Verbindung mit Naturkatastrophen haben bei einigen Produkten Probleme mit der Vertragskomplexität hervortreten lassen und gleichzeitig neue Herausforderungen für die Branche und die Verbraucher mit sich gebracht.

Nach dem erheblichen Anstieg sowohl der Schadenquoten als auch der Kostenquoten für Betriebsunterbrechungs- und Reiseversicherungen haben viele Versicherer weitere Ausschlüsse für bestimmte Produkte eingeführt oder solche Produkte vom Markt genommen, was größere Schutzlücken zur Folge hat. Dem steht der Umstand gegenüber, dass die Verbraucher infolge der Pandemie mehr Reiseversicherungen abschließen wollen und neue Produkte auf den Markt gekommen sind, die als Corona-Schutzleistungen beworben werden.

Die Zunahme der systemischen Risiken hat deutlich gemacht, dass es nach wie vor Probleme mit unklaren Ausschlüssen, begrenzten Kenntnissen der Verbraucher über Ausschlüsse und einseitigen Änderungen der Geschäftsbedingungen gibt, die über Reise- und Betriebsunterbrechungsprodukte hinausgehen. Die nationalen Aufsichtsbehörden berichteten über Probleme in der Hausrat- und Krankenversicherung, wobei besonders starke Anstiege bei den abgelehnten Schadenersatzforderungen insgesamt in den Sparten Krankheitskosten (über 25 Prozentpunkte) sowie Feuer- und sonstige Sachschäden (fast 30 Prozentpunkte) zu verzeichnen waren.

› Vermehrter Einsatz von Preisoptimierungsverfahren

Auch wenn dieser Trend noch nicht in ganz Europa verbreitet ist, haben dennoch mehr als 50 % der nationalen Aufsichtsbehörden beobachtet, dass immer mehr Hersteller von Versicherungsprodukten die Prämien mithilfe verschiedener Methoden anpassen, die vom Risikoprofil der Verbraucher weitgehend unabhängig sind. Dieses Vorgehen ist als Preisoptimierung bekannt und betrifft hauptsächlich Kfz-Versicherungsprodukte (59 % der berichteten Fälle) und Hausratversicherungsprodukte (29 % der berichteten Fälle).

Diese Praktiken sind in erster Linie das Ergebnis des starken Wettbewerbs auf dem Markt in Verbindung mit der Entwicklung neuer Techniken, die durch moderne Datenverarbeitung und Analytik möglich werden.

Die wichtigste Folge dieser Praktiken ist ein Anstieg der Prämien für langjährige/treue Kunden und schutzbedürftige Kunden. Auch wurden Fälle von rechtswidriger mittelbarer Diskriminierung beobachtet, was längerfristig zu einer Zunahme der finanziellen Ausgrenzung führen könnte.

› Anstieg bei privaten Renten

Ein angemessenes und belastbares Ruhestandseinkommen der europäischen Bürger ist eng mit ausgewogenen Beiträgen in die drei Säulen der Altersvorsorge verbunden. Allerdings können nicht alle Mitgliedstaaten in der EU von einem gut entwickelten und ausgewogenen Altersversorgungssystem profitieren, in dem staatliche Renten (erste Säule), betriebliche Altersversorgung (zweite Säule) und private Altersversorgung (dritte Säule) kombiniert werden, um eine angemessene Altersvorsorge sicherzustellen. Alle Bereiche sind Veränderungen unterworfen, die genutzt werden könnten und sollten, um den Verbrauchern zu dienen, eine aktive Altersvorsorgeplanung zu unterstützen und Rentenlösungen zu entwickeln, die den Bedürfnissen der europäischen Bürger entsprechen.

