

Neue Leben: Abwimmelschreiben gestoppt

Haben Sie einen Lebens- oder Rentenversicherungsvertrag bei der Neue Leben und diesem widersprochen? Hat man Ihnen auch ein Ablehnungsschreiben zugestellt, in dem der Versicherer die Rückabwicklung Ihres Vertrages ablehnt und dafür jede Menge vermeintlich triftige Gründe ins Feld führt. Wir meinen: So geht's nicht und haben die Neue Leben mit Erfolg abgemahnt.



© AntonioDiaz - Fotolia.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Verbraucher, die ihrem bei der Neue Leben abgeschlossenen Lebens- oder Rentenversicherungsvertrag widersprechen, erhalten oft Ablehnungsschreiben.

2. Die Argumente, die der Lebensversicherer vorbringt, sind nach unserer Auffassung nicht haltbar und durch Entscheidungen des Bundesgerichtshofs widerlegt.
3. Die Verbraucherzentrale Hamburg hat die Neue Leben Lebensversicherung AG wegen irreführender Aussagen hinsichtlich des Widerspruchsrechts erfolgreich abgemahnt.
4. Betroffene Versicherungsnehmer sollten sich nicht abwimmeln lassen, sondern auf die Umsetzung geltenden Rechts bestehen. Die Verbraucherzentrale unterstützt dabei.

Stand: 24.05.2018

Wollten Kunden der Neue Leben Lebensversicherung AG ihre Lebens- oder privaten Rentenversicherungen wegen einer fehlerhaften Widerspruchsbelehrung rückabwickeln, erhielten sie oft Antwortschreiben mit vermeintlich triftigen Gründen, die zur Ablehnung des Anliegens führten. Nun hat sich der Versicherer uns gegenüber verpflichtet, bestimmte irreführende Aussagen hinsichtlich des Widerspruchsrechts, wie sie beispielsweise Frau F. mitgeteilt wurden, zu unterlassen.

„Sehr geehrte Frau F., den von Ihnen erklärten Widerspruch weisen wir zurück. Sie sind bei Vertragsschluss inhaltlich und formell korrekt über Ihr Widerspruchsrecht und die Widerspruchsfrist informiert worden. Der Widerspruch erfolgte nach Ablauf der Frist und ist damit unwirksam.“

Nicht nur Frau F., die ihre Kapitalversicherung bei der Neue Leben rückabwickeln wollte, war betroffen, auch andere Verbraucher hatten derartige Ablehnungsschreiben vom Versicherer erhalten. Viele waren enttäuscht, weil sie meinten, dass ihnen eigentlich ein Widerspruchsrecht zustünde und ihr Vertrag rückwirkend aufgelöst werden müsste. Doch die Neue Leben ließ keinen Zweifel daran, dass eine Rückabwicklung des Vertrags ausgeschlossen sei. Untermauert wurde die Ablehnung mit einer Fülle von vermeintlich stichhaltigen Argumenten.

Wir haben uns die Argumente des Lebensversicherers genauer angeschaut.

Unser Fazit: Die vorgeschobenen Gründe sind nicht haltbar und durch Entscheidungen des Bundesgerichtshofs widerlegt. In den Schreiben der Neue Leben Lebensversicherung AG sehen wir eine Irreführung und haben die Versicherungsgesellschaft daher abgemahnt.

„Wir haben inhaltlich und formell korrekt über Widerspruchsrecht und -frist informiert.“

Die Widerspruchsbelehrung der betroffenen Neue Leben Verträge war, anders als der Versicherer behauptet, keinesfalls korrekt, denn es fehlte ein notwendiger Hinweis darauf, dass zur Wahrung der Widerspruchsfrist die rechtzeitige Absendung des Widerspruches genügt. Laut Bundesgerichtshof ist dieser Hinweis in der Widerspruchsbelehrung unverzichtbar (Urteil vom 28. Januar 2004, Az. IV ZR 58/03).

