

Wie Lebensversicherer ihre Altkunden wegloben

AS 30.10.16

Versicherte erhalten nette Briefe mit einem brisanten Angebot: Beenden Sie ihre Verträge! Wer darauf eingeht, verzichtet auf viel Geld.

Von Nadine Oberhuber

Wenn Lebensversicherer sich bei ihren langjährigen Kunden mit schönen Worten bedanken und sich um deren persönliches Wohlergehen sorgen, sollte man hellhörig werden. Gemeinhin ist die Branche ja nicht gerade für ihr kundenfreundliches Verhalten und für liebreizende Worte bekannt. Allein in den vergangenen Jahren gerieten sich Versicherer und Verbraucherschützer immer wieder vor Gericht in die Haare, wenn es um doppelt abgerechnete Kosten ging, verbotene Stornoabschläge, nachteilige Klauseln für Kunden und undurchsichtige Standmitteilungen. Und nun schreiben Gesellschaften plötzlich ihren Kunden:

ihre Verträge zu beenden und sich stattdessen auszahlen zu lassen, was die Police bereits hergibt. Auch die Gothaer soll solche Schreiben verschickt haben. Der Branchenverband GDV findet, das sei „kein außergewöhnlicher Vorgang“, doch Anke Puzicha von der Verbraucherzentrale Hamburg findet solche Briefe „perfide“ und warnt: „Wer solche Verträge kündigt, schadet sich bloß selbst. Wenn jemand wirklich schnell eine größere Geldsumme braucht, wäre er mit einem Verbraucherkredit besser bedient.“

Auch Versicherungsfachanwalt Norman Wirth, Vorstand beim Bundesverband Finanzdienstleistung, findet die Briefe unseriös: „Ich halte es für nicht redlich, zu versuchen, die Kunden zu einer vorzeitigen Kündigung zu veranlassen, indem die Nachteile nicht benannt werden. Hier entsteht dem Kunden möglicherweise ein eindeutiger Schaden.“ Was die Versicherer den Kunden in den Schreiben nämlich nicht sagen, ist Folgendes: Die vier Prozent Zinsen, die ihnen hier noch zugesichert werden, erzielen sie derzeit mit keiner anderen vergleichbar riskanten Anlage am Markt. Schon gar nicht mit aktuellen Versicherungen. Zudem sind Altverträge, die vor 2005 abgeschlossen wurden, komplett

„Über viele Jahre haben Sie uns einen wichtigen Teil Ihrer Altersvorsorge anvertraut. Dafür danken wir Ihnen.“ Und sie sorgen sich: „Ihre Ziele sowie ihre finanziellen Wünsche haben sich vielleicht während der Vertragslaufzeit geändert?“ Macht gar nichts, denn der Vertrag sei ja wahnsinnig flexibel, und man könne sich jetzt sofort eine verlockende Summe auszahlen lassen. Es ist tatsächlich größte Vorsicht angebracht, wenn man dieser Lage so ein Schreiben bekommt.

Denn der Brief ist nichts anderes als der Versuch von Versicherungsunternehmen, einige sehr langjährige Kunden loszuwerden. Diejenigen nämlich, die in den neunziger Jahren noch besonders lukrative Lebens- und Rentenversicherungsverträge abgeschlossen haben, unter denen die Gesellschaften inzwischen arg ächzen. Damals nämlich lag der Garantiezins, den die Unternehmen zusagten, noch bei vier Prozent. Die müssen bei diesen Verträgen nun jedes Jahr mindestens dem Versichertenkonto gutgeschrieben werden – und das auch noch bis zum Vertragsende, das oft erst in 10 oder 20 Jahren erreicht ist. Was vor einigen Jahren noch ein ganz normaler Zinssatz war, klingt im heutigen Niedrigzinsumfeld schon fast wie eine Top-Rendite-Anlage. Und die Lebensversicherer stöhnen, dass sie solche Renditen kaum

Rentenversicherung kündigt, verliert natürlich den Schutz, den er damit bezweckte, nämlich die Absicherung seiner Hinterbliebenen oder die lebenslange Rentenzahlung.