In den Mitgliedstaaten ist zu beobachten, dass sich aufgrund des wirtschaftlichen Umfelds und der politischen Entscheidungen die Lasten von den staatlichen Renten auf die private Altersversorgungverlagern, die infolgedessen oft eine wichtigere Rolle bei der Sicherung eines angemessenen Ruhestandseinkommens der europäischen Bürger spielen:

- Bei den Einrichtungen der betrieblichen Altersversorgung (EbAV) stieg die Gesamtzahl der Mitglieder und Begünstigten im EWR und folgte damit einem bereits bestehenden Trend. Die bereits in den Vorjahren festgestellte Verlagerung von leistungsorientierten Systemen hin zu beitragsorientierten Systemen ist weiterhin auffällig.
- Auch die Zahl der Produkte für die private Altersvorsorge ist in den meisten Ländern gestiegen. Deutschland, Italien und Spanien sind die größten Märkte in der EU.
- Da das einzige gesamteuropäische Standardprodukt (PEPP) noch nicht eingeführt ist, unterscheiden sich die Trends auf den Märkten für die private Altersvorsorge in den einzelnen Mitgliedstaaten beträchtlich voneinander, was auf die Verschiedenartigkeit der Produkte zurückzuführen ist.

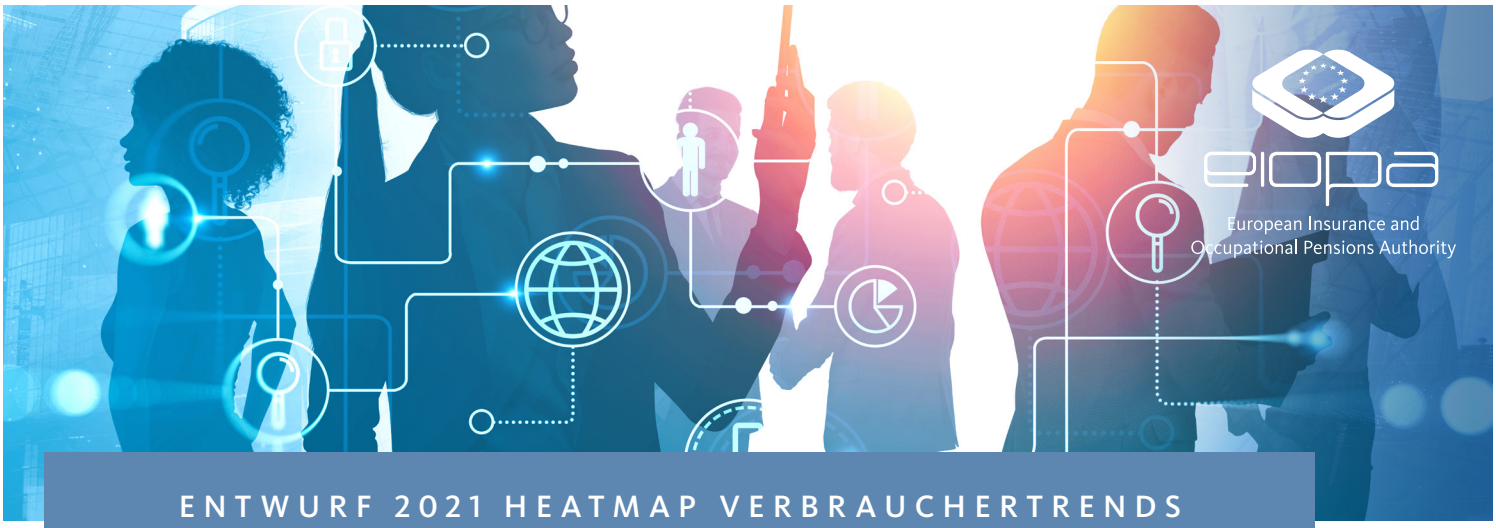
› ESG-Trends im Rentensektor

Langfristige Spareinlagen für die Altersvorsorge können die Realwirtschaft finanzieren und ermöglichen es den Sparern für die Altersvorsorge, an einem nachhaltigen, langfristigen Wirtschaftswachstum teilzuhaben. Darüber hinaus können Spareinlagen für die Altersvorsorge eine wichtige Quelle für nachhaltige Finanzierungen sein und bedürfen aufgrund der langfristigen Anlageperspektive der Berücksichtigung von Umweltrisiken und ESG-Faktoren.

Angesichts der im Mai 2021 in Kraft getretenen EU-Verordnung über nachhaltigkeitsbezogene Offenlegungspflichten im Finanzdienstleistungssektor (SFDR) passen die Marktteilnehmer derzeit ihre internen Anlagerichtlinien und Offenlegungsunterlagen an. Zudem überarbeiten sie ihr Produktangebot, um dem wachsenden Interesse an nachhaltigen Anlagen gerecht zu werden. Die Durchsetzung der SFDR hat größtenteils wie geplant begonnen, obwohl es noch zu früh ist, ihre Auswirkungen – auch auf das sogenannte Greenwashing – umfassend bewerten zu können.

