

Umstrittene Briefe: Neue Leben lenkt ein

Lebensversicherer, die Kunden aus lukrativen Altverträgen locken wollen? Das ist alles andere als verbraucherfreundlich, findet unser Marktwächter-Team und hat die Neue Leben Lebensversicherung AG erfolgreich abgemahnt. Was Sie jetzt wissen müssen.



© Petair - Fotolia.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Die Versicherer Neue Leben und Gothaer haben versucht, mittels undurchsichtiger Anschreiben oder unverständlicher Formulare, Verbraucher zur Kündigung von gut verzinsten Altverträgen zu bewegen.
2. Beide Unternehmen haben ihre Aktionen nach Intervention des Marktwächters

Finanzen gestoppt.

3. Verbraucher, denen ebenfalls die Kündigung ihres lukrativen Lebensversicherungsvertrags nahe gelegt wurde, können sich an die Verbraucherzentrale Hamburg wenden.

Stand: 20.12.2016

Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat die Neue Leben erfolgreich abgemahnt. Das Unternehmen hatte in Briefen versucht, Kunden aus hochverzinsten Altverträgen zu locken, jedoch nicht ausreichend auf die Nachteile einer Kündigung hingewiesen. Der Versicherer hat mittlerweile in einer Unterlassungserklärung zugesichert, die umstrittenen Schreiben nicht mehr zu verwenden. Noch im September 2016 hatte die Neue Leben angegeben, insgesamt 30.000 solcher Briefe verschicken zu wollen. Unsere Marktwächter hatten das Problem aufgrund von Verbraucherbeschwerden aufgedeckt.

In den Schreiben der Neuen Leben war von einem angesparten Guthaben die Rede, das ab sofort „kurzfristig und einkommensteuerfrei abgerufen“ werden könne. Dass damit jedoch auch die Kündigung des Vertrags einhergeht, blieb unerwähnt, ebenso wie die Nachteile, die damit verbunden sind. Zum Beispiel, dass im Todesfall der finanzielle Schutz für Angehörige verloren geht. Außerdem würden Verbraucher mit dem „Abruf des Guthabens“ vorzeitig einen Vertrag aufgeben, der ihnen eine Rendite garantiert, die sich mit ähnlich sicheren Finanzprodukten heute nicht mehr erwirtschaften lässt. Denn die umstrittenen Schreiben wurden nach Aussage des Versicherers vor allem an Kunden verschickt, die Verträge vor 2005 abgeschlossen hatten – also in einer Zeit, als für die Sparanteile von Versicherungen noch Zinssätze zwischen 2,75 und vier Prozent gewährt wurden.

Schreiben verstießen gegen Beratungspflicht

Die Schreiben der Neuen Leben waren aus Sicht unseres Marktwächter-Teams ein klarer Verstoß gegen die Beratungspflicht der Versicherer. Den Betroffenen wurde zudem fälschlicherweise der Eindruck vermittelt, dass es sich um ein besonders lohnenswertes Angebot handelt, auf das sie erst jetzt zurückgreifen können. Tatsächlich ist die Kündigungsmöglichkeit jedoch von Anfang an Bestandteil des

Vertrags, und das Guthaben schon deutlich früher steuerfrei verfügbar. Umso wichtiger war es, dass die Neue Leben dieses Geschäftsgebaren unterlässt. Wir hoffen sehr, dass von diesem Fall eine Signalwirkung für die gesamte Lebensversicherungsbranche ausgeht.

Verbraucher meldeten weiteren Versicherer

Unser Marktwächter-Team hatte das Problem im Oktober 2016 aufgedeckt und öffentlich gemacht. Über das Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Finanzen konnten wir die kritische Geschäftspraxis frühzeitig erkennen, davor warnen und das Verhalten abmahnen.

Nach einem Aufruf, weitere Versicherer zu melden, erhielten wir auch Schreiben der Gothaer Lebensversicherung AG. Diese hatte ihren jährlichen Standmitteilungen an Versicherte ein unübersichtlich gestaltetes Formular beigelegt, das sowohl für die Kündigung als auch für die Umstellung auf E-Mail-Versand verwendet werden konnte. Auf Marktwächter-Nachfrage hin räumte der Versicherer ein, dass die Schreiben „offensichtlich missverständlich“ gewesen seien. Man habe den Versand inzwischen gestoppt.

DANKE FÜR IHREN HINWEIS

Wenn Sie Kunde einer anderen Versicherung (nicht Gothaer oder Neue Leben) sind, die ebenfalls versucht hat, Sie zu einer Kündigung Ihres Lebens- oder Rentenversicherungsvertrags zu bewegen, freut sich unser Marktwächter-Team über Hinweise. Kopieren oder scannen Sie das Schreiben ein - und senden Sie es an eine der folgenden Adressen:

E-Mail an fmw@vzhh.de

Fax: (040) 24832-290

Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Marktwächter Finanzen

Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg

Vielen Dank für Ihre Hilfe!

Angebote der Versicherer genau prüfen

Hat auch Ihr Versicherer Ihnen eine Kündigung Ihrer Lebensversicherung nahegelegt? Dann sollten Sie nicht leichtfertig auf das Angebot eingehen. Verschaffen Sie sich zunächst einen Überblick über die Situation:

- **Sie fühlen sich vom Versicherer unter Druck gesetzt?** Als Kunde haben Sie ein Recht darauf, dass Ihre Lebensversicherung zu den vereinbarten Konditionen bis zum Ende der Laufzeit weitergeführt wird – egal, ob sich der Vertrag für den Versicherer lohnt oder nicht.
- **Sie müssen einen kurzzeitigen finanziellen Engpass überbrücken?** Dann kann es angesichts niedriger Zinsen möglicherweise sinnvoller sein, einen günstigen Kredit mit kurzer Laufzeit aufzunehmen. So können Sie den gut verzinsten Lebensversicherungsvertrag erhalten, der Ihnen noch jahrelang hohe Zinsen bescheren kann.
- **Ihnen sind die Beiträge für Ihre Lebensversicherung zu hoch?** Deshalb müssen Sie die Versicherung nicht kündigen. Stattdessen können Sie den Vertrag auch beitragsfrei stellen oder den Beitragssatz reduzieren lassen.
- **Sie sind sich sicher, dass Sie den Vertrag kündigen wollen, müssen aber Angehörige absichern, die finanziell von ihnen abhängig sind?** Dann sollten Sie

eine Risikolebensversicherung abschließen, bevor Sie die Kapitallebensversicherung kündigen.

- **Sie sind sich unsicher, ob Sie Ihre Lebensversicherung behalten, beitragsfrei stellen oder kündigen sollten?** Wir helfen Ihnen gern bei der Entscheidungsfindung.

Über den Marktwächter Finanzen

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.

Weitere Informationen über das Marktwächter-Projekt finden Sie auf der [Marktwächter-Website](#) und im [Marktwächter-Twitter-Kanal](#).

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/versicherungen/lebens-rentenversicherung/umstrittene-briefe-neue-leben-lenkt-ein>