Nun kann man sagen, das müsse doch jedem klar sein, wenn er den Vertrag auflöst. Tatsache ist aber: Es müsste in den Briefen zumindest erwähnt werden, sagt Wirth, denn „laut Versicherungsvertragsgesetz hat eine Versicherung die Pflicht zur Beratung der Kunden“, die gelte nicht nur vor, sondern auch nach Abschluss der Vermittlung. So habe es auch der Bundesgerichtshof (BGH) 2014 in einem ähnlichen Fall entschieden (III ZR 544/13). Zumindest müssten die Versicherungen empfehlen, dass Kunden zuerst mit ihren Vermittlern sprechen. Jene wären verpflichtet, auch über die Nachteile der Vertragsbeendigung aufzuklären – und sie haften dafür, richtig zu beraten. Stattdessen senden die Gesellschaften sofort Antwortschreiben zur Auflösung mit. Damit kämen sie ihrer Beratungspflicht nicht nach, sagt Wirth. Laut BGH laufen sie damit Gefahr, später selbst in Regress genommen zu werden, wenn Kunden feststellen, dass die Vertragsauflösung zu ihrem Nachteil war.

„Etliche Kunden werden bestimmt darauf hereinfallen“, fürchtet Verbrau-

noch selbst am Kapitalmarkt erzielen würden, geschweige denn an ihre Kunden weitergeben könnten. Deshalb seien sie durch die hochverzinsten Altverträge arg in Bedrängnis.

Das mag man nun glauben oder nicht. Schließlich erwirtschaftete die Branche nach eigenen Aussagen zuletzt mit ihren Kapitalanlagen eine Nettorendite von 4,5 Prozent, nach Kosten wohl gemerkt. Bildet man nun den Mittelwert aus allen Garantieverpflichtungen, die sie sämtlichen Kunden gegeben hat, kommt man auf rund drei Prozent, die sie den Verträgen gutschreibt. Tendenz sinkend. Und diese drei Prozent werden auch nur auf den Sparanteil gezahlt, also auf den Teil der Einzahlungen, der nach Abzug aller Kosten und Sicherheitsabschläge tatsächlich auf dem Versichertenkonto landet. Das sind bei solchen Verträgen in der Regel oft nur 70 Prozent der eingezahlten Summe. Die Zinsen für die Altkunden wären also durchaus zu schultern. Aber es wäre natürlich praktischer für die Unternehmen, wenn sie ein paar Hochzinsverträge weniger im Bestand hätten, weil die Kunden sie vorzeitig auflösen würden. Genau daran arbeiten die Gesellschaften nun.

Die „Neue Leben“ verschickte als erste rund 30 000 Briefe an langjährige Kunden, in denen sie ihnen nahelegte, doch

der Regel dürften es ja fünfstellige Beträge sein, die den Kunden zur sofortigen Verfügung angeboten werden. Was die meisten nicht wissen: Erst nach 20 Jahren entsprechen die sogenannten Rückkaufwerte solcher Verträge lediglich den eingezahlten Beiträgen. Bis dahin macht der Kunde ein deutliches Minus. Und erst von 25 bis 27 Jahren rechnet sich eine Police so, dass auch eine spürbare Rendite dabei herauskommt. Mit diesem Trick wollten die Versicherer ursprünglich verhindern, dass zu viele Später vorzeitig aussteigen. Zudem wird ein erheblicher Teil der Überschüsse erst ganz am Ende des Vertrages ausgezahlt, mit dem Schlussüberschuss. Wer darauf verzichtet, bringt sich um einen guten Teil seiner Rendite.

Errechnet man für einen durchschnittlichen 4-Prozent-Garantiezinsvertrag mit knapp 20 Jahren Laufzeit, wie hoch die Rendite ist, solange man nur das garantierte Kapital ausgezahlt bekommt, so liegt diese bei rund 1,6 Prozent. Verträge, die 30 Jahre liefen und heute nach Plan ausgezahlt werden, kommen dagegen laut Branchenvergleich inklusive aller Überschüsse auf immerhin noch 4,6 Prozent Gesamtrendite. Falls Ihr Versicherer also neuerdings besonders nett zu Ihnen ist, bedenken Sie, dass Sie sich