

# Befragung im INSA-Meinungstrend

(49. – 50. KW 2017)



**Feldzeit:**

08.12. – 11.12.2017

**Methodik:**

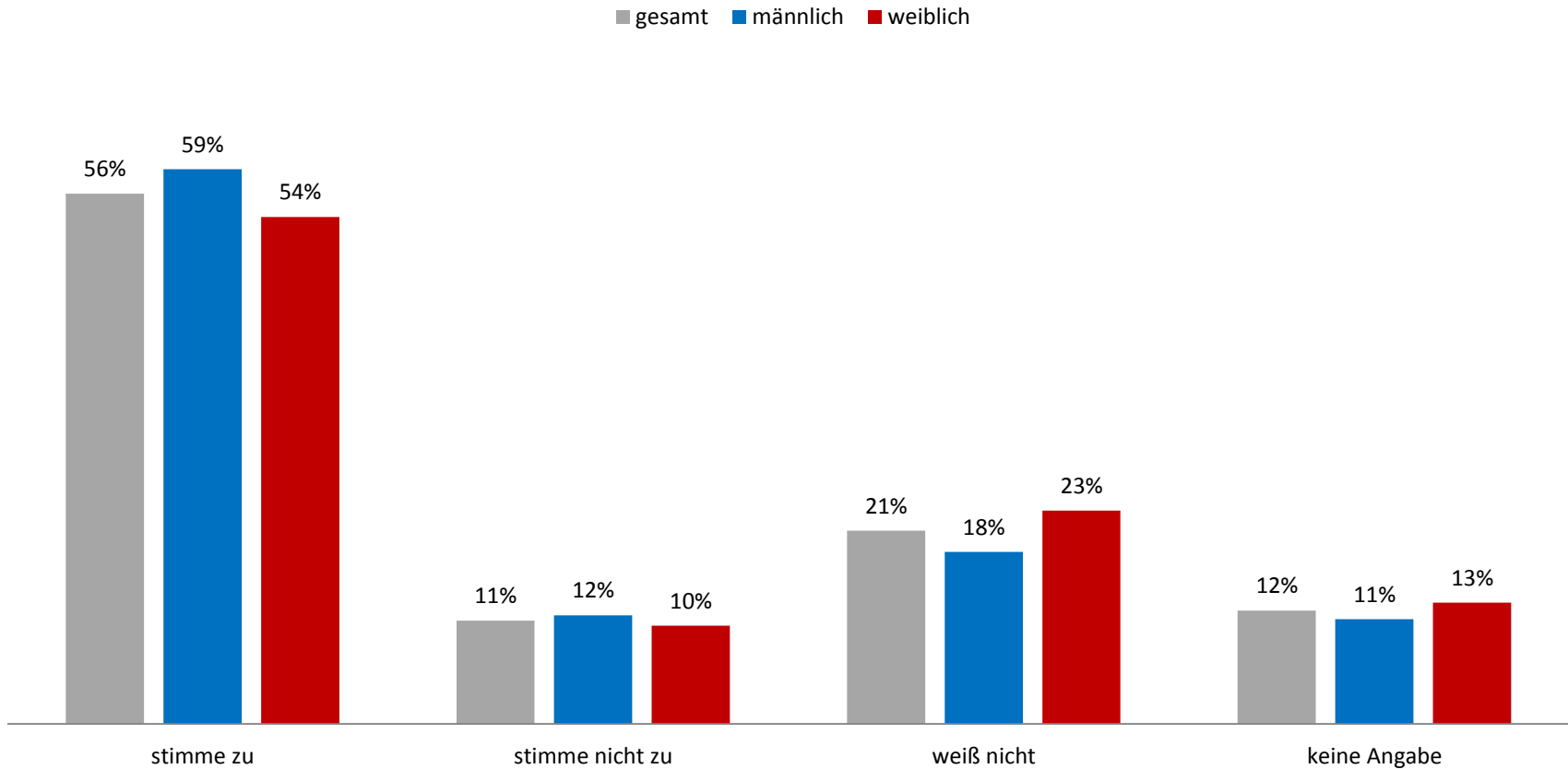
Die Umfrage wurde als Online-Befragung durchgeführt.

