Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 25. September 2018

Vorsicht vor Info-Schreiben von Lebensversicherern zur Abrufphase

Nach Marktwächter-Kritik sagt Basler Versicherung Änderungen zu

Auf Initiative des für Versicherungen zuständigen Marktwächter-Teams der Verbraucherzentrale Hamburg hat die Basler Versicherung nach eigener Aussage ein Schreiben an ihre Lebensversicherungskunden überarbeitet. Die Verbraucherschützer hatten den Versicherer dafür kritisiert, seine Kunden in diesen Schreiben zur Aufgabe ihrer Lebensversicherungsverträge bewegen zu wollen. Einzelne Versicherer versuchen, Kunden mit hoch verzinsten Lebensversicherungsverträgen von einer frühzeitigen Beendigung ihrer Verträge zu überzeugen. Bereits 2016 hatten die Marktwächter davor gewarnt, den Kündigungsempfehlungen dieser Unternehmen zu folgen.

Auf irreführende Art und Weise hat die Basler Versicherung aus Sicht der Marktwächter 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.“ Tatsächlich lief in einem den Marktwächtern vorliegenden Fall die Versicherung erst 2026 ab. Es begann lediglich die Abrufphase, die eine stornofreie Verfügbarkeit des Kapitals ermöglicht. Darauf wies der Versicherer allerdings nicht ausreichend hin.

„Die Möglichkeit, den Vertrag bis zum vereinbarten Ablaufdatum regulär fortzusetzen, spiegelte sich im Schreiben der Basler nicht wider“, kritisiert Teamleiterin Sandra Klug. „Vielmehr suggerierte diese Formulierung aus unserer Sicht, die Versicherung sei vertragsgemäß beendet und der Auszahlungsbetrag abzurufen.“ Auf die Kritik der Verbraucherschützer hat der Versicherer jetzt reagiert. „Die Basler hat sich kooperativ

gezeigt und die kritischen Formulierungen nach eigener Aussage geändert“, lobt Klug.

Marktwächter bitten Verbraucher um Mithilfe

Das Hamburger Marktwächter-Team will herausfinden, ob es noch weitere Versicherer gibt, die mit derartigen Schreiben ihre Kunden zur Aufgabe von Verträgen bewegen wollen. Dazu werden Verbraucherinnen und Verbraucher um ihre Mithilfe gebeten. „Je mehr Verbrauchererfahrungen uns zu den Geschäftspraktiken einzelner Versicherer vorliegen, desto wirksamer und gezielter können wir dagegen vorgehen“, erläutert Klug.

Verbraucher, die ein Angebot für eine vorzeitige Vertragsbeendigung von ihrem privaten Lebens- oder Rentenversicherer erhalten haben, werden gebeten, ihre Erfahrungen zu schildern und entsprechende Briefe der Versicherungsgesellschaft einzusenden – wahlweise per E-Mail an fmw@vzhh.de, per Fax an (040) 24832-2105 oder auf dem Postweg an die Verbraucherzentrale Hamburg, Marktwächter Finanzen, Kirchenallee 22, 20099 Hamburg.

Über den Marktwächter: Der Marktwächter Finanzen ist ein Projekt, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den Finanzmarkt aus Perspektive der Verbraucher beobachten. Hierfür werden Beschwerden und Beratungen von Verbrauchern aus allen 16 deutschen Verbraucherzentralen über ein Frühwarnnetzwerk systematisch ausgewertet. Zudem werden empirische Untersuchungen durchgeführt. So können Schwachstellen und Fehlentwicklungen erkannt, Verbraucher frühzeitig gewarnt und Aufsichts- und Regulierungsbehörden bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Insgesamt untersuchen fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen den Finanzmarkt: Baden-Württemberg (Geldanlage und Altersvorsorge), Bremen (Immobilienfinanzierung), Hamburg (Versicherungen), Hessen (Grauer Kapitalmarkt) und Sachsen (Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite). Der Marktwächter Finanzen wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert.
www.marktwaechter.de/finanzen

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/vorsicht-vor-info-schreiben-von-lebensversicherern-zur-abrufphase