

## Basler: Nichts ist vorbei...

Nach Kritik unserer Hamburger Marktwächter hat die Basler Versicherung ein Schreiben überarbeitet, mit dem sie Kunden unserer Auffassung nach zur frühzeitigen Beendigung ihrer hochverzinsten Verträge bewegen wollte. Haben Sie auch schon mal so ein Schreiben ihres Versicherers erhalten? Schildern Sie uns Ihre Erfahrungen.



© AntonioDiaz - Fotolia.com

### **DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE**

1. Mit einem Info-Schreiben wollte die Basler Versicherung ihren Lebensversicherungskunden weismachen, dass ihr Vertrag abgelaufen sei.
2. Nach Kritik der Marktwächter der Verbraucherzentralen überarbeitete der Konzern

eigenen Aussagen zufolge den beanstandeten Brief.

3. Immer wieder versuchen, einzelne Versicherer ihre Kunden zur Aufgabe hochverzinsster Verträge zu bewegen.
4. Ebenfalls betroffene Verbraucher können das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Hamburg informieren, falls sie mit ähnlichen Geschäftspraktiken konfrontiert sind.

Stand: 25.09.2018

Die Basler Versicherung hat seit 2016 über 1.700 Kunden in einem Schreiben auf das Erreichen der Abrufphase ihres Lebensversicherungsvertrags hingewiesen. In einer Passage des Anschreibens hieß es: *„... nun ist es so weit: Ihre Versicherung läuft ab und der Auszahlungsbetrag steht in Kürze für Sie bereit.“*

Nach Kritik unseres Marktwächter-Teams hat die Basler Versicherung nun reagiert und eigenen Aussagen zufolge die kritischen Formulierungen des Schreibens geändert.

Unsere Marktwächter fanden die Art und Weise des ursprünglichen Schreibens irreführend. In einem uns vorliegenden Fall lief die Versicherung nämlich erst 2026 ab. Es begann lediglich die Abrufphase, die eine stornofreie Verfügbarkeit des Kapitals ermöglicht. Darauf wies der Versicherer unserer Auffassung nach allerdings nicht ausreichend hin.

*„Die Möglichkeit, den Vertrag bis zum vereinbarten Ablaufdatum regulär fortzusetzen, spiegelte sich im Schreiben der Basler nicht wider. Vielmehr suggerierte diese Formulierung aus unserer Sicht, die Versicherung sei vertragsgemäß beendet und der Auszahlungsbetrag abzurufen.“*

Sandra Klug, Teamleiterin Marktwächter Hamburg

## **DANKE FÜR IHREN HINWEIS!**

Wir möchten herausfinden, ob es noch weitere Versicherer gibt, die mit derartigen Schreiben ihre Kunden zur Aufgabe von Verträgen bewegen wollen. Dazu brauchen wir Ihre Mithilfe. Je mehr Verbrauchererfahrungen uns zu den Geschäftspraktiken einzelner Versicherer vorliegen, desto wirksamer und gezielter können die Marktwächter der Verbraucherzentralen dagegen vorgehen.

Geben Sie uns Bescheid, wenn Sie von Ihrem Versicherer ein Angebot für eine vorzeitige Vertragsbeendigung ihrer privaten Lebens- oder Rentenversicherung erhalten haben:

- per E-Mail an: [fmw@vzhh.de](mailto:fmw@vzhh.de),
- per Fax an: (040) 24832-2105
- per Post an: Verbraucherzentrale Hamburg, Marktwächter Finanzen, Kirchenallee 22, 20099 Hamburg

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

---

### **Lebensversicherung im Fakten-Check**

Renten- und Lebensversicherer leiden unter den anhaltend niedrigen Zinsen. Gut verzinsten Altverträge kosten die Versicherungsgesellschaften viel Geld, das sich nur schwer erwirtschaften lässt. Seien Sie also wachsam, wenn Sie ein „verlockendes“ Angebot Ihres Versicherers erhalten.

Wenn Sie unsicher sind, ob Sie Ihren Versicherungsvertrag fortführen oder auflösen sollten, nutzen Sie unsere Beratungsangebote. [Wir checken Ihre Police, sagen Ihnen, ob Ihr Vertrag gut und richtig ist?](#)

<https://www.vzhh.de/themen/versicherungen/lebens-rentenversicherung/basler-nichts-ist-vorbei>