**Stichprobe:**

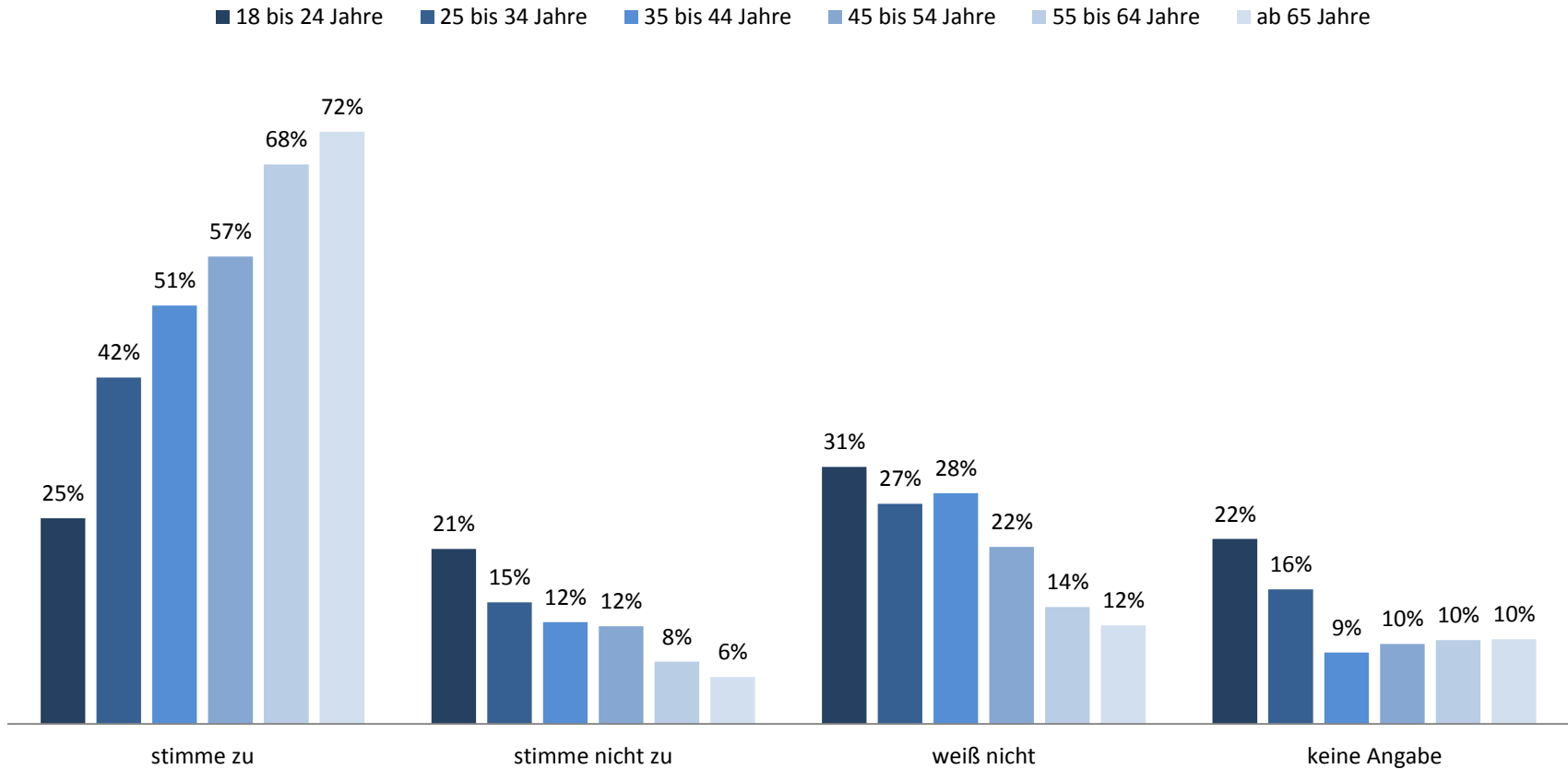
2.013 Personen aus ganz Deutschland ab 18 Jahren nahmen an der Befragung teil.

Mehrere Lebensversicherer haben angekündigt, dass sie größere Bestände mit schon lange laufenden Verträgen an sogenannte Abwickler verkaufen wollen. Diese führen dann die Policen bis zum Ende der Laufzeit fort, betreiben selbst aber kein Neugeschäft. Von allen Beteiligten, auch von der Aufsichtsbehörde für die Versicherungswirtschaft, wird beteuert, dass daraus kein Nachteil für die Kunden entsteht.

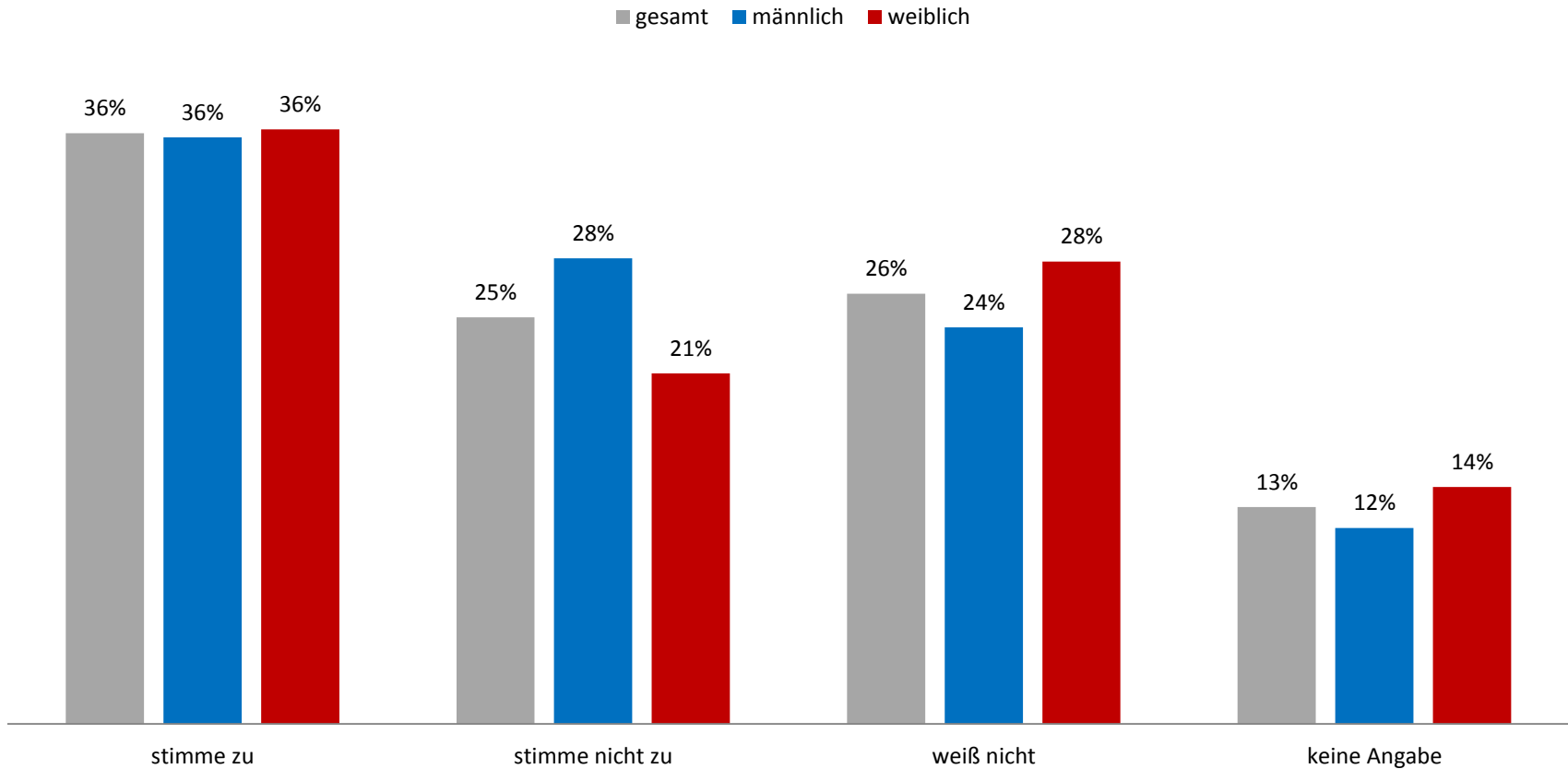
**Wie stehen Sie zu den folgenden Aussagen im Zusammenhang mit dem Verkauf von Lebensversicherungsverträgen an einen neuen Vertragspartner?**