Obwohl diese Information bei der Neuen Leben fehlte, behauptet der Versicherer in seinen Ablehnungsschreiben, richtig über das Widerspruchsrecht belehrt zu haben.

Wir meinen: Betroffene Kunden haben sehr wohl ein Recht, ihren Neue Leben Vertrag wegen einer fehlerhaften Widerspruchsbelehrung rückabzuwickeln.

„Ihr Anspruch ist bereits verwirkt und verjährt.“

Die Neue Leben behauptet, das Widerspruchsrecht der Versicherten sei verwirkt. Doch der Bundesgerichtshof hat hinsichtlich der sogenannten Verwirkung bereits entschieden, dass ein Versicherer sich darauf grundsätzlich nicht berufen kann, wenn er falsch über das Widerspruchsrecht belehrt hat (Urteil vom 7. Mai 2014, Az. IV ZR 76/11).

Gleiches gilt für die Verjährung. Die Neue Leben behauptet, Zahlungsansprüche aufgrund des Widerspruchs seien bereits verjährt. Doch die 3-jährige Verjährungsfrist wird erst mit der Erklärung des Widerspruchs durch den Versicherungsnehmer in Gang gesetzt. So hat es der Bundesgerichtshof festgelegt (Urteil vom 29. Juli 2015, Az. IV ZR 448/14).

Die Neue Leben behauptete in einem Ablehnungsschreiben an einen Versicherten beispielsweise, dass „Prämienzahlungen, die vor dem Jahr 2014 geleistet wurden, verjährt“ seien. Die Verjährungsfrist von drei Jahren startete in diesem Fall jedoch erst 2017, da der betroffene Verbraucher in diesem Jahr seinen Widerspruch erklärt hatte.

Wir meinen: Die vermeintliche Verjährung, die der Versicherer ins Feld führt, trifft in vielen Fällen nicht zu – bei den Beschwerden, die uns vorliegen, sind alle Ansprüche bislang nicht verjährt.

„Durch die vorangegangene Kündigung Ihres Vertrags, ist Ihr Widerspruchsrecht erloschen.“

Ginge es nach dem Lebensversicherer, sollte die vorherige Kündigung eines Vertrags zum Erlöschen des Widerspruchsrechts führen. In ihren Schreiben wiegelt die Neue Leben Ansprüche daher ab, indem sie behauptet, dass ein Vertrag bereits gekündigt

worden und daher ein Widerspruch nicht mehr möglich sei. Dabei hat der Bundesgerichtshof klar geäußert, dass eine Kündigung dem späteren Widerspruch nicht entgegensteht (Urteil vom 7. Mai 2014, Az. IV ZR 76/11).

Erstaunlicherweise untermauert die Neue Leben dieses Argument mit einem Urteil, welches sich auf eine gänzlich andere rechtliche Konstellation bezieht und mit dem Widerspruchsrecht nach § 5a des Versicherungsvertragsgesetzes überhaupt nichts zu tun hat.

Wir meinen: Mehr Verbrauchertäuschung geht nicht. Natürlich können Versicherungsnehmer einem Vertrag auch dann widersprechen, wenn dieser bereits gekündigt wurde – vorausgesetzt die Widerspruchsbelehrung war fehlerhaft.

UNSER RAT

Es ist unglaublich, wie die Neue Leben Urteile des Bundesgerichtshofs entweder komplett ignoriert oder falsch interpretiert hat. Die Rechtslage bezüglich des Widerspruchs bei Lebens- und Rentenversicherungen ist eindeutig und dennoch werden Verbraucher von Versicherern mit falschen Behauptungen abgespeist, damit sie Ruhe geben und kein Geld zurückverlangen.

Lassen Sie sich von den fadenscheinigen Argumenten nicht ins Bockshorn jagen. Halten Sie an Ihrem Widerspruchsrecht fest und fordern Sie die Neue Leben dazu auf, sich an die höchstrichterliche Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes zu halten. Sollten Sie unsicher sein, beraten wir Sie gerne.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/versicherungen/lebens-rentenversicherung/neue-leben-abwimmelschreiben-gestoppt>