

Marktuntersuchung „Restschuldversicherungen“

- Thematische Folgearbeit –

01.09.2020

Inhaltsverzeichnis

1	Anlass, Inhalt und Entwicklungen	1
2	Überblick	2
3	Einzelergebnisse der Untersuchung	3
3.1	Allgemeines	3
3.2	Feststellungen zum Vertrieb	5
3.2.1	Vertriebswege	5
3.2.2	Anteil der Verbraucherdarlehensverträge mit Restschuldversicherung	5
3.2.3	Einfluss der Bonität auf den Abschluss von Restschuldversicherungen	6
3.2.4	Kettenkreditverträge	8
3.2.5	Doppeltes Preisschild	10
3.3	Information und Beratung	10
3.3.1	Information	10
3.3.2	Beratung	12
3.4	Widerruf und Widerrufsfolgen	15
3.4.1	Welcome-Letter	16
3.4.2	Weitere praktische Auswirkungen der Gesetzesänderungen	17
3.5	Kündigung von Restschuldversicherungen	21
3.5.1	Praktische Auswirkungen des gesetzlichen Kündigungsrechts	21
3.5.2	Adressat der Kündigungserklärung	21
3.5.3	Kündigungsfrist	22
3.5.4	Prämienrückerstattung und Stornoabschlag bei Kündigungen	22
3.5.5	Regelungen zur Rückerstattung	23
3.5.6	Bearbeitungsdauer für Kündigungserklärungen	23
3.6	Freiwilligkeit	24
3.7	Stornoquote	25
3.8	Leistungsverhalten	26
3.8.1	Leistungsanerkennung und Leistungsablehnung	26
3.8.2	Gründe für Leistungsablehnungen	28

3.8.3	Bearbeitungsdauer	29
3.9	Provisionsatz/Provisionsmodelle	29
3.10	Wesentliche Ergebnisse	31

1 Anlass, Inhalt und Entwicklungen

- 1 Das Thema Restschuldversicherung hat die BaFin auch über die Veröffentlichung ihrer ersten Marktuntersuchung im Jahr 2017¹ hinaus beschäftigt. Mit dieser zweiten Marktuntersuchung arbeitet die BaFin das Thema weiter auf, um hierdurch die neuen Entwicklungen am Markt und andere offene Punkte in diesem Segment zu erfassen.
- 2 Die zweite Marktuntersuchung zur Restschuldversicherung begann Ende April 2019 mit der Versendung umfangreicher Fragebögen an 30 Versicherungen und 31 Kreditinstitute. Der Kreis der befragten Versicherungsunternehmen und Kreditinstitute blieb gegenüber der Untersuchung aus dem Jahr 2017 weitgehend gleich, ist allerdings nicht vollständig identisch. Von den 30 Antworten der Versicherer waren 27 Rückläufe auswertungsrelevant. Bei den Kreditinstituten wurden von 31 Antworten 30 Rückläufe berücksichtigt. Der Inhalt der übermittelten Antworten erforderte auch bei dieser Marktuntersuchung im Nachgang weitere Nachfragen bei verschiedenen Versicherungsunternehmen und Kreditinstituten, um bestehende Inkonsistenzen zu minimieren.
- 3 Gegenstand dieser Untersuchung sind wie schon bei der ersten Marktuntersuchung Restschuldversicherungen, die der Erfüllung von Ansprüchen aus Darlehens- und Abzahlungsgeschäften bei Tod, Arbeitslosigkeit, Arbeitsunfähigkeit des Schuldners dienen oder sonstigen Umständen, die zu einem Leistungsausfall des Schuldners führen. Nicht Gegenstand dieser Abfrage sind Restschuldversicherungen im Zusammenhang mit Immobiliendarlehen oder Bauspardarlehen. Die von der BaFin durchgeführte Untersuchung umfasst zwar nicht sämtliche Marktteilnehmer, doch bilden die befragten Versicherungsunternehmen und Kreditinstitute die ganze Marktbreite ab.
- 4 Auch nach Abschluss der ersten Marktuntersuchung stand die Restschuldversicherung immer wieder im Fokus der Öffentlichkeit. Zudem hat sich der Gesetzgeber mit diesem Thema befasst.
- 5 So kam es noch während der Umsetzung der IDD-Richtlinie (Insurance Distribution Directive - Versicherungsvertriebsrichtlinie) in das deutsche Recht mit Wirkung zum 23.02.2018 zu zwei Ergänzungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) mit unmittelbarem Bezug zur Restschuldversicherung. Dabei wurden in § 7a Absatz 5 VVG Regelungen zu Informationspflichten und zum Widerruf bei Restschuldversicherungen im Zusammenhang mit Querverkäufen aufgenommen. Zudem wurde mit § 7d VVG eine neue Vorschrift geschaffen, in der sich jetzt Vorgaben zur Beratung, Information und Widerruf bei bestimmten Gruppenversicherungen finden. Daneben werden in § 7d VVG der versicherten Person jetzt auch die Rechte eines Versicherungsnehmers zugewiesen.
- 6 Die Ergebnisse der ersten Marktuntersuchung wurden im Rahmen eines sog. „Runden Tisches“ am 14.05.2018 in Bonn mit Vertreterinnen und Vertretern der betroffenen Verbände der Versicherungs- und Kreditwirtschaft, der zuständigen Ministerien sowie verschiedenen Verbraucherschutzorganisationen erörtert.

¹www.bafin.de/dok/9628676.

- 7 Am 22.01.2019 fand ein zweiter „Runder Tisch“ zu diesem Thema statt, um einen weiteren Austausch über die praktischen Erfahrungen mit den neuen gesetzlichen Regelungen im VVG herbeizuführen. Ferner stellten die Verbände ihre Aktivitäten zur Schaffung von Best-Practice-Lösungen vor („Selbstverpflichtungen“).
- 8 Im Nachgang zu dieser Veranstaltung stellte dann am 25.03.2019 die Deutsche Kreditwirtschaft als Zusammenschluss und Interessenvertretung mehrerer kreditwirtschaftlicher Spitzenverbände eine Selbstverpflichtung zur Restkreditversicherung vor. Auch der Bankenfachverband veröffentlichte dazu eine freiwillige Selbstverpflichtung.
- 9 Im April 2019 veröffentlichte das Bundesministerium der Finanzen den Entwurf eines Gesetzes zur Deckelung der Abschlussprovision von Lebensversicherungen und von Restschuldversicherungen. Ziel dieses Gesetzesentwurfes ist es unter anderem, „zur Vermeidung dieser exzessiven Zahlungen eine Begrenzung der Provisionen und Vergütungen auch für die Vermittlung von Restschuldversicherungen einzuführen.“
- 10 Im April 2020 folgte der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft mit der Bekanntgabe einer freiwilligen Selbstverpflichtung der Restkreditversicherer.

2 Überblick

- 11 Restschuldversicherungen treten am Markt in unterschiedlicher rechtlicher Qualifikation auf.
- 12 Üblicherweise sind Restschuldversicherungen als echte Gruppenversicherung (Kollektivversicherung) ausgestaltet, das heißt bei einem echten Gruppenversicherungsvertrag wird der Vertrag zwischen dem Versicherungsunternehmen und dem Kreditinstitut als Gruppenspitze geschlossen.² Die Bank wird damit Versicherungsnehmer.³ Der Darlehensnehmer tritt dem echten Gruppenversicherungsvertrag lediglich als versicherte Person bei, wird also nicht Vertragspartner des Versicherungsunternehmens.⁴
- 13 Neben den Kollektivrestschuldversicherungen gibt es darüber hinaus auch noch die Möglichkeit, individuelle Restschuldversicherungen (Einzelversicherungen) abzuschließen.
- 14 In der vorliegenden Untersuchung zeigt die Befragung der Versicherungsunternehmen bei der Art der vertriebenen Restschuldversicherungen ein ausgeglichenes Ergebnis. Danach bieten 19 Versicherer Einzelversicherungsverträge und 22 Versicherungsunternehmen Gruppenversicherungsverträge an. Bei den Gruppenversicherungsverträgen handelt es sich überwiegend um echte Gruppenversicherungsverträge. In einem Fall liegt ein unechter Gruppenversicherungsvertrag vor und in zwei weiteren Fällen werden Gruppenversicherungsrahmenverträge angeboten.
- 15 Eine unechte Gruppenversicherung ist dann gegeben, wenn der fest umschriebene Kreis der versicherten Person bei Vertragsschluss nur nach bestimmten abstrakten Merkmalen festgelegt wird und die Einbeziehung konkreter Versicherter während der gesamten Laufzeit

² Brömmelmeyer, VersR 2015, 1460.

³ Schneider, VersR 2014, 1295, 1296.

⁴ Göbel/Köther, VersR 2015, 425, 426.

des Gruppenversicherungsvertrags erfolgen kann.⁵ Im Gegensatz zum echten Gruppenversicherungsvertrag wird hier der Versicherte zugleich Versicherungsnehmer.⁶ Es handelt sich also nur scheinbar um einen Gruppenversicherungsvertrag, bei dem die Gruppenspitze meist als Bevollmächtigter jedes einzelnen Versicherungsnehmers handelt.⁷

- 16 Ein Gruppenversicherungsrahmenvertrag ist im Unterschied zum echten Gruppenversicherungsvertrag kein Versicherungsvertrag. Er ist lediglich ein Vor- oder Mantelvertrag und bestimmt den Rahmen und die Richtlinien für zukünftig noch abzuschließende separate Einzelversicherungsverträge zwischen dem Versicherer und den Mitgliedern der im Rahmenvertrag vorgegebenen Personengruppe. Versicherungsnehmer können dabei die Gruppenspitze selbst oder die Mitglieder der Gruppe werden.⁸
- 17 Vor dem Hintergrund dieser rechtlichen Besonderheiten werden die drei Versicherer mit den besonderen Gruppenversicherungsverträgen im Rahmen der Auswertung bei den Einzelversicherungsverträgen berücksichtigt.

3 Einzelergebnisse der Untersuchung

3.1 Allgemeines

- 18 Von den Versicherungsunternehmen, die sowohl Einzelversicherungsverträge als auch Gruppenversicherungsverträge anbieten, überwiegen bei der Hälfte der Versicherer die Einzelversicherungsverträge in Bezug auf die Zahl der versicherten Personen und bei der anderen Hälfte die Gruppenversicherungsverträge. Verschiedene Versicherer, bei denen aktuell noch die Zahl der versicherten Personen bei der echten Gruppenversicherung überwiegen, betonen, dass sich bei ihnen in Zukunft das Gewicht auf die Einzelversicherungsverträge verlagern wird.
- 19 Unter den befragten Kreditinstituten wird die Restschuldversicherung überwiegend im Gruppenversicherungsmodell vertrieben. 19 Kreditinstitute bieten die Restschuldversicherung im Gruppenversicherungsmodell an, 12 Institute bieten Restschuldversicherungen im Einzelvertragsmodell an. Darunter befindet sich ein Kreditinstitut, das je nach unterschiedlicher Kreditart beide Modelle anbietet.
- 20 Die Restschuldversicherung wird von allen befragten Versicherungsunternehmen mit Einmalprämie angeboten. Das gilt sowohl bei Einzelversicherungsverträgen als auch bei echten Gruppenversicherungsverträgen.
- 21 Anders stellt sich die Situation dagegen bei einer monatlichen Prämienzahlung dar. Von den befragten Versicherungsunternehmen bieten zehn Versicherer die Restschuldversicherung als Einzelversicherungsverträge an, bei denen die Versicherungsprämie in monatlichen Raten geleistet werden kann. Bei 12 Versicherungsunternehmen ist diese Möglichkeit nicht gegeben.

⁵ Franz, VersR 2008, 1565, 1566.

⁶ Franz, VersR 2008, 1565 ff. m.w.N.

⁷ Franz, VersR 2008, 1565, 1566.

⁸ Franz, VersR 2008, 1565, 1566.

- 22 Auch bei den echten Gruppenversicherungsverträgen bieten zehn Versicherungsunternehmen eine monatliche Prämienzahlung an. Bei neun Versicherern wird diese Möglichkeit nicht eingeräumt.
- 23 Die Befragung der Kreditinstitute ergab dagegen, dass die Prämie für die Restschuldversicherung ganz überwiegend als Einmalprämie zu entrichten ist (28 von 30 Institute). Ein Kreditinstitut bietet Verbraucherdarlehensverträge mit Restschuldversicherung an, bei welcher die Prämie für die Restschuldversicherung seitens der Kreditnehmer in monatlichen Raten zu erbringen ist. Ein Kreditinstitut aus dem Kreis der 30 befragten Anbieter räumt den Kreditnehmern bei Vertragsschluss eine Wahlmöglichkeit ein, ob die Prämie für die Restschuldversicherung als Einmalprämie oder in monatlichen Raten gezahlt wird. Dabei entscheiden sich die Verbraucherinnen und Verbraucher zu 66 Prozent für die monatliche Prämienzahlung.
- 24 Einmalprämien für Restschuldversicherungen werden üblicherweise seitens des Kreditinstituts mitfinanziert, wodurch sich die Darlehenssumme und die Zinsen erhöhen. Daher sind Einmalprämien für Kreditinstitute attraktiv. Für Verbraucherinnen und Verbraucher scheint dagegen die monatliche Prämienzahlung vorzugswürdig.
- 25 Im Vergleich zur Befragung aus dem Jahre 2017 haben 25 Versicherungsunternehmen keine Änderungen bei der Art der Prämienzahlung vorgenommen. Lediglich zwei Unternehmen geben an, sie hätten die Art der Zahlungsweise verändert.
- 26 Zu Änderungen haben dagegen die neuen Regelungen im Rahmen der IDD-Umsetzung geführt. Alle 27 Versicherer gaben an, dass sie im Zuge der neuen gesetzlichen Regelungen zur IDD-Umsetzung Änderungen an den Vertragsunterlagen vorgenommen haben. Das betrifft auf Grund der Vorgaben der IDD-Richtlinie in Verbindung mit der Durchführungsverordnung (EU) 2017/1469 (sog. IPID-Verordnung) zunächst die Produktinformationsblätter, vor allem das Produktinformationsblatt für die Nichtlebensversicherung (Arbeitslosenversicherungsversicherung). Hinzu kommt das Produktinformationsblatt für die reine Risikolebensversicherung einschließlich Berufsunfähigkeit- und Arbeitsunfähigkeitsversicherungen mit zusätzlichen Merkmalen des § 4 Absatz 2 Satz 2 VVG-InfoVO. Der § 4 VVG-InfoVO wurde durch die VVG-InfoÄndV mit deren Inkrafttreten ab dem 14.03.2018 neu konzipiert.
- 27 Darüber hinaus wurden – unter anderem wegen der gesetzlichen Neuerungen in §§ 7a und 7d VVG - in vielen Unternehmen auch weitere Änderungen bei den Vertragsdokumenten vorgenommen.
- 28 Dazu gehören zum Beispiel folgende Punkte:
- Einführung von Welcome-Lettern
 - Neukonzeptionierung von Arbeitsrichtlinien zum POG (Product Oversight and Governance) und zur Vermeidung von Interessenkonflikten
 - Schaffung oder Änderungen von Mustern für die Inhalte von Beratungsgesprächen

- Änderungen von Arbeitsanweisungen (zum Beispiel Kündigungsrechte auch für versicherte Personen)
- Neugestaltung von Allgemeinen Versicherungsbedingungen.

