

Pressemitteilung vom 10. Dezember 2019

## Gothaer räumt Rechtsverstoß ein

Lebensversicherer verweigerte Verbraucher Auskunft über eingezahlte Beiträge

Die Gothaer Lebensversicherung AG hat eine Unterlassungserklärung abgegeben und sich verpflichtet, geltendes Auskunftsrecht ihrer Kunden nicht mehr zu ignorieren. Die Marktwächter-Experten der Verbraucherzentrale Hamburg hatten den Versicherer zuvor wegen Irreführung abgemahnt. Ausgangspunkt war der Fall eines Verbrauchers aus Nordrhein-Westfalen, der die Gothaer um eine Aufstellung aller von ihm gezahlten Beiträge für seine 1999 abgeschlossene fondsgebundene Lebensversicherung ersucht hatte. Das Unternehmen lehnte diese Forderung ab.

Die Gothaer begründete ihre Ablehnung mit dem Hinweis, dass es sich um ein reines Auskunftsbegehren handele. Sie sehe in solchen Fällen von Berechnungen ab, da eine Aufstellung aller gezahlten Beiträge zu aufwendig sei. Aus Sicht der Verbraucherschützer ist diese Ablehnung eindeutig rechtswidrig. Paragraph 155 Absatz 1 Nr. 5 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) formuliert seit dem 01.07.2018 in so einem Fall einen eindeutigen Auskunftsanspruch des Verbrauchers. Er gilt für alle Versicherungen mit Überschussbeteiligung.

### **Verweigerung auf Kosten der Verbraucher**

„Wir begrüßen es, dass die Gothaer ihre gesetzliche Auskunftspflicht jetzt doch anerkennt und dem geschädigten Verbraucher die gewünschten Informationen erteilt“, lobt Sandra Klug, Teamleiterin Marktwächter Finanzen bei der Verbraucherzentrale Hamburg. „Trotzdem ist es bedauerlich, dass es oft erst des Drucks des Verbraucherschutzes bedarf, ehe Verbraucher wirklich zu ihrem Recht kommen. Es ist nicht zu akzeptieren, dass Unternehmen aus Bequemlichkeit versuchen, sich um geltendes Recht herumzudrücken. Auf Kosten der Verbraucher.“

## **Marktwächter-Untersuchung ebnet den Weg**

Den Anstoß für eine Verschärfung der in §155 VVG formulierten Auskunftspflichten hatte eine Marktwächter-Untersuchung der Verbraucherzentrale Hamburg im Juni 2016 gegeben. Die Verbraucherschützer hatten die Standmitteilungen zahlreicher Lebensversicherungen analysiert und dabei erhebliche Defizite in Bezug auf Transparenz, Informationsgehalt und Vergleichbarkeit aufgedeckt.

*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.  
[www.marktwaechter.de/finanzen](http://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/gothaer-raeumt-rechtsverstoss-ein>