

Bericht über Verbraucher-trends 2022 – Zusammenfassung und Heatmap

Anweisungen für den Umgang mit Dokumenten mit Sicherheitshinweisen:

https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/other_documents/summary_eiopa_information.pdf



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

ZUSAMMENFASSUNG

In den letzten Jahren wurde verstärkt darauf geachtet, dass der Finanzsektor zur Verbesserung der finanziellen Gesundheit der Verbraucher¹ beiträgt. Angesichts der aktuellen Krisen (COVID-19-Pandemie, zunehmende Häufigkeit von Naturkatastrophen, russische Invasion der Ukraine und Anstieg der Lebenshaltungskosten) ist dies zu einer immer wichtigeren Priorität geworden. Wenngleich die meisten zuständigen nationalen Behörden betonten, dass neue regulatorische Anforderungen in Verbindung mit Initiativen des Versicherungs- und Altersversorgungssektors zu einer Verbesserung der finanziellen Gesundheit geführt haben, nehmen die Bedenken zu.

Zum Juni 2022 war der Zugang zu Versicherungs- und Altersvorsorgeprodukten nach wie vor gering. Laut der von der EIOPA durchgeführten Eurobarometer-Umfrage besitzt mehr als ein Drittel der europäischen Verbraucher keine Sparprodukte, einschließlich Versicherungsanlageprodukten und Altersvorsorgeprodukten. Aufgrund des beschränkten Zugangs zu Sparprodukten und des großen Rentengefälles sind über 50 % der europäischen Verbraucher nicht zuversichtlich, dass sie über genügend Geld verfügen werden, um während ihres Ruhestands gut leben zu können. Der Anteil der Verbraucher, die kein Versicherungsprodukt besitzen, ist deutlich niedriger (8 %); 58 % verfügen über eine Kfz-Versicherung, die in allen Mitgliedstaaten obligatorisch ist, und 63 % über eine Hausratsversicherung, während der Zugang zu anderen Produkten nach wie vor gering ist.

Die aktuellen Krisen wirken sich unmittelbar auf die finanzielle Gesundheit von Verbrauchern und KMU² aus, wobei sich das makroökonomische Umfeld auf beide negativ auswirkt, während die Digitalisierung jedoch einige Chancen bietet. Die aktuellen makroökonomischen Trends wirken sich auf die Verbraucher aus, insbesondere auf gefährdete Gruppen. Möglicherweise schieben Verbraucher den Erwerb des erforderlichen Versicherungsschutzes auf, haben Schwierigkeiten, die Prämien regelmäßig zu zahlen oder stellen die Zahlung ihrer Beiträge zu freiwilligen Rentensystemen vorübergehend ein. In der Tat sind die Erschwinglichkeit und Haushaltszwänge die Hauptgründe dafür, dass 19 % der europäischen Verbraucher keine Versicherung erwerben oder eine bestehende Versicherung nicht verlängern. Die steigende Inflation wirkt sich auch auf die realen Renditen für die Verbraucher aus, wodurch das künftige verfügbare Einkommen verringert wird. Andererseits könnte die fortgesetzte Digitalisierung des Versicherungs- und Altersversorgungssektors zu einem erweiterten Zugang zu Versicherungs- und Altersvorsorgeprodukten und -dienstleistungen, zu günstigeren Leistungen und zu einer besseren

¹ In diesem Bericht umfasst der Begriff „Verbraucher“ Verbraucher, Sparer sowie Mitglieder und Begünstigte von Altersversorgungssystemen. Dieser Begriff bezieht sich daher im Großen und Ganzen auf Personen, die Altersvorsorge- und Versicherungsdienstleistungen in Anspruch nehmen bzw. Begünstigte dieser Dienstleistungen sind.

² Kleine und mittlere Unternehmen

Preisgestaltung führen, auch wenn in diesem Fall Cyberrisiken und mögliche diskriminierende Preispraktiken genau überwacht werden müssen.

Um zur finanziellen Gesundheit der Verbraucher beizutragen, ist auch sicherzustellen, dass Nachhaltigkeitsangaben begründet werden, um einen Vertrauensverlust und umfassendere gesellschaftliche Auswirkungen zu vermeiden. Die Nachfrage der Verbraucher nach nachhaltigen Versicherungsanlage- und Altersvorsorgeprodukten hat zugenommen. Um diesem Anstieg gerecht zu werden, haben die Anbieter von Versicherungs- und Altersvorsorgeprodukten ihre Angebote angepasst. Dies ist gewiss eine begrüßenswerte Entwicklung, zumal 25 % der Verbraucher in der EU angeben, von nachhaltigen oder „grünen“ Versicherungsprodukten gehört zu haben. Probleme ergeben sich jedoch, wenn die Nachhaltigkeitsangaben der Anbieter irreführend sind oder nicht begründet werden. In einigen Mitgliedstaaten wurde Greenwashing festgestellt, und 58 % der berichtenden zuständigen nationalen Behörden planen, Aufsichtstätigkeiten zur Bekämpfung von Greenwashing durchzuführen.