29 Fünf Versicherer geben zudem an, dass sie im Zusammenhang mit den Gesetzesänderungen ihre Vertragskonstruktion von der echten Gruppenversicherung auf individuelle Verträge umgestellt haben bzw. diese vorrangig vertreiben. Ein Unternehmen hat von echten Gruppenversicherungsverträgen auf unechte Gruppenversicherungsverträge umgestellt. Die überwiegende Mehrheit der Versicherungsunternehmen gibt allerdings an, keine derartigen Umstellungen vorgenommen zu haben. Bemerkenswert ist dabei, dass von den fünf Versicherungsunternehmen, die ihre Vertragskonstruktion von der echten Gruppenversicherung auf individuelle Verträge umgestellt haben, drei Versicherer den Vertrieb von echten Gruppenversicherungsverträgen ganz einstellten. Vergleichbar ist die Situation bei den Kreditinstituten, wo in sechs Fällen eine Umstellung von einem Gruppenversicherungsmodell auf das Einzelvertragsmodell stattgefunden hat.

3.2 Feststellungen zum Vertrieb

3.2.1 Vertriebswege

30 Im Vergleich zur Markuntersuchung aus dem Jahr 2017 waren bei den Vertriebswegen keine Veränderungen festzustellen.

31 Fast alle befragten Versicherer vertreiben Restschuldversicherungen über Kreditinstitute. Deutlich weniger häufig werden andere Vertriebswege genutzt, wie der Direktvertrieb, der Vertrieb über Vermittler (gebunden/ungebunden) sowie sonstige vermittlerähnliche Kooperationspartner.

32 Die nachfolgende Übersicht zeigt die Vertriebswege bei Restschuldversicherungen (Mehrfachnennungen möglich):

Vertriebswege	Anzahl Versicherer
Direktvertrieb (online/Telefon)	7
Angestellte im Außendienst	0
gebundene Vermittler	6
ungebundene Vermittler	7
Kreditinstitute	25
Sonstige vermittlerähnliche Kooperationspartner	7

3.2.2 Anteil der Verbraucherdarlehensverträge mit Restschuldversicherung

33 Unverändert von Interesse ist, in welchem Umfang Verbraucherdarlehensverträge mit Restschuldversicherungen verknüpft sind.

34 Die nachstehende Tabelle gibt die Prozentsätze der Verbraucherdarlehensabschlüsse mit gleichzeitigem Abschluss einer Restschuldversicherung wieder. Aktuell abgefragt hat die

BaFin die Angaben für die Jahre 2016, 2017 sowie 2018. Die nachstehende Darstellung wurde ergänzt um die Angaben der in der BaFin-Marktuntersuchung 2017 befragten Kreditinstitute für die Jahre 2014 und 2015. Allerdings ist die Grundgesamtheit der antwortenden Kreditinstitute in beiden Marktuntersuchungen nicht identisch, da die Antworten für 2016 bis 2018 bei einem Teil der einem Verbund angehörenden Banken kumuliert übermittelt wurde, also ein Institut federführend für mehrere Kreditinstitute antwortete.

Anteil der Verbraucherdarlehensverträge mit Restschuldversicherung					
	Anzahl der Kreditinstitute				
%- Angaben	2014	2015	2016	2017	2018
0,01 bis 10 %	1	1	0	0	0
10,01 bis 20 %	3	2	2	2	2
20,01 bis 30 %	4	5	1	2	3
30,01 bis 40 %	4	5	7	6	10
40,01 bis 50 %	9	8	3	5	2
50,01 bis 60 %	4	3	4	4	2
60,01 bis 70 %	3	6	3	3	3
70,01 bis 80 %	2	0	0	0	0
80,01 bis 90 %	0	0	0	0	0
90,01 bis 100 %	0	0	0	0	0

- 35 Fasst man die Zahlen der Verbraucherdarlehensverträge mit Restschuldversicherung von 0,01 Prozent bis 50 Prozent zusammen, so entfallen darauf 21 von 30 (in 2014), 21 von 30 (in 2015), 13 von 19 (in 2016), 15 von 21 (in 2017) und 17 von 21 (in 2018) Kreditinstitute. Die Mehrzahl, etwa 2/3, der befragten Kreditinstitute vergibt damit tendenziell eher mehr Verbraucherdarlehen ohne Restschuldversicherung als mit einer solchen Absicherung.
- 36 Betrachtet man die Entwicklung der in 2014 bis 2018 abgeschlossenen Verbraucherdarlehensverträge mit Restschuldversicherung insgesamt, so ergibt sich in 2018 ein etwas anderes Bild als zu Beginn der Erhebung in 2014. Die Koppelung von Restschuldversicherung mit Verbraucherdarlehensvertrag kann wohl über alle angefragten Kreditinstitute insgesamt als leicht rückläufig eingeschätzt werden. Jedenfalls in 2018 hat sich die Quote der mit Restschuldversicherung vertriebenen Verbraucherdarlehensverträge im Bereich zwischen 30,01 Prozent bis 40 Prozent eingependelt.

3.2.3 Einfluss der Bonität auf den Abschluss von Restschuldversicherungen

- 37 Immer wieder Gegenstand von Diskussionen ist die Frage, inwieweit die Bonität der Kreditnehmer Auswirkungen auf den Abschluss einer Restschuldversicherung hat, ob also Verbraucherinnen und Verbrauchern mit geringerer Bonität häufiger eine

Restschuldversicherung verkauft wird als Verbraucherinnen und Verbrauchern mit besserer Bonität.

- 38 Vor der Kreditvergabe haben Kreditinstitute eine Prüfung der Kreditwürdigkeit des jeweiligen Kreditnehmers vorzunehmen. Dies gilt auch für Ratenkredite an Verbraucherinnen und Verbraucher. Als Ergebnis ihrer Kreditwürdigkeitsprüfung stufen die Kreditinstitute die Kreditnehmer in unterschiedliche Bonitätsstufen oder –cluster ein. Anzahl und Definition der eingesetzten Bonitätsstufen unterscheiden sich von Institut zu Institut erheblich. Die Anzahl der existierenden Bonitätsstufen bewegt sich in einer Spanne von drei Clustern bis zu 20 Clustern.
- 39 Die Konditionen für Verbraucherdarlehen richten sich ganz überwiegend – wenn auch nicht ausnahmslos – nach der Bonität der Kreditnehmer. 15 der befragten Kreditinstitute gaben an, die Höhe des Zinssatzes für das Darlehen sei abhängig von der Bonität des Kreditnehmers. Je höher das Ausfallrisiko eines Kreditnehmers zu bewerten sei, desto teurer werde der Kredit, mithin steigt der zu entrichtende Kreditzins mit abnehmender Bonität.
- 40 Demgegenüber gibt es Institute mit einem einheitlichen Zins für alle Bonitätscluster. Hier hat die Kundenbonität keine Auswirkungen auf den Zins für den Kredit. Bei anderen Kreditinstituten richtete sich der Preis des Verbraucherdarlehens dagegen nach einer Kombination von Bonität und Laufzeit bzw. einer Kombination aus Bonität, Laufzeit und Darlehenshöhe. Insoweit ist die Bonität des Kunden regelmäßig ein preisbestimmender Faktor unter mehreren Faktoren.
- 41 Nicht festgestellt werden konnte, dass generell Kreditnehmern mit geringerer Bonität häufiger Restschuldversicherungen verkauft werden als Kreditnehmern mit besserer Bonität. Eine brancheneinheitliche Vorgehensweise konnte nach Auswertung der Antworten nicht ermittelt werden. Die Kreditinstitute handhaben die Thematik individuell und unterschiedlich. Für einen Teil der befragten Kreditinstitute gilt, dass bei nachlassender Bonität tendenziell mehr Restschuldversicherungen abgeschlossen wurden, in guten Bonitäten ist die Quote der Abschlüsse von Restschuldversicherungen tendenziell geringer. Dies betrifft immerhin neun der befragten 30 Kreditinstitute. Bei den anderen Kreditinstituten ergab sich anhand der angefragten Abschlussquoten dagegen keine Evidenz dafür, dass bei abnehmender Bonität der Kreditnehmer mehr Restschuldversicherungen verkauft wurden als bei Kreditnehmern besserer Bonität.
- 42 Auch zu der Frage, ob der Abschluss einer Restschuldversicherung Einfluss auf die Bepreisung des Verbraucherdarlehens hat, ergab sich kein einheitliches Bild. Bei verschiedenen Kreditinstituten zahlen die Kreditnehmer eines Bonitätsclusters Zinsen in gleicher Höhe für ihren Kredit, unabhängig davon, ob sie eine Restschuldversicherung abgeschlossen haben oder nicht. Bei vier Kreditinstituten lag der Zinssatz für Darlehen mit Restschuldversicherung sogar höher als für Darlehen ohne Restschuldversicherung; das heißt Darlehen in der gleichen Bonitätsstufe kosteten mit Restschuldversicherung zum Teil sogar deutlich mehr als Darlehen ohne Restschuldversicherung. Bei einem Institut ergab sich aus den vorgelegten Zahlen dagegen, dass ein Verbraucherdarlehen mit Restschuldversicherung im Darlehenszinssatz günstiger war als das Darlehen ohne Restschuldversicherung.

43 Weitestgehend offen blieben die Ursachen für die unterschiedlichen Einflüsse der Restschuldversicherung auf den Preis für das Darlehen. Das gilt auch für das bemerkenswerte Ergebnis, wonach der Nominalzins für Darlehen mit Restschuldversicherung bei verschiedenen Kreditinstituten höher ausfiel als für Darlehen ohne Restschuldversicherung. Ein Kreditinstitut führt dazu allerdings aus, dass insoweit kein direkter ursächlicher Zusammenhang vorgelegen hätte. Vielmehr sei der Zinssatz für Darlehen bei diesem Institut bonitätsabhängig. Es sei jedoch die Anbindungsquote von Restschuldversicherungen bei Online-Abschlüssen wesentlich geringer als bei Vertragsabschlüssen in der Filiale; gleichzeitig seien die Zinsen für online abgeschlossene Verbraucherdarlehen aber deutlich niedriger als die Zinsen für Darlehen, die im Präsenzgeschäft abgeschlossen wurden. Damit wäre die unterschiedliche Bepreisung von Verbraucherdarlehen mit bzw. ohne Restschuldversicherung bei den Kreditnehmern eines Bonitätsclusters lediglich das Ergebnis der unterschiedlichen Bepreisung von Verbraucherdarlehen im Onlinegeschäft und im Präsenzgeschäft. Ob dieses Erklärungsmuster auch als Ursache für die bei anderen Kreditinstituten vorgefundene höhere Bepreisung von Darlehen mit Restschuldversicherung zugrunde gelegt werden kann, ist damit nicht geklärt. Dies zeigt jedoch, welche große Bedeutung ein ausführlicher Preisvergleich bei mehreren Instituten für die Verbraucherinnen und Verbraucher haben kann.