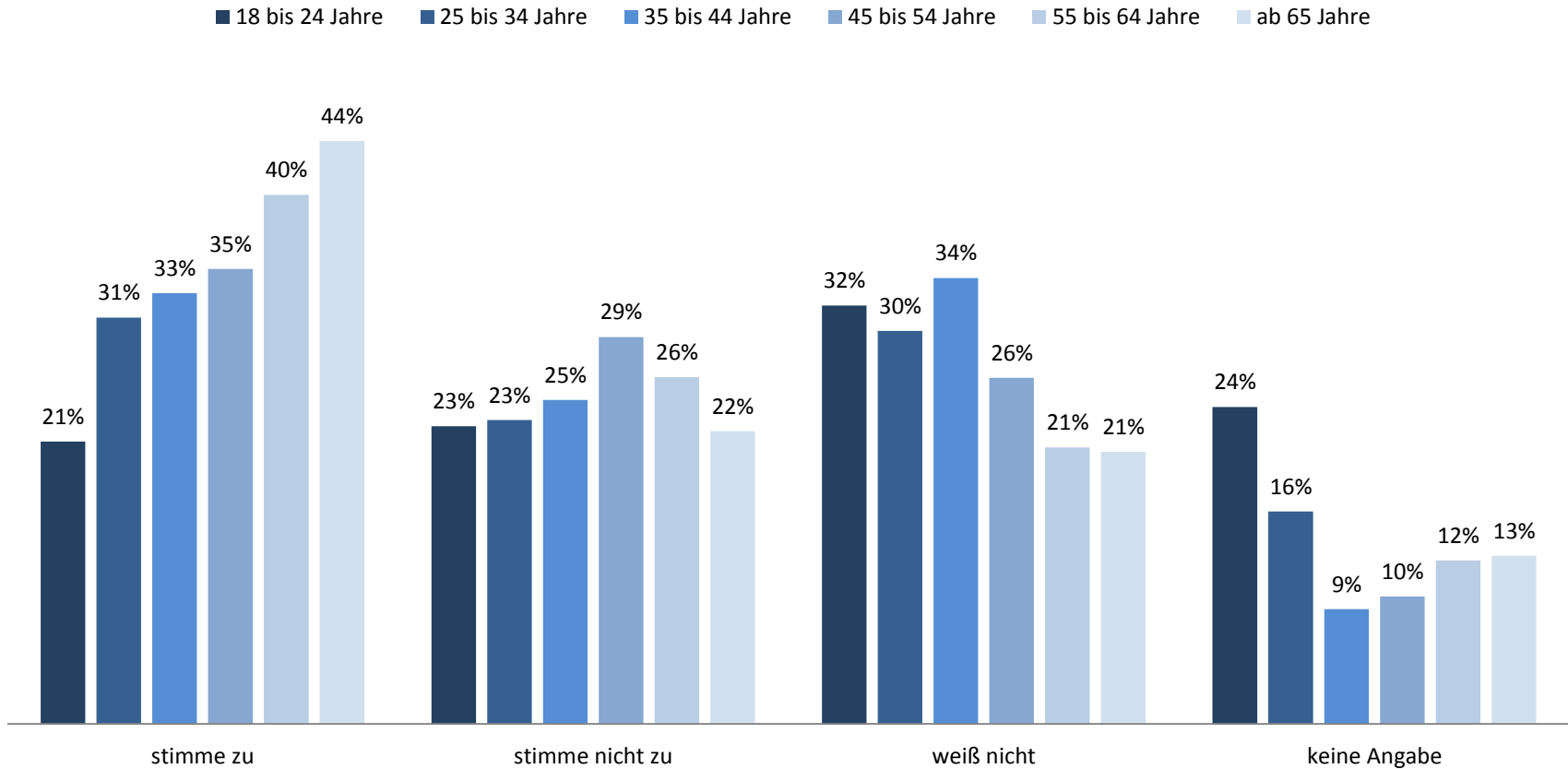
Die absolute Mehrheit der Befragten ist der Meinung, dass es zwischen Versicherer und Kunden zu einer langfristigen Vertragsbeziehung gekommen ist, die auch aufrecht erhalten werden sollte (56 %). Dieser Aussage stimmen Männer (59 %) eher zu als Frauen (54 %). Knapp jeder zehnte Befragte stimmt dem nicht zu (11 %) und mehr als ein Fünftel weiß keine Antwort darauf (21 %).



