

Pressemitteilung vom 19. Dezember 2016

Marktwächtererfolg: Neue Leben lenkt ein

Lebensversicherer gibt Unterlassungserklärung zu umstrittenen Schreiben ab

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat die Neue Leben Lebensversicherung AG erfolgreich abgemahnt. Das Unternehmen hatte in Briefen versucht, Kunden aus hochverzinsten Altverträgen zu locken, jedoch nach Einschätzung des vzbv nicht ausreichend auf die Nachteile einer Kündigung hingewiesen. Nun hat der Versicherer in einer Unterlassungserklärung zugesichert, die umstrittenen Schreiben nicht mehr zu verwenden. Noch im September hatte die Neue Leben angegeben, in diesem Jahr insgesamt 30.000 solcher Briefe verschicken zu wollen. Die Marktwächterexperten der Verbraucherzentrale Hamburg hatten das Problem aufgrund von Verbraucherbeschwerden aufgedeckt.

In den Schreiben 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. Diese 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 unserer Sicht ein klarer Verstoß gegen die Beratungspflicht der Versicherer“, sagt Sandra Klug, Leiterin des Marktwächter-Teams der Verbraucherzentrale Hamburg. „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“, so Klug. „Umso wichtiger war es uns, dass die Neue Leben dieses Geschäftsgebahren unterlässt. Wir hoffen sehr, dass von diesem Fall eine Signalwirkung für die gesamte Lebensversicherungsbranche ausgeht.“

Marktwächter zeit Wirkung für Verbraucher

Das Hamburger Marktwächter-Team hatte das Problem im vergangenen Oktober aufgedeckt und öffentlich gemacht. Zuvor hatten sich Versicherte in mehreren Bundesländern ratsuchend an die Verbraucherzentralen gewandt. Über das Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Finanzen konnten die Verbraucherschützer die kritische Geschäftspraxis frühzeitig erkennen, davor warnen und das Verhalten abmahnen.

Verbraucher meldeten weiteren Versicherer

Die Verbraucherzentrale Hamburg erhielt von Verbrauchern 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.

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

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/presse/marktwaechtererfolg-neue-leben-lenkt-ein>