3.2.4 Kettenkreditverträge

- 44 Einen weiteren wichtigen Aspekt im Rahmen des Vertriebs stellen die sog. Kettenkreditverträge dar.
- 45 Üblicherweise wird bei Kettenkreditverträgen ein bereits geschlossener Kreditvertrag vorzeitig beendet und letztlich durch einen neuen Kreditvertrag, typischerweise unter Abschluss einer neuen Restschuldversicherung ersetzt und ergänzt (Umschuldung). Dazu kommt es zum Beispiel, weil Verbraucherinnen und Verbraucher den Wunsch äußern, mehrere Darlehensverbindlichkeiten in einer Kreditsumme zusammenzuführen. Hier kommt es also zu Ablösungen von Schulden etwa auch bei Fremdbanken, die so neu geordnet werden. Teilweise tritt bei Kreditnehmern neuer zusätzlicher Finanzierungsbedarf auf, der zu einer Auflösung des bisherigen Darlehens und zu einem Neuabschluss führt.
- 46 Unter dem Stichwort „Kettenkreditverträge“ mit Restschuldversicherung sind in der Presse in der Vergangenheit mehrfach Fälle von Vertragskonstruktionen vorgestellt und kritisch kommentiert worden, die mit besonders hohen Kosten für die betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher verbunden waren. Auch aus der Beschwerdepraxis sind der BaFin in der Vergangenheit vereinzelt Konstellationen zugetragen worden, in denen Verbraucherinnen und Verbraucher durch den Abschluss von Kreditketten verbunden jeweils mit dem Abschluss einer Restschuldversicherung infolge der damit verbundenen extrem hohen Kosten in enorme wirtschaftliche Schwierigkeiten geraten seien. Viele Betroffene schienen auch wegen der gestiegenen Gesamtkosten ihrer Finanzierung schlussendlich finanziell überfordert. Es ist auch zu beobachten, dass den Betroffenen die Kosten erst dann bewusst werden, wenn ihre finanzielle Überforderung bereits eingetreten ist.
- 47 Im Rahmen dieser Untersuchung wurden Kreditketten betrachtet, bei denen ein hauseigener Kreditvertrag vorzeitig aufgelöst und der Restbetrag in dem Neuabschluss eines weiteren Kreditvertrags aufgeht. Derartige Kreditketten sind bei den befragten Kreditinstituten mehr

oder weniger praxisrelevant. Lediglich ein Kreditinstitut gab insoweit an, keine internen Umschuldungen vorzunehmen. Ein weiteres Kreditinstitut erklärte, nur Anschlussfinanzierungen vorzunehmen.

- 48 Vor diesem Hintergrund hat die BaFin erfragt, wie sich das Kreditgeschäft auf Neugeschäft und Folgeabschlüsse verteilt. Das Verhältnis des Neugeschäftes eines Jahres zu Folgeabschlüssen gibt Aufschluss über die Bedeutung, die Folgeabschlüsse mit sich bringen.
- 49 Bei der Erhebung aller Vertragsabschlüsse von Verbraucherkreditverträgen im Jahr 2018 zeigt sich bei den befragten Kreditinstituten in Bezug auf das Verhältnis von Neugeschäft zum Folgegeschäft folgendes Bild (ein Institut antwortete federführend für mehrere Kreditinstitute, so dass die Grundgesamtheit zu dieser Frage 13 Institute ist):

Anteil Neugeschäft	Anteil Folgegeschäft	Anzahl KI
50 % bis 60 %	40 % bis 49 %	1
61 % bis 70 %	30 % bis 39 %	1
71 % bis 80 %	20 % bis 29 %	5
81 % bis 90 %	10 % bis 19 %	4
91 % bis 100 %	0 % bis 9 %	2

- 50 Damit machte das Neugeschäft bei der überwiegenden Zahl der antwortenden Institute (elf von 13) mehr als 70 Prozent der Vertragsabschlüsse in 2018 aus. Dementsprechend gering ist bei diesen Kreditinstituten der Anteil der Kreditketten. Zwei Anbieter weisen allerdings einen deutlich höheren Anteil an Folgeabschlüssen auf.
- 51 Zudem zeigte sich bei den gesamten Vertragsabschlüssen 2018, dass die Länge der Kreditkette mit drei oder mehr Folgeabschlüssen eine Bandbreite zwischen von 0 Prozent bzw. 0,08 bis zu rund 10 Prozent aufwies und damit in der Spitze eine durchaus bemerkenswerte Größenordnung darstellt.
- 52 Bei Kreditketten mit drei oder mehr Folgeabschlüssen überwiegt die Kopplung des Kreditvertrages mit einer Restschuldversicherung gegenüber Folgedarlehenverträgen ohne Restschuldversicherung bei der Mehrzahl der Kreditinstitute. Allerdings haben insoweit nicht alle Institute Angaben gemacht. Bis 50 Prozent Kopplung der Restschuldversicherung beim dritten Folgeabschluss findet sich bei drei Kreditinstituten in 2016, bei je zwei Instituten in 2017 und 2018. Über 50 Prozent Kopplung der Restschuldversicherung beim dritten Folgeabschluss findet sich bei fünf Instituten in 2016, bei je sechs Instituten in 2017 und 2018. Bei Kreditketten mit drei oder mehr Folgeabschlüssen liegt der Spitzenwert bei nahezu 80 Prozent.
- 53 Diese hohe Abschlussquote mag darauf zurück zu führen sein, dass eine – weitere – Restschuldversicherung bei Kettenkreditverträgen den Kunden gegenüber leichter durchsetzbar ist. Die Anbieter verweisen dagegen auf ein Bedürfnis der Kreditnehmer nach

einer entsprechenden Absicherung. Mit den Mitteln einer Befragung der Anbieter, wie sie dieser Marktuntersuchung zugrunde liegt, ist die Ursache dieser hohen Abschlussquoten letztlich nicht ermittelbar.

3.2.5 Doppeltes Preisschild

- 54 Um die Vergleichbarkeit der gesamten mit einem Kredit zusammenhängenden Kosten und damit die Markttransparenz zu verbessern, ist es aus Sicht der BaFin unter Verbraucherschutzgesichtspunkten wünschenswert, wenn den Verbraucherinnen und Verbrauchern alle mit einer Restschuldversicherung verbundenen Kosten mitgeteilt werden. Dabei sollten idealerweise die Kreditkosten mit und ohne Restschuldversicherung in den Kreditunterlagen transparent gegenübergestellt werden. Die Angaben sollten sich auf den Gesamtbetrag sowie die monatliche Rate beziehen. Gesetzliche Vorgaben gibt es hierzu nicht. Teilweise finden sich aber entsprechende Ausführungen hierzu in den unter Ziffer 7 erwähnten „Selbstverpflichtungen“ der Verbände.
- 55 Fünf von 30 befragten Kreditinstituten weisen im Kreditvertrag die absolute Höhe aller mit dem Kredit verbundenen Kosten unter Einschluss der Kosten der Restschuldversicherung als Gesamtbetrag sowie als monatliche Rate in einer Gegenüberstellung mit den Kosten des Kredits ohne Restschuldversicherung aus.
- 56 Weitere 15 Kreditinstitute, also inklusive der vorgenannten fünf Institute insgesamt 20 von 30 Kreditinstituten, weisen im Kreditvertrag die absolute Höhe aller mit dem Kredit verbundenen Kosten in Form monatlicher Raten aus. Dies schließt die Kosten der Restschuldversicherung als monatliche Rate in einer Gegenüberstellung mit den Kosten des Kredits ohne Restschuldversicherung ein.
- 57 Zehn Kreditinstitute bilden dagegen eine derartige Gegenüberstellung der monatlichen Raten mit und ohne Restschuldversicherung nicht ab und übermitteln ihren Kunden damit keinerlei gesonderte Gegenüberstellung der Kosten des Kredits mit und ohne Restschuldversicherung. Allerdings ist auch insoweit aus dem Kreditvertrag die – mitfinanzierte - Höhe der Versicherungseinmalprämie ablesbar.
- 58 Einige Kreditinstitute gaben zum Zeitpunkt der Beantwortung der Fragen der BaFin an, eine entsprechende Kostenausweisung im Sinne eines doppelten Preisschildes zu planen und technisch umsetzen zu wollen. Das doppelte Preisschild scheint vor diesem Hintergrund im Markt zunehmende Verbreitung zu finden. Diese Entwicklung ist aus Verbrauchersicht zu begrüßen.

3.3 Information und Beratung

3.3.1 Information

- 59 Eine deutliche Verbesserung im Sinne des Verbraucherschutzes konnte bei den echten Gruppenversicherungsverträgen als Folge des neuen § 7d VVG festgestellt werden. Bei derartigen Verträgen gab es vor der Gesetzesänderung im Jahre 2018 keine Informationspflicht des Versicherers gegenüber der versicherten Person. Dieses Ergebnis wurde wegen der bestehenden Schutzbedürftigkeit des Kreditnehmers vielfach als nicht

sachgerecht angesehen. Aufgrund der („weitgehenden“) Gleichstellung der versicherten Person mit dem Versicherungsnehmer in § 7d VVG wurde dem Informationsbedürfnis der versicherten Person nunmehr gesetzlich Rechnung getragen. Die Antworten der Versicherer zeigen, dass die Vorgaben überwiegend umgesetzt wurden.

- 60 Die nachstehende Übersicht zeigt die Dokumente, die der versicherten Person bei echten Gruppenversicherungsverträgen vor dem Abschluss einer Restschuldversicherung mit den Risiken Tod, Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit zur Erfüllung der Informationspflichten nach Auskunft der 19 betroffenen Versicherungsunternehmen ausgehändigt werden:

	Dokumente	Anzahl Versicherer
1.	Versicherungsantrag/Versicherungsvertrag Versicherungsschein/Beitrittserklärung (§ 7 Absatz 1 VVG)	19
2.	Allgemeine Versicherungsbedingungen (ohne Kundenanforderung, ohne Auszüge) (§ 7 Absatz 1 VVG)	18
3.	Information gemäß § 7 Abs. 1, 2 VVG in Verbindung mit §§ 1, 2 VVG-Info-VO	12
4.	Produktinformationsblatt/ Merkblatt (§ 4 VVG-InfoVO)	19
5.	Beratungsprotokoll (§ 6 Absatz 2 VVG in Verbindung mit § 6a VVG)	17
6.	Widerrufsbelehrung (§ 8 VVG)	19
7.	Belehrung über vorvertragliche Anzeigepflichten (§ 19 Absatz 5 VVG)	4

- 61 Soweit die Antworten einzelner Versicherungsunternehmen bei einzelnen Pflichten lückenhaft sind, wird die BaFin diesen Punkten nachgehen.
- 62 Ausgehändigt werden diese Dokumente an die versicherte Person dabei überwiegend durch das Kreditinstitut und den Vermittler.
- 63 Im Einzelnen zeigt die Befragung der Versicherer folgende Ergebnisse (Mehrfachnennungen waren möglich):

Aushändigung der Dokumente durch:	Anzahl Versicherer
Versicherungsunternehmen	1
Versicherungsnehmer (Kreditinstitut)	15
Vermittler	5
Makler	2
Sonstige vermittlerähnliche Personen	2

3.3.2 Beratung

- 64 Die Beratung des Versicherungsnehmers durch den Versicherer ist in § 6 VVG geregelt. Diese Regelung wurde im Rahmen der Umsetzung der IDD-Richtlinie an verschiedenen Stellen modifiziert und um § 6a VVG ergänzt, der genaue Vorgaben für die Übermittlung des erteilten Rats und der jeweiligen Gründe enthält. Die Grundaussagen zur Beratungspflicht blieben aber im Wesentlichen unangetastet. Weitergehende Auswirkungen für die Beratung der Verbraucherinnen und Verbraucher hat dagegen die Neuregelung des § 7d Satz 1 VVG. Danach ist das Kreditinstitut als Versicherungsnehmer beim Gruppenversicherungsvertrag für Restschuldversicherungen erstmals gesetzlich zur Beratung des Kreditnehmers als versicherte Person verpflichtet.

3.3.2.1 Handreichungen zur Umsetzung der Beratungspflicht

- 65 In der Praxis bieten Versicherer den Kreditinstituten beim Vertrieb von Versicherungen häufig Handreichungen für die Beratung an, um die Institute bei der Umsetzung der gesetzlichen Verpflichtungen zu unterstützen. Im Rahmen der Befragung gaben 19 der 27 Versicherer an, den Kreditinstituten für die Beratung über die Restschuldversicherung entsprechende Arbeitsanweisungen, Checklisten oder Ähnliches zur Verfügung zu stellen. Acht Versicherungsunternehmen gaben dagegen keine derartigen Hilfestellungen.

3.3.2.2 Beratungsdauer

- 66 Für die Verbraucherinnen und Verbraucher bedeutsamer als entsprechende Handreichungen durch den Versicherer ist allerdings die Frage, wie Beratung tatsächlich stattfindet. Ein – wenn auch formaler – Aspekt ist dabei die durchschnittliche Dauer einer Beratung. Die Dauer einer Beratung kann jedenfalls dann einen Indikator für eine unsachgemäße Beratung darstellen, wenn sie derartig kurz erscheint, dass eine sachgerechte Beratung in einem bestimmten Zeitfenster abstrakt betrachtet nicht möglich erscheint.
- 67 Auf die Frage, wieviel Zeit die Kreditinstitute für die Beratung über die Restschuldversicherung einkalkuliert haben, ergab sich kein einheitliches Bild. Ein Kreditinstitut gab eine Plan-Beratungsdauer von lediglich drei bis fünf Minuten an, ein weiteres Kreditinstitut geht von einer Beratungsdauer von acht Minuten aus. Elf Kreditinstitute, also rund 1/3 Drittel, kalkulieren mit zehn bis 15 Minuten als Bestandteil einer Kreditberatung von insgesamt 30 bis 45 Minuten. Mit 25 bis 30 Minuten bei 90 Minuten für die gesamte Kreditberatung kalkulieren zwei Institute, während vier Kreditinstitute für eine Kreditberatung inklusive Restschuldversicherung 60 Minuten ansetzen, ohne insoweit einen Zeitanteil für die Versicherungsberatung zu nennen. Elf Kreditinstitute geben schließlich an, keine Soll-Dauer für ein Beratungsgespräch zur Restschuldversicherung festgelegt zu haben. Die Institute führen insoweit aus, dass sich eine Zeitfestlegung nicht separat ausweisen lasse. Es gebe keine dezidierte Planung, denn es gebe keine zeitliche Begrenzung für das Beratungsgespräch. Die Dauer der Beratung richte sich nach dem individuellen Kundenbedarf.
- 68 Bei der tatsächlichen Beratungsdauer zeigen die Antworten, dass die Höchstwerte für die Kreditberatung inklusive Restschuldversicherung zwischen 45 Minuten und 60 Minuten

liegen. Ein Kreditinstitut gibt dagegen an, für die Beratung über die Restschuldversicherung in der Praxis fünf Minuten aufzuwenden. Es handelt sich insoweit um den geringsten der angegebenen Werte in der Umfrage zur tatsächlichen Beratungsdauer. Der Wert erscheint – ebenso wie der geringste Plan-Wert von drei bis fünf Minuten – für die Umsetzung einer gesetzlich eingeführten Beratungsverpflichtung eher niedrig. Es mag im Einzelfall nicht gänzlich ausgeschlossen sein, dass in einem solchen Zeitraum eine sachgerechte Beratung eines Kunden möglich ist, letztlich erscheint dies allerdings fraglich.