Angemessene und verbraucherorientierte Produktgestaltung und Vertriebsabläufe können erheblich zur finanziellen Gesundheit der Verbraucher beitragen, insbesondere angesichts der Tatsache, dass die gebuchten Bruttobeiträge bei Lebensversicherungen im Jahr 2021 weiter gestiegen sind (im EWR im Jahr 2021 um 14 % gegenüber dem Vorjahr). Die zuständigen nationalen Behörden verzeichneten positive Entwicklungen in den Bereichen Produktgestaltung, Produktvertrieb und Produktüberwachung und -überprüfung. Allerdings gibt es nach wie vor Fälle von mangelhafter Produktgestaltung und Bedenken im Zusammenhang mit einigen fondsgebundenen Produkten, die ein schlechtes Preis-Leistungs-Verhältnis bieten. Darüber hinaus sind Risiken im Zusammenhang mit unzureichender oder ungeeigneter Beratung sowie Interessenkonflikte nach wie vor ein Schwerpunktbereich für die zuständigen nationalen Behörden, von denen zwölf berichtet haben, dass missbräuchliche Verkäufe fondsgebundener Produkte ein erhebliches Risiko auf ihrem Markt darstellen.

Die Zunahme systemischer Ereignisse³ hat zu einem Anstieg der nicht versicherbaren Risiken und/oder der Risiken geführt, die nur zu hohen Preisen versichert werden können, was sich auf die finanzielle Gesundheit von Verbrauchern und KMU auswirkt. Mangelnde Klarheit der Bedingungen führt zu weiteren Nachteilen für die Verbraucher, wenn systemische Ereignisse eintreten. Durch einen ausreichenden und angemessenen Versicherungsschutz können Verbraucher und KMU im Falle von Schocks entschädigt werden. Es bestehen jedoch erhebliche Schutzlücken. So verfügt beispielsweise nur die Hälfte der Verbraucher und KMU im Falle einer Naturkatastrophe über einen Versicherungsschutz, und 69 % der KMU sind nicht gegen Cyberrisiken versichert. Darüber hinaus stellt die mangelnde Klarheit der Bedingungen, insbesondere bei den