› Ausblick

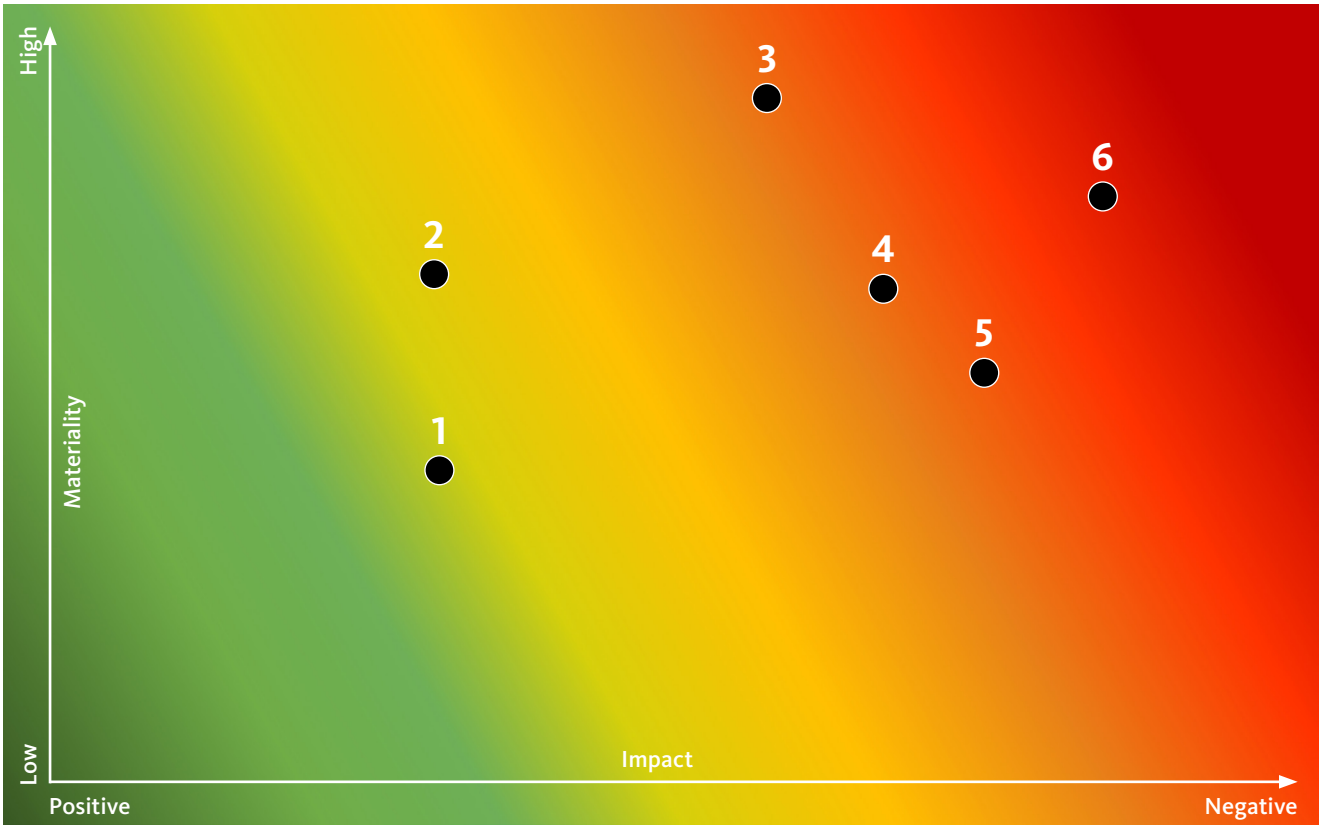
EIOPA wird ihre Aktivitäten im Rahmen der Marktüberwachung fortsetzen und die Anwendung einheitlicher Aufsichtspraktiken fördern, um sicherzustellen, dass die in diesem Bericht aufgezeigten Möglichkeiten und Risiken angemessen angegangen werden. Dazu gehören auch analytische Tätigkeiten in Bezug auf Greenwashing, Preisoptimierung und Ausschlüsse bei systemischen Risiken. Darüber hinaus werden sich die Aufsichtsaktivitäten von EIOPA weiterhin darauf konzentrieren, die Anwendung der aufsichtlichen Erklärung zum Preis-Leistungs-Verhältnis zu überwachen und das Bancassurance-Geschäft thematisch zu bewerten, und zwar vor dem Hintergrund der anhaltenden Probleme in Verbindung mit fondsgebundenen Versicherungen bzw. Restschuldversicherungen.