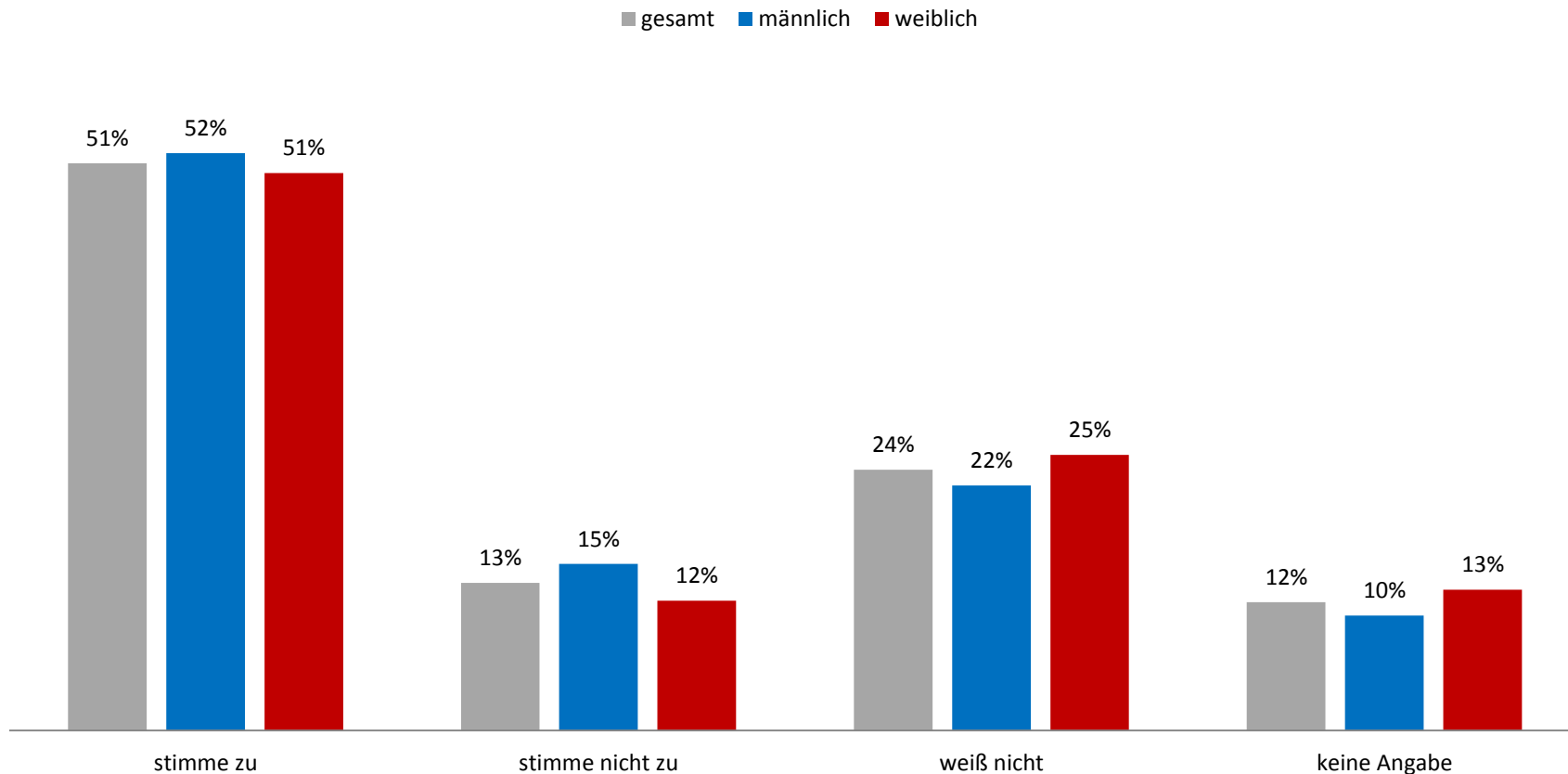
Auffällig ist, dass die Zustimmung zur Aussage der langjährigen Vertragsbeziehung mit steigendem Alter kontinuierlich zunimmt. Während nur ein Viertel der 18- bis 24-Jährigen (25 %) zustimmt, ist dies bei über 64-Jährigen zu 72 Prozent der Fall. Umgekehrt proportional verhält es sich mit der Ablehnung der These: Über ein Fünftel der jüngsten Altersgruppe (21 %) äußert eine ablehnende Haltung, während dies nur sechs Prozent der ältesten Gruppe tun.



Der Verkauf der Lebensversicherung an einen Abwickler ist auch bei gleichbleibendem Ertrag und Erfüllung der Versicherungspflichten nur knapp über einem Drittel der Befragte (36 %) egal. Ein Viertel der Befragten stimmt der obigen These nicht zu (25 %), wobei es hier deutliche Geschlechtsunterschiede gibt: 28 Prozent der Männer zeigen sich ablehnend, während dies nur auf 21 Prozent der Frauen zutrifft. Insgesamt wissen mehr Befragte darauf keine Antwort (26 %), als dass die These abgelehnt wird.