- 69 Eine Mehrheit von 16 Kreditinstituten macht zu dieser Frage keine Angaben. Sie begründen dies damit, es gebe insoweit keine Erhebungen, eine Zeiterfassung über die konkrete Beratungsdauer finde nicht statt, eine Auswertung sei zudem nicht möglich bzw. die Beratungsdauer richte sich nach dem individuellen Kundenbedarf.
- 70 Es ist insoweit festzustellen, dass die Beratungsverpflichtung zugunsten des Kreditnehmers beim Gruppenversicherungsvertrag einer Restschuldversicherung formalrechtlich eine wichtige Stärkung der Verbraucherrechte mit sich brachte. Es bleibt aber nach den Ergebnissen dieser Marktuntersuchung offen, ob und inwieweit sich dies tatsächlich in einer sachgerechten Beratung der Verbraucherinnen und Verbraucher seitens der Kreditinstitute niederschlägt.

3.3.2.3 Berücksichtigung vorhandener Versicherungen bei der Beratung

- 71 Für die Qualität der Beratung ist zudem ein wichtiger Aspekt, ob das Vorhandensein von vergleichbaren Versicherungen bzw. Versicherungen, welche zumindest teilweise vergleichbare Risiken (Todesfall, Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit) abdecken, gegenüber dem Kunden abgefragt wird, damit nicht sachgerechte Vertragsschlüsse unterbleiben.
- 72 Eine Mehrheit von 17 der befragten 30 Kreditinstitute hat angegeben, bestehende Versicherungen zu erfragen und zu erfassen. Ein Kreditinstitut führt insoweit aus, sich im Onlinegeschäft von seinen Kunden bestätigen zu lassen, dass sie ihren Versicherungsschutz kennen und sich das Darlehen gleichwohl durch eine Restschuldversicherung zusätzlich absichern lassen möchten. Andere Kreditinstitute haben die Frage dagegen verneint. Verschiedene Kreditinstitute gehen davon aus, dass andere bestehende Versicherungsverträge eines Kunden in der Regel nicht dazu bestimmt sind, den bei ihr aufgenommenen Kredite abzusichern, sondern anderweitige persönliche Risiken des Kunden auffangen sollen.

3.3.2.4 Beratungsverzicht

- 73 Der Beratungsverzicht scheint bei den Versicherern in Praxis keine Rolle zu spielen oder wird zumindest von den Versicherungsunternehmen statistisch nicht nachgehalten. Rechtlich wäre ein derartiger Verzicht gemäß § 6 Absatz 3 VVG unter Einhaltung bestimmter Voraussetzungen grundsätzlich möglich. Im Zusammenhang mit dem Vertrieb von Einzelversicherungsverträgen hat jedoch kein Versicherer einen Beratungsverzicht gemeldet. Lediglich beim Vertrieb von echten Gruppenversicherungsverträgen berichtet ein Versicherungsunternehmen von einem derartigen Verzicht in 22 Fällen. Dazu hat der Versicherer ausgeführt, „dass der Abschluss selbständig über das Internet ohne Mitwirkung

eines Beraters erfolgte.“ Alle anderen Versicherungsunternehmen melden auch hier Fehlanzeige.

- 74 Die Gründe für die Meldung einer Fehlanzeige sind bei beiden Vertragskonstruktionen sehr heterogen. Einige Versicherungsunternehmen weisen lediglich formal darauf hin, dass kein Fall bekannt sei oder keine Informationen bzw. keine statistischen Auswertungen dazu vorlägen. Andere Versicherer erklären, dass ein Beratungsverzicht systemisch nicht vorgesehen oder ein Beratungsverzicht nicht möglich sei. Vereinzelt wird auch darauf hingewiesen, dass ein Beratungsverzicht nur vom Kreditinstitut oder dem Vermittler individuell geprüft werden könne.
- 75 Bei den Kreditinstituten gaben 19 von 30 an, ein Beratungsverzicht komme bei ihnen nicht vor. Die Begründungen hierfür ähneln denen der Versicherer. Ein Beratungsverzicht sei im Bearbeitungsprozess oder im Bearbeitungsprogramm nicht vorgesehen und daher die Beratung systemseitig verpflichtend. Ferner würden Kunden auf die Möglichkeit eines Beratungsverzichts nicht angesprochen.
- 76 Acht Kreditinstitute machten dagegen keine Angaben, unter anderem mit dem Hinweis, eine statistische Erhebung zu Beratungsverzichten finde nicht statt.
- 77 Zumindest drei Institute nannten konkrete Prozentwerte für Beratungsverzichte seitens der Verbraucherinnen und Verbraucher. Die genannten Werte bewegten sich zwischen 3,24 Prozent (absolut 543 Verzichte), 6,21 Prozent (absolut 10 Verzichte) und 21 Prozent im Präsenzgeschäft.
- 78 Diese Zahlen lassen erkennen, dass der Beratungsverzicht – anders als die Ergebnisse bei den Versicherern auf den ersten Blick vermuten lassen - gegenüber den Kreditinstituten durchaus eine gewisse Praxisrelevanz aufweist. Mit 21 Prozent Beratungsverzichten im Präsenzgeschäft ist der bei einem Institut vorgefundene prozentuale Spitzenwert durchaus hoch. Zudem haben immerhin acht von 30 Kreditinstituten keine quantitativen Angaben zum Beratungsverzicht übermittelt. Gleichwohl scheint es auch bei den Kreditinstituten keinen eindeutigen Trend zum Beratungsverzicht zu geben, zumal dieser bei nahezu 2/3 der befragten Kreditinstitute nicht vorkommt oder ausgeschlossen ist.

3.3.2.5 Beratungsprozess

- 79 Ziel der Beratung über eine Restschuldversicherung ist, dem Kreditnehmer eine rationale Entscheidung über seinen Versicherungsschutz zu ermöglichen, die seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht.
- 80 Um den Beratungsprozess zu standardisieren und Beratungsrisiken zu minimieren oder auszuschließen, finden sich in der Praxis im Wesentlichen systemgestützte Vorkehrungen, die den Beratungsprozess leiten sollen.
- 81 So gaben die befragten Kreditinstitute an, systemseitig programmierte Plausibilisierungsabfragen in automatisierten Bearbeitungsprozessen vorzugeben oder automatisierte Ausschlusskriterien bezüglich bestimmter Kundengruppen, Altersklassen oder Beitragsgrößen vorzusehen, um unangemessene Verkäufe systemseitig zu vermeiden. Vereinzelt verwenden Kreditinstitute, die von der Abfrage erfasst waren, auch papierhafte

Beratungsbögen, die der Minimierung von Beratungsfehlern dienen sollen. Eine Vielzahl der befragten Kreditinstitute benannte die Schulung der im Kreditgeschäft eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als – oftmals zusätzliches – Mittel für eine sachgerechte Kundenberatung. Näheres zu Schulungsturnus oder –dauer wurde jedoch nicht mitgeteilt.

- 82 Als potentielle Beratungsmängel – die es zu verhindern gelte – benannten die befragten Kreditinstitute einzelne Fallgestaltungen, wie den Verkauf von Restschuldversicherungen bei Arbeitsunfähigkeit an Rentnerinnen und Rentner oder Restschuldversicherungen bei Arbeitslosigkeit an Kreditnehmer mit befristeten Arbeitsverhältnissen. Speziell bei Restschuldversicherungen wegen Arbeitslosigkeit bestehen in Einzelfällen auch einschränkende Vertragsbedingungen, etwa eine erforderliche wöchentliche Arbeitszeit, die bei der Beratung Beachtung finden müssen.

3.3.2.6 Verkauf über Vertriebspartner

- 83 Fast alle befragten Versicherer vertreiben Restschuldversicherungen – wie unter Ziffer 31 aufgezeigt - über Kreditinstitute. Allerdings binden die Kreditinstitute ihrerseits bisweilen weitere Vertriebspartner ein. Als Vertriebspartner kommen insbesondere Autohandel, Möbelhäuser, Multimediaketten, Elektronikmärkte sowie Baumärkte in Betracht.
- 84 Die den Kreditinstituten obliegenden Beratungs- und Informationspflichten gelten auch für den Verkauf von Restschuldversicherungen über Vertriebspartner. Um diese rechtlichen Verpflichtungen einzuhalten und sachgerecht wahrzunehmen, setzen die befragten Institute angabegemäß vor allem auf die Schulung der Mitarbeiter der Vertriebspartner, entsprechende Kontrollen sowie den Einsatz von Beratungssoftware. Teilweise würden aber auch nur sog. Distriktleiter als Multiplikatoren geschult, die „bei Bedarf“ ihrerseits Verkäufer vor Ort zu schulen hätten. Vereinzelt wurden seitens der Institute auch bloße schriftliche Informationen an den Endkunden oder das Beratungsprotokoll genannt, womit den Beratungs- und Informationspflichten genüge getan werden solle. Hier kann an einer noch sachgerechten Beratung durchaus gezweifelt werden.
- 85 Die von den Instituten erbetenen Schilderungen gehen allerdings nicht in die Tiefe. Offen bleiben vor allem Schulungsturnus, Anzahl der geschulten Vertriebsmitarbeiter, Qualitätsnachweise und weitere Details. Damit ist nicht abschließend geklärt, wie Kreditinstitute über Vertriebspartner im Einzelhandel eine sachgerechte Wahrnehmung der ihnen obliegenden Beratungs- und Informationspflichten sicherstellen. Die BaFin wird dieser Fragestellung weiter nachgehen.

3.4 Widerruf und Widerrufsfolgen

- 86 Mit dem neuen § 7d VVG hat der Gesetzgeber bei Gruppenversicherungsverträgen nunmehr auch der versicherten Person die Möglichkeit eingeräumt, die Beitrittserklärung zur Restschuldversicherung zu widerrufen. Dies folgt aus der Regelung in § 7d Satz 2 VVG. Danach hat die versicherte Person die Rechte eines Versicherungsnehmers, insbesondere das Widerrufsrecht. Aus der Marktuntersuchung der BaFin zur Restschuldversicherung 2017 war bereits bekannt, dass auch vor Schaffung eines gesetzlichen Rechts zum Widerruf in der Praxis bereits vielfach Widerrufsmöglichkeiten eingeräumt wurden. Seit Inkrafttreten der

neuen gesetzlichen Regelungen müssen Verbraucher, die eine Restschuldversicherung abschließen, zudem eine Woche nach Abgabe der Vertragserklärung erneut über das Widerrufsrecht belehrt werden. Auch das Produktinformationsblatt ist mit dieser Belehrung erneut zur Verfügung zu stellen. Das gilt nach § 7a Absatz 5 VVG bei Restschuldversicherungsverträgen, die als Einzelvertrag im Rahmen eines Querverkaufes abgeschlossen werden und gemäß § 7d VVG bei Restschuldversicherungen, die als Gruppenversicherungsvertrag konzipiert wurden.

3.4.1 Welcome-Letter

- 87 Die Übersendung dieser Dokumente (Widerrufsbelehrung und Produktinformationsblatt) erfolgt in der Praxis vielfach mittels eines einleitenden oder begleitenden Schreibens. Für diese Art von Schreiben hat sich am Markt der Begriff Welcome-Letter herausgebildet. Eine Legaldefinition gibt es hierfür allerdings nicht.
- 88 Alle befragten Unternehmen verwenden bei der Übermittlung der zweiten Belehrung über das Widerrufsrecht bzw. der erneuten Übersendung des Produktinformationsblatts einen sog. Welcome-Letter. Hierbei ist vielfach das Kreditinstitut eingebunden.
- 89 Der Versand von Welcome-Lettern ist dabei ohne weiteres rechtlich zulässig. Konkrete gesetzliche Anforderungen gibt es insoweit nicht.
- 90 Allerdings wird an den Welcome-Lettern seitens der Verbraucherschützer immer wieder Kritik geübt. So wird die Frage aufgeworfen, ob mit Hilfe dieser Schreiben das vom Gesetzgeber gewählte Konzept – „die Stärkung des Verbraucherschutzes durch nochmalige zielgerichtete Information“ – nicht untergraben werden könnte. Es steckt dahinter also die Befürchtung, ob nicht mit Hilfe zusätzlicher – insbesondere nebensächlicher – Ausführungen im Welcome-Letter die Hinweise auf die erneute Widerrufsbelehrung und das Produktinformationsblatt untergehen könnten.
- 91 So heißt es in der Beschlussempfehlung und Bericht des Ausschusses für Wirtschaft und Energie (BT-Drucksache 18/13009 Seite 52 ff.) zum gesetzgeberischen Ziel:
- 92 „Der Ausschuss ist der Auffassung, dass im Hinblick auf für den Bereich der Restschuldversicherung festgestellten Probleme, soweit solche Versicherungen im Wege des Querverkaufes verkauft werden, der Verbraucherschutz dadurch zu verbessern ist, dass der Verbraucher erneut informiert wird. Dem Verbraucher wird so Gelegenheit gegeben, nochmals zu überlegen, ob die angebotene Absicherung in Anspruch genommen werden soll oder ob die Vertragserklärung, soweit es um den Versicherungsvertrag geht, widerrufen werden soll. Mit dem Widerruf der Restschuldversicherung ist nicht automatisch der Wegfall der Bindung an den Kreditvertrag verbunden. Dadurch, dass lediglich auf das Widerrufsrecht hingewiesen wird und das Produktinformationsblatt zugeleitet wird, wird gewährleistet, dass die Informationen nicht untergehen“.
- 93 Nach Sichtung der vorgelegten Schreiben ist die Kritik von Verbraucherschützern im Grundsatz nachvollziehbar. Das gilt insbesondere für die Schreiben, die inhaltlich bzw. in der Aufmachung eher an ein Werbeschreiben erinnern und nicht an Schreiben, welche im Zusammenhang mit einer gesetzlichen Verpflichtung stehen. So finden sich in verschiedenen

Welcome-Lettern gerade zu Beginn des Schreibens längere Passagen mit werblichen Aussagen und/oder nebensächlichen Informationen. Erst am Ende des Begrüßungsschreibens wird dann der eigentliche Anlass thematisiert. Mit dem Sinn und Zweck der Neuregelung in § 7 d VVG ist ein derartiges Verhalten nur schwer in Einklang zu bringen. In jedem Fall sind derartig gestaltete Begrüßungsschreiben nicht verbraucherfreundlich. Insoweit wäre es im Interesse des Verbrauchers hilfreich, wenn hier seitens der Unternehmen oder Institute nachgebessert und auf nicht zielführende Aussagen in der erneuten Belehrung über das Widerrufsrecht verzichtet würde. Es gibt aber in den übermittelten Unterlagen auch viele Gegenbeispiele, bei denen der Verbraucher kurz und verständlich auf den Zweck des Schreibens hingewiesen wird, wie es allgemein wünschenswert wäre. Die BaFin wird der Fragestellung auch im Hinblick auf § 1a VVG weiter nachgehen.