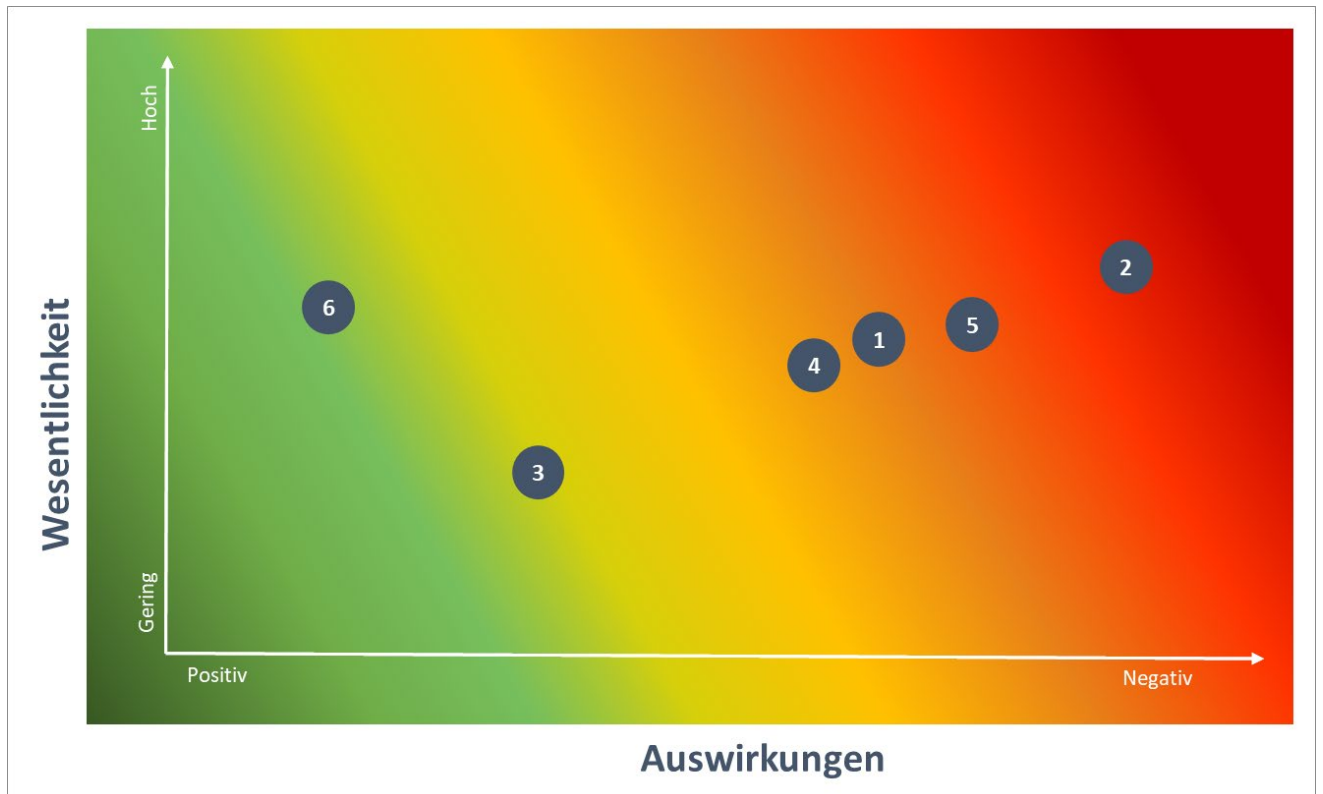
³ [Aufsichtliche Erklärung zu Ausschlüssen in Versicherungsprodukten im Zusammenhang mit Risiken, die sich aus systemischen Ereignissen ergeben | Eiopa \(europa.eu\)](#)

Ausschlüssen, nach wie vor ein Problem dar und führt zu weiteren Nachteilen für Verbraucher und KMU, wenn systemische Ereignisse eintreten.

Wenngleich die europäischen Rentenmärkte insgesamt sehr vielfältig sind, stellt das Rentenspargefälle in den meisten Mitgliedstaaten einen deutlich sichtbaren Trend dar. Die geschätzte Gesamtabdeckung durch registrierte Einrichtungen der betrieblichen Altersversorgung (EbAV) in Europa belief sich 2021 auf 13,9 %, was einem Anstieg um 1,1 % gegenüber dem Vorjahr entspricht. Die kontinuierliche Verlagerung hin zu beitragsorientierten Systemen verändert die betriebliche Altersversorgung insgesamt, was potenzielle Vorteile (z. B. höhere Einkommen) aber auch potenzielle Risiken (z. B. Verlagerung von Risiken auf die Mitglieder) mit sich bringt. Darüber hinaus wirken sich anhaltende Unterschiede in Bezug auf die Mechanismen und die regulatorische Behandlung auf die Entwicklung des Altersversorgungssektors für die Mitglieder sowie auf seine Bedeutung als Quelle des künftigen Ruhestandseinkommens aus. Renten gibt es in unterschiedlichen Formen und werden von einer Vielzahl von Faktoren beeinflusst. Daher gibt es keinen einheitlichen Ansatz zur Bewältigung dieser Herausforderungen.

Digitalisierung und Technologie verändern schrittweise die Wertschöpfungskette der Altersversorgung, senken die Kosten und verbessern die Einstellung von Mitgliedern und Begünstigten in Bezug auf ihre Altersversorgung, was zu einer besseren finanziellen Gesundheit führt. Es wurde von mehreren digitalen Initiativen auf den EU-Rentenmärkten berichtet, wobei die Pandemie die weitere Digitalisierung verschiedener Abläufe in Bezug auf die Altersversorgung beschleunigte, da die Mitglieder zunehmend online interagieren wollen. Darüber hinaus könnte eine verstärkte Digitalisierung dazu führen, dass jüngere Generationen Interesse an ihrer Altersversorgung entdecken, diese nicht als fernes Ereignis betrachten und somit mehr für den Ruhestand sparen. Andererseits besteht die Gefahr, dass Mitglieder, die weniger technisch versiert sind, von zunehmend digitalisierten Abläufen ausgeschlossen werden. Zudem gibt es Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes und der Privatsphäre.

HEATMAP DER WICHTIGSTEN ERGEBNISSE DES BERICHTS ÜBER VERBRAUCHERTRENDS 2022



ACHSE AUSWIRKUNGEN

Positive Auswirkung: Die Feststellung wirkt sich positiv auf die Verbraucher aus.

Leichte Auswirkung: Die Feststellung ist zu überwachen und könnte sich positiv oder negativ auf die Verbraucher auswirken.

Negative Auswirkung: Die Feststellung wirkt sich negativ auf die Verbraucher aus, was mit großen Nachteilen 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 zugenommen.

Stabil: Die Feststellung wurde bereits in der Vergangenheit gemacht, und die Situation hat sich nicht verändert.

Abnehmend: Obwohl die Häufigkeit/Nachweisbarkeit der Feststellung abgenommen hat, stellt sie noch immer einen wichtigen Trend bzw. eine wichtige Erkenntnis 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 widerspiegelt werden.

1. AUSWIRKUNGEN DES MAKROÖKONOMISCHEN UMFELDS AUF DIE FINANZIELLE GESUNDHEIT DER VERBRAUCHER

- a. Die steigende Inflation und der Anstieg der Lebenshaltungskosten wirken sich unmittelbar auf die finanzielle Gesundheit der Verbraucher aus; ihr verfügbares Einkommen wird reduziert, was die Verbraucher wiederum dazu veranlassen könnte, finanzielle Entscheidungen zu treffen, die sich auf ihre allgemeine finanzielle Gesundheit auswirken.
- b. Bestimmte Gruppen von Verbrauchern, d. h. gefährdete Gruppen, könnten Schwierigkeiten haben, die Zahlungen für Versicherungen mit regulären Prämien aufrechtzuerhalten, oder beschließen, ihre Beiträge zu freiwilligen Altersversorgungssystemen vorübergehend einzustellen.
- c. Verbraucher könnten sich entscheiden, den Kauf eines Versicherungsprodukts, das sie eventuell benötigen, aufzuschieben, was sie anfälliger für gegenwärtige und künftige Schocks macht.
- d. In Bezug auf Lebensversicherungen beschließen die Verbraucher möglicherweise, ihre Police vorzeitig zurückzukaufen, um über mehr Einkommen für ihre laufenden Ausgaben und zur Deckung ihres Finanzbedarfs zu verfügen; negative Folgen könnten beispielsweise der Rückkauf während eines Markteinbruchs oder Konventionalstrafen bei vorzeitigem Rückkauf sein, die den Wert für die Verbraucher verringern.

Ausblick: Zunehmend, da dieser Trend den aktuellen makroökonomischen Trends, einschließlich des hohen Anstiegs der Inflation, folgt.

2. DURCH DIE AKTUELLEN MAKROÖKONOMISCHEN TRENDS VERSTÄRKTE ANHALTENDE PROBLEME AUF DEN MÄRKTEN VON VERSICHERUNGSANLAGEPRODUKTEN

- a. Es gibt nach wie vor Fälle von mangelhafter Produktgestaltung und Bedenken in Bezug auf einige fondsgebundene Produkte, die ein schlechtes Preis-Leistungs-Verhältnis bieten.
- b. Missbräuchlicher Verkauf von Versicherungsanlageprodukten aufgrund von Interessenkonflikten und hohen Provisionen ist nach wie vor ein Problem, von dem einige Mitgliedstaaten berichten, und die Verbraucher sind der Ansicht, dass es schwierig ist, eine objektive Beratung zu erhalten.
- c. Diese Bedenken werden durch den aktuellen Markteinbruch und die Inflation noch verstärkt, d. h., während die Kosten stabil bleiben, können (reale) Renditen niedrig/negativ sein, was sich auf den Wert dieser Produkte für die Verbraucher auswirkt.

Ausblick: Zunehmend – während seit mehreren Jahren von Problemen im Zusammenhang mit Versicherungsanlageprodukten berichtet wird, wirken sich Marktturbulenzen und die Inflation bei stabilen Kosten auf die realen Renditen der Produkte aus.

3. ERHÖHTE NACHFRAGE DER VERBRAUCHER NACH VERSICHERUNGSANLAGE- UND ALTERSVORSORGEPRODUKTEN MIT NACHHALTIGKEITSMERKMALEN

- a. Die Nachfrage der Verbraucher nach nachhaltigkeitsbezogenen Anlageprodukten nimmt stetig zu. Um diesem Anstieg gerecht zu werden, haben die Anbieter von Versicherungs- und Altersvorsorgeprodukten ihre Angebote angepasst und bieten zunehmend Produkte mit Nachhaltigkeitsmerkmalen an.
- b. In dem Maße, wie nachhaltige Angebote zunehmen, werden auch die Kommunikation und das Marketing im Zusammenhang mit diesen Angeboten ausgeweitet. Probleme ergeben sich, wenn Nachhaltigkeitsangaben irreführend sind oder nicht begründet werden und dadurch Greenwashing entsteht.

Ausblick: Zunehmend – es wird erwartet, dass die Nachfrage nach Produkten mit Nachhaltigkeitsmerkmalen weiter zunehmen wird.

4. ZUNEHMENDE VERSICHERUNGSLÜCKEN

- a. In den vergangenen Jahren kam es zunehmend zu Naturkatastrophen, Cyberangriffen, Pandemien und anderen systemischen Ereignissen. Ein angemessener Versicherungsschutz kann von unschätzbarem Wert sein und ermöglicht es Verbrauchern und KMU, im Falle solcher Ereignisse eine Entschädigung zu erhalten. Da diese Risiken jedoch immer häufiger auftreten, stellt sich die Frage, ob sie versicherbar sind oder nicht.
- b. Verbraucher und KMU in der EU sind im Falle von systemischen Ereignissen oft nicht versichert; beispielsweise waren 2019 nur 35 % der Gesamtverluste, die durch extreme Wetter- und Klimaereignisse in Europa verursacht wurden, durch Versicherungen abgedeckt, und diese Lücken können zunehmen.
- c. Laut der EU-weiten Eurobarometer-Umfrage sind zahlreiche Verbraucher und KMU der Ansicht, dass sie möglicherweise nicht in der Lage sind, verschiedene Schocks zu bewältigen.

Ausblick: Zunehmend – obwohl Versicherungslücken bereits in den vergangenen Jahren ein Problem darstellten, nahmen sie angesichts der jüngsten Ereignisse weiter zu.

5. MANGELNDE KLARHEIT DER VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN, INSBESONDERE IN BEZUG AUF AUSSCHLÜSSE

- a. Die mangelnde Klarheit der Bedingungen, insbesondere in Bezug auf Ausschlüsse, stellt nach wie vor ein Problem dar und führt zu weiteren Nachteilen für die Verbraucher, wenn systemische Ereignisse eintreten, was Fragen und Zweifel hinsichtlich des Umfangs des Versicherungsschutzes aufwirft.
- b. Beschwerden, die bei den zuständigen nationalen Behörden eingingen, beziehen sich zum Großteil auf unklare oder komplexe Unterlagen, insbesondere über die Versicherungsbedingungen, was dazu führt, dass der Versicherungsschutz und die Ausschlüsse für die Verbraucher nicht klar ersichtlich sind. Die zuständigen nationalen Behörden stellten auch Lücken in der Finanzkompetenz fest, was den Verbrauchern das Verständnis für ihre Versicherungspolice oder das Angebot solcher Polices erschwert.

Ausblick: Stabil – diese Probleme wurden bereits in den vergangenen Jahren festgestellt.

6. DIGITALISIERUNG UND TECHNOLOGIE



- a. Die zuständigen nationalen Behörden haben von mehreren digitalen Initiativen auf den Versicherungs- und Rentenmärkten in der EU berichtet, wobei die Pandemie die weitere Digitalisierung verschiedener Abläufe in Bezug auf Versicherungs- und Altersvorsorgeprodukte beschleunigte.
- b. Eine verstärkte Digitalisierung des Rentensektors könnte dazu beitragen, dass jüngere Generationen Interesse an ihrer Altersversorgung entdecken und diese nicht als ein fernes Ereignis betrachten, wodurch sichergestellt würde, dass jüngere Generationen für ihren Ruhestand sparen.
- c. Eine verstärkte Digitalisierung ermöglicht es auch, Abläufe (z. B. Schadenabwicklung) zu verbessern und die Kosten im Versicherungssektor zu senken sowie Risiken zu versichern, die zuvor möglicherweise nicht versicherbar waren.
- d. Es bleiben jedoch einige Risiken bestehen, wie etwa die Gefahr, dass Mitglieder, die weniger technisch versiert sind, von zunehmend digitalisierten Abläufen ausgeschlossen werden, sowie Bedenken in Bezug auf Datenschutz und Privatsphäre und mögliche diskriminierende Vergabepraktiken.

Ausblick: Zunehmend – es wird erwartet, dass die Digitalisierung der Abläufe in Bezug auf Versicherungs- und Altersvorsorgeprodukte weiter zunehmen wird.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Deutschland

Tel. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

<https://www.eiopa.europa.eu>