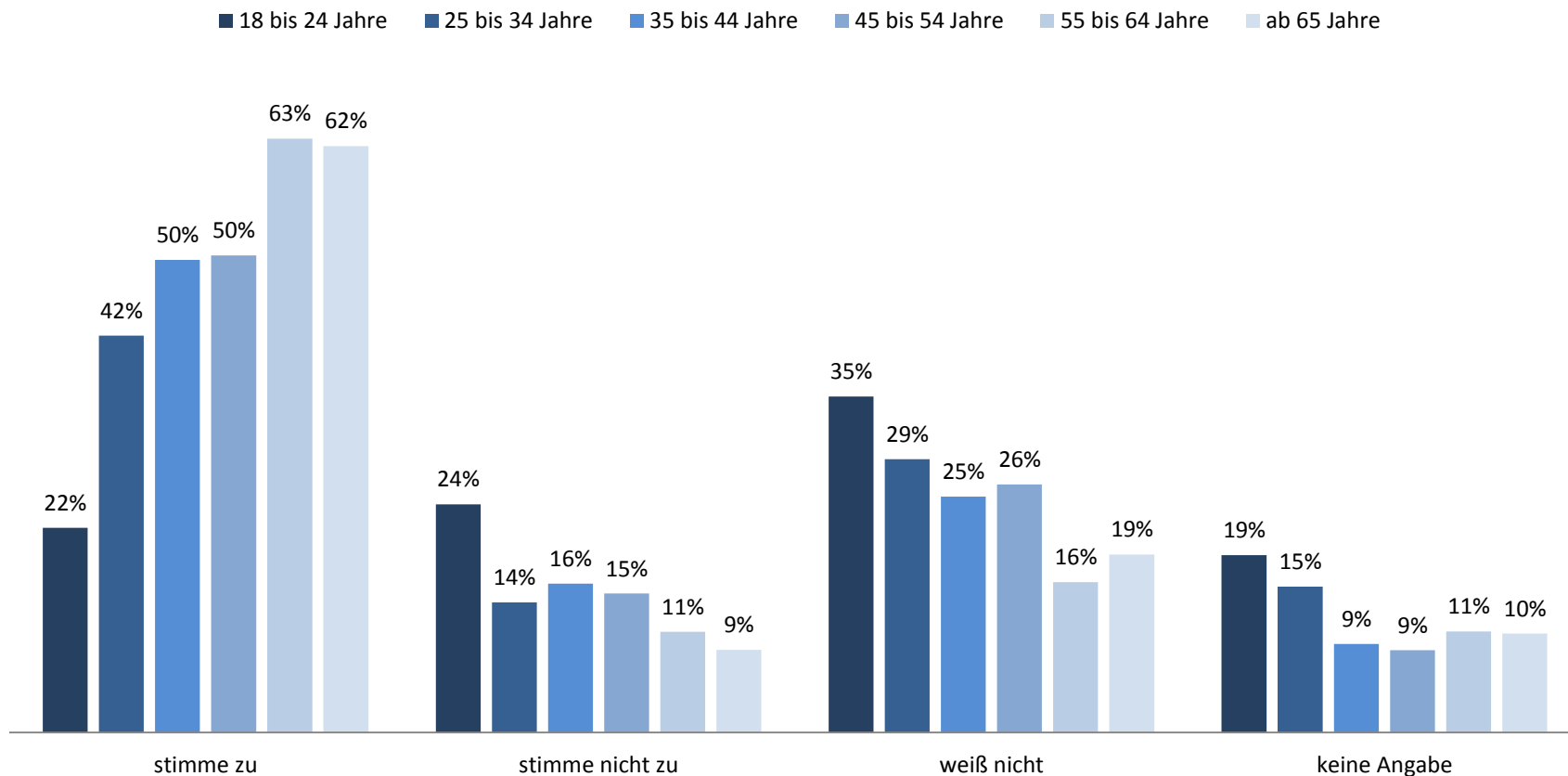


Auch hier zeigt sich ein Zusammenhang von Alter und Zustimmung: Je älter die Befragten sind, desto eher ist Ihnen der Verkauf der Versicherung egal, wenn die Verpflichtungen und Erträge weiter gewährleistet sind. Die größte Bestätigung findet sich bei Befragten ab 65 Jahren (44 %), die geringste bei den 18- bis 24-Jährigen (21 %). Die Ablehnung verhält sich hingegen nicht so einheitlich: am ehesten lehnen die These die 45- bis 54-Jährigen ab, während die jüngste und älteste Gruppe beide zu jeweils 23 Prozent ablehnen.