- 94 Ob darüber hinaus ein detaillierter Kriterienkatalog für die Gestaltung dieser Art von Schreiben – wie von Verbraucherschützern gefordert wird – hilfreich ist, etwa mit weiteren Informationen die schon in der Widerrufsbelehrung enthalten sind, muss an dieser Stelle offenbleiben. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten dieses Schreiben daher sorgfältig und kritisch lesen.

3.4.2 Weitere praktische Auswirkungen der Gesetzesänderungen

3.4.2.1 Entwicklung der Widerrufsquoten

- 95 Im Rahmen dieser Untersuchung wurde auch der Versuch unternommen, die ersten Auswirkungen der neuen Vorgaben zum Widerrufsrecht, die zum 23.02.2018 in Kraft getreten sind, zu erfassen. Dazu wurde die Anzahl der Widerrufe im Verhältnis zu den Neuverträgen für die beiden Perioden 01.04.2017 bis 31.03.2018 und 01.04.2018 bis 31.03.2019 ermittelt.
- 96 In die Auswertung der Widerrufe bei Einzelversicherungsverträgen konnten die Zahlen von 18 Versicherungsunternehmen einbezogen werden. Für die Gruppenversicherungsverträge liegen valide Zahlen von 15 Versicherungsunternehmen vor.
- 97 Sowohl bei den Einzel- als auch bei den Gruppenversicherungsverträgen stiegen die Widerrufsquoten im Mittel über alle Unternehmen in der zweiten Periode an. Bei den Einzelversicherungsverträgen war der Anstieg von 3,30 Prozent auf 3,45 Prozent nicht so stark wie bei den Gruppenversicherungsverträgen, bei denen die Quote von 2,88 Prozent in der ersten Periode auf 3,85 Prozent im Folgezeitraum anstieg.
- 98 Bei der Einzelbetrachtung ergibt sich ein differenzierteres Bild. Die Quote für Einzelversicherungsverträge sank bei vier Unternehmen. Für Gruppenversicherungsverträge ergab sich bei drei der 15 Unternehmen in der zweiten Periode ein niedrigeres Verhältnis von Widerrufen zum Neugeschäft.

99 Einzelheiten sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst:

Widerrufe im Verhältnis zur Anzahl der Neuverträge						
	04/2017-03/2018			04/2018-03/2019		
	Mittelwert	Minimum	Maximum	Mittelwert	Minimum	Maximum
Einzelversicherungsverträge	3,30 %	0,16 %	6,18 %	3,45 %	0,56 %	6,39 %
Gruppenversicherungsverträge	2,88 %	0,33 %	7,42 %	3,85 %	1,49 %	8,79 %
Gesamt	3,10 %			3,63 %		

- 100 Die Ergebnisse der Befragung der Kreditinstitute flankieren dieses Bild. Bei zehn von 30 befragten Kreditinstituten sind die Zahlen der isolierten, also allein auf die Restschuldversicherung begrenzten Widerrufe im Jahr 2018 gegenüber den Vorjahreswerten 2016 und 2017 leicht bis deutlich gestiegen. Bei lediglich drei Instituten sind diese Zahlen näherungsweise gleichgeblieben oder gesunken. Verschiedene Kreditinstitute machten dagegen keine Angaben.
- 101 Zudem ist die Zahl der isolierten Widerrufe der Restschuldversicherung bei mehreren Kreditinstituten höher als die Zahl der kombinierten Widerrufe von Kreditvertrag und Restschuldversicherung.
- 102 Im Ergebnis sind damit erste praktische Auswirkungen der neuen gesetzlichen Regelungen festzustellen. Das Widerrufsrecht gewinnt offensichtlich leicht an Bedeutung.

3.4.2.2 Belehrungsverpflichteter gegenüber der versicherten Person

- 103 Nach der neuen Regelung des § 7d Satz 3 VVG ist die versicherte Person eines Gruppenversicherungsvertrages über das Widerrufsrecht zu belehren, und zwar sowohl im Rahmen der Erstbelehrung gemäß § 7 d Satz 2 VVG als auch „erneut“ eine Woche nach Abgabe der Vertragserklärung (§ 7d Satz 3 VVG). Allerdings ist nicht geregelt, wer diese Belehrung vorzunehmen hat. Mangels gesetzlicher Vorgaben bleiben die Einzelheiten insoweit der Praxis vorbehalten.
- 104 Vor diesem Hintergrund zeigt die Befragung der Versicherer zur Vornahme der Belehrung der versicherten Person folgendes Bild:

Belehrung durch:	Anzahl Versicherer
Versicherungsunternehmen (durch Unterlagen)	19
Vermittler (durch Gespräch)	15
Unklar/unvollständig	4

3.4.2.3 Adressat der Widerrufserklärung

- 105 Im neuen § 7d VVG ist für Gruppenversicherungsverträge ferner nicht geregelt, wer Adressat des Widerrufs der versicherten Person ist. Es scheint sowohl das Versicherungsunternehmen als auch der Versicherungsnehmer als Adressat in Betracht zu kommen.
- 106 In der Praxis wird die Adressierung der Widerrufserklärung der versicherten Person bei echten Gruppenversicherungsverträgen nach Auskunft der Versicherer dementsprechend unterschiedlich gehandhabt, wie die nachfolgende Tabelle zeigt:

Adressat des Widerrufs	Anzahl Versicherer
Versicherungsunternehmen	9
Kreditinstitut als Versicherungsnehmer	7
Versicherungsunternehmen oder Kreditinstitut	3

- 107 Auch die Antworten der Kreditinstitute weisen nicht auf praktische Probleme bei der Adressierung des Widerrufs hin.

3.4.2.4 Praktische Folgen eines isolierten Widerrufs einer Restschuldversicherung

- 108 Regelmäßig verbinden die Verbraucherinnen und Verbraucher mit dem isolierten Widerruf der Restschuldversicherung das Ansinnen, dass dadurch zwar der Versicherungsvertrag insgesamt, der Darlehensvertrag hingegen nur insofern hinfällig wird, als die Valuta der Finanzierung der Restschuldversicherung dient.
- 109 Unter dem Eindruck des mit § 7d VVG neu eingefügten Rechts der versicherten Person zum Widerruf der Restschuldversicherung hatte die BaFin die Kreditinstitute gefragt, welche Auswirkung der isolierte Widerruf einer Restschuldversicherung mit finanzierter Einmalprämie auf den geschlossenen Darlehensvertrag habe.
- 110 Es gibt offensichtlich höchst unterschiedliche Lösungsansätze der Kreditinstitute zu der Frage, was konkret im Hinblick auf den Kreditvertrag passiert, sei es in Bezug auf die Darlehenssumme, die Laufzeit oder die Ratenhöhe.
- 111 Vielfach fließt die infolge des isolierten Widerrufs der Restschuldversicherung nicht mehr geschuldete, aber zunächst mitfinanzierte Versicherungsprämie zurück auf das Kreditkonto. Die zurückgeflossene Versicherungsprämie wird dann zumeist als Sondertilgung auf das Darlehen angesehen. Ein Kreditinstitut beschreibt, dass die rückerstattete Prämie zur Vermeidung einer unzulässigen Belastung des Kunden mit Zinszahlungen rückwirkend mit Valuta der Darlehensvalutierung verbucht würde. Andere Kreditinstitute erklärten, sie würden die Zinsen zurückrechnen, soweit sie auf die Finanzierung der Einmalprämie entfallen. Im Ergebnis dürften beide Vorgehensweisen zum gleichen Resultat führen.
- 112 In der Praxis uneinheitlich wird dann nach Korrektur der Darlehenssumme die Ratenhöhe gesenkt oder es tritt bei Beibehaltung der ursprünglichen Ratenhöhe eine Laufzeitverkürzung

ein. Einzelne Kreditinstitute räumen den Verbrauchern insoweit ein Wahlrecht ein. Von einigen Instituten wird den Kunden auch die Wahlmöglichkeit eingeräumt, sich die rückerstattete Versicherungsprämie gesondert unmittelbar auszahlen zu lassen. Entscheidet sich der Kunde hierfür, läuft der Kreditvertrag unverändert weiter. Einige Kreditinstitute schließen zusätzlich einen neuen Darlehensvertrag bei Beibehaltung der ursprünglich vereinbarten Konditionen ab. Andere Institute übermitteln den Kunden einen geänderten Tilgungsplan, um die Auswirkungen der Prämienrückerstattung abzubilden.

- 113 In der Praxis scheinen sich auf Basis der mitgeteilten Vorgehensweisen für Verbraucherinnen und Verbraucher keine Probleme in Bezug auf den Kreditvertrag zu ergeben, wenn sie isoliert die Restschuldversicherung widerrufen.

3.4.2.5 Anwendbarkeit der gesetzlichen Musterbelehrung

- 114 Die neuen gesetzlichen Regelungen zum Widerrufsrecht in § 7a Absatz 5 VVG und § 7d VVG haben in der Praxis allerdings zu Unsicherheiten bei der Anwendung der gesetzlichen Musterbelehrung gemäß § 8 Absatz 5 Satz 1 VVG geführt, da die gesetzlichen Änderungen keine entsprechenden Anpassungen der gesetzlichen Musterbelehrung zur Folge hatten. Diese fehlende Anpassung würde dem Bedürfnis nach Rechtssicherheit entgegenstehen, welches mit der Verwendung derartiger gesetzlich Belehrungsmuster eigentlich intendiert ist.
- 115 Alle befragten 22 Versicherungsunternehmen geben gleichwohl an, dass sie bei der Belehrung des Versicherungsnehmers (Erst- und Zweitbelehrung) im Rahmen eines Individualvertrages die gesetzliche Musterbelehrung zu § 8 Absatz 5 Satz 1 VVG einsetzen oder sich daran orientieren. 14 Versicherer verwenden die Belehrung dabei ohne Änderungen. Acht Versicherungsunternehmen geben an, individuelle Änderungen an der Belehrung vorgenommen zu haben. Zehn Versicherer begleiten die Widerrufsbelehrung mit individuellen Hinweisen.
- 116 Ein ähnliches Bild ergibt sich bei den echten Gruppenversicherungsverträgen. Auch bei dieser Vertragsgestaltung geben alle befragten 19 Versicherer an, dass sie bei der Belehrung der versicherten Person (Erst- und Zweitbelehrung) im Rahmen eines echten Gruppenversicherungsvertrages die gesetzliche Musterbelehrung zu § 8 Absatz 5 Satz 1 VVG einsetzen oder sich daran orientieren. Zehn Unternehmen verwenden die Belehrung ohne Änderungen. Neun Versicherungsunternehmen geben an, individuelle Änderungen an der Belehrung vorgenommen zu haben. Zehn Versicherer begleiten die Widerrufsbelehrung mit individuellen Hinweisen. Es muss an dieser Stelle jedoch darauf hingewiesen werden, dass es bei beiden Vertragsgestaltungen Abgrenzungsschwierigkeiten bei der Zuordnung der Antworten zu den individuellen Änderungen bzw. den begleitenden individuellen Hinweisen gegeben hat, da diese oftmals nicht trennscharf genug waren.

3.4.2.6 Widerrufsfristen

- 117 Bei Einräumung von Widerrufsfristen sind die Versicherer gegenüber den Verbraucherinnen und Verbrauchern eher großzügig. Neben den Lebensversicherungsunternehmen, bei denen die gesetzliche Widerrufsfrist gemäß § 152 Absatz 1 VVG 30 Tage beträgt, räumen auch die meisten Schadenversicherer bei Einzelversicherungsverträgen freiwillig 30 Tage als

Widerrufsfrist ein. Lediglich ein Schadenversicherer belässt es bei 14 Tagen in Anwendung der gesetzlichen Regelung gemäß § 8 Absatz 1 Satz 1 VVG, jedenfalls soweit das Versicherungspaket keine Lebensversicherung enthält. Gleiches gilt insgesamt auch für die echten Gruppenversicherungsverträge.