ENTWURF 2021 HEATMAP VERBRAUCHERTRENDS

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

ZUSAMMENFASSENDE DARSTELLUNG DER WICHTIGSTEN ERGEBNISSE DES BERICHTS ÜBER VERBRAUCHERTRENDS 2021



ACHSE AUSWIRKUNGEN
Positive Auswirkung: die Feststellung wirkt sich positiv auf die Verbraucher aus
Leichte Auswirkung: die Feststellung ist zu überwachen und wirkt sich derzeit leicht auf die Verbraucher aus
Negative Auswirkung: die Feststellung wirkt sich negativ auf die Verbraucher aus, was mit großen Beeinträchtigungen verbunden sein kann

ACHSE WESENTLICHKEIT
Geringe Wesentlichkeit: die Feststellung wirkt sich auf eine relativ geringe Anzahl von Verbrauchern aus
Mittlere Wesentlichkeit: die Feststellung wirkt sich auf eine erhebliche Anzahl von Verbrauchern aus
Hohe Wesentlichkeit: die Feststellung wirkt sich auf eine große Anzahl von Verbrauchern aus

AUSBLICK
Zunehmend (↗): die Feststellung wurde bereits in der Vergangenheit gemacht, aber ihre Häufigkeit/Nachweisbarkeit hat im Jahr 2020 zugenommen
Stabil (→): die Feststellung wurde bereits in der Vergangenheit gemacht, und die Situation hat sich 2020 nicht verändert
Abnehmend (↘): obwohl die Häufigkeit/Nachweisbarkeit der Feststellung abgenommen hat, stellt sie 2020 noch immer einen wichtigen Trend bzw. ein wichtiges Problem dar

Die Heatmap, in der die für den Bericht gesammelten Daten und die einschlägige aufsichtliche Beurteilung berücksichtigt sind, gibt die tatsächlichen Feststellungen wieder, die auf europäischer Ebene ermittelt wurden, auch wenn in ihr möglicherweise die Risiken, die für die einzelnen Mitgliedstaaten gelten, nicht genau widergespiegelt werden.

1 WEITERHIN PROBLEME IM ZUSAMMENHANG MIT FONDSGEBUNDENEN PRODUKTEN

a. Fondsgebundene Produkte haben sich aufgrund ihrer Komplexität und der mangelnden Klarheit hinsichtlich ihres Kosten-Nutzen-Verhältnisses erneut als das problematischste Produkt erwiesen;
b. Auch wenn die festgestellten Probleme nicht alle fondsgebundenen Produkte betreffen, können sich schlecht konzipierte fondsgebundene Produkte in erheblichem Maße negativ auf die Verbraucher auswirken;

Ausblick: stabil, da schon seit einigen Jahren über dieses Problem berichtet wird.

2 SCHNELL VORANSCHREITENDE DIGITALISIERUNG

a. Die Coronakrise hat die Digitalisierung im Versicherungssektor beschleunigt, wodurch sich Chancen ergeben, wie z. B. gestraffte Prozesse über den gesamten Produktlebenszyklus, mögliche langfristig niedrigere Kosten, die zu einer stärkeren finanziellen Eingliederung führen, breitere Angebote, Produktpersonalisierung und Möglichkeiten zur Nutzung der künstlichen Intelligenz;
b. Dennoch können die Auswirkungen auf die Verbraucher sowohl positiv als auch negativ sein. Einige Herausforderungen in Bezug auf die ethischen Aspekte des Einsatzes von Technologien, Cyber- und IT-Resilienz, Betrug und Betrugsversuche, die auf Verbraucher und Unternehmen abzielen, sowie die mögliche Ausgrenzung von weniger digital versierten Menschen können sich negativ auf die Verbraucher auswirken;

Ausblick: zunehmend, da sich dieser Trend mit der Coronakrise verstärkt hat.