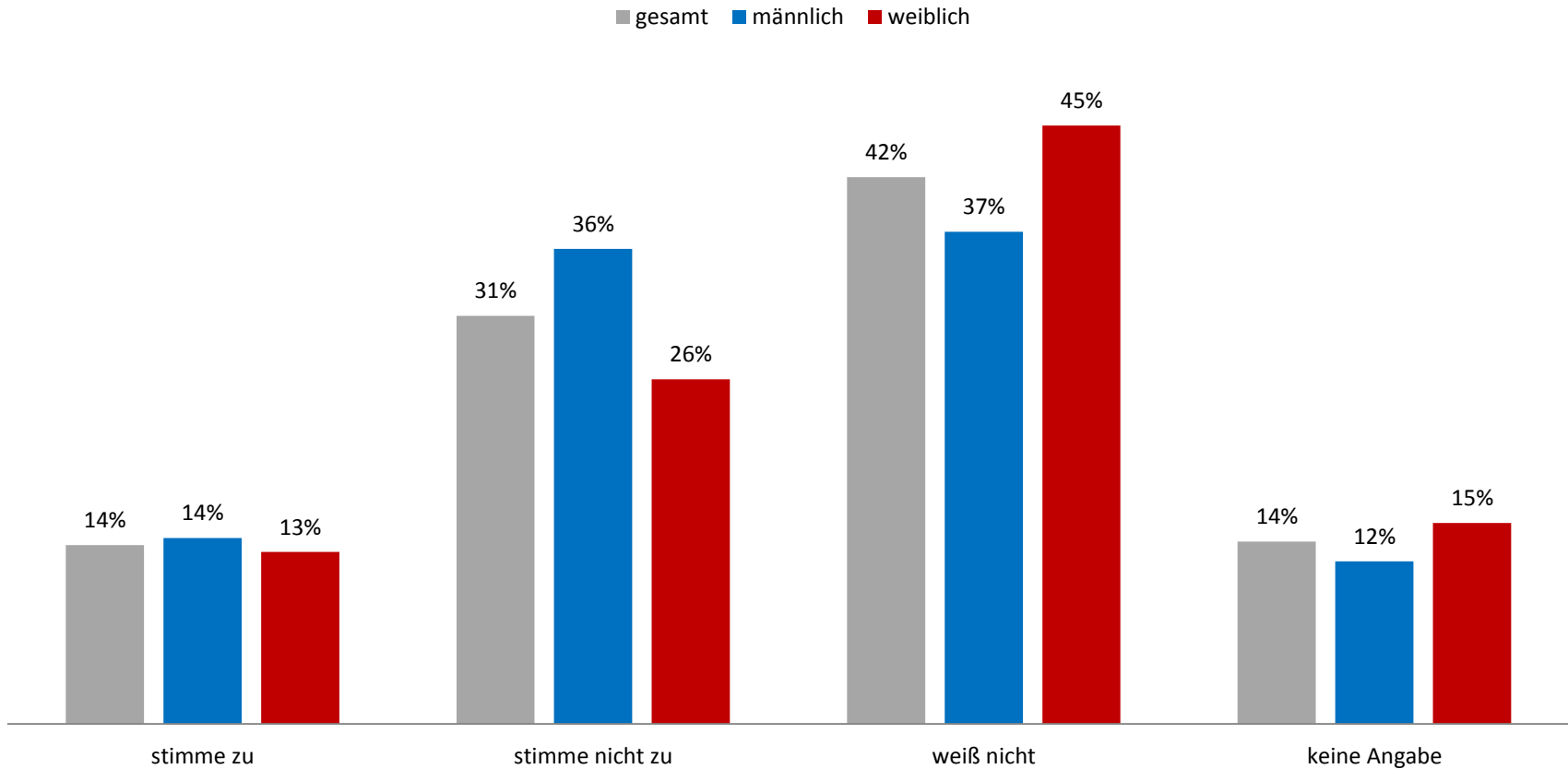


Selbst wenn keine Nachteile für den Versicherten entstehen, finden mehr als die Hälfte der Befragten (51 %), dass durch den Verkauf das Vertrauen in die Versicherung selbst geschwächt wird. Lediglich 13 Prozent finden nicht, dass dies der Fall ist und fast ein Viertel (24 %) weiß keine Antwort auf die These. Geschlechtsunterschiede treten bei dieser These nur marginal auf.