3.5 Kündigung von Restschuldversicherungen

3.5.1 Praktische Auswirkungen des gesetzlichen Kündigungsrechts

- 118 Die Neuregelung des § 7d VVG hat auch Auswirkungen auf die Kündigungsmöglichkeit einer Restschuldversicherung durch die versicherte Person im Rahmen eines Gruppenversicherungsvertrages. Gemäß § 7d Satz 2 VVG hat die versicherte Person die Rechte eines Versicherungsnehmers. Nach dem Wortlaut des Gesetzes sind damit sämtliche Rechte „eines“ Versicherungsnehmers umfasst, also auch das Recht zur Kündigung. Allerdings hat die versicherte Person nicht die Rechte „des“ Versicherungsnehmers des konkreten Versicherungsvertrags. Welche Konsequenzen damit letztlich verbunden sind, ist im Einzelnen rechtlich noch nicht vollständig geklärt.
- 119 Für die befragten Versicherungsunternehmen sind diese Neuerungen nicht mit großen Veränderungen verbunden. So hatten alle 19 Versicherer, die aktuell Restschuldversicherungen in Form von echten Gruppenversicherungsverträgen anbieten, bis zur Gesetzesänderung des VVG ein vertragliches Kündigungsrecht eingeräumt.
- 120 Vereinzelt Unternehmen haben jedoch entsprechende Anpassungen im Hinblick auf das jetzt in § 7d VVG gesetzlich verankerte Kündigungsrecht der versicherten Person vorgenommen. Es wurden verschiedentlich Änderungen dahingehend vorgenommen, dass der Kunde (versicherte Person) nunmehr auch ohne Zustimmung des Versicherungsnehmers (Kreditinstitut) kündigen kann, also jetzt ein eigenes Kündigungsrecht besitzt. Ein Teil der befragten Versicherer hat zudem jederzeitige Kündigungsrechte zugunsten der versicherten Person eingeräumt, die sich allerdings in ihrer Ausgestaltung aufgrund unterschiedlicher Kündigungsfristen unterscheiden. Die Mehrheit der befragten Versicherungsunternehmen sah dagegen vorliegend keinen Anpassungsbedarf.

3.5.2 Adressat der Kündigungserklärung

- 121 Auch im Zusammenhang mit der Kündigung stellt sich die Frage für die versicherte Person, wer Adressat der Kündigungserklärung ist. Es erscheint zulässig, dass, wie bei allen Erklärungen, die unter die Rechte eines Versicherungsnehmers gemäß § 7d Satz 2 VVG fallen, sowohl das Versicherungsunternehmen als auch der Versicherungsnehmer als Adressat in Betracht kommen. In der Praxis wird dies entsprechend unterschiedlich gehandhabt.

Adressat der Kündigung	Anzahl Versicherer
Versicherungsunternehmen	4
Vermittler als Versicherungsnehmer	9
Versicherungsunternehmen oder Vermittler	6

3.5.3 Kündigungsfrist

- 122 Die vertraglich von den Versicherern eingeräumten Kündigungsfristen sind bei beiden Vertragsgestaltungen sehr heterogen. Die Kündigungsfristen können sich nicht nur zwischen den Versicherungsunternehmen unterscheiden, sondern auch innerhalb des Versicherungsunternehmen selbst, da die Unternehmen in nicht wenigen Fällen mit unterschiedlichen Vertragsvarianten arbeiten.
- 123 Die Antworten der Versicherer zeigen insgesamt folgendes Bild:
- Viele Versicherungsunternehmen lassen eine Kündigung mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende zu.
 - In einigen Fällen wird die Kündigung aber auch erst nach Ablauf des ersten Vertragsjahres oder entsprechend der Frist gemäß § 11 Absatz 4 VVG zugelassen.
 - Es gibt zudem Vertragsvarianten, bei denen die Kündigung unter Beibehaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Schluss eines jeden Kalendermonats zulässig ist.
 - Vereinzelt werden Vertragsvarianten angeboten, bei der die versicherte Person im Rahmen eines Gruppenversicherungsvertrages jederzeit zum Ende des Monats kündigen kann.
 - Es finden sich ferner Regelungen, wonach die versicherte Person mit einer Frist von zwei Wochen zum nächsten Fälligkeitstermin der Rückzahlungsrates kündigen kann.
 - Daneben finden sich in Einzelversicherungsverträgen Regelungen, wonach der Versicherungsnehmer das Recht hat, das Versicherungsverhältnis zum Ende des Vertragsjahres mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zu kündigen.
 - Gelegentlich werden in der Praxis auch komplexere Regelungen zur Kündigungsfrist verwendet. So wird beispielweise in einem Einzelversicherungsvertrag dem Versicherungsnehmer eingeräumt, jederzeit zum Ende einer Versicherungsperiode oder jederzeit zu dem Tag des Monats, dessen Zahl dem Versicherungsjahrestag entspricht, zu kündigen.
 - Ein Versicherer räumt ein jederzeitiges Kündigungsrecht unter der Bedingung ein, dass der Kreditvertrag gekündigt und vorzeitig zurückgezahlt wird. Das gesetzliche Kündigungsrecht besteht jedoch uneingeschränkt. Dieses Vorgehen begegnet daher Bedenken. Die BaFin wird dieser Praxis daher im Anschluss an die Untersuchung weiter nachgehen.

3.5.4 Prämienrückerstattung und Stornoabschlag bei Kündigungen

- 124 Alle Versicherungsunternehmen geben an, sowohl beim echten Gruppenversicherungsvertrag als auch beim Einzelversicherungsvertrag im Falle von Kündigungen Rückerstattungen vorzunehmen. Die Rückzahlung des Erstattungsbetrages erfolgt entweder direkt an die versicherte Person oder den Versicherungsnehmer oder auch zugunsten des versicherten Darlehenskontos an das Kreditinstitut. Vielfach sind dazu entsprechende Regelungen in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen zu finden.
- 125 Im Fall einer Kündigung der Restschuldversicherung gegen Einmalprämie erstattet die Mehrzahl der Versicherungsunternehmen bei der echten Gruppenversicherung grundsätzlich die nicht verbrauchte Bruttoprämie. Vereinzelt ermitteln die Versicherer aber auch den Rückkaufswert aus dem Deckungskapital, welches zum Kündigungstermin vorhanden ist.

Dieses wird nach anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik mit den Rechnungsgrundlagen der Prämienkalkulation berechnet. Ähnliche Regelungen finden sich bei der Kündigung von Einzelversicherungsverträgen.

- 126 Neun Versicherer, die Gruppenversicherungsverträge anbieten, erklären, bei Kündigungen einen Stornoabschlag zu verlangen. Zehn Unternehmen sehen dagegen von einem Stornoabschlag ab. Bei Einzelversicherungsverträgen verlangen fünf Versicherungsunternehmen einen Stornoabschlag, während 17 Versicherer hierauf verzichten. Dieser dürfte Ausdruck der Vertragsfreiheit sein, sofern er sich als angemessen darstellt.

3.5.5 Regelungen zur Rückerstattung

- 127 Die Bedingungen und die Größenordnungen für eine Rückerstattung werden in den Vertragsunterlagen der Versicherungsunternehmen häufig festgelegt, überwiegend allerdings nicht sehr konkret. Detaillierte Tabellen mit entsprechenden Rückkaufswerten sind derzeit nicht sehr verbreitet.
- 128 Beim echten Gruppenversicherungsvertrag zeigt sich in Bezug auf die Festlegung der Bedingungen und die Größenordnung für eine Rückerstattung folgendes Bild:

Festlegung	Anzahl Versicherer
Mittels Formel, Allgemeine Versicherungsbedingungen-Klausel oder beides	17
Keine Festlegung in den Vertragsunterlagen	2
Tabelle mit konkreten Rückkaufswerten	0

- 129 Die Festlegung der Bedingungen und die Größenordnung für eine Rückerstattung bei Einzelversicherungsverträgen ist wie folgt verteilt:

Festlegung	Anzahl Versicherer
Mittels Formel, Allgemeine Versicherungsbedingungen-Klausel oder beides	19
Keine Festlegung in den Vertragsunterlagen	0
Tabelle mit konkreten Rückkaufswerten	3

3.5.6 Bearbeitungsdauer für Kündigungserklärungen

- 130 Bei der Bearbeitungsdauer einer Kündigungserklärung ergaben sich weder bei den Einzelversicherungsverträgen noch bei den Gruppenversicherungsverträgen Hinweise auf praktische Probleme. Die reine Bearbeitungsdauer ohne Berücksichtigung der

Kündigungsfrist liegt bei den meisten Versicherern nach eigenen Angaben unter 15 Tagen, bei vielen Unternehmen sogar unter sieben Tagen.

3.6 Freiwilligkeit

- 131 Bereits in der Marktuntersuchung 2017 gaben alle befragten Kreditinstitute an, der Abschluss einer Restschuldversicherung sei optional. Derartige Hinweise fanden sich jeweils in den von den Kreditinstituten verwendeten, im Rahmen der Untersuchung vorgelegten Vertragsdokumenten. Diese Hinweise sind vielfach leicht zu übersehen, da diese häufig optisch unauffällig gestaltet sind. Damit war lediglich in formaler Hinsicht gewährleistet und schriftlich dokumentiert, dass der Abschluss einer Restschuldversicherung optional ist. Um die Freiwilligkeit des Abschlusses einer Restschuldversicherung deutlicher zu betonen, ist es unter Verbraucherschutzgesichtspunkten wünschenswert, dass entsprechende Hinweise an exponierter Stelle präsentiert und optisch auffällig gestaltet werden.
- 132 In der vorliegenden Marktuntersuchung geben 28 von 30 Kreditinstituten an, einen Hinweis auf die Freiwilligkeit des Abschlusses einer Restschuldversicherung zu geben. Bei 21 von 28 Kreditinstituten ist ein derartiger Hinweis unmittelbar im Kreditvertrag enthalten. Bei sieben von 21 Kreditinstituten ist dieser Hinweis im Kreditvertrag auch optisch hervorgehoben, etwa durch Fettdruck, größere Schrift oder eine Umrahmung. 14 von 21 Kreditinstituten haben einen Hinweis auf die Freiwilligkeit des Abschlusses einer Restschuldversicherung in ihren Kreditvertrag aufgenommen, ohne diesen jedoch optisch hervorzuheben. Aus den Antworten zweier Kreditinstitute ist nicht ersichtlich, ob ein Hinweis auf die Freiwilligkeit des Abschlusses einer Restschuldversicherung gegeben wird.
- 133 26 von 28 Kreditinstituten weisen zudem darauf hin, dass ein Hinweis auf die Freiwilligkeit der Restschuldversicherung in zur Vertragsdokumentation insgesamt gehörenden weiteren Unterlagen, wie vorvertraglicher Informationen, Beratungsprotokoll zur Restschuldversicherung oder der erneuten Widerrufsbelehrung zur Restschuldversicherung enthalten ist.
- 134 Bei den Versicherungsunternehmen ist das Ergebnis noch deutlicher. So geben alle Versicherer an, dass in ihren Dokumenten bzw. Unterlagen der Kooperationspartner ein Hinweis auf die Freiwilligkeit der Restschuldversicherung enthalten ist. Viele Versicherer weisen an mehreren Stellen auf die Freiwilligkeit hin. Das gilt sowohl bei Einzelversicherungsverträgen als auch bei den echten Gruppenversicherungsverträgen. Es gibt allerdings keine einheitliche Stelle in den Vertragsunterlagen der Versicherungsunternehmen bzw. der Kreditinstitute. Der Hinweis kann sich in ganz unterschiedlichen Vertragsdokumenten wiederfinden (zum Beispiel Antragsformular/Beitrittserklärung, Beratungsprotokoll, Allgemeine Vertragsinformationen, IPID/PIB –Produktinformationsblatt, Nachbelehrung/Welcome-Letter).
- 135 Viele Versicherungsunternehmen heben den Hinweis auf die Freiwilligkeit der Restschuldversicherung optisch hervor. Mehrere Versicherer haben den Hinweis auf die Freiwilligkeit, sofern dieser mehrfach gegeben wird, auch mehrfach optisch auffällig gestaltet. Verschiedene Unternehmen geben auch an, dass der Hinweis optisch gleich gestaltet ist, wie

der übrige Vertragstext. Kein Versicherungsunternehmen hat den Hinweis jedoch optisch kleiner dargestellt als den übrigen Vertragstext.

- 136 Im Ergebnis ist festzustellen, dass es bei der optisch auffälligen Gestaltung des Freiwilligkeitshinweises an exponierter Stelle noch Nachholbedarf gibt.

3.7 Stornoquote

- 137 Im Rahmen der Untersuchung wurden die Versicherer zudem danach befragt, wie hoch die Stornoquote, jeweils im Zeitraum vom 01.04.2017 bis 31.03.2018 sowie im Zeitraum vom 01.04.2018 bis 31.03.2019 gewesen ist. Dazu sollten die Versicherungsunternehmen die Anzahl der Kündigungen im Verhältnis zum mittleren Versicherungsbestand⁹ und zusätzlich im Verhältnis zum Neugeschäft, jeweils getrennt für Einzelversicherungsverträge und echte Gruppenversicherungsverträge angeben.
- 138 Mit der Wahl dieser beiden Zeiträume sollte abgeklärt werden, ob die gesetzlichen Neuregelungen im VVG auch zu Veränderungen bei den Stornoquoten geführt haben. Die Auswertung gestaltete sich jedoch schwierig, da zur Stornoquote bei Einzel- und Gruppenversicherungsverträgen nicht von allen befragten Unternehmen Zahlen vorgelegt wurden. Das lag vor allem daran, dass nicht alle Versicherer beide Vertragsvarianten anbieten oder keine nach Vertragsart getrennte Statistik erstellen konnten. Bei den Einzelversicherungsverträgen konnten die Daten von 20 Versicherern und bei den Gruppenversicherungsverträgen die Daten von 17 Versicherungsunternehmen berücksichtigt werden. Sowohl bei den Einzel- als auch bei Gruppenversicherungsverträgen variieren die Stornoquoten stark und zeichnen kein einheitliches Bild, wie folgender Tabelle entnommen werden kann.