3 SCHADENABWICKLUNG

a. Probleme wie Verzögerungen im Schadenmanagement, niedrige Zahlungen, komplizierte Abwicklungsverfahren, Ausschlüsse und Transparenz geben weiterhin Anlass zur Sorge;
b. Es sind jedoch positive Entwicklungen zu beobachten, die die insgesamt negativen Auswirkungen auf die Verbraucher abmildern, wozu insbesondere die digitale Innovation gehört, die das Verfahren zur Schadenabwicklung verbessert (d. h., es effizienter und benutzerfreundlicher macht und die Interaktion zwischen den Anbietern und Verbrauchern erleichtert);

Ausblick: abnehmend, da sich die Praktiken der Schadenabwicklung in der gesamten EU nach und nach verbessern.

4 AUFKOMMENDE RISIKEN, DIE NEUE BEDENKEN HINSICHTLICH DER AUSSCHLÜSSE UND DER SCHUTZLÜCKE AUFWERFEN

a. COVID-19 und die Risiken des Klimawandels haben Probleme im Zusammenhang mit Ausschlüssen deutlich hervortreten lassen, wie z. B. die mangelnde Klarheit von AGB, einseitige AGB-Änderungen sowie begrenzte Kenntnisse von Verbrauchern. Auch die nicht versicherbaren Risiken nehmen zu, wodurch die Schutzlücke größer wird;
b. Insgesamt kann sich die mangelnde Klarheit der Ausschlussklauseln in erheblichem Maße negativ auf die Verbraucher auswirken. Ihre Wesentlichkeit ist jedoch noch begrenzt, da sie nicht alle Sparten und Produkte betrifft;

Ausblick: zunehmend, da die Versicherer ihre Produkte im Nachgang von Großereignissen und in Verbindung mit der erwarteten Zunahme von Naturkatastrophen überarbeiten.

5 PREISOPTIMIERUNG

a. Seit ein paar Jahren wird bereits über die Preisoptimierung auf einigen Märkten berichtet, die zwar zunimmt, aber in ihrer Wesentlichkeit noch begrenzt ist. Einige Unternehmen optimieren die Prämien mit einer Reihe von Techniken, die sich häufig auf künstliche Intelligenz stützen und vom Risikoprofil des Verbrauchers weitgehend unabhängig sind;
b. Diese Praxis bringt Nachteile für die Verbraucher dadurch mit sich, dass die Prämien für langjährige/treue Verbraucher steigen oder sich das Risiko der mittelbaren Diskriminierung erhöht.

Ausblick: zunehmend, da zu erwarten ist, dass sich die Versicherer weiter auf diese Techniken stützen werden, wie u. a. dadurch, dass Partnerschaften mit großen Dateneigentümern eingegangen oder große Dateneigentümer selbst zu Versicherern werden.

6 TRENDS IN VERBINDUNG MIT ESG/NACHHALTIGKEIT, DIE KEINE AUSSCHLUSSASPEKTE BETREFFEN

a. Insbesondere bei fondsgebundenen Produkten legen die Unternehmen neue nachhaltige Produktangebote auf, was eine Zunahme der Marketingkommunikation zur Folge hat;
b. Auch wenn dies eine positive Entwicklung ist, gibt es nach wie vor Bereiche, in denen Bedenken in Bezug auf Greenwashing bestehen. Irreführende Kommunikation, Probleme bei der Bewertung des Nachhaltigkeitsgrads der verkauften Produkte angesichts der Heterogenität der ESG-Label und der Kundenpräferenzen für nachhaltige Anlagen.

Ausblick: zunehmend; da sich der Versicherungssektor verstärkt auf ESG konzentriert, ist zu erwarten, dass dieser Trend zunehmen wird.

LEARN MORE

Visit the dedicated webpage:
https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-trends-report-2021_en

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock
Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-374-0 doi:10.2854/556724 EI-01-22-150-DE-N

CONTACT US

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1
60327 Frankfurt – Germany
Tel. + 49 69-951119-20
info@eiopa.europa.eu
https://www.eiopa.europa.eu