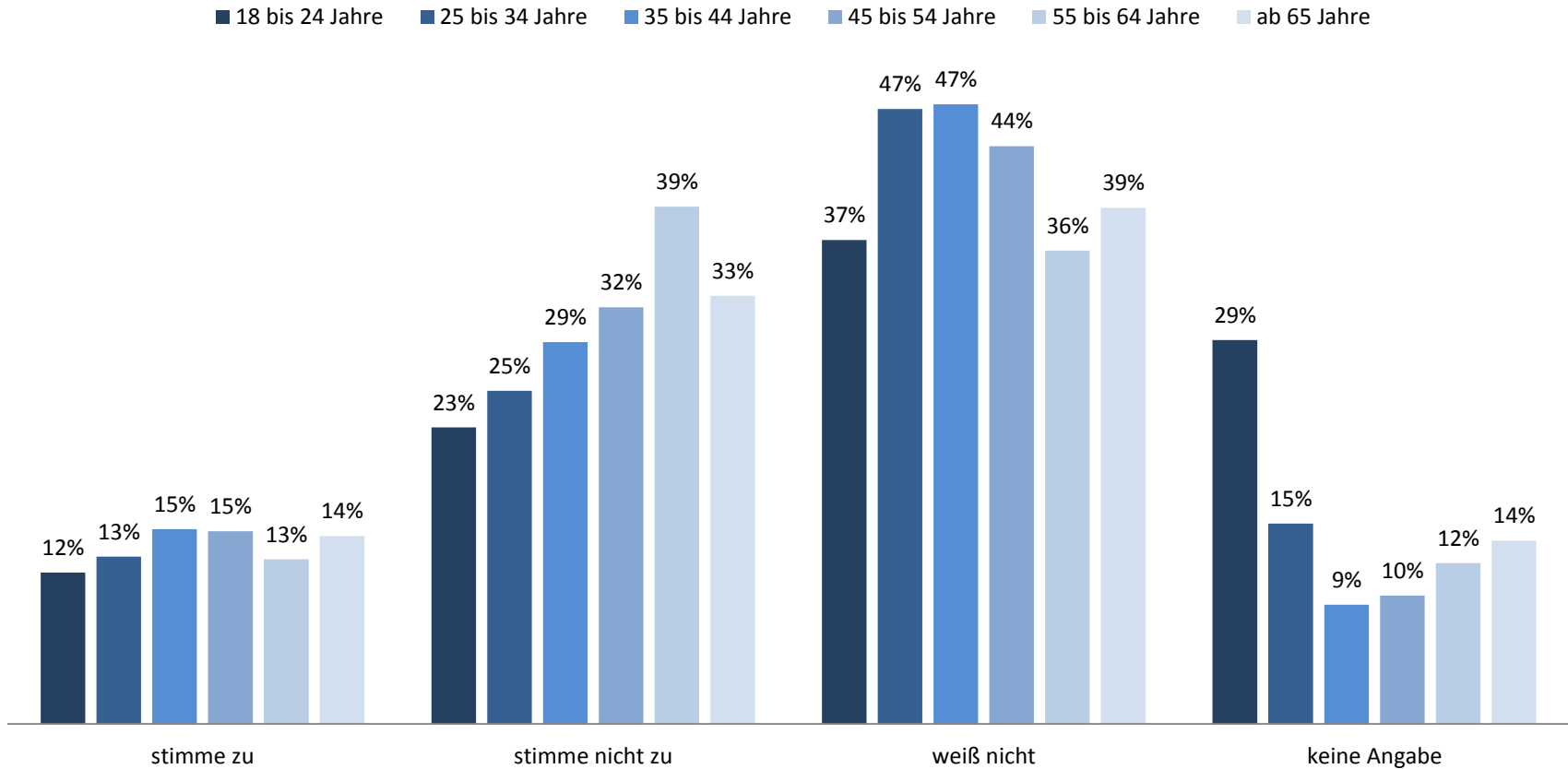




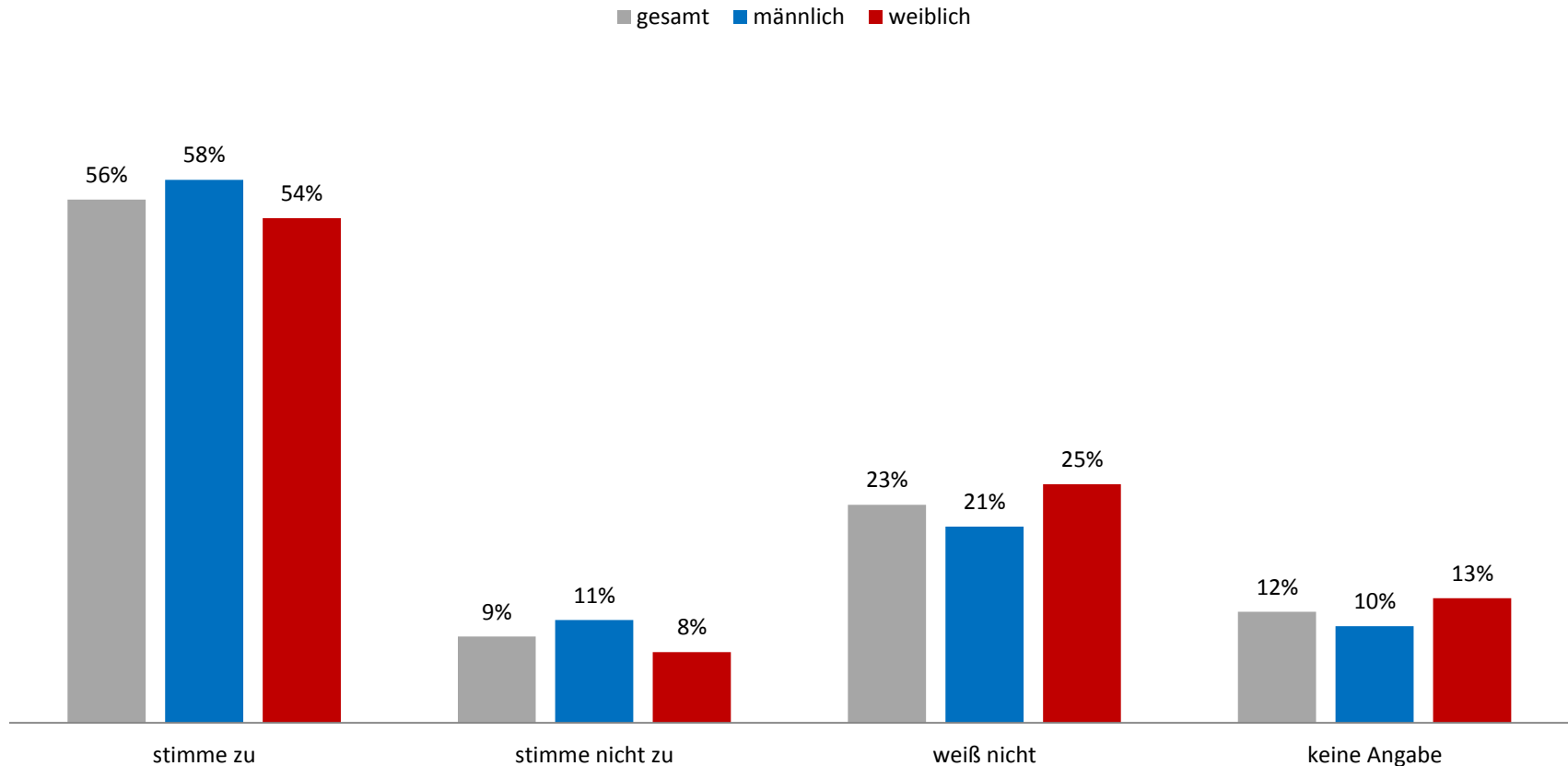
Am häufigsten sehen Befragte ab 55 Jahren das Vertrauen in Lebensversicherung bei deren Verkauf geschwächt (zu 63 % bei 55- bis 64-Jährigen, zu 62 % bei über 64-Jährigen). Die Altersgruppe der 35- bis 54-Jährigen stimmt der These zu jeweils 50 Prozent zu, die 25- bis 34-Jährigen zu 42 Prozent und die Gruppe der 18- bis 24-Jährigen nur zu 22 Prozent. Es zeigt sich bei der Zustimmung also wieder ein Zusammenhang zum Alter.



