



BaFin

Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht

Verbrauchererhebung zur Restschuldversicherung im Jahr 2019

- Ergebnisse -

01.09.2020

Inhalt

I. Executive Summary	1
II. Einführung	2
III. Ergebnisse	3
1. Darlehensverträge	3
1.1. Wie häufig und wofür nutzen Verbraucher Ratenzahlungsangebote und Kredite?	3
1.2. Wo werden die Verträge angebahnt?	4
1.3. Wie hoch sind die aufgenommenen Kredite?	5
2. Restschuldversicherung	6
2.1. Wieviele Verbraucher schließen eine Restschuldversicherung ab?	6
2.2. Wieso entscheiden sich Verbraucher für oder gegen eine Restschuldversicherung?	6
2.3. Wird im Online-Geschäft beraten?	8
2.4. Was wissen Verbraucher über die versicherten Risiken?	8
2.5. Wissen Verbraucher, dass sie Darlehen ohne Restschuldversicherung abschließen können?	9
2.6. Welche Erkenntnisse haben Verbraucher zu den Kosten der Versicherung?	10
2.7. Wird bei der Beratung zur Restschuldversicherung nach anderen Sicherheiten gefragt?	11
2.8. Hat das neue, erweiterte Widerrufsrecht Folgen für das Verbraucherverhalten?	12
2.9. Welche Erfahrungen berichten Verbraucher zum Leistungsverhalten der Versicherer?	14
2.10. Was geben Verbraucher zu unaufgefordert übersandten, zusätzlichen Kreditkarten an?	14

I. Executive Summary

Die Online-Erhebung führte zu folgenden, wesentlichen Erkenntnissen:

- Ein Fünftel der Verbraucher kauft Konsumgüter auf Kredit.
- Point of Sale für die Kreditverträge sind überwiegend Kreditinstitute.
- Drei von zehn Verbrauchern schließen eine Restschuldversicherung ab, um die Darlehensrückzahlung abzusichern, sind also Nutzer einer Restschuldversicherung¹.
- Acht von zehn dieser Restschuldversicherungsnutzer geben unter anderem an, der Abschluss der Police sei ihnen empfohlen worden.
- Sieben von zehn Verbrauchern mit Restschuldversicherung offenbaren Unsicherheiten bezüglich der versicherten Risiken.
- Acht von zehn derjenigen mit Restschuldversicherung nehmen nach eigenen Angaben den Hinweis zur Kenntnis, dass der Darlehensvertrag auch ohne Restschuldversicherung abgeschlossen werden kann. Gleichzeitig gaben 55 Prozent an, dass sie ihrem Eindruck nach ohne Restschuldversicherung den Ratenvertrag nicht bekommen hätten bzw. höhere Darlehenszinsen hätten zahlen müssen (56 Prozent).
- Ebenfalls acht von zehn der Restschuldversicherungsnutzer bejahen, über die Kosten der Restschuldversicherung aufgeklärt worden zu sein.
- Auf die nochmalige Belehrung über das Widerrufsrecht, die den Neupolice-Kunden nachträglich zusammen mit dem Produktinformationsblatt übersandt werden muss, stellt die Hälfte der Restschuldversicherungsnutzer ein weiteres Mal Überlegungen zur Sinnhaftigkeit des Produkts an.

¹ Als Nutzer von Restschuldversicherungen sind hier Verbraucher zu verstehen, die selbst Versicherungsnehmer einer Restschuldversicherung sind oder die beim echten Gruppenversicherungsvertrag als versicherte Person beigetreten sind.

II. Einführung

Der kollektive Verbraucherschutz gehört zu den Aufgaben der BaFin. Ein Bestandteil dieser Aufgabe ist die Verbrauchertrendanalyse, die auch Erhebungen umfasst. Deren Ziel ist es, insbesondere verbraucherschutzrelevante Trends zu identifizieren, um die Erkenntnisse für eine bedarfsorientierte Verbraucheraufklärung zu nutzen.

Die BaFin knüpft mit der vorliegenden Umfrage an die zeitgleich durchgeführte Marktuntersuchung zur Restschuldversicherung an². Ziel der Verbrauchererhebung ist es, insbesondere

- Erkenntnisse zu gewinnen, was Verbraucher, die Konsumgüter und –leistungen finanzieren, aktuell über das Produkt „Restschuldversicherung“ wissen und warum, bzw. mit welchen Erwartungen sie eine solche Restschuldversicherung abschließen;
- einen Eindruck zu erhalten, was aus der Beratung und Dokumentation zur Restschuldversicherung bei den Verbrauchern tatsächlich ankommt;
- sich einen ersten Überblick zu verschaffen zu praktischen Erfahrungen von Verbrauchern mit den durch die Umsetzung der IDD-Richtlinie (Insurance Distribution Directive) eingeführten, zum 23. Februar 2018 in Kraft getretenen erweiterten Beratungs- und Informationspflichten zur Restschuldversicherung und dem erweiterten Widerrufsrecht;
- zumindest überschlägig zu erfassen, welche Erfahrungen Verbraucher aus ihrer Sicht mit dem Leistungsverhalten der Restschuldversicherer machen.

Mit der Durchführung der Umfrage als Online-Erhebung beauftragte die BaFin das Marktforschungsinstitut OmniQuest Gesellschaft für Befragungsprojekte mbH. Das Unternehmen ermittelte durch eine Online-Befragung von insgesamt 4.969 in einem Panel erfassten, nach Geschlecht und Alter repräsentativ ausgewählten, in Deutschland ansässigen, volljährigen Verbrauchern, die das Internet nutzen, 1.000 Panelists. Diese 1.000 Panelists haben angabegemäß seit dem 1. Januar 2017 (mindestens) einen Finanzierungsvertrag (im Folgenden auch: „Darlehen“, „Finanzierung“, „Ratenkauf“, „Kredit“) abgeschlossen, der nicht im Zusammenhang mit einer Immobilie stand³. Die so ausgewählten Umfrageteilnehmer wurden online zu diesem Finanzierungsvertrag befragt und dazu, ob sie ihre Zahlungsverpflichtungen hieraus durch eine Restschuldversicherung⁴ abgesichert haben.

Aus den gewonnenen Daten der Online-Befragung können folgende Ergebnisse abgeleitet werden:

² BaFin, Marktuntersuchung „Restschuldversicherungen“, Thematische Folgearbeit vom 01.09.2020, <https://www.bafin.de/dok/14647572>

³ Allgemein-Verbraucherdarlehen einschließlich Verbraucherdarlehen mit einem Nettodarlehensbetrag kleiner Euro 200, aber nicht Allgemein-Verbraucherdarlehen zur Sanierung, Renovierung und Modernisierung von Immobilien und nicht Immobilien-Verbraucherdarlehensverträge.

⁴ Restschuldlebensversicherung mit oder ohne Zusatzversicherungen.

III. Ergebnisse

1. Darlehensverträge

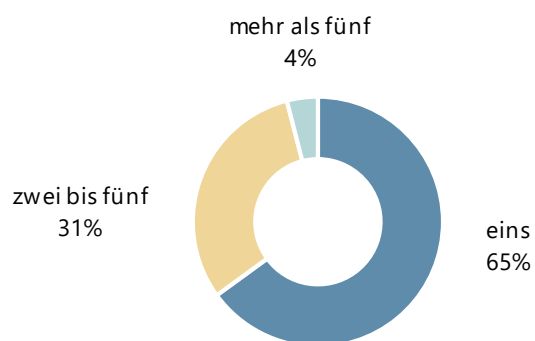
Die Erhebung umfasst zunächst Fragen zu den aufgenommenen Darlehen. Denn für die Einordnung der Erhebungsergebnisse zum Hauptthema „Restschuldversicherung“ kann es erheblich sein, in welchem Zusammenhang die Befragten eine Finanzierung mit einer Restschuldversicherung kombiniert haben und welches die Vertriebskanäle waren.

1.1. Wie häufig und wofür nutzen Verbraucher Ratenzahlungsangebote und Kredite?

Hier zeigt sich, dass Käufe „auf Pump“ für viele Verbraucher zum Alltag gehören. In dem knapp 30-monatigen Betrachtungszeitraum haben 20 Prozent der 4.969 eingangs befragten Panelists angabegemäß mindestens einen Ratenkredit abgeschlossen.

Bei 65 Prozent dieser 1.000 in die weitere Befragung einbezogenen Teilnehmer blieb es bei einer Finanzierung. Bei 35 Prozent waren es mehr: 31 Prozent kauften angabegemäß zwei- bis fünfmal auf Kredit ein und 4 Prozent häufiger als fünfmal.

Grafik 1: Anzahl abgeschlossener Ratenkäufe/Kredite von 01/2017 bis 06/2019



Basis: 1.000 Befragte – Filterkriterium: Verbraucher, die seit dem 1. Januar 2017 etwas auf Raten gekauft oder einen Kredit aufgenommen haben (ohne Haus- oder Wohnungskauf, Neubau, Modernisierung)

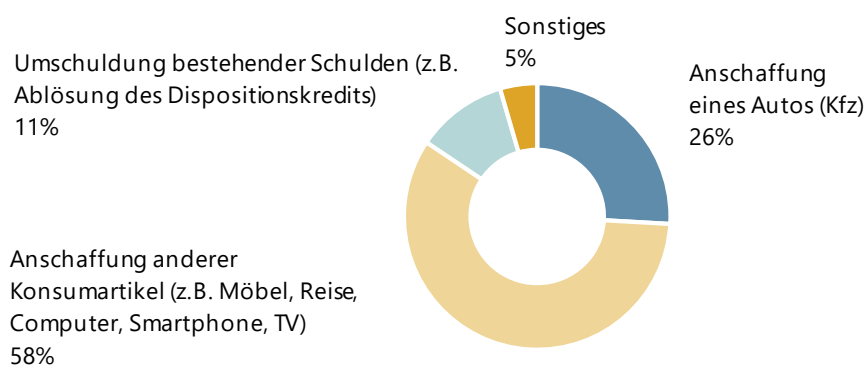
Im Zuge der Umsetzung der IDD-Richtlinie (Insurance Distribution Directive - Versicherungsvertriebsrichtlinie) in das deutsche Recht mit Wirkung zum 23. Februar 2018 wurde unter anderem die Rechtsstellung der Kunden verbessert, die die Restschuldversicherung mittels Beitritt zu einer echten Gruppenversicherung abgeschlossen haben. Diese haben nun als versicherte Person gemäß § 7 d des Versicherungsvertragsgesetzes die Rechte eines Versicherungsnehmers, so dass ihnen gegenüber Informationspflichten bestehen. Darüber hinaus muss der Neukunde einer Restschuldversicherungspolice gemäß § 7a Absatz 5 Satz 1 des Versicherungsvertragsgesetzes eine Woche nach Abgabe der Vertragserklärung vom Versicherer bzw. beim Gruppenversicherungsvertrag nach § 7d des Versicherungsvertragsgesetzes vom Versicherer / dem Versiche-

rungsnehmer des Gruppenversicherungsvertrages, in der Regel von der kreditgebenden Bank, unter nochmaliger Übersendung des Produktinformationsblatts erneut in Textform über sein Widerrufsrecht belehrt werden.

Bei 77 Prozent der Befragten erfolgte die jüngste Aufnahme der Finanzierung nach Inkrafttreten dieser Gesetzesänderungen.

Für Konsumartikel wie beispielsweise Möbel, Unterhaltungselektronik und Reisen nehmen Verbraucher hauptsächlich Kredite auf. 58 Prozent der Befragten gaben diese Anschaffungen als Hauptgrund für ihren Ratenkredit an. Nur 26 Prozent nannten den Erwerb eines Kraftfahrzeugs, 11 Prozent die Umschuldung bestehender Schulden (z.B. Ablösung des Dispositionskredits) und 5 Prozent spezifizierten den Grund nicht.

Grafik 2: Grund für den Abschluss des Ratenkaufs/Kreditvertrags



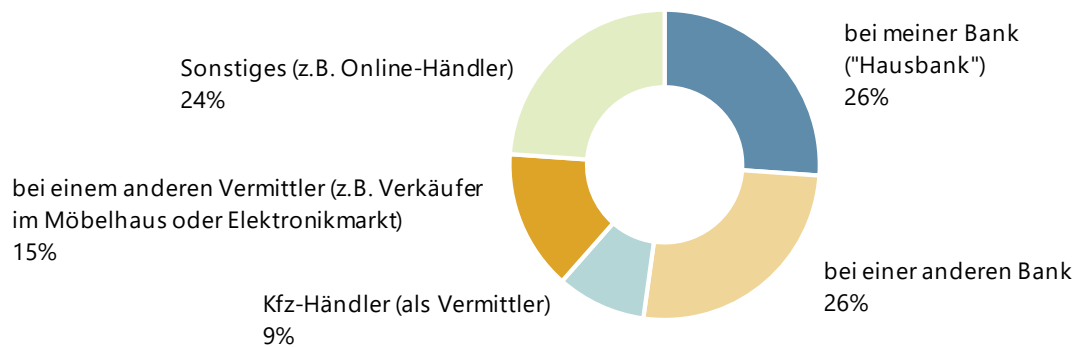
Basis: 1.000 Befragte – Filterkriterium: Verbraucher, die seit dem 1. Januar 2017 etwas auf Raten gekauft oder einen Kredit aufgenommen haben (ohne Haus- oder Wohnungskauf, Neubau, Modernisierung)

1.2. Wo werden die Verträge angebahnt?

Durch Berater oder Verkäufer persönlich auf den Weg gebrachte Finanzierungen und Kredite, die online abgeschlossen wurden, halten sich zahlenmäßig nahezu die Waage. 52 Prozent der Befragten gaben an, im Rahmen der Kreditaufnahme einen Verkäufer oder Berater persönlich oder per Telefon oder Video gesprochen zu haben. 48 Prozent der abgeschlossenen Darlehen wurden online, ohne persönlichen Kontakt (z.B. im Internet oder über eine App) angebahnt.

Point of Sale für Verbraucherfinanzierungsverträge sind am häufigsten die Kreditinstitute. 26 Prozent der Befragten gaben an, den Darlehensvertrag bei der Hausbank abgeschlossen zu haben, ebenfalls 26 Prozent bei einer anderen Bank, 24 Prozent bei Sonstigen (z.B. Online-Händlern), 15 Prozent bei einem anderen Vermittler (z.B. Verkäufer im Möbelhaus oder Elektronikmarkt) und 9 Prozent beim Kfz-Händler als Vermittler.

Grafik 3: Point of Sale des Vertragsabschlusses

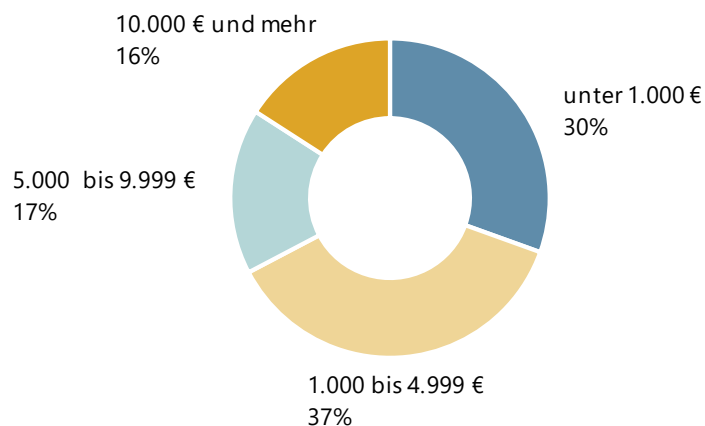


Basis: 1.000 Befragte – Filterkriterium: Verbraucher, die seit dem 1. Januar 2017 etwas auf Raten gekauft oder einen Kredit aufgenommen haben (ohne Haus- oder Wohnungskauf, Neubau, Modernisierung)

1.3. Wie hoch sind die aufgenommenen Kredite?

Die aufgenommenen Kredite liegen überwiegend im Bereich bis Euro 4.999. 31 Prozent der Befragten haben angabegemäß weniger als Euro 1.000 aufgenommen, 37 Prozent zwischen Euro 1.000 und Euro 4.999, 17 Prozent haben Darlehensbeträge von Euro 5.000 bis Euro 9.999 in Anspruch genommen und 16 Prozent Euro 10.000 und mehr. Die Laufzeit der Finanzierungsverträge betrug angabegemäß durchschnittlich 29 Monate.

Grafik 4: Finanzierungsbetrag der Ratenzahlung/des Kredits



Basis: 1.000 Befragte – Filterkriterium: Verbraucher, die seit dem 1. Januar 2017 etwas auf Raten gekauft oder einen Kredit aufgenommen haben (ohne Haus- oder Wohnungskauf, Neubau, Modernisierung)

2. Restschuldversicherung

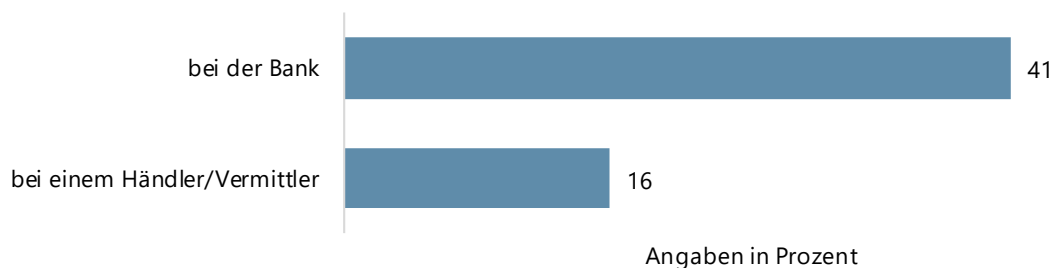
Die Restschuldversicherung als Querverkauf zum Ratenkredit ist aus Sicht des kollektiven Verbraucherschutzes seit längerem ein Thema. Inwieweit Verbraucher und hier insbesondere diejenigen, die eine solche Versicherung abgeschlossen haben, das Produkt sowie ihre damit verbundenen Rechte kennen und verstehen und wie sie sich dazu verhalten, zeigt die folgende Auswertung.

2.1. Wieviele Verbraucher schließen eine Restschuldversicherung ab?

29 Prozent der Befragten gaben an, dass sie zur Absicherung der Ratenzahlung bzw. des Kredits eine Restschuldversicherung abgeschlossen haben. 69 Prozent verneinten die Frage und zwei Prozent konnten keine Angaben machen.

Verbraucher, die das Darlehen bei einem Kreditinstitut aufnehmen, schließen überdurchschnittlich häufig eine Restschuldversicherung ab. 41 Prozent derjenigen Befragten, die das Darlehen bei ihrer Hausbank oder einer anderen Bank als Point of Sale abgeschlossen haben, haben eine Restschuldversicherung abgeschlossen. Bei allen anderen Vertriebspartnern der Versicherer (Kfz-Händlern, Verkäufern im Möbelhaus oder Elektronikmarkt, Online-Händlern und sonstigen Vermittlern) kam es im Durchschnitt nur in 16 Prozent der Fälle zum Verkauf einer Restschuldversicherung.

Grafik 5: Anteil der Befragten mit Restschuldversicherung nach Vertriebsweg des Kredits

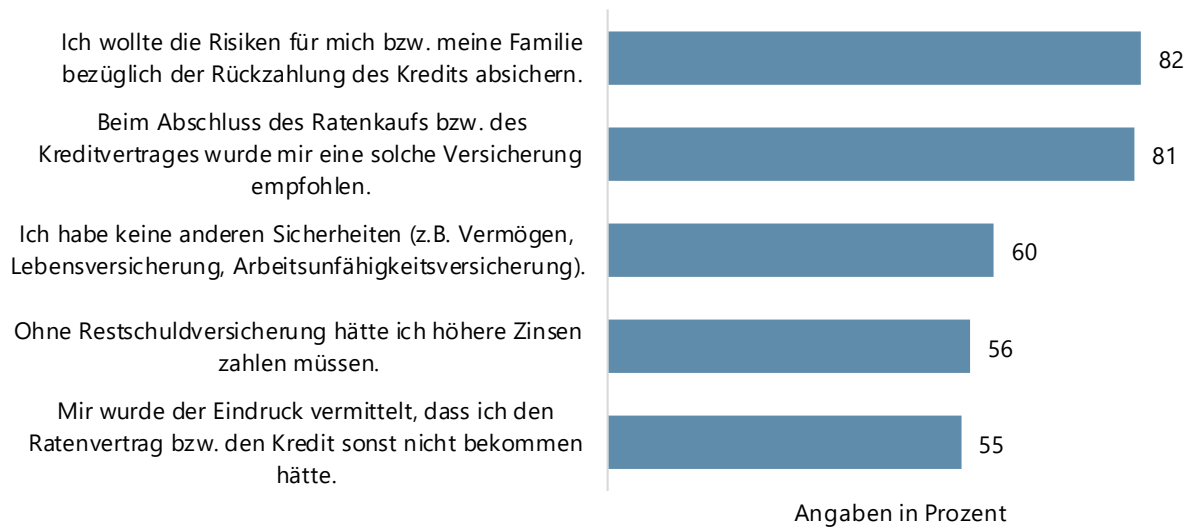


Basis: 522 Befragte (bei einer Bank) bzw. 478 Befragte (bei einem Händler/Vermittler) – Filterkriterium: Verbraucher, die bei ihrer Bank ("Hausbank") oder einer anderen Bank bzw. einem Kfz-Händler, einem anderen Vermittler (z.B. Verkäufer im Möbelhaus oder Elektronikmarkt oder sonstigen Händlern/Vermittlern (z.B. Online-Händler) einen Ratenkauf oder Kreditvertrag abgeschlossen haben

2.2. Wieso entscheiden sich Verbraucher für oder gegen eine Restschuldversicherung?

Die Hauptbeweggründe, eine Restschuldversicherung abzuschließen, sind zum einen die Empfehlung im Rahmen der Beratung und zum anderen der Wunsch, die Risiken für sich selbst bzw. die Familie bezüglich der Rückzahlung des Kredits absichern zu wollen. Gefragt nach den Motiven für den Vertragsabschluss nannten 81 bzw. 82 Prozent diese Gründe. Ein weiteres starkes Motiv der Befragten war die Vermeidung möglicher Nachteile beim Nichtabschluss einer Restschuldversicherung: 56 Prozent hätten angabegemäß ohne Restschuldversicherung höhere Darlehenszinsen zahlen müssen und 55 Prozent wurde der Eindruck vermittelt, dass sie den Ratenvertrag sonst nicht bekommen hätten. 60 Prozent gaben hier an, andere Sicherheiten (z.B. Vermögen, Lebensversicherung, Arbeitsunfähigkeitsversicherung) seien nicht vorhanden.

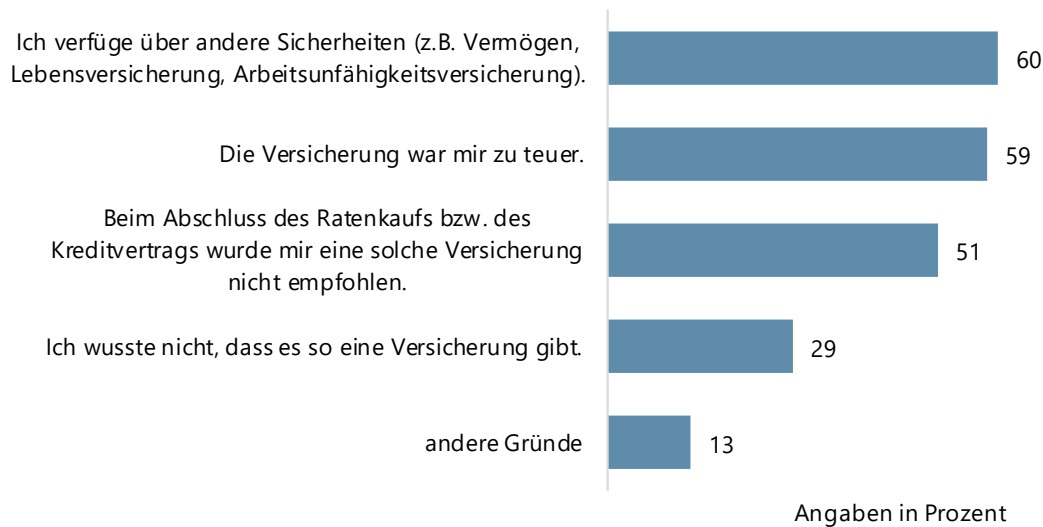
Grafik 6: Gründe für Abschluss einer Restschuldversicherung



Basis: 292 Befragte – Filterkriterium: Verbraucher, die eine Restschuldversicherung zur Absicherung der Ratenzahlung/des Kredits abgeschlossen haben. Die Frage wurde als Matrix mit mehreren Ja/Nein-Fragen gestellt. „Andere Gründe“ hätten als Freitext angegeben werden können.

Bei Verbrauchern, die keine Restschuldversicherung abgeschlossen haben, spielen ihre wirtschaftliche Situation, die Auseinandersetzung mit dem Produkt und die Beratung eine wichtige Rolle. 60 Prozent der Teilnehmer begründeten den Nicht-Abschluss der Versicherung damit, dass sie über andere Sicherheiten (z.B. Vermögen, Lebensversicherung, Arbeitsunfähigkeitsversicherung) verfügen. 59 Prozent war die Restschuldversicherung zu teuer. 51 Prozent wurde der Abschluss nicht empfohlen und 29 Prozent gaben an, nicht gewusst zu haben, dass es eine solche Versicherung gibt.

Grafik 7: Gründe, warum keine Restschuldversicherung abgeschlossen wurde



Basis: 687 Befragte – Filterkriterium: Verbraucher, die keine Restschuldversicherung zur Absicherung der Ratenzahlung/des Kredits abgeschlossen haben. Die Frage wurde als Matrix mit mehreren Ja/Nein-Fragen gestellt.

2.3. Wird im Online-Geschäft beraten?

Die Pflicht zur Beratung im Online-Vertrieb gilt seit dem 23. Februar 2018 auch für die bis dahin ausgenommenen Direktversicherer und damit einheitlich für alle Versicherer. Daher wurden die Teilnehmer, die einen Online-Abschluss seit diesem Stichtag getätigt haben, befragt, ob und wie die Beratung erfolgt ist. 85 Prozent erklärten, beraten worden zu sein. Die Beratung erfolgte überwiegend elektronisch über eine Menüführung, aber auch per Chat, Video oder telefonischen Kontakt.

2.4. Was wissen Verbraucher über die versicherten Risiken?

Grundbaustein einer Restschuldversicherung ist typischerweise die Todesfallversicherung und die Zusatzversicherung gegen Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit. Teilweise werden Zusatzabsicherungen gegen weitere Risiken (z.B. schwere Krankheit, Unfall, Kurzarbeit, Scheidung, Wertverlust des finanzierten Fahrzeugs) angeboten.

Hinweis

Tipps für Verbraucher

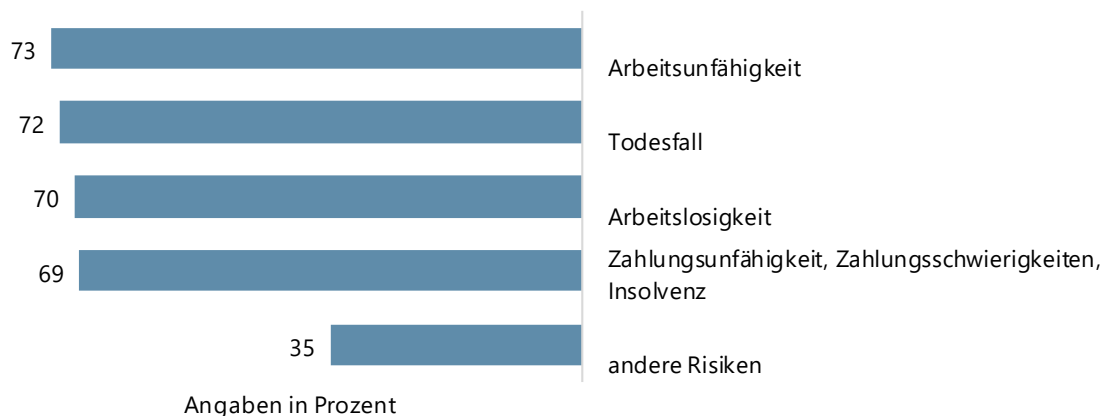
Mit einer Restschuldversicherung können Sie in der Regel die Rückzahlung eines Kredites für sich oder Ihre Erben absichern, für den Fall, dass Sie

- während dessen Laufzeit versterben,
- arbeitslos oder
- arbeitsunfähig werden.

Vorsicht! Die Versicherungsbedingungen sind nicht standardisiert. Informieren Sie sich vor Abschluss des Vertrages unbedingt über den genauen Versicherungsumfang und die Kosten.

Ein Großteil der Restschuldversicherungsnutzer offenbart bei der Frage nach den Risiken, die ihrer Meinung nach durch die Restschuldversicherung abgesichert sind, Unsicherheiten. Dies gilt zum einen für das regelmäßig versicherte Todesfallrisiko, das nur von rund 72 Prozent dieser Befragten ausgewählt wurde. Zum anderen gilt dies insbesondere bezüglich der Risiken „allgemeine Zahlungsunfähigkeit, Zahlungsschwierigkeiten oder Insolvenz“. 69 Prozent der Befragten meinen, (auch) diese – typischerweise nicht abgesicherten – Risiken seien durch die Restschuldversicherung versichert.

Grafik 8: Welche Risiken halten die Restschuldversicherungsnutzer für versichert?



Basis: 292 Befragte – Filterkriterium: Verbraucher, die eine Restschuldversicherung zur Absicherung der Ratenzahlung/des Kredits abgeschlossen haben. Die Frage wurde als Matrix mit fünf Ja/Nein/Weiß-nicht-Fragen gestellt.

2.5. Wissen Verbraucher, dass sie Darlehen ohne Restschuldversicherung abschließen können?

Finanzierungsvertrag und Restschuldversicherung können rechtlich verbundene Geschäfte sein. In der Praxis wird die Restschuldversicherung nach den Erkenntnissen der BaFin aus der Marktuntersuchung aber in der

Regel als in rechtlicher Hinsicht optional vertrieben. Fast alle Kreditinstitute und alle Versicherungsunternehmen weisen in der Vertragsdokumentation auf die Freiwilligkeit hin, wobei der Hinweis oft nicht optisch auffällig gestaltet ist und häufig nicht an exponierter Stelle gegeben wird⁵.

Die große Mehrzahl der Befragten mit Restschuldversicherung, aber nicht alle, nehmen den Freiwilligkeitshinweis zur Kenntnis. 79 Prozent der befragten Nutzer einer Restschuldversicherung bejahten, auf die Optimalität des Vertragsabschlusses hingewiesen worden zu sein, 19 Prozent verneinten die Frage. Wenige Teilnehmer konnten sich nicht erinnern.

Der Hinweis kommt inhaltlich jedoch oft nicht bei den Adressaten an. Denn, wie oben (Ziff. 2.2, Grafik 6) dargestellt wurde, hatten 55 Prozent der hierzu Befragten gleichzeitig den Eindruck, dass sie den Ratenvertrag ohne Restschuldversicherung nicht bekommen hätten.

Hinweis

Tipps für Verbraucher

Der Kredit und die Restschuldversicherung sind zwei unabhängige Verträge.

Allein Sie als Kunde entscheiden, ob Sie zusammen mit dem Kreditvertrag eine Restschuldversicherung abschließen wollen oder nicht.

2.6. Welche Erkenntnisse haben Verbraucher zu den Kosten der Versicherung?

Die kreditgebenden Institute sind nicht verpflichtet, im Kreditvertrag die Kosten einer freiwillig abgeschlossenen Restschuldversicherung in den effektiven Jahreszins des Kredites mit einzurechnen. Das ergibt sich aus § 6 Absatz 4 Nummer 2 der Preisangabenverordnung. Es ist allerdings aus Sicht der BaFin wünschenswert, dass den Verbrauchern alle mit einer Restschuldversicherung verbundenen Kosten mitgeteilt werden.

78 Prozent der teilnehmenden Nutzer einer Restschuldversicherung bejahten, vor Vertragsschluss über die Kosten der Restschuldversicherung aufgeklärt worden zu sein. 22 Prozent verneinten dies.

Hinweis

Tipps für Verbraucher

Die Kosten für eine Restschuldversicherung können Ihre Finanzierung erheblich verteuern.

Lesen Sie die Angaben zu den Kosten im Versicherungsvertrag und zu Kredithöhe, -rate und Effektivzins im Darlehensvertrag deshalb sehr sorgfältig.

Wenn sich Ihnen nicht erschließt, wie hoch die Kreditkosten mit und ohne Restschuldversicherung sind, fragen Sie nach einer Gegenüberstellung. Lassen Sie sich diese Angaben für den Gesamtkreditbetrag sowie die monatlichen Raten geben.

⁵ Marktuntersuchung der BaFin aus 2019, s. Fußn. 2 (TZN. 131-136).

2.7. Wird bei der Beratung zur Restschuldversicherung nach anderen Sicherheiten gefragt?

Nach anderen frei verfügbaren, nicht verplanten Sicherheiten, mit denen die Raten bei Einkommensausfall bedient werden könnten, erkundigen sich Berater oder Vermittler nach der Erinnerung der Kunden oft nicht. Von den teilnehmenden Restschuldversicherungsnutzern wurden angabegemäß nur 58 Prozent nach solchen anderen Sicherheiten gefragt, mit denen die Ratenzahlung beispielsweise bei Arbeitsunfähigkeit oder im Todesfall sichergestellt werden könnte. 39 Prozent gaben an, nicht danach gefragt worden zu sein und 3 Prozent konnten sich nicht erinnern.

Dabei könnte ein Großteil der Restschuldversicherungsnutzer die Kreditraten nach ihren hier gemachten Angaben unter Umständen anders, ohne Nutzung der Restschuldversicherung absichern. Eine Lebensversicherung haben angabegemäß 38 Prozent der Umfrageteilnehmer mit Restschuldversicherung abgeschlossen. 26 Prozent könnten auf eine Arbeitsunfähigkeitsversicherung zurückgreifen. 27 Prozent haben frei verfügbares Vermögen und 22 Prozent andere Sicherheiten (beispielsweise eine Bürgschaft des Ehepartners oder der Eltern). 25 Prozent gaben an, keinerlei Sicherheiten zu haben.

Hinweis

Tipps für Verbraucher

Prüfen Sie sorgfältig, ob Sie (oder Ihre Erben) die Restschuldversicherung tatsächlich benötigen.

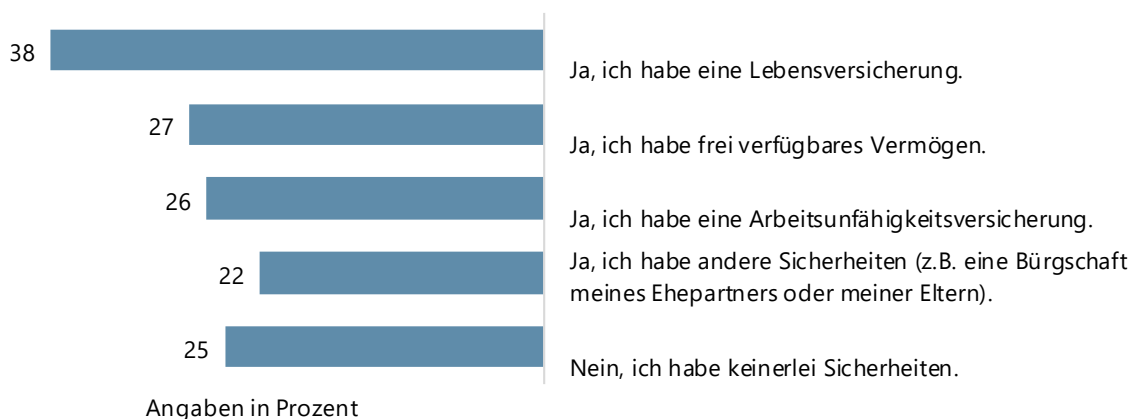
Könnten Sie, wenn Sie arbeitslos oder arbeitsunfähig würden, oder Ihre Erben im Todesfall die Raten auch ohne Restschuldversicherung weiterhin zahlen?

Haben Sie beispielsweise:

- freies Vermögen,
- eine Arbeitsunfähigkeitsversicherung,
- einen Partner oder Eltern, die verbindlich aushelfen könnten und würden,
- eine Lebensversicherung?

Sprechen Sie das Thema „andere Sicherheiten“ im Rahmen der Beratung zur Restschuldversicherung aktiv an, falls Sie nicht danach gefragt werden.

Grafik 9: Verfügbare Sicherheiten, die zur Absicherung eines Darlehens eingesetzt werden könnten



Basis: 292 Befragte – Filterkriterium: Verbraucher, die eine Restschuldversicherung zur Absicherung der Ratenzahlung/des Kredits abgeschlossen haben. Mehrfachauswahl war möglich.

2.8. Hat das neue, erweiterte Widerrufsrecht Folgen für das Verbraucherverhalten?

Hinweis

Tipps für Verbraucher

Der Anbieter Ihrer Versicherung muss Sie eine Woche nach Abgabe Ihrer Vertragserklärung nochmals in Textform über das Widerrufsrecht belehren. Zudem muss er Ihnen erneut das Produktinformationsblatt zur Verfügung stellen.

Lesen Sie diese Informationen sehr genau.

Denn mit Zugang der vorgenannten Unterlagen beginnt in der Regel die Frist zum Widerruf der Restschuldversicherung zu laufen (siehe unten).

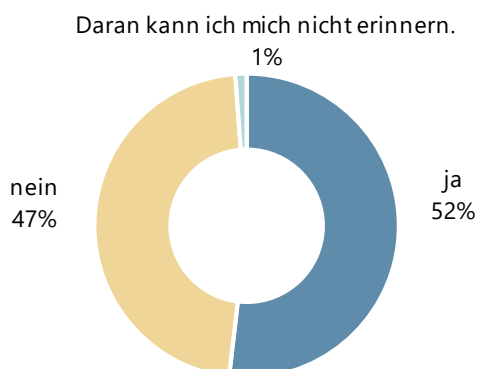
Mit den seit Februar 2018 geltenden, neuen gesetzlichen Regelungen wurde klargestellt, dass jeder Restschuldversicherungsnutzer das Recht hat, die Restschuldversicherung oder bei Gruppenversicherungsverträgen die Beitrittserklärung zur Restschuldversicherung zu widerrufen. Verbraucher, die eine Restschuldversicherung abschließen, müssen zudem eine Woche nach Abgabe der Vertragserklärung unter nochmaliger Beifügung des Produktinformationsblatts erneut über das Widerrufsrecht belehrt werden. In der Praxis erfolgt die Übersendung nach den Feststellungen der Marktuntersuchung der BaFin mit einem sogenannten „Welcome-Letter“, der auch viele werbliche Aussagen und/oder nebensächliche Informationen enthalten kann⁶.

Obwohl die Anbieter der Versicherung, gemeint sind hier die Versicherer oder beim Gruppenversicherungsvertrag die Versicherungsnehmer, also in der Regel die darlehensgebenden Kreditinstitute, die vorgeschriebenen Inhalte mit dem „Welcome-Letter“ verschicken, kommt der Informationsgehalt zu Versicherungsprodukt und Widerrufsmöglichkeit bei über einem Drittel der versicherten Personen nicht an. Von den betroffenen Teilnehmern verneinten 34 Prozent, nach der Wochenfrist erneut eine Belehrung über die wichtigsten Punkte zu ihrem Versicherungsvertrag und das Widerrufsrecht bekommen zu haben. 63 Prozent bestätigten den Erhalt. Eine kleine Gruppe konnte sich nicht erinnern.

Die nochmalige Information der versicherten Personen hat Folgen: 52 Prozent derjenigen, die die nochmalige Widerrufsbelehrung mit nochmaliger Dokumentation wahrgenommen haben, wollen angabegemäß nochmals überlegt haben, ob der Abschluss der Restschuldversicherung für sie sinnvoll war. Bei 47 Prozent war dies nicht der Fall und wenige Personen konnten sich nicht erinnern.

⁶ Marktuntersuchung der BaFin aus 2019, s. Fußn. 2 (TZN. 87-94).

Grafik 10: Durch Widerrufsbelehrung ausgelöste Überlegung zur Sinnhaftigkeit des Abschlusses der Restschuldversicherung



Basis: 164 Befragte – Filterkriterium: Verbraucher, die sich erinnern, eine Woche nach dem Abschluss des Versicherungsvertrags schriftlich erneut über die wichtigsten Punkte zu ihrem Versicherungsvertrag und über ihr Recht informiert worden zu sein, die Restschuldversicherung zu widerrufen, und die den zugehörigen Ratenkauf bzw. Kreditvertrag nach dem 22. Februar 2018 geschlossen haben

Von denjenigen Befragten, die angabegemäß noch einmal über ihre Restschuldversicherung nachgedacht haben (siehe oben), gaben 40 Prozent an, ihre Restschuldversicherung daraufhin widerrufen zu haben.

Die Widerrufsquoten ab 04/2018, die anhand der in der Marktuntersuchung erhobenen Daten von der BaFin in 2019 ermittelt wurden, zeigen allerdings lediglich einen geringen Anstieg der Anzahl der Widerrufe im Vergleich zum Vorjahr und maximale Widerrufsquoten von sechs Prozent (Einzelversicherungsverträge) und neun Prozent (Gruppenversicherungsverträge).⁷

⁷ Marktuntersuchung der BaFin aus 2019, s. Fußn. 2 (TZN. 95-102).

2.9. Welche Erfahrungen berichten Verbraucher zum Leistungsverhalten der Versicherer?

Hinweis

Tipps für Verbraucher

War die Restschuldversicherung für Sie die richtige Entscheidung? Nach Abschluss der Restschuldversicherung können Sie dies nochmals in Ruhe überdenken.

Wenn nicht, können Sie Ihre Vertragserklärung nach § 8 Absatz 1 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Wenn Sie sogenannte lebensversicherungsrechtliche Risiken, also den Todesfall versichert haben, beträgt die Widerrufsfrist nach § 152 Absatz 1 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) sogar 30 Tage. Begründen müssen Sie Ihren Widerruf nicht. Näheres zu Form und Frist des Widerrufs finden Sie [hier](#) auf der Internetseite der BaFin.

Wichtig! Die für den Darlehensvertrag isoliert vereinbarten Konditionen bleiben durch einen Widerruf unangetastet. Der Darlehensvertrag wird lediglich insoweit geändert, neu abgeschlossen oder abweichend abgewickelt, als die schon gezahlten und vereinbarten Prämien für die Restschuldversicherung „herausgenommen“ werden.

Mit der Erhebung wollte die BaFin auch überschlägig erfassen, welche Erfahrungen Verbraucher hinsichtlich des Leistungsverhaltens der Versicherer machen. Verallgemeinerungsfähige Ergebnisse wurden zum Themenkomplex jedoch nicht erwartet und nicht erlangt. Denn durch die eingangs (siehe II.) verwendete Filterfrage wurde der Kreis der Umfrageteilnehmer gemäß dem Fokus der Erhebung auf Personen begrenzt, die kürzlich (mindestens) einen Finanzierungsvertrag geschlossen haben. Dabei wurde in Kauf genommen, dass dies für die Fragen zum Leistungsverhalten kein geeigneter Filter ist. Des Weiteren bezogen sich die Fragen hier nicht nur auf den jüngsten Ratenkauf, sondern auch auf den Eintritt des Versicherungsfalles bei anderen, früher abgeschlossenen Restschuldversicherungen. Zu letztgenannten wurden allerdings keine Angaben erhoben.

34 Prozent der Teilnehmer, die eine Restschuldversicherung zur Absicherung eines am oder nach dem 1. Januar 2017 getätigten Ratenkaufs abgeschlossen haben, geben an, schon einmal Leistungen der Restschuldversicherung in Anspruch genommen zu haben. Wenn die Inanspruchnahme wegen Arbeitsunfähigkeit oder Arbeitslosigkeit erfolgte, wurde angabegemäß in fast allen betroffenen Fällen von Seiten der Versicherer überwiegend ganz oder mindestens teilweise geleistet. Für die Einordnung dieser Daten sind die vorstehenden Ausführungen zu beachten.

2.10. Was geben Verbraucher zu unaufgefordert übersandten, zusätzlichen Kreditkarten an?

Verschiedene Kreditinstitute senden den Darlehenskunden im Zusammenhang mit dem Kreditvertrag und der Restschuldversicherung unaufgefordert eine Kreditkarte zu.

39 Prozent der Teilnehmer mit Restschuldversicherung gaben an, dass ihnen eine solche zusätzliche Kreditkarte überlassen wurde. Von diesen Fällen gaben 62 Prozent weiter an, eine Restschuldversicherung abzuschließen zu müssen oder automatisch abzuschließen, wenn sie diese Kreditkarte zum Bezahlen einsetzen. Nur bei 33 Prozent war der Kreditkarteneinsatz nach eigenen Angaben nicht an den Abschluss einer weiteren Restschuldversicherung gekoppelt.

Die Befragten machen nach eigenen Angaben überwiegend Gebrauch von den Möglichkeiten, die ihnen diese Kreditkarten eröffneten. 73 Prozent der Fälle, die die Kreditkarte erhalten haben, gaben an, sie eingesetzt zu haben.