Stornoquote				
	04/2017-03/2018		04/2018-03/2019	
	Minimum	Maximum	Minimum	Maximum
Einzelversicherungsverträge zum mittleren Versicherungsbestand	0,80 %	22,90 %	1,80 %	21,80 %
Einzelversicherungsverträge zum Neugeschäft	1,90 %	48,64 %	3,50 %	50,37 %
Gruppenversicherungsverträge zum mittleren Versicherungsbestand	0,75 %	29,57 %	2,21 %	19,99 %
Gruppenversicherungsverträge zum Neugeschäft	7,18 %	63,71 %	8,80 %	68,90 %

- 139 Die hohe Spannbreite bei den Stornoquoten spiegelt sich auch in der Entwicklung dieser Werte der einzelnen Unternehmen in den zwei betrachteten Zeiträumen 01.04.2017 bis

⁹ (Anzahl der Verträge im Bestand zu Beginn des Zeitraums + Anzahl der Verträge im Bestand zum Ende des Zeitraums)/2

31.03.2018 und 01.04.2018 bis 31.03.2019 wider. Zwar sind die Quoten in den meisten Fällen in der zweiten Periode höher. Dies gilt sowohl für die Einzel- und die Gruppenversicherungsverträge als auch für die Stornierungen im Verhältnis zum mittleren Versicherungsbestand und zum Neugeschäft. Es finden sich jedoch auch Versicherer, die sinkende Stornoquoten meldeten. So reduzierte sich bei vier Versicherungen die Anzahl der Stornierungen von Einzelversicherungsverträgen im Verhältnis zum mittleren Versicherungsbestand, während sie im Verhältnis zum Neugeschäft anstieg. Bei vier Versicherungsunternehmen sanken die Quoten sowohl für den mittleren Versicherungsbestand als auch für das Neugeschäft. Zwei Versicherer gaben für den Bestand eine steigende und für das Neugeschäft eine sinkende Quote an. Bei den Gruppenversicherungsverträgen gaben sieben Versicherer für die zweite Periode abnehmende Stornierungen im Verhältnis zum mittleren Versicherungsbestand an, im Verhältnis zum Neugeschäft sanken die Quoten bei drei Versicherungen. Ein klarer Trend aufgrund der Gesetzesänderungen lässt sich bei den Stornoquoten somit nicht feststellen.

- 140 Ferner wurden die Versicherungsunternehmen gefragt, wie hoch die Stornoquoten in den beiden Zeiträumen getrennt nach den Risiken Tod, Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit – sofern Einzelkündigung möglich - bei den Einzelversicherungsverträgen und bei echten Gruppenversicherungsverträgen sind.
- 141 Nur sechs der 27 in der Marktuntersuchung berücksichtigten Versicherungsunternehmen, davon vier Lebens- und zwei Schadenversicherer, gaben an, dass bei Ihnen die Risiken Tod, Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit einzeln kündbar sind. Da nur zwei der sechs Versicherungsunternehmen neben Einzel- auch Gruppenversicherungsverträge anbieten und damit nicht genügend Daten für eine Einzelbetrachtung vorliegen, mussten die Quoten für Einzel- und Gruppenversicherungsverträge im Rahmen der Auswertung zusammen betrachtet werden.
- 142 Danach liegen die gemeldeten Stornoquoten für das Risiko Tod im Verhältnis zum mittleren Bestand in den beiden betrachteten Zeiträumen zwischen 12,57 Prozent und 19,99 Prozent. Im Verhältnis zum Neugeschäft ist die Bandbreite mit 19,76 Prozent bis 50,37 Prozent höher.
- 143 Auch bei den Risiken Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit sind die Bestandsquoten mit 11,17 Prozent bis 23,60 Prozent weniger gestreut als die Neugeschäftsquoten, die von 27,70 Prozent bis 43,30 Prozent reichen.
- 144 Betrachtet man die Stornoquoten der einzelnen Risiken für die beiden Perioden 04/2017-03/2018 und 04/2018-03/2019, so ergeben sich keine auffälligen Abweichungen.

3.8 Leistungsverhalten

3.8.1 Leistungsanerkennung und Leistungsablehnung

- 145 Das Leistungsverhalten der Unternehmen ist im Rahmen der Marktuntersuchung ebenfalls abgefragt worden. Hierzu wurden Angaben zu den insgesamt beantragten Leistungen sowie zu den anerkannten und den abgelehnten Leistungsanträgen getrennt für die Risiken Tod, Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit erhoben. Die Anzahl der Anträge war jeweils für die

drei Kalenderjahre 2016, 2017 und 2018 separat für die Einzelversicherungs- und die echten Gruppenversicherungsverträge anzugeben.

- 146 Aus den vorgelegten Daten ergibt sich, dass die Versicherer die Leistungsanerkennungen und -ablehnungen nicht einheitlich bewerten und erfassen oder sogar ihre Zählweise während der drei betrachteten Jahre geändert haben. So entspricht bei etwa 60 Prozent der in die Auswertung einfließenden Daten die Summe aus anerkannten und abgelehnten Anträgen auch den insgesamt gestellten Leistungsanträgen im jeweiligen Jahr. Bei ca. 40 Prozent weicht diese Summe jedoch von der Gesamtanzahl der Anträge ab. Dies kann unter anderem darauf zurückgeführt werden, dass einige Unternehmen die Ablehnungsgründe erfassen. Anträge, die aufgrund formaler Kriterien, wie zum Beispiel eine nicht versicherte Leistung, ein Schadeneintritt außerhalb der Vertragslaufzeit oder innerhalb der Karenzzeit, abgelehnt werden, können dann als nicht begründet (anstatt abgelehnt) erfasst werden und erscheinen nicht unter den Leistungsablehnungen. Andere Versicherer hingegen differenzieren nicht nach den Ablehnungsgründen und erfassen daher alle nicht angenommenen Anträge als abgelehnt.
- 147 Diese Unschärfe musste bei den folgenden Auswertungen außer Acht gelassen werden, da die Datenlage zu uneinheitlich war, um eine geeignete Differenzierung vornehmen zu können. Die getroffenen Aussagen können daher nur unter diesem Gesichtspunkt und mit entsprechender Einschränkung betrachtet werden.
- 148 Zu den Einzelversicherungsverträgen lagen auswertungsrelevante Daten von 20 Versicherungsunternehmen vor, wobei nicht alle Versicherer Zahlen zu allen Risiken und für alle drei Jahre bereitgestellt haben. Betrachtet man die anerkannten und abgelehnten Leistungsanträge im Verhältnis zu den insgesamt beantragten Leistungen, so ergeben sich für das Risiko Tod insgesamt die niedrigsten Ablehnungsquoten. Diese bewegen sich in den überwiegenden Fällen im einstelligen Bereich, doch waren auch zwei Ausreißer von über 37 Prozent nicht anerkannter Leistungsanträge bei zwei verschiedenen Versicherern zu verzeichnen.
- 149 Die höchsten Ablehnungsquoten sind beim Risiko Arbeitslosigkeit zu finden. Diese weisen durchweg zweistellige Werte auf, variieren aber stark von Versicherer zu Versicherer und über die Jahre von 20 Prozent bis 66 Prozent. Die Arbeitsunfähigkeitsrisiken ergaben das uneinheitlichste Bild. Während in diesem Bereich einzelne Versicherer über 90 Prozent aller Anträge positiv beschieden haben, gab es auch Unternehmen, die über ein Viertel aller beantragten Leistungen ablehnten.
- 150 Von 19 Versicherungsunternehmen wurden Daten zum Leistungsverhalten bei echten Gruppenversicherungsverträgen vorgelegt. Wie bei den Einzelversicherungsverträgen ergaben sich auch bei den Gruppenversicherungsverträgen im Mittel über alle Unternehmen hinweg betrachtet für das Risiko Tod die höchsten Quoten für die anerkannten Leistungen. Doch auch hier zeigten sich Extremwerte von 20 Prozent bis über 30 Prozent Ablehnungen, in einem Fall betrug der Anteil in einem Jahr sogar über 55 Prozent.
- 151 Die Ablehnungsquoten bei den Arbeitslosigkeitsversicherungen bewegten sich überwiegend im Bereich von 35 Prozent bis 55 Prozent, nur einige wenige Versicherer meldeten für dieses Risiko Quoten von unter 20 Prozent. Die Bandbreite an Ergebnissen war auch bei den

Gruppenversicherungsverträgen beim Risiko Arbeitsunfähigkeit am größten. Während vier Versicherungsunternehmen über 90 Prozent anerkannte Leistungsanträge in den drei Jahren vermeldeten, gab der überwiegende Teil der Befragten Versicherungsunternehmen an, 20 Prozent bis 30 Prozent der gestellten Anträge negativ zu bescheiden.

152 Über die Zeit betrachtet waren die von den einzelnen Unternehmen erfassten Ablehnungs- und Anerkennungsquoten über die drei abgefragten Jahre hinweg relativ stabil. Dies gilt allerdings auch für die Unternehmen mit den nach der Datenlage hohen Ablehnungsquoten. Die BaFin wird die hohen Ablehnungsquoten, aber auch das sehr unterschiedliche Leistungsverhalten zum Anlass nehmen, den Ursachen weiter nachzugehen.

3.8.2 Gründe für Leistungsablehnungen

153 Darüber hinaus bieten verschiedene praxisrelevante Ablehnungsgründe Anlass für weitere Nachfragen. Ablehnungsgründe wie das Auslaufen eines befristeten Arbeitsverhältnisses oder das Berufen auf „Nichtversicherbarkeit“ könnten bereits im Verkaufsgespräch erkennbar gewesen sein und werfen die Frage auf, ob es möglicherweise bei Vertragsschluss zu Beratungsdefiziten gekommen ist.

154 Im Einzelnen sind die Gründe für die Leistungsablehnungen bei der Inanspruchnahme einer Restschuldversicherung durchaus heterogen, gleichen sich aber bei den Einzel- und den echten Gruppenversicherungsverträgen.

155 Die wichtigsten Gründe bei Leistungsablehnungen benennen die Versicherer wie folgt:

Risiko Todesfall	Risiko Arbeitsunfähigkeit	Risiko Arbeitslosigkeit
<ul style="list-style-type: none"> Suchterkrankung Suizid innerhalb der ersten 2 Jahren Todesfallrisiko nicht versichert Todesfall innerhalb der 12/24 Wartefrist, ausgelöst durch eine der in den Allgemeine Versicherungsbedingungen genannten Erkrankungen 	<ul style="list-style-type: none"> Psychische Erkrankung Wartezeit Verspätete Meldung Versicherungsschutz beendet Versicherungsfall in der Karenzzeit eingetreten Durch Sucht verursachte Arbeitsunfähigkeit Vorerkrankungsklausel innerhalb der ersten 24 Monate Arbeitsunfähigkeit weniger als 42 Tage Versicherte Person nur teilweise arbeitsunfähig Zeitvertrag 	<ul style="list-style-type: none"> Versicherungsfall in der Wartezeit Auslaufen eines befristeten Arbeitsverhältnisses Eigenkündigung Aufhebungsvertrag Fristlose Kündigung durch Arbeitgeber Selbstverschuldete Kündigung des Arbeitsverhältnisses Keine 12 Monate gearbeitet Versicherte Person war nicht länger als sechs Monate bei ein und demselben Arbeitgeber beschäftigt Leistungsfall bei bereits beendeter Arbeitslosigkeit später als 3 Monate nach Eintritt gemeldet Nichtversicherbarkeit

3.8.3 Bearbeitungsdauer

- 156 Zur Bearbeitungsdauer eines Leistungsantrags vom Eingang bis zur Auszahlung liegen zu den einzelnen Risiken für die Einzel- und die Gruppenversicherungsverträge in den beiden Jahren 2017 und 2018 jeweils acht bis zehn Antworten vor. Im Durchschnitt über alle Unternehmen ergaben sich für die drei Risiken und zwei betrachteten Jahre eine Bearbeitungsdauer von 8,3 bis 17,8 Tagen. Bis auf einen Ausreißer bei Einzelversicherungsverträgen mit über 100 Tagen Bearbeitungsdauer für das Risiko Todesfall bewegte sich die Bearbeitungsdauer im Bereich von einem Tag bis 36,3 Tagen.
- 157 Einzelheiten können der nachfolgenden Tabelle entnommen werden.

Durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Leistungsantrags vom Eingang bis zur Auszahlung								
Jahr	2017				2018			
	Anzahl Antworten	Durchschnitt Tage	Minimum Tage	Maximum Tage	Anzahl Antworten	Durchschnitt Tage	Minimum Tage	Maximum Tage
Tod bei echten Gruppenversicherungsverträgen	9	11,93	2,00	30,00	9	13,31	2,0	41,3
AU bei echten Gruppenversicherungsverträgen	9	11,58	1,00	30,00	9	11,19	1,0	30,0
ALO bei echten Gruppenversicherungsverträgen	8	15,10	1,00	34,33	8	15,56	1,0	36,3
Tod bei Einzelversicherungsverträgen	10	15,51	1,60	101,00	10	17,83	2,1	113,0
AU bei Einzelversicherungsverträgen	9	8,31	3,40	18,98	9	8,71	2,5	21,5
ALO bei Einzelversicherungsverträgen	9	11,05	1,70	31,90	9	11,99	1,3	36,3

AU-Arbeitsunfähigkeit; ALO-Arbeitslosigkeit

3.9 Provisionsatz/Provisionsmodelle

- 158 Wie bereits in der Marktuntersuchung 2017 festgestellt, waren die von den Versicherungsunternehmen an die Kreditinstitute geleisteten Provisionen teilweise außerordentlich hoch und bilden deshalb einen lukrativen Anreiz für die Kreditinstitute, möglichst viele Restschuldversicherungen mit einer möglichst hohen Prämie zu verkaufen. So wurden Provisionshöchstsätze zum Teil von mehr als 50 Prozent der Versicherungsprämie an Kreditinstitute gezahlt (vgl. Ergebnisbericht Seite 19).
- 159 Vor dem Hintergrund des Gesetzentwurfes zur Deckelung der Abschlussprovision von Lebensversicherungen und von Restschuldversicherungen (siehe Ziffer 9) haben die Themen Provisionsatz und Provisionsmodelle erneut Eingang in die aktuelle Marktuntersuchung gefunden.
- 160 Zehn der 27 befragten Versicherungsunternehmen berichten, dass es im Grundsatz zu Reduzierungen der Provisionsätze gekommen ist. Allerdings melden lediglich vier Versicherer eine Reduktion der Provisionen ohne jeden einschränkenden Hinweis. Dagegen berichten sechs Versicherungsunternehmen von einer Einschränkung insofern, als eine

Senkung der Provisionen nur bei wenigen Kooperationspartnern erfolgte. Als Gründe nannten die Versicherer die unterschiedliche Ausgestaltung der Provisionssätze beim Vertrieb von Restschuldversicherungen je nach Kreditinstitut, Vertriebsweg und Produktgestaltung. Von diesen sechs Versicherungsunternehmen teilten zwei Versicherer zudem mit, zwar die Provisionssätze gesenkt, aber gleichzeitig die jährliche Gewinnbeteiligung erhöht zu haben. Zwei weitere Versicherungsunternehmen senkten bei einem Kooperationspartner zwar den Provisionssatz für Online-Abschlüsse, erhöhten dafür aber den Satz für telefonische Abschlüsse. Zwei Versicherer berichten, dass aufgrund von Änderungen nun auch zusätzliche Vergütungen möglich wären. 17 Versicherungsunternehmen haben angabegemäß den Provisionssatz unverändert gelassen. Ein Versicherer wies in diesem Zusammenhang darauf hin, dass er entsprechende Änderungen vornehmen werde, wenn der von der Bundesregierung geplante § 50b VAG-E umgesetzt würde und somit Rechtssicherheit bestände.

- 161 Dieses Ergebnis korrespondiert mit den Ergebnissen der Befragung der Kreditinstitute. Lediglich bei sechs von 30 Kreditinstituten gab es Änderungen bei der Höhe der ihnen von dem jeweiligen Versicherungsunternehmen gezahlten Provision. Dabei kam es in einem Fall nach eigenen Angaben zu einer signifikanten Reduzierung des Provisionssatzes, weitere Reduzierungen erfolgten bei den fünf anderen Banken. Verschiedentlich benannten die befragten Kreditinstitute als Ursache für die Veränderung beim Provisionssatz oder beim Provisionsmodell einen Wechsel des Versicherungsanbieters.
- 162 Konkrete Antworten, welche Änderungen bei den Provisionssätzen vereinbart wurden, erfolgten sowohl bei Versicherungsunternehmen als auch den Kreditinstituten überwiegend nicht. Es wurde allgemein von Reduzierungen der Provision berichtet.
- 163 In der Marktuntersuchung 2017 hat die BaFin zudem die bestehenden Provisionsmodelle näher untersucht. Überraschend war seinerzeit die Erkenntnis, wie vielfältig die bestehenden Provisionsmodelle sind und die Tatsache, dass diese teilweise auch in Kombination gegenüber den Kreditinstituten angewendet werden.
- 164 Diese Ergebnisse haben aktuell weiter Bestand. So geben lediglich zwei Versicherer an, weitergehende Änderungen an den Provisionsmodellen vorgenommen zu haben. In beiden Fällen wurde das Gewinnbeteiligungsmodell auf ein Provisionsmodell umgestellt. 25 Versicherungsunternehmen erklärten dagegen, jedenfalls keine grundsätzlichen Änderungen durchgeführt zu haben.
- 165 Danach ist als Ergebnis der Marktuntersuchung festzustellen, dass die öffentliche Diskussion über die Provisionshöhe bei der Restschuldversicherung noch nicht in nennenswertem Umfang zu Veränderungen bei den Provisionszahlungen der Versicherungsunternehmen an die Kreditinstitute geführt hat.
- 166 Auch bei der Prämienhöhe kam es zu keinen Verbesserungen für die Verbraucherinnen und Verbraucher. Veränderungen in der Prämiengestaltung hat es zwar bei verschiedenen Kreditinstituten gegeben. Diese beruhen jedoch auf einem Wechsel des Versicherungspartners oder Veränderungen in den Vertragsbedingungen oder Einführung neuer Tarife. Eine Reduzierung der Prämien für die Restschuldversicherung hat sich anhand der Befragung jedoch nicht feststellen lassen.

3.10 Wesentliche Ergebnisse

167 Die Markuntersuchung zeigt folgende wesentliche Ergebnisse:

- Die Bedeutung der Einzelversicherungsverträge am Markt nimmt zu. Die Dominanz der echten Gruppenversicherung - wie noch in der Markuntersuchung 2017 festgestellt - relativiert sich zunehmend. Fünf Versicherer geben an, dass sie im Zusammenhang mit den Gesetzesänderungen ihre Vertragskonstruktion von der echten Gruppenversicherung auf individuelle Verträge umgestellt haben bzw. diese vorrangig vertreiben. Von diesen fünf Unternehmen haben drei Versicherer den Vertrieb von echten Gruppenversicherungsverträgen sogar ganz eingestellt. Zudem betonen verschiedene Versicherer, die beide Vertragsarten im Angebot haben und bei denen aktuell die Zahl der versicherten Personen bei der echten Gruppenversicherung überwiegt, dass sich auch bei ihnen in Zukunft das Gewicht auf die Einzelversicherungsverträge verlagern wird.
- Die Gesetzgebung im Rahmen der IDD-Umsetzung in das deutsche Recht hat alle 27 Versicherer veranlasst, Änderungen an den Vertragsunterlagen vorzunehmen.
- Fast alle befragten Versicherer vertreiben Restschuldversicherungen über Kreditinstitute. Deutlich weniger häufig werden andere Vertriebswege genutzt, wie der Direktvertrieb, der Vertrieb über Vermittler (gebunden/ungebunden) sowie sonstige vermittlerähnliche Kooperationspartner.
- Die Quote der bei den Kreditinstituten vertriebenen Verbraucherdarlehensverträgen mit Restschuldversicherung lag im Jahr 2018 zwischen 30 Prozent und 40 Prozent. Damit gilt die Aussage der Markuntersuchung 2017 weiter fort, wonach die Mehrzahl der befragten Kreditinstitute tendenziell eher mehr Verbraucherdarlehen ohne Restschuldversicherung vergibt. Der Vertrieb der Restschuldversicherung scheint leicht rückläufig zu sein.
- Nur für einen Teil der befragten Kreditinstitute gilt, dass sie tendenziell mehr Kreditnehmern mit geringerer Bonität eine Restschuldversicherung verkaufen, als Kreditnehmern mit besserer Bonität. Eine brancheneinheitliche Vorgehensweise konnte jedoch nicht ermittelt werden.
- Bei Kreditketten mit drei oder mehr Folgeabschlüssen überwiegt die Kopplung des Kreditvertrages mit einer Restschuldversicherung gegenüber Folgedarlehensverträgen ohne Restschuldversicherung. Allerdings haben hierzu nicht alle Institute Angaben gemacht.
- Das aus Sicht der Verbraucherinnen und Verbraucher wünschenswerte „doppelte Preisschild“ ist am Markt noch nicht flächendeckend eingeführt worden, scheint aber zunehmende Verbreitung zu finden.
- Dem Informationsbedürfnis der versicherten Person wurde im neuen § 7d VVG bei den Gruppenversicherungsverträgen nunmehr gesetzlich Rechnung getragen. Die Vorgaben bei den echten Gruppenversicherungsverträgen haben die Verpflichteten überwiegend umgesetzt.

- Die neue gesetzliche Beratungspflicht zugunsten der versicherten Person (Kreditnehmer) beim Gruppenversicherungsvertrag einer Restschuldversicherung brachte formalrechtlich eine wichtige Stärkung der Verbraucherrechte mit sich. Offen blieb, ob und inwieweit diese Vorgaben in der Beratungspraxis vollumfänglich Berücksichtigung finden. Dies gilt insbesondere beim Verkauf von Restschuldversicherungen über Vertriebspartner im Einzelhandel.
- Der Beratungsverzicht scheint bei den Versicherern in der Praxis keine Rolle zu spielen oder wird zumindest von den Versicherungsunternehmen statistisch nicht nachgehalten. Bei den Kreditinstituten erlangt der Beratungsverzicht im Einzelfall durchaus eine gewisse Praxisrelevanz, wenngleich er auch bei nahezu 2/3 der befragten Institute nicht vorkommt oder ausgeschlossen ist.
- Alle befragten Unternehmen verwenden bei der Übermittlung der zweiten Belehrung über das Widerrufsrecht bzw. der erneuten Übersendung des Produktinformationsblatts einen sog. Welcome-Letter. Hierbei ist vielfach das Kreditinstitut eingebunden.
- Die sog. Welcome-Letter sind vielfach nicht verbraucherfreundlich gestaltet, da diese häufig mit werblichen Aussagen und/oder nebensächlichen Informationen versehen sind und den gesetzlichen Zweck hierdurch in den Hintergrund treten lassen.
- Das neue gesetzliche Widerrufsrecht gewinnt leicht an Bedeutung. Sowohl bei den Einzel- als auch bei den echten Gruppenversicherungsverträgen stiegen die Widerrufsquoten im Mittel über alle Unternehmen an. Allerdings sind die Widerrufsquoten bei einzelnen Versicherern gesunken.
- Die gesetzliche Musterbelehrung zu § 8 Absatz 5 Satz 1 VVG wird von allen Versicherern trotz rechtlicher Unsicherheiten eingesetzt, verschiedentlich aber individuell abgeändert oder mit ergänzenden Hinweisen versehen.
- Bei der Kündigung der Restschuldversicherung sind die Bedingungen und die Größenordnungen für eine Rückerstattung in den Vertragsunterlagen der Versicherungsunternehmen häufig festgelegt, überwiegend allerdings nicht mit Hilfe konkreter Tabellen für die Rückkaufswerte.
- Kreditinstitute und Versicherer geben weit überwiegend einen Hinweis auf die Freiwilligkeit der Restschuldversicherung in ihren jeweiligen Vertragsunterlagen. Bei der optisch auffälligen Gestaltung des Freiwilligkeitshinweises an exponierter Stelle gibt es jedoch Nachholbedarf.
- Im Zusammenhang mit dem Leistungsverhalten zu den Risiken Tod, Arbeitslosigkeit und Arbeitsunfähigkeit fielen die nach Datenlage ermittelten teilweise hohen Ablehnungsquoten auf. Die höchsten Ablehnungsquoten sind beim Risiko Arbeitslosigkeit zu finden. Die Ablehnungsquoten bei den Arbeitslosigkeitsversicherungen bewegen sich bei den echten Gruppenversicherungsverträgen überwiegend im Bereich von 35 Prozent bis 55 Prozent und in der Spitze bei Einzelversicherungsverträgen bis zu 66 Prozent.
- Die Arbeitsunfähigkeitsrisiken ergaben das uneinheitlichste Bild. Während in diesem Bereich bei beiden Vertragskonstruktionen einzelne Versicherer über 90 Prozent aller

Anträge positiv beschieden haben, gab es auch Unternehmen, die rund ein Viertel aller beantragten Leistungen ablehnten.

- Ablehnungsgründe wie das Auslaufen eines befristeten Arbeitsverhältnisses oder das Berufen auf „Nichtversicherbarkeit“ könnten bereits im Verkaufsgespräch erkennbar gewesen sein und werfen die Frage auf, ob es möglicherweise bei Vertragsschluss zu Beratungsdefiziten gekommen ist.
- Wie bereits in der Marktuntersuchung 2017 festgestellt, waren die von den Versicherungsunternehmen an die Kreditinstitute geleisteten Provisionen teilweise außerordentlich hoch. Im Anschluss daran verstärkte sich die öffentliche Diskussion hierüber und mündete in einen Gesetzentwurf. In der Praxis ist es noch nicht in nennenswertem Umfang zu Veränderungen bei den Provisionszahlungen gekommen. Exemplarisch kann hier die Aussage eines Versicherers stehen, es würden entsprechende Änderungen vorgenommen, sobald mit Tätigwerden des Gesetzgebers Rechtssicherheit bestehe.
- Veränderungen in der Prämiengestaltung hat es zwar bei verschiedenen Kreditinstituten gegeben. Diese beruhen jedoch lediglich auf einem Wechsel des Versicherungspartners oder Veränderungen in den Vertragsbedingungen oder Einführung neuer Tarife. Eine Reduzierung der Prämien für die Restschuldversicherung hat sich anhand der Befragung jedoch nicht feststellen lassen.