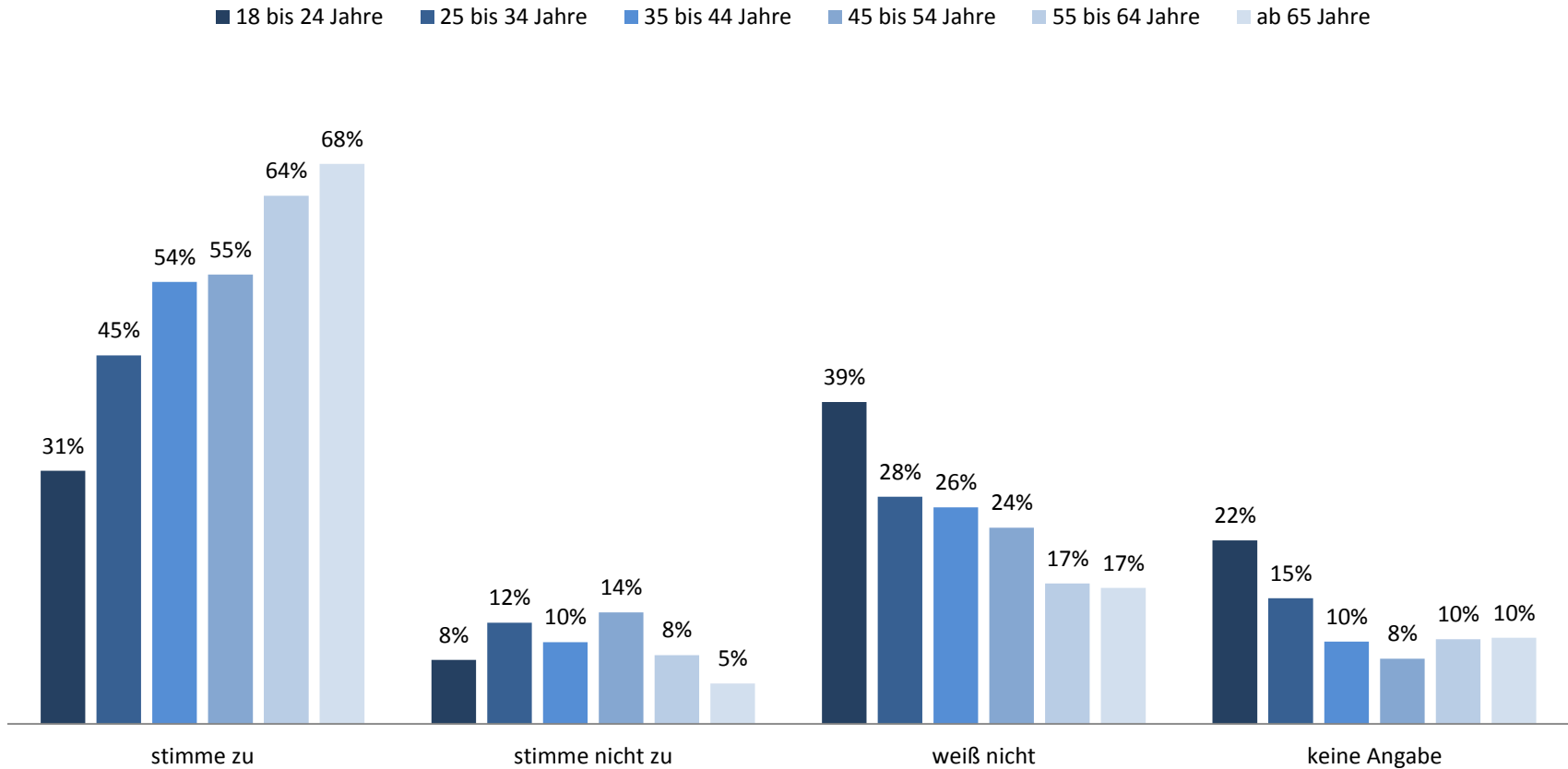
Bei der These, dass Abwickler in der Verwaltung der übernommenen Versicherungen effizienter arbeiten als der ursprüngliche Versicherer zeigt sich, dass ein Großteil der Befragten dies schlicht nicht einschätzen kann: 42 Prozent der Befragten geben hier „weiß nicht“ als Antwort und weitere 14 Prozent machen keine Angabe. Somit positionieren sich über die Hälfte der Befragten nicht zu der These. Der Rest lehnt die Aussage zu 31 Prozent ab und nur 14 Prozent votieren dafür.



Anders als bei den bisherigen Thesen zeigt sich hier kein Zusammenhang zwischen Zustimmung und Alter. Für fast alle Altersgruppen ist „weiß nicht“ die stärkste Antwortkategorie, mit Nennungen zwischen 36 und 47 Prozent. Einzige Ausnahme ist die Gruppe der 55- bis 64-Jährigen, die die Aussage, dass Abwickler die Lebensversicherungen effizienter verwalten als die ursprünglichen Versicherer mit 39 Prozent eher ablehnen, als dass sie keine Antwort darauf haben (36 %).



Mehr als die Hälfte der Befragten befürchtet trotz der Beteuerungen der Versicherer, dass es zu Nachteilen durch den Verkauf der Lebensversicherungen kommt (56 %). Dies fürchten mehr Männer (58 %) als Frauen (54 %). Lediglich neun Prozent glauben nicht, dass der Verkauf zu Nachteilen für den Versicherten führt. Wiederum 23 Prozent können diese Aussage aber nicht einschätzen und antworten entsprechend mit „weiß nicht“.



Schlussendlich zeigt sich auch bei dieser These wieder, dass die Zustimmung mit steigendem Alter zunimmt. Während dies unter den 18- bis 24-Jährigen mit 31 Prozent zwar die These mit der meisten Zustimmung ist, liegt die Altersgruppe dennoch im Vergleich auf dem letzten Platz. Eine deutlich höhere Zustimmung zeigen mit 45 bis 68 Prozent die Altersgruppen ab 25